Détail d'une information

Logiciel concerné : Batappli
Type d'information : Astuce
Date de création : 13 Juillet 2009

Comment gérer ses contrats d'entretien, suivre leur intervention, leur facturation, émettre des relances ?

Contrats d'entretien

Batappli vous permet de gérer facilement vos contrats d'entretien, de suivre les interventions et la facturation de ces contrats. Vous pouvez aussi relancer vos clients lorsque les contrats arrivent à leur terme.

1. Gestion des contrats d'entretien

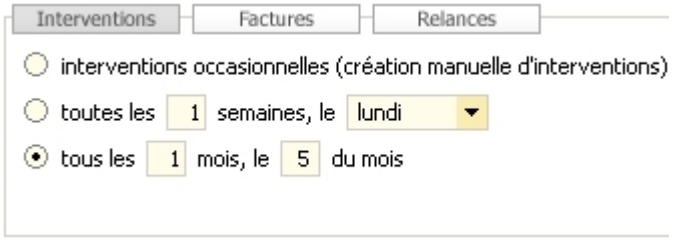
Nous allons créer un contrat d'entretien d'une année avec les caractéristiques suivantes :
- une intervention chaque mois
- une facturation deux fois par an

Dans la fenêtre de saisie d'un contrat, les onglets

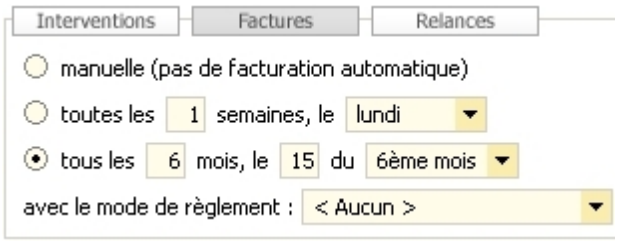


vous permettent d'adapter le contrat à votre activité.

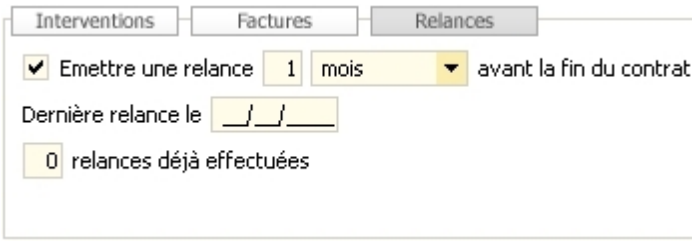
Pour une intervention chaque mois le 5 du mois :



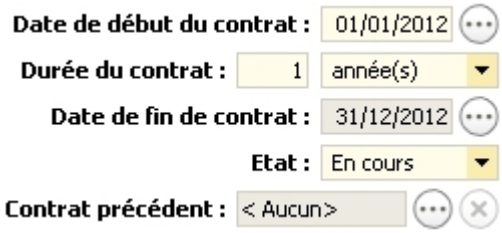
et une facturation tous les 6 mois le 15 du 6ème mois :



Nous allons aussi prévoir de relancer ce contrat 1 mois avant son terme :

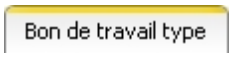


Notre contrat est prévu pour une année :



Tout ceci est bien sûr adaptable, vous pouvez, par exemple :
- créer des contrats d'une durée de 2 ans
- prévoir des interventions toutes les 6 semaines
- facturer une fois par an
- etc.

Lors de la création d'un contrat d'entretien, l'onglet



Permet de créer le bon de travail type. Un bon de travail est le document qui est émis pour chaque intervention. Il contient la liste des actions à effectuer et la liste du matériel qui sera utilisé. Si vous créez un bon de travail type, lors de la création d'un bon de travail sur ce contrat, Batappli vous propose de reprendre les informations présentes dans le bon de travail type.

2. Modèles de contrat d'entretien

Si vous proposez un même service à plusieurs clients vous pouvez créer un modèle de contrat. Ce modèle peut être utilisé lors de la création d'un nouveau contrat afin de ne pas saisir à chaque fois les informations d'intervention, de facturation, le modèle de bon de travail etc.

