



logiciel SAV

www.citosav.com

PRO V6

Les points clés

Suivez vos clients

Visualisez la fiche client. Toutes les informations relatives au client sont regroupées : les contrats individuels et groupes, les biens du client, mais aussi l'historique des interventions, devis, factures et règlements.

Gérez vos contrats

Gagnez du temps dans le renouvellement des contrats soit par tacite reconduction soit après accord du client. Vous pourrez imprimer les contrats et les lettres d'appel à renouvellement.

Gagnez en efficacité

La saisie automatisée des lignes de facturation des temps passés et des déplacements vous apporte un gain de temps conséquent.

Suivez les demandes d'interventions

Aucune demande d'intervention ne se perdra. L'interface de suivi permet de lister les demandes par état d'avancement. Chaque demande peut être associée à un contrat et à un ou plusieurs biens.

Planifiez vos interventions

Le planning est mis à jour automatiquement suite à la saisie ou à la clôture des interventions, à la création ou au renouvellement d'un contrat engendrant une ou plusieurs interventions. Vous pourrez compléter des congés, réunions et autres événements.

Partagez vos données

Communiquez facilement en utilisant l'application intégrée de gestion des tâches et la version réseau.

Fonctions Principales

Ce coloris vous indique la liste des fonctionnalités disponibles uniquement en gamme PRO

➤ Ce pictogramme vous indique les fonctionnalités disponibles uniquement en version Contrat

Caractéristiques Générales

- Multi-société (5 dossiers)
- Tri et filtrage des documents
- Personnalisation des listes
- Générateur d'états et de requêtes
- Aide en ligne
- Sauvegarde et restauration des données
- Version réseau (en option)
- Possibilité de renommer ou de rendre invisible certaines zones de saisies, certaines tables
- Tableau de bord à l'ouverture du dossier

Sécurité des dossiers

- Gestion des droits d'utilisateurs

Gestion des clients

- Gestion des clients et prospects
- Coordonnées, secteur géographique, tarif
- Tiers payeur, Représentant administratif
- Biens et matériels, (serveurs, logiciels, internet en version informatique)
- Historiques à partir de la fiche client
- Gestion des litiges
- Contrats individuels, Contrats groupes
- Marquage des clients avec contrat

Devis-Facturation

- Fichier Articles et Nomenclatures multi-niveaux
- Gestion des devis
- Transfert de devis en intervention, en facture
- Facturation par avancement
- Facture HT ou TTC
- Gestion de la DEEE
- TVA sur débit et encaissement
- Facture et avoir d'acompte
- Enregistrement des règlements clients
- Edition des bordereaux de remise en banque
- Regroupement de devis en intervention ou facture
- Transfert des articles facturés dans le matériel client
- Echancier client

Interventions

- Saisie des interventions
- Prestations à réaliser et retours d'interventions prédéfinis
- Association de l'intervention au matériel client
- Saisie des trajets et des temps passés pour mémo ou facturation
- Visualisation des interventions selon leur état
- Impression des bons d'interventions, des tournées, des attestations d'entretien et de TVA
- Impression des bons d'interventions par lot
- Impression des avis de passage
- Planification, gestion des conflits horaires
- Plusieurs intervenants sur une même intervention
- Notification e-mail des interventions aux salariés
- Saisie du rapport d'intervention
- Saisie du n° de série et de la date de fin de garantie des articles livrés
- Envoi du rapport d'intervention par email au client
- Gestion des interventions liées (suite de, continué par)
- Livraisons partielles
- Gestion du matériel de prêt
- Facturation des interventions
- Regroupement d'interventions en facture
- Marquage des interventions sous contrat
- Marquage des interventions hors délai

Choisissez votre logiciel CITO SAV

	Intervention		Intervention Contrat	
	Créateur	PRO	Créateur	PRO
Fichier Clients et Prospects avec liste du matériel	✓	✓	✓	✓
Fichier Articles et Nomenclatures multi-niveaux	✓	✓	✓	✓
Réalisation de devis et factures	✓	✓	✓	✓
Factures d'avancement de travaux	✓	✓	✓	✓
Saisie des interventions et planification	✓	✓	✓	✓
Gestion des numéros de série et de la garantie du matériel	✓	✓	✓	✓
Modèles de bons d'interventions et d'attestations	✓	✓	✓	✓
Gestion des tâches	✓	✓	✓	✓
Transfert en comptabilité	✓	✓	✓	✓
Complément pour les sociétés informatiques	✓	✓	✓	✓
Transfert des articles facturés dans le matériel client	✓	✓	✓	✓
Livraisons partielles et continuités d'interventions	✓	✓	✓	✓
Gestion du matériel de prêt	✓	✓	✓	✓
Gestion du planning	✓	✓	✓	✓
Gestion des contrats périodiques	✓	✓	✓	✓
Gestion des contrats préventifs avec interventions	✓	✓	✓	✓
Impression Contrat et Lettres d'appel à renouvellement	✓	✓	✓	✓
Renouvellement de contrat un à un	✓	✓	✓	✓
Gestion des contrats heures	✓	✓	✓	✓
Saisie de règles de planification (contrats préventifs)	✓	✓	✓	✓
Plusieurs adresses d'intervention	✓	✓	✓	✓
Gestion des factures de contrats périodiques	✓	✓	✓	✓
Gestion des contrats en tacite reconduction	✓	✓	✓	✓
Notification par e-mail des événements aux salariés	✓	✓	✓	✓
Gestion des stocks et des achats	✓	✓	✓	✓
Gestion des droits par utilisateurs et Version réseau	✓	✓	✓	✓

ZOOM sur

Le suivi du matériel de vos clients

Mémorisez le matériel de vos clients (numéro de série, fournisseur, ...)

