

# Comparaison des différentes versions du logiciel Multiservice

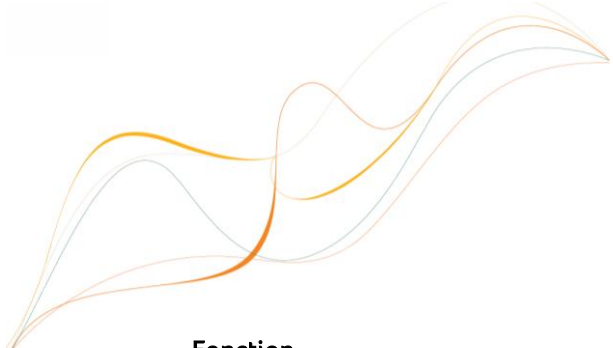


La version 1 étant une version bêta, nous considérons que la première version commercialisée est la version 2.00. D'autre part, jusqu'à la version 8, les mises à jour étaient gratuites.

Fonction	V2.01	V3.00	V3.01	V8.00	V8.50	V9.00	V10
<a href="#">Modification du taux de TVA</a>	X	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Saisie/Affichage des durées au format hh:mm</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Notification sur les appels entrants</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Facturation des appels entrants facilitée</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Édition des factures avec récapitulatif des temps d'appels</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Sélection du vendeur ayant reçu l'appel</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Gestion des équipes de techniciens</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Recherche des disponibilités des techniciens depuis les interventions</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Gestion des articles surfaciques et volumétriques</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Gestion multi-tarif sur la main-d'œuvre<sup>(1)</sup></a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Gestion des composantes sur les appareils</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Filtre sur la localisation des appareils clients</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Devis d'intervention</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Multi-sélection des symptômes dans les documents d'intervention</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Transfert des zones supplémentaires</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Transfert des propositions de contrats depuis la fiche et la liste des propositions de contrats<sup>(1)</sup></a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Aide à l'estimation du coût des contrats</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Statistiques comparatives du prévu et du réalisé</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Optimisation de la gestion de la reconduction</a>	-	X	X	X	X	X	X



Fonction	V2.01	V3.00	V3.01	V8.00	V8.50	V9.00	V10
<a href="#">Enregistrement des périodicités les plus souvent utilisées</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Affichage des documents créés sur une semaine</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Envoi de mailings clients ciblés</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Saisie de commentaires dans la fiche client</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Copie des devis</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Édition de la liste des échéances dans les factures</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Gestion analytique automatisée</a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Demandes de prix et commandes fournisseur d'après vos devis et commandes clients<sup>(1)</sup></a>	-	X	X	X	X	X	X
<a href="#">Optimisation des conditions d'intervention définies dans les contrats</a>	-	-	X	X	X	X	X
<a href="#">Facturation groupée des contrats</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Association des techniciens aux contrats types et interventions types</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Visualisation les données essentielles</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Facturation périodique des contrats améliorée</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Modalités des paiements des contrats personnalisables</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Un nouvel assistant de facturation des contrats</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Marge sur les frais de déplacement</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Calcul des frais de déplacement par code postal</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Gestion des imprévus rapidement</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Visualisation des conflits de planification</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Gestion du matériel</a>	-	-	-	X	X	X	X



Fonction	V2.01	V3.00	V3.01	V8.00	V8.50	V9.00	V10
<a href="#">Calcul automatique du prix des interventions en fonction des matériels utilisés</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Evaluation des charges liées au matériel</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Gestion d'immeubles et contrats collectifs</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Diversification des éditions de contrats</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Choix du modèle d'édition à utiliser pour chaque courrier généré</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Codification des factures d'acomptes</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Transfert des documents depuis les listes</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Sélection du paramétrage d'édition depuis la liste des documents</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Adresse de livraison dans les documents d'achats<sup>(1)</sup></a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Sites avec coordonnées identiques</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Adresse des destinataires pré-renseignées lors des éditions « E-mail »</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Génération d'inventaires</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Assistant de création de dossiers</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Gestion du CESU<sup>(2)</sup></a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Utilisation plus intuitive des listes et des éditions</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Opérations de sauvegarde simplifiées (utilitaires)</a>	-	-	-	X	X	X	X
<a href="#">Quantité négative dans les pièces commerciales et les documents d'intervention</a>	-	-	-	-	X	X	X
<a href="#">TVA Multiple dans les contrats</a>	-	-	-	-	X	X	X
<a href="#">Tableau de bord</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Saisie de commandes à l'aide de la référence fournisseur</a>	-	-	-	-	-	X	X