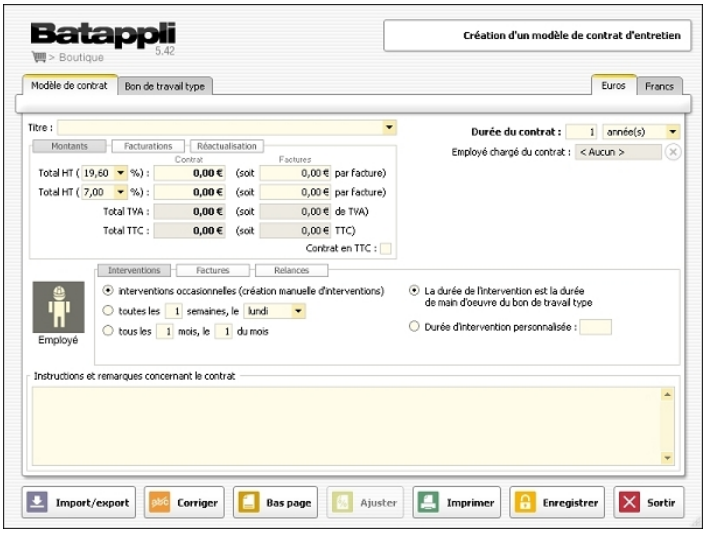
Pour créer un modèle de contrat, dans la liste des contrats cliquez sur "Modifier les modèles" :



Depuis la liste des modèles de contrat :

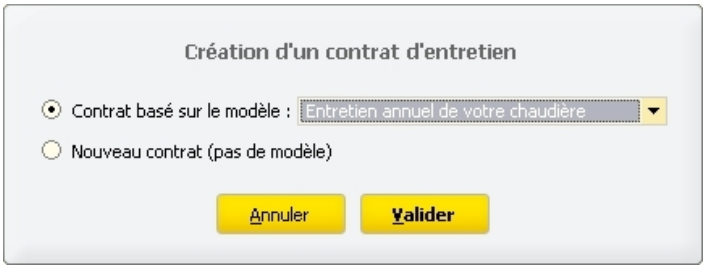


Cliquez sur "Créer un modèle de contrat d'entretien" :



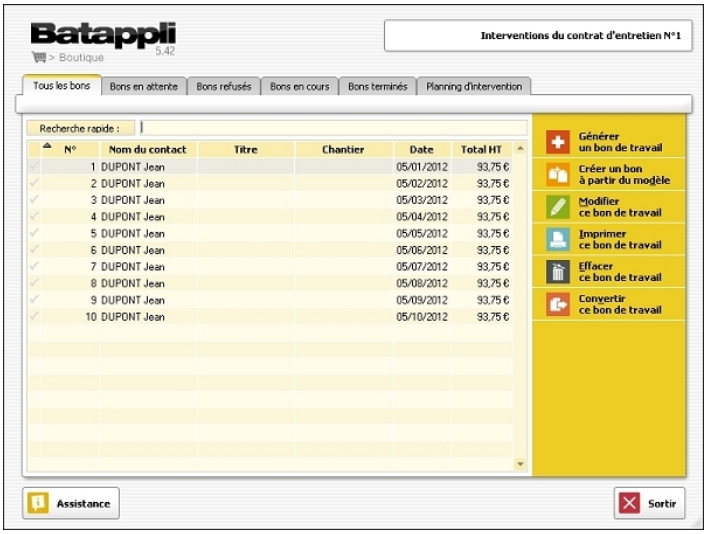
Vous pouvez saisir votre modèle de contrat de la même manière qu'un contrat d'entretien.

Si vous avez au moins un modèle de contrat, lors de la création d'un nouveau contrat Batappli vous propose de reprendre un des modèles si vous le souhaitez :



