



## SERVICE

### Services aux entreprises

Cette ligne métier d'EquaPRO s'adresse aux sociétés de service gérant des sites ou installations, sur lesquels:

- des travaux de mise en place sont à prévoir
- des contrats de service en assure la maintenance
- des demandes d'interventions peuvent intervenir

Ces trois chaînes commerciales donnent ainsi lieu à des interventions d'installation, d'entretien ou de dépannages, chaque type d'intervention correspondant à une planification adaptée.

### Contrats de Service

Une fois l'installation en place, des contrats de service (Maintenance matérielle, logicielle, assistance,...), rattachés à un site, à une installation, à un client, viennent décrire les prestations souscrites, et déclencheront la facturation selon le process souhaité.

### Gestion des interventions

La ligne SERVICE AUX ENTREPRISES d'EquaPRO permet de planifier et de suivre le travail des technicien par le biais :

- des ordres de travaux pour les phases de mise en place
- des contrats pour les Opérations de maintenance préventive
- des demandes et retours d'interventions pour les dépannages

### Fonctionnalités phares

- Logiciel Multi-site, Multi-société offrant plusieurs méthode de gestion
- Chaîne commerciale classique
- Demandes et retours d'interventions
- Gestion des contrats donnant lieu à facturation.
- Domaines de prédilection: Sécurité, TIC, Contrats de maintenance, Opérateurs Télécom, Conseils,...



**Equation**

17/25 rue du Treyve - 42003 SAINT-ETIENNE Cedex 1  
Tél.: 0477794800 -Fax : 0477794801



# Gamme SERVICE

Le 1<sup>er</sup> ERP français 100 % multi-plateforme

## Fonctionnement Général

Le cœur d'**EquaServices** est la notion de site. La notion de site est différente de la notion de client : un site peut avoir plusieurs clients et inversement, un client peut intervenir dans plusieurs sites.

Sur un site, géographiquement défini, on pourra définir plusieurs installations, correspondant par exemple à des activités différentes ou à des entités différentes.

Pour chaque installation, on pourra alimenter puis consulter l'historique des devis et commandes clients qui ont donné lieu à l'installation actuelle.

Sur un site, divers contrats de divers types pourront concerner, tout ou partie, d'une ou plusieurs installations.

Les appels clients sont enregistrés sous la forme de demandes d'intervention.

Les demandes d'intervention, les contrats et les commandes clients donnent lieu à des interventions, sur site ou à distance, ponctuelles ou périodiques. Avec ses outils d'aide à la planification, **EquaServices** permet d'organiser ces visites, le plus judicieusement possible, en fonction de critères de proximité à plusieurs niveaux, de critères de priorité et aussi de l'expérience acquise.

Toutes ces visites donneront lieu à des retours d'intervention, qui, comme l'ensemble des données gérées par **EquaServices** permettront d'obtenir de nombreuses statistiques et autres états de

gestion, source d'information synthétique permettant à l'entreprise de se connaître et de mieux maîtriser ses coûts et ses faiblesses.

La finalité d'un tel outil de planification est d'une part de rendre le meilleur service au clients, mais aussi d'améliorer l'efficacité de l'entreprise en optimisant les déplacements.

**EquaServices** gère automatiquement et avec souplesse la facturation aussi bien des commandes client, que des contrats, que des dépannages hors contrats.

**EquaServices** gère aussi l'aspect commercial de l'entreprise avec la gestion des prospects, la gestion des commerciaux, la gestion des prescripteurs.

## Entreprises concernées

**EquaServices** s'adresse aux sociétés gérant des installations pour lesquelles des interventions ponctuelles ou périodiques sont nécessaires :

- Prestation de services en général,
- Surveillance et Sécurité
- Installation d'équipements et de réseaux informatiques,
- Installation de chauffage, climatisation, ascenseurs, photocopieurs, ...

## Ergonomie

La notion de site, noyau d'**EquaServices**, est présente à tous les niveaux d'**EquaServices**. Ainsi, que l'on consulte les commandes, les demandes d'intervention, les contrats, les visites ou les factures relatives à un site, l'opérateur a toujours à sa disposition un historique des événements intervenus

sur le site qui font d'**EquaServices** un véritable outil d'aide à la décision, que ce soit pour le commercial, le technicien ou l'administratif.

Interfaçé en temps réel avec **EquaCompta**, **EquaServices** permet aussi d'alerter l'utilisateur avant toute décision, sur la position comptable d'un client mauvais payeur.

## EquaServices : l'ouverture

Ouvert à de très nombreuses plateformes matérielles, **EquaServices** ouvre aussi les données qu'il gère aux autres logiciels. De par sa conception, les états que produit **EquaServices** sont exportables et donc ré-exploitable à travers des outils bureautiques. Mais de plus, l'architecture client-serveur d'**EquaServices**, permet à un utilisateur autorisé de se confectionner ses propres requêtes, et ainsi d'être autonome pour obtenir tel ou tel état dont le besoin ne manquera pas de se faire sentir un jour ou un autre et qu'il n'aurait pas imaginé quelques mois auparavant.

La gamme **SERVICE** est disponible sous Mac OS-X (ainsi que Linux et Microsoft Windows), sur le SGBD/R Sybase Adaptive Server. Les postes clients peuvent être sous Mac OS (ou Windows et Linux).