



# logiciel SAV

www.citosav.com

# PRO V5

## Les 5 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.

### 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 le 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 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, (config. serveurs, logiciels, configuration 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
- Génération automatique d'une facture à partir d'un devis ou création d'une facture directe
- Gestion des factures d'avancement
- Facture HT ou TTC
- Gestion de la DEEE
- TVA sur débit et encaissement
- Facture d'avancement de travaux
- Facture et avoir d'acompte
- Edition des devis et des factures par lot
- 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

### Tâches

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

### Interventions

- Saisie des interventions
- Liste des prestations à réaliser et des 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
- Planification, gestion des conflits horaires
- Notification e-mail des interventions au salarié
- 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

Matériel clients	Tâches	Devis-Facture	Interventions	Planning
Contrats	Périodiques	Heures	Préventifs	Reconduction

Choisissez votre logiciel CITO SAV	Intervention		Contrat	
	Créateur	PRO	Créateur	PRO
Fichier Clients et Prospects avec liste du matériel	✓	✓	✓	✓
Fichier Articles et Nomenclatures multi-niveaux	✓	✓	✓	✓
Complément pour les sociétés informatiques	✓	✓	✓	✓
Gestion des tâches	✓	✓	✓	✓
Réalisation de devis et factures	✓	✓	✓	✓
Factures d'avancement de travaux	✓	✓	✓	✓
Transfert en comptabilité	✓	✓	✓	✓
Saisie d'interventions	✓	✓	✓	✓
Modèles de bons d'interventions et d'attestations	✓	✓	✓	✓
Numéro de série et garantie des articles livrés	✓	✓	✓	✓
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 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 droits par utilisateurs et Version réseau	✓	✓	✓	✓

# ZOOM sur

## Le suivi du matériel de vos clients

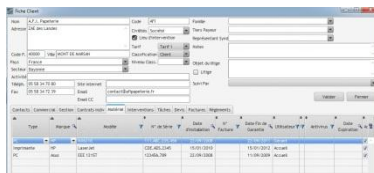
Mémorisez le matériel de vos clients (numéro de série, fournisseur, ...)

Associez chaque intervention aux matériels concernés.

Listez sur vos contrats le matériel pris en charge.

Suivez les matériels en fin de garantie, à réviser.

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.

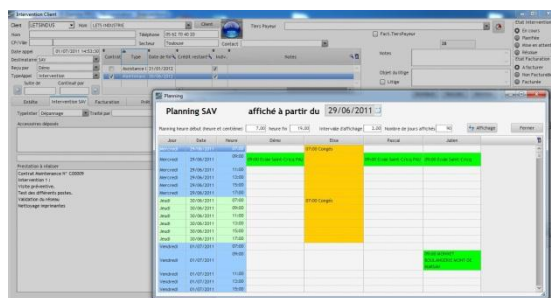
Saisissez vos demandes d'interventions en quelques clics. Associez les interventions aux contrats, au matériel concerné.

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.

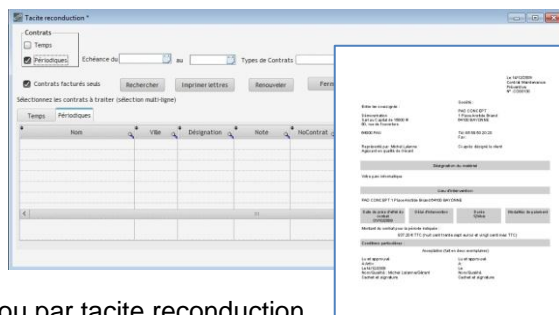
Listez les contrats à échéance.

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) : les interventions vont être créées automatiquement.



- Facturation des interventions
- Regroupement d'interventions en facture
- Impression des bons d'interventions par lot
- Impression des avis de passage
- Marquage des interventions sous contrat
- Filtrage des interventions par type de contrat
- Marquage des interventions avec un délai échu

### Planning

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

### Contrat

- Gestion des contrats périodiques (en mois)
- Gestion des contrats préventifs qui peuvent engendrer une à plusieurs interventions
- Possibilité de paramétrer des règles de calcul des dates d'intervention
- Gestion des contrats Heures (quota d'heures réduit à chaque intervention)
- Textes personnalisés au client
- Possibilité d'associer le matériel client au contrat
- Plusieurs adresses d'intervention, tiers payeur
- Nomenclature de contrat
- Possibilité de joindre un document à chaque contrat et renouvellement
- Impression du contrat et lettre d'accompagnement
- Possibilité d'associer une annexe au contrat
- Impression de lettres d'appel à renouvellement
- Modèles d'impression paramétrables
- Facturation à la signature ou à la clôture de la première intervention
- Gestion des factures périodiques
- Renouvellement après relance
- Renouvellement avec ou sans création d'un nouveau contrat
- Renouvellement par tacite reconduction
- Liste des contrats à échéance
- Liste des contrats non facturés avec bouton de facturation du contrat sélectionné
- Suivi des devis de contrats

### 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 EBP/API en option

Avec la Gestion Pro EBP V12 et plus  
Avec la gestion commerciale Evolution V8

- Interface avec articles et clients
- Transfert de devis en intervention
- Création automatique des factures d'interventions
- Création automatique des factures de contrat

### Import/Export de fichiers

- Transfert en comptabilité des factures et règlements au format du logiciel comptable
- Import de données
- Import de bibliothèques de tarifs fournisseur

## TARIFS H.T. AU 01/01/2011 Versions PRO

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

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

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

