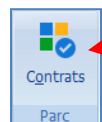


MANIP S9000 N°11 : PREPARER SA REUNION AVEC LE CLIENT

On fera la préparation de la réunion pour le client en utilisant les options de reporting. Ce sont des outils qui pré-formatent le compte rendu pour le client en rappelant les indicateurs contractuels que vous aurez choisis. C'est simple, modifiable et automatique : ça permet de gagner beaucoup de temps.

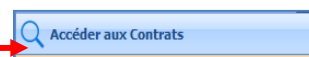
Mais on verra aussi quelques indicateurs propres à votre entreprise et qu'on doit garder pour aider à la négociation.

A. LE COMPTE RENDU : REPORTING CLIENT



➤ Aller dans « Contrats » en haut à gauche dans l'écran d'accueil.

➤ Se placer dans « Accéder aux Contrats » et chercher le contrat désiré en plaçant les 3 premières lettres puis espace (Espace

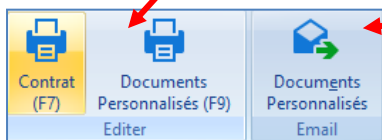


permet de donner la liste de tous les contrats contenant ces 3 lettres).

➤ Sélectionner le contrat désiré.

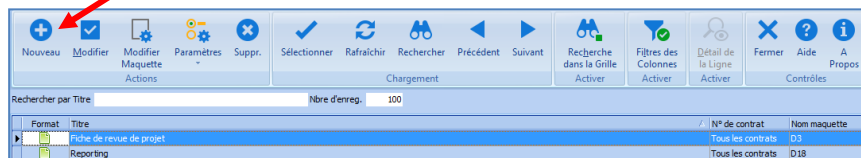
➤ Aller dans l'onglet « Documents ».

➤ Vous avez la possibilité d'éditer des documents types comme les rapports ou le contrat et/ou d'envoyer des mails types.



➤ Choisir « Documents Personnalisés » sous Editer.

➤ Dans la fenêtre qui apparaît, faire « Nouveau » pour définir le nom du

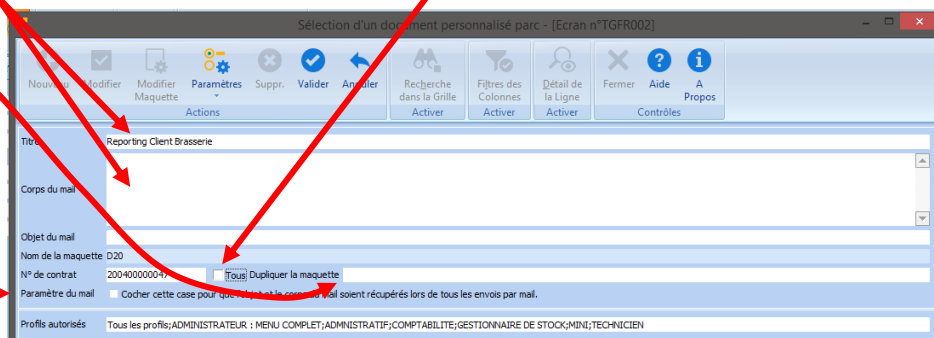


document que vous voulez éditer.

➤ Une autre fenêtre apparaît vous permettant de **créer la maquette** en définissant le nom, les informations dans le corps de mail au cas où vous voudriez envoyer un mail type avec le document...mais aussi si cela s'applique à tous les contrats et si vous voulez récupérer une maquette existante.

➤ « Valider »

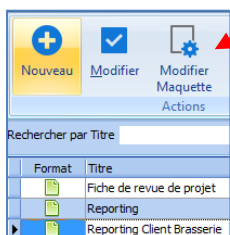
➤ Dans ce cas, le nom de la maquette a été automatiquement incrémenté à 20 (la précédente était à 19).



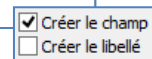
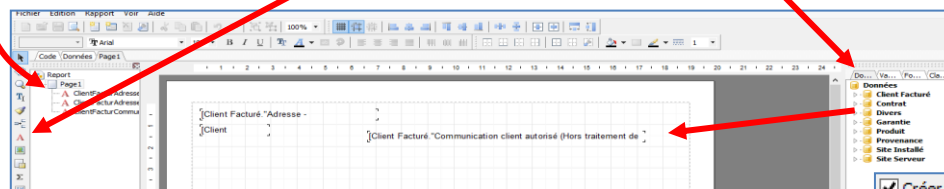
➤ **Mais c'est quoi cette maquette !**

➤ C'est un document avec des champs inclus venant récupérer automatiquement les informations liées au contrat et que vous aurez décidé d'inclure. Vous

➤ Il existe des maquettes pré-configurées mais vous pouvez la créer vous-même en cliquant ici :

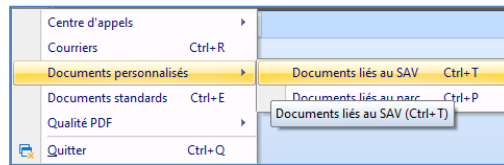
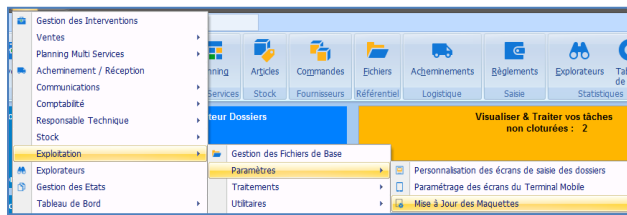


Vous pourrez choisir et gérer le nombre de page de votre rapport ainsi que le format des champs à inclure en les drag and dropant !