Fonction	V2.01	V3.00	V3.01	V8.00	V8.50	V9.00	V10
<a href="#">Personnalisation des indices de majoration</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Envoi rapide des emails aux clients</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Interventions saisonnières dans les contrats</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Envoi de courriers de préavis quelque soit le mode de reconduction</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Choix du nombre de contrat à imprimer</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Impression des conflits de planification</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Ajout des colonnes Edition et Edition définitive</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Envoi du rapport par e-mail au client</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Amélioration des utilitaires de reconduction et de mise à jour des contrats</a>	-	-	-	-	-	X	X
<a href="#">Préparer rapidement les interventions périodiques</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Répondre à l'urgence et aux imprévus</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Renouveler ses contrats sans ressaisie</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Insertion rapide des appareils</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Envoyer rapidement les avis de fin de contrat ou d'intervention</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Calcul rapide des quantités</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Organiser efficacement le travail de chaque intervenant</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Visualiser les coûts et les prix de vente</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Facturation unique dans le contrat type</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Des courriers plus dynamiques</a>							
<a href="#">L'IBAN en toute sérénité</a>	-	-	-	-	-	-	X
<a href="#">Sécurisation des listes pour plus de confidentialité</a>	-	-	-	-	-	-	X



1 : Ne concerne que la Gamme Evolution - 2 : Nécessite le Financier



## Version 2.01

### Modification du taux de TVA

Il est possible de définir les taux à appliquer aux différents types d'éléments (articles, main d'œuvre, frais de déplacement, etc.) pour l'ensemble d'un document (rapport d'intervention et pièces commerciales). Grâce à cette fonctionnalité il est possible de changer la TVA de manière globale par tout un document. La réaffectation du nouveau taux de TVA et le recalcul se réalisera automatiquement.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆☆	☆			

---

## Version 3.00

### 10 points forts

- Gestion des équipes de techniciens
- Devis d'intervention
- Facturation des appels entrants
- Notification à l'écran des appels entrants
- Gestion des articles surfaciques et volumétriques.
- Saisie/Affichage des durées au format hh:mm
- Aide à l'estimation du coût des contrats
- Gestion des composantes sur les appareils
- Possibilité d'activer/désactiver la gestion des appareils sur l'ensemble du logiciel
- Transfert des devis et commandes clients en documents d'achat.

### Saisie/Affichage des durées au format hh:mm

Dans l'ensemble du logiciel, les « quantités » horaires peuvent être saisies et affichées au format hh:mm (heures:minutes).

- 🔍 *Dans une pièce commerciale, l'utilisateur peut saisir pour une heure et demie de main d'œuvre de réparation : 01 :30 ou 1,5.*

Ce comportement, géré par une préférence, permet d'obtenir une meilleure lisibilité sur les champs de type durée.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆☆	☆☆☆	☆		

---

## Notification sur les appels entrants

A la réception d'un appel téléphonique, une fenêtre de notification est affichée à l'écran que le numéro de l'appelant soit connu ou non(1) :

Si le numéro de l'appelant est connu (client, fournisseur, technicien, vendeur), vous pouvez visualiser les contrats, documents d'intervention, d'achat/vente et naturellement la fiche associés. Toutes ces informations vous permettent d'accéder rapidement aux informations utiles dans le cadre de l'appel.

Si le numéro de l'appelant n'est pas connu, vous pouvez créer instantanément une nouvelle fiche client ou fournisseur directement depuis la notification d'appel.

**!** *L'utilisation de la téléphonie entrante nécessite un utilitaire de couplage téléphonie informatique, de type PhonePC, Click'CTI, ou KiApel, non fourni avec le logiciel.*

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★		★★	★★★	

## Facturation des appels entrants facilitée

Le logiciel permet la facturation des appels entrants hors contrats. Il est possible de définir les tarifs et coûts par défaut des appels, mais également les conditions de décompte des appels (par minutes/secondes commencées/terminées).

Ainsi, les appels non pris en charge par un contrat sont désormais facturables individuellement ou de manière groupée (par transfert).

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★			★★★	

## Édition des factures avec récapitulatif des temps d'appels

De nouvelles éditions vous proposent des récapitulatifs des appels, des appels facturés, avec possibilité de procéder à un ciblage sur les appels du mois courant.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★		★★	★	



## Sélection du vendeur ayant reçu l'appel

Dans la fiche de la demande d'intervention/appeal, vous pouvez sélectionner le vendeur recevant l'appel. Cette information sera particulièrement utile dans le cadre des dossiers gérés par des vendeurs différents.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★		★ ★	

---

## Gestion des équipes de techniciens

Vous planifiez une tâche pour une équipe...les plannings de tous les techniciens de l'équipe sont automatiquement mis à jour !

Vous gagnez ainsi un temps précieux en création des interventions.

En complément le logiciel met à votre disposition des éditions, des statistiques et des historiques sur l'activité de vos équipes pour une meilleure gestion de votre personnel : historique des interventions, statistiques cumulées par équipe, moyennes des interventions, etc.