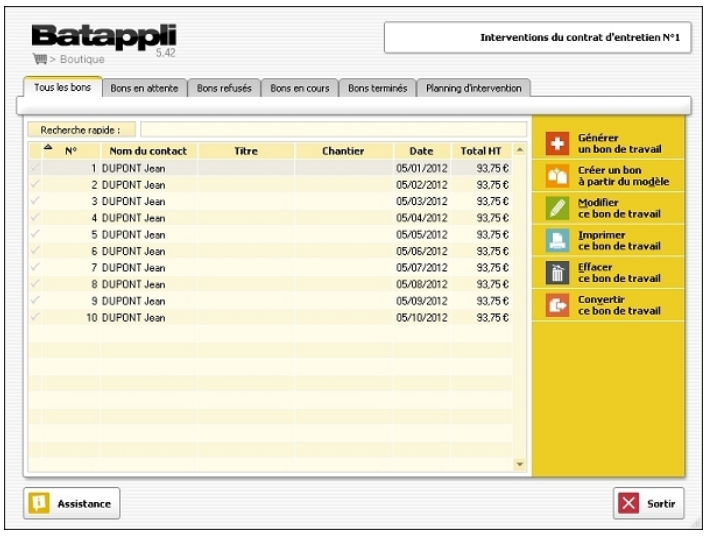
3. Suivi des interventions et de la facturation des contrats

Dans la liste des contrats d'entretien
:



Les boutons "Interventions de ce contrat" et "Factures de ce contrat" permettent de savoir, à tout moment, où vous en êtes au niveau des interventions et de la facturation.

Pour suivre les interventions du contrat, cliquez sur le bouton "Interventions de ce contrat" :



Le contrat a commencé en janvier 2012, nous sommes en décembre 2012, nous avons déjà réalisé les interventions des mois de janvier à octobre.

Ce sont les interventions affichées dans la liste.

Cliquez sur l'onglet "Planning d'intervention" :



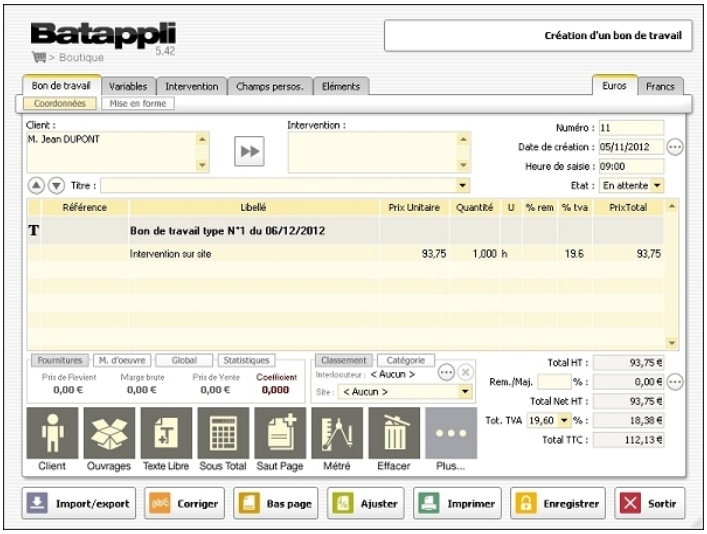
La première colonne de la liste affiche toutes les dates d'intervention prévues (rappelez-vous, nous souhaitons réaliser une intervention par mois le 5 du mois).

Nous voyons aisément que les premières interventions ont été effectuées (elles s'affichent en vert), que nous sommes en retard pour les 2 dernières (affichées en rouge). Une éventuelle intervention à réaliser (mais pas encore en retard) ce serait affichée en orange.

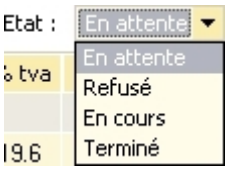
Nous allons générer le bon de travail de novembre, sélectionnez la ligne correspondante et cliquez sur "Générer ces bons de travail". Vous pouvez reprendre le modèle de bon travail saisi dans le contrat si vous le souhaitez :



Le bon de travail est créé à la date prévue de l'intervention :



Lorsque vous aurez réalisé l'intervention, vous pouvez utiliser la liste déroulante :



pour valider la réalisation de ce bon de travail en sélectionnant "Terminé".

Enregistrez le bon de travail, dans le planning d'intervention du contrat, l'intervention d'octobre est désormais réalisée :



Vous savez désormais réaliser le suivi de vos interventions.

Pour réaliser le suivi de votre facturation, dans la liste des contrats d'entretien cliquez sur :



Le principe de fonctionnement est identique à celui des interventions.