Penser à enregistrer sa maquette ! Faire un aperçu pour la tester !

Remarque : il existe 2 types de documents : aller dans « Exploitation » dans l'écran d'accueil puis « Paramètres puis « Mise à jour des maquettes ».



Nom du fichier	Interne
RAPINTVI	<input checked="" type="checkbox"/>
RAPINTER	<input checked="" type="checkbox"/>
D14	<input type="checkbox"/>
D15	<input type="checkbox"/>

Vous ne pouvez pas modifier que quelques documents liés au SAV qui sont des documents de base ? Ceux qui ont un nom.

Les documents liés au parc peuvent l'être.

QUELQUES INDICATEURS FINANCIERS ET AUTRES :

Suivant le type de clients, il est parfois utile de regarder un certains nombre d'indicateurs permettant d'optimiser la maintenance...et aussi le fonctionnement du service et bien sûr les bénéfices !

On compte par exemple :

- Le nombre et le coût des pièces incluses dans le contrat de maintenance et ayant été remplacées,
- Les temps passés en trajet,
- Le ratio temps Maintenance Préventive/Corrective pour ce client,
- Les marges réalisées sur les contrats notamment pour la vente d'énergie en P1 MTI avec un contrôle de l'intéressement même si des commerciaux se chargent souvent de ces négociations,
- Les délais d'intervention en cas d'appels client,
- Les délais d'intervention en cas de défaillance des équipements : intérêt de renvoi des indicateurs contractuels pour traçabilité comme la température des bâtiments pour les contrats P1 ou P2,
- L'analyse des compteurs pour estimer les dérives,...et bien d'autres !

L'outil idéal est bien entendu l'explorateur comme vu dans la Manip S9000 n°9 mai on peut regarder des **tableaux de bords**. Vous ne pourrez pas les modifier mais leurs usages permettent de cibler certaines données.

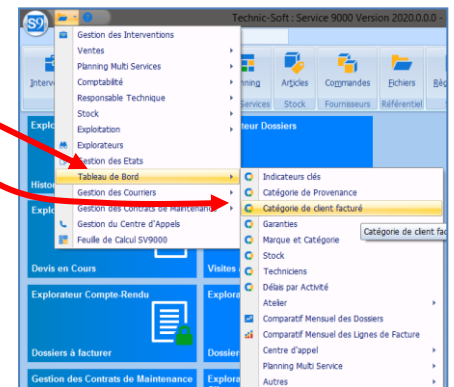
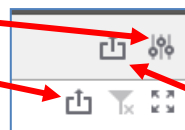
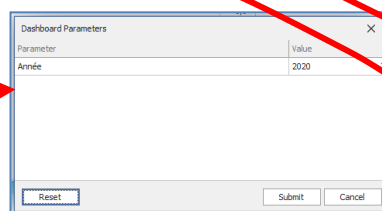
➤ Aller dans les dossiers dans l'écran d'accueil et choisir « Tableau de bord » :

➤ Ici on choisit « Catégorie de client facturé ».

➤ Le logiciel vous propose l'analyse des données sur 2020. Vous pouvez changer et cliquer sur « Submit ».

➤ Cliquez ici pour demander l'analyse sur une autre année.

➤ Ici, vous pouvez exporter le cadre ou la page.

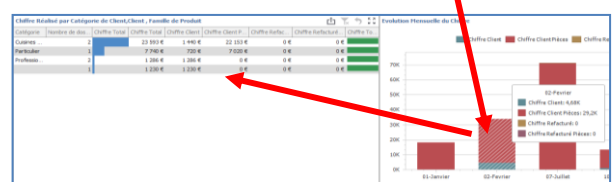
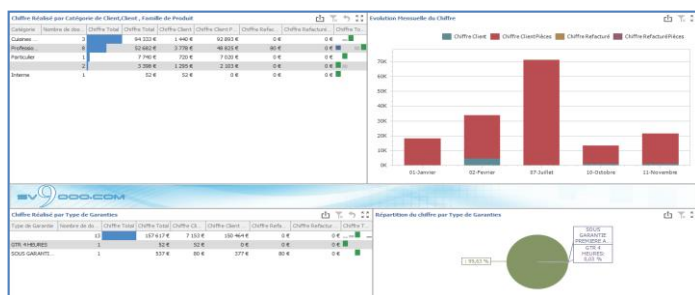


➤ **Attention :** si vous n'avez fait aucune facture l'année en question, votre écran sera vide.

➤ Voici le résultat pour 2019.

➤ En passant sur une barre de l'histogramme, vous avez les détails.

➤ En cliquant dessus, le tableau de gauche vous présente les données ciblées sur ce mois.



➤ Cliquer sur le filtre pour revenir sur les données globales.

➤ Ici, seulement quelques mois apparaissent car vous n'avez rien facturé sur les mois non visibles.

➤ Explorer tous les « Tableaux de bord » pour voir celui qui vous convient !