Associez chaque intervention aux matériels concernés.

Listez sur vos contrats le matériel pris en charge.

Suivez les matériels en fin de garantie, à réviser.

Type	Marque	Modèle	N° de série	Date d'installation	N° Facture	Date Fin de Garantie	Utilisateur	Actif	Date Expiration
PC	BI	com2000	BI	07/07/2008	F11177	07/07/2011			
PC	BI	com2000 EB400	8008.0372	30/10/2008	F11792	30/10/2009			
PC	BI	com2000 EB400	8008.0372	30/10/2008	F11792	30/10/2009			
PC	BI	ES300-G41		23/04/2009	F13697	23/04/2009			
PC	BI	ES300-G41		19/10/2009	F13586	18/10/2012			
PC	BI	18.10.015		19/10/2009	F13586	18/10/2012			
SWITCH	HP	47105		19/10/2009	F13586	18/10/2012			
PORTABLE	HP	47105		19/10/2009	F13586	18/10/2012			
PORTABLE	HP	47305		19/10/2009	F13586	18/10/2012			
PORTABLE	HP	8730W		19/10/2009	F13586	18/10/2012			
PORTABLE	HP	PROBOOK4510S	CHN919446K	19/06/2009	F12946	14/06/2010			
PC	HP	HYPERMILLIUM		23/04/2009	F12486	22/04/2010			
ECCAN	HYVAMA	1280x1024		19/10/2009	F13586	18/10/2010			

Analysez les interventions par marque, type de matériel.

La gestion des interventions

Visualisez immédiatement les interventions sous contrat ou non.

Faites des devis d'interventions. Evitez des ressaisies inutiles en transférant ces devis, dès accord, en intervention.

Saisissez vos demandes d'interventions en quelques clics. Associez les interventions aux contrats, aux matériels concernés.

Planifiez vos interventions.

Imprimez les bons d'interventions et les attestations d'entretien.

Facturez vos interventions et suivez vos interventions non clôturées, non facturées.

Gérez votre matériel de prêt (Disponibilité, dernier prêt).

La gestion des contrats

Codifiez vos contrats types.

Imprimez vos contrats. Utilisez les modèles fournis au contenu paramétrable.

Listez les contrats à échéance. Imprimez les lettres de demande de renouvellement.

Renouvelez vos contrats un à un ou par tacite reconduction.

Gérez des contrats périodiques mais aussi des contrats temps.

Définissez des règles d'interventions (ex : le lundi à 16h toutes les 2 semaines) :

TARIFS H.T. AU 01/01/2012 Versions PRO

CITO Intervention	Monoposte	Réseau 2 Postes	CITO Intervention Contrat	Monoposte	Réseau 2 Postes
Logiciel	590 €	990 €	Logiciel	790 €	1290 €
Assistance et Mise à jour	290 €	390 €	Assistance et Mise à jour	390 €	490 €

Nous consulter pour les tarifs des versions réseau de plus de 2 postes

Planning

- Planning des salariés
- Gestion des jours non travaillés, des horaires
- Intervalles d'affichage paramétrables
- Intégré dans la gestion des interventions
- Report de la fin d'une intervention sur la journée suivante si dépassement d'horaire ou non
- Déplacez les événements par glissé-déposé
- Possibilité de compléter le planning par d'autres événements (congrès, réunions, maladie, ...)
- Transfert d'un évènement créé sur le planning en intervention
- Ajout d'autres intervenants sur un évènement
- Accès aux interventions en cours pour insertion
- Notification e-mail des événements aux salariés
- Imprimer le planning salarié

Contrat

- Gestion des contrats périodiques (en mois)
- Gestion des contrats Heures (quota d'heures recalculé à chaque intervention)
- Prise en charge, au choix, des déplacements, de ma main d'œuvre, des pièces détachées
- Gestion des contrats
- Mise en place de règles de calcul des dates d'intervention
- Possibilité d'associer le matériel client au contrat
- Nomenclature de contrat
- Facturation à la signature ou à la clôture de la première intervention
- Gestion des factures périodiques
- Renouvellement après relance
- Renouvellement par tacite reconduction
- Plusieurs adresses d'intervention, tiers payeur
- Possibilité de joindre un document
- Textes personnalisés au client
- Impression du contrat et lettre d'accompagnement
- Impression de lettres d'appel à renouvellement
- Modèles d'impression paramétrables
- Liste des contrats à échéance, non facturés
- Suivi des devis de contrats

Achats et stocks

- Commande d'achat, réception, contrôle de factures fournisseurs, outils de gestion
- Entrées en stock, sorties de stock, changement de dépôt, inventaire, consultations
- Gestion des stocks intégrée à la saisie des interventions, des factures clients et des réceptions de commandes fournisseurs

Tâches

- Gestion des tâches (messages)
- Transfert d'une tâche en intervention
- Notification e-mail des tâches au salarié

Outils d'analyses

- Interventions par client
- Temps passés par client, par matériel
- Matériel hors garantie, matériel à réviser
- Statistiques, statistiques croisées
- Interventions par contrat

Interface Internet en option

- Saisie des interventions sur internet

Interface EBP/API en option

- Avec la Gestion Pro EBP V12 et plus
- Avec la gestion commerciale Evolution V8
- Import des articles, clients et devis
- Envoi des factures d'interventions
- Envoi des factures de contrat

Import/Export de fichiers

- Transfert au format du logiciel comptable
- Import de données
- Import de bibliothèques de tarifs fournisseur