4. Suivi global des interventions et de la facturation des contrats

Vous savez réaliser le suivi des interventions et de la facturation d'un contrat. Pour le suivi de tous les contrats en un seul coup d'oeil rendez-vous dans le tableau de bord en cliquant sur "Analyse" sur l'écran d'accueil de Batappli :



puis sur :



Cliquez ensuite sur l'onglet "Contrat" :



Batappli affiche alors la liste des contrats pour lesquels une facture doit être émise :



Les cases en rouge affichent les dates auxquelles une facture aurait dû être émise (retard de facturation).

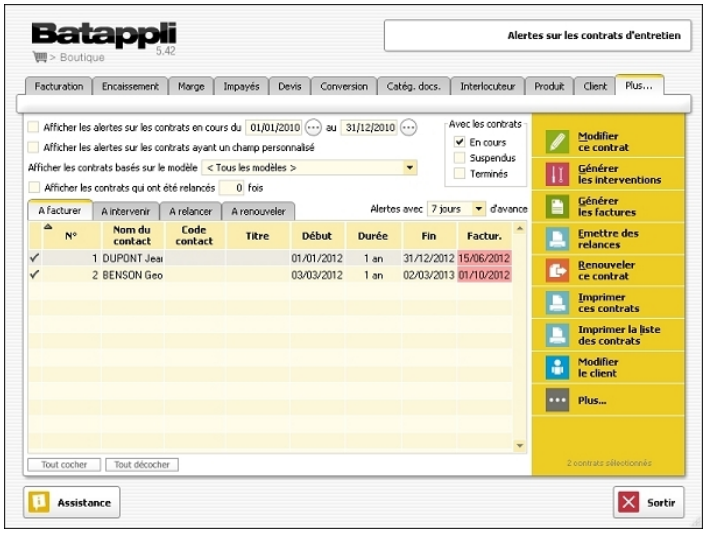
Les cases en orange affichent les factures qui doivent être émises.

Selon l'onglet que vous sélectionnez :



Vous pouvez afficher les contrats pour lesquels :
- une facture doit être émise
- une intervention doit être réalisée
- une relance doit être effectuée
- un renouvellement est possible (les contrats arrivés à terme)

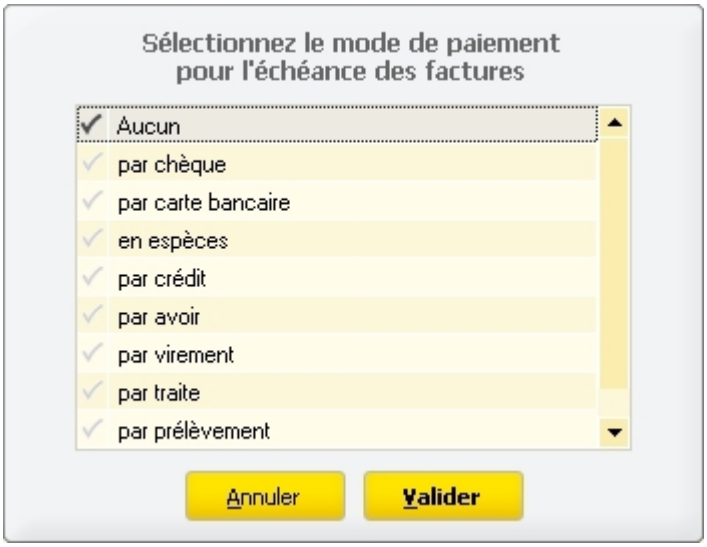
En restant sur l'exemple de la facturation, vous pouvez sélectionner plusieurs factures :



