

Présentation d'un logiciel de gestion du SAV

*Ces informations sont destinées à être publiées sur le CD-ROM accompagnant l'ouvrage
« SAV, du service après-vente au service client » édition 2011
Auteur : jean-claude Brucher, éditions Archilogue ISBN 978-2-918100-05-8*

Nom de la société éditrice du logiciel	INCOTEC, éditeur et concepteur de logiciels depuis 1981.	
Nom commercial du logiciel et des modules	INCOSERVICE pilote l'ensemble des activités de service (SAV, hotline, maintenance, intervention des techniciens...).	
Principales fonctionnalités	Modules	Description
	Parc	Description de l'ensemble des produits sous maintenance
	Dossiers	Suivi des demandes clients
	Contrats	Gestion des différents types de contrats de service
	Logistique	Gestion des pièces détachées
	Interventions	Planification des interventions et suivi
	Alertes	Envoi automatique d'informations par mail, fax ou SMS aux collaborateurs et au client
	Reporting	Rapport d'activité et statistiques. Ex : Top 10 du matériel le plus souvent en panne
	Géo localisation	Repérage en temps réel des techniciens sur une carte pour choisir l'intervenant le plus proche.
	Retour Atelier	Organisation des marchandises retournant à l'atelier
	Achats	Gestion des commandes
	Gestion commerciale	Gestion des comptes clients et livraisons
	CTI	Permet d'identifier le client par son numéro de téléphone, mais aussi de gérer les files d'attente de la hotline
	Portail web	Espace web sécurisé pour partager des informations avec les clients et entre collaborateurs
	Base de connaissance	Centralisation des retours d'expériences des différents acteurs pour la résolution des problèmes
Gestion des prêts	Traçabilité du matériel prêté aux clients	
Mobilité	Saisie des informations sur le lieu de l'intervention via une application sur Tablet PC, Smartphone ou PDA.	
Secteurs d'activités des utilisateurs du logiciel	<ul style="list-style-type: none"> - Les industries - Les services 	
Mode de facturation et de déploiement (licence, usage)	<ul style="list-style-type: none"> - Licence serveur - Licence utilisateur 	
Format des données	Stockage des données dans une base Oracle, SQL Server ou Informix.	
Lien vers le site de présentation	http://www.incotec-software.com	

Présentation d'un logiciel de gestion du SAV

Contact commercial	Mr Eric DOLLINGER Responsable Produit Tel : +33 (0)3 88 55 18 18 Fax : +33 (0)3 88 55 18 28 Mail : eric.dollinger@incotec.fr
Date et nom de la personne qui a fourni les informations	Mme Julie MASSON Responsable Marketing Tel : +33 (0)3 88 55 18 18 Mail : julie.masson@incotec.fr

La publication de ces informations est gratuite. L'auteur se réserve le droit de ne publier que les informations qui lui semble pertinentes pour l'information des lecteurs de l'ouvrage. Ces informations sont également utilisées pour une étude du marché des logiciels disponibles sur le site internet de l'auteur www.archisoft-conseil.com ainsi que sur le hub « [logiciel SAV, quelles solutions](#) » de VIADEO animé par l'auteur.

Informations à adresser à : jc.brucher@laposte.net