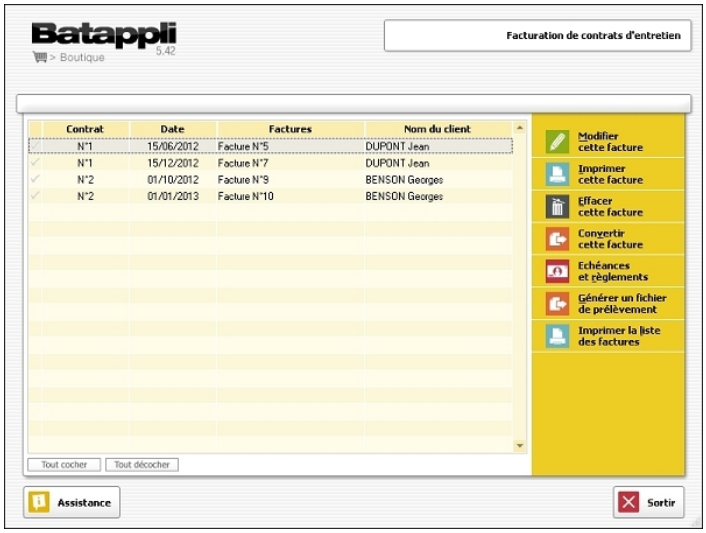
et cliquer sur "Générer les factures". Batappli va alors générer toutes les factures nécessaires en une seule opération :



Cliquez sur "oui", Batappli vous propose de choisir le mode de paiement des factures :



Cliquez sur "Valider". Batappli affiche la liste des factures générées :



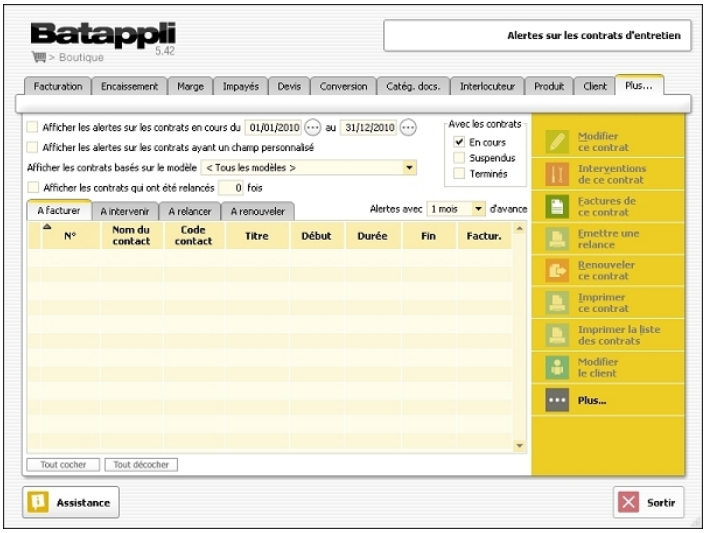
Vous pouvez alors cliquer sur "Tout cocher" sous la liste puis sur "Imprimer ces factures" :



Cliquez sur "oui", Batappli imprime toutes les factures générées. Vous n'avez plus qu'à les transmettre à vos clients.

Le bouton "Imprimer la liste des factures" vous permet de garder une trace des factures que vous venez de générer si vous le souhaitez.

Toutes les factures ont été émises, nous n'avons plus d'alerte de facturation dans le tableau de bord :



5. Utilisation des alertes automatique

Batappli peut aussi vous alerter automatiquement dès son lancement que des contrats nécessitent votre intervention (facturation, intervention, etc.).

Pour ceci, rendez-vous dans le menu outils depuis la page d'accueil :



Dans la liste "Configuration générale du logiciel", cochez la case "Afficher les alertes au démarrage" dans la section "Contrats d'entretien" :



Cliquez sur le bouton "Sortir" et enregistrez la configuration.

Au lancement de Batappli, le message suivant sera affiché si une action doit être réalisée sur des contrats :



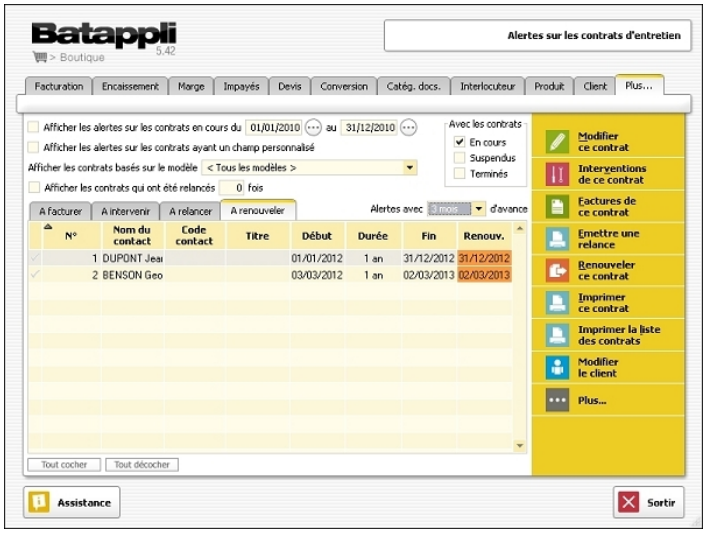
Si vous cliquez sur "Afficher" vous accédez directement à l'onglet "Contrat" du tableau de bord de Batappli.

Attention, les alertes sont réalisées en fonction des paramètres que vous avez choisis dans le tableau de bord :
- choix dans l'onglet "A facturer/A intervenir/A relancer/A renouveler" (seul le choix sélectionné est pris en compte dans les alertes)
- filtre sur les contrats (modèle, dates, état des contrats)
- délai de prise en compte des alertes

6. Relance sur les contrats

Dans l'onglet "Contrat" du tableau de bord de Batappli vous pouvez aussi envoyer un courrier de relance sur les contrats d'entretien qui arrivent à terme. Vous pouvez ainsi proposer facilement à vos clients de souscrire à nouveau à vos services.

Cliquez sur l'onglet "A renouveler" :



Vous pouvez alors cliquer sur "Tout cocher" en bas de la liste puis sur "Emettre des relances" :



Cliquez sur "des courriers" puis sur "Valider" :



Cliquez sur "Oui". Batappli imprime alors les courriers de relance.

Il ne vous reste plus qu'à faire parvenir ces courriers à vos clients.
Les courriers générés peuvent ensuite être visualisés dans le module de gestion des courriers ou dans le dossier des clients concernés.

Les modèles de courriers peuvent être modifiés depuis la liste des contrats d'entretien en cliquant sur "Modifier les modèles de relance".

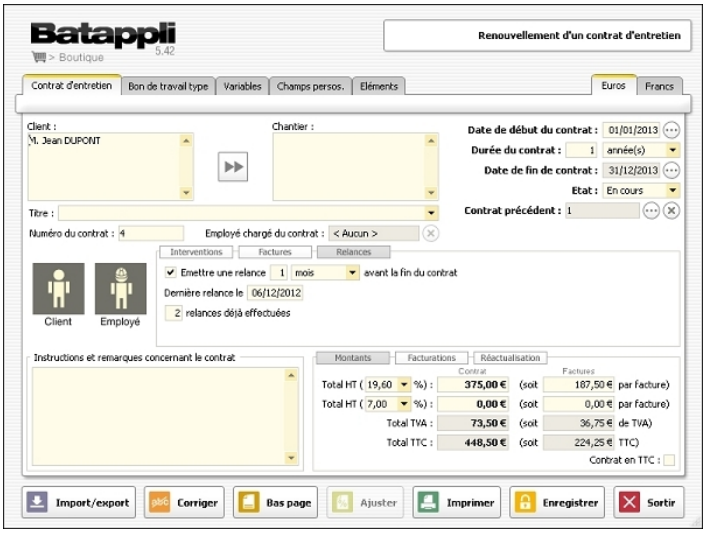
Vous pouvez aussi envoyer des relances sur vos contrats par sms. Consulter les astuces nommées "Comment envoyer des SMS ?" et "Utilisations avancées des sms".

7. Renouvellement des contrats

Lorsqu'un client souhaite que vous renouveliez son contrat d'assistance, dans la liste des contrats, sélectionnez le contrat et cliquez sur :



Un nouveau contrat est créé, il commence le lendemain de la date de fin du contrat à renouveler. Toutes les informations du contrat original sont reprises, vous n'avez pas besoin de tout ressaisir :



Modifiez la date de début du contrat si vous le souhaitez et enregistrez-le.

Batappli vous propose de "terminer" le contrat original :



Cliquez sur "oui". Le contrat original n'est désormais plus actif.

Si, par malchance, votre client ne souhaite pas renouveler son contrat d'assistance, modifiez ce contrat et choisissez manuellement " Terminé" . Vous pouvez aussi choisir " Suspendu" si pour une raison quelconque le contrat s'est achevé avant son terme.