★ *La gestion des équipes de techniciens peut être activée ou désactivée par préférence.*

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★	★ ★			

---

## Recherche des disponibilités des techniciens depuis les interventions

La liste des disponibilités des techniciens et celle des techniciens inoccupés sont désormais accessibles directement depuis l'onglet *Cadre d'intervention* des Demandes d'intervention et depuis l'onglet *Intervention* des bons d'intervention

Vous savez ainsi instantanément qui sont les techniciens immédiatement disponibles pour intervenir, ou à partir de quand des techniciens seront disponibles.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★		★ ★		

---




## Gestion des articles surfaciques et volumétriques

Vous pouvez créer et facturer des articles surfaciques ou volumétriques. Les quantités consommées et vendues seront calculées automatiquement en fonction des dimensions (largeur, longueur, hauteur).

Ces types d'articles peuvent notamment être exploités par les sociétés d'entretien et de nettoyage, espaces-verts, piscinistes, etc.


---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
				

---


## Gestion multi-tarifs sur la main-d'œuvre

La gestion multi-tarifs sur la main-d'œuvre n'était pas proposée jusqu'à présent dans le logiciel. Vous pouvez gérer des tarifs différents sur ce type d'article.

 *Vous pouvez proposer des prestations à des tarifs différents à vos clients de type collectivités, particuliers, entreprises, etc.*

 ***Cette fonction ne concerne que la gamme Evolution.***


---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
				




---

## Gestion des composantes sur les appareils

Des composantes peuvent être associées à chaque fiche « Appareil ».

 *Dans le cas d'une société informatique, il est possible de créer une fiche appareil pour un « ordinateur assemblé » à partir des composants.*

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
				

---



## Filtre sur la localisation des appareils clients

Dans les documents d'intervention, une fois le site d'intervention sélectionné, le logiciel filtre automatiquement la liste des appareils sur le site sélectionné.



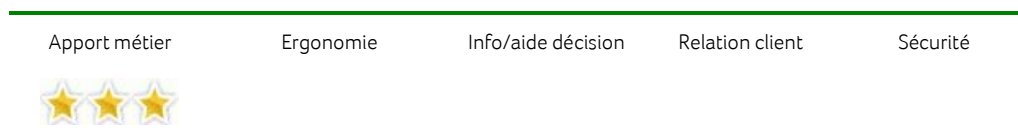
## Devis d'intervention

Le logiciel propose un pont entre la chaîne des interventions et celle des ventes. Comme un devis sert de base à la création d'une commande, d'un bon de livraison et d'une facture, le devis d'intervention, annexe du devis de la chaîne des ventes, servira de base à la création d'un bon d'intervention.

Cette option permet à l'entreprise de proposer à ses clients des devis complets pour l'ensemble de ses prestations, avec le détail des interventions prévues : intervention type, déplacement, durée et temps d'intervention, matériel, etc.

Lors du transfert du devis accepté en commande, en bon de livraison ou en facture, le devis d'intervention sera transféré de manière totalement transparente en bon d'intervention.

Le logiciel assure tous les automatismes nécessaires afin d'assurer une gestion cohérente de la facturation et du stock, même en cas de modification des documents de vente issus du devis et des documents d'intervention issus des devis d'intervention.



## Multi-sélection des symptômes dans les documents d'intervention

Gagnez du temps en création de vos documents d'intervention grâce à cette multi-sélection, qui vous permet d'insérer, en une seule opération, plusieurs symptômes dans votre demande, bon ou rapport d'intervention.





## Transfert des zones supplémentaires

Lors du transfert des documents sur la chaîne des interventions, le contenu des zones supplémentaires est automatiquement transféré dans le document de destination. Vous conservez ainsi toutes les informations saisies sur l'ensemble de la chaîne.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★	★		

---

## Transfert des propositions de contrats depuis la fiche et la liste des propositions de contrats

Grâce au nouveau bouton Transfert dans la liste des propositions de contrats et dans la fiche Contrat, transférez instantanément une ou plusieurs proposition(s) en contrat(s).

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★			

---

## Aide à l'estimation du coût des contrats

Un nouvel outil permettant l'estimation du prix de revient d'un contrat, est disponible dans les fiches Contrats, Propositions de contrat et Contrats types.

Cet outil permet de totaliser les prix de revient de différents éléments (articles, main d'œuvre, articles non référencés) qui entrent en compte dans le calcul du coût d'un contrat de service. Le prix de vente ou la majoration des contrats peuvent ainsi être calculés plus précisément en fonction de ce prix de revient global.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★		★ ★		

---

## Statistiques comparatives du prévu et du réalisé

Une nouvelle édition statistique permet la comparaison entre le coût effectif et le coût prévu des contrats. Cette statistique permet notamment à l'utilisateur d'affiner ses prix de vente en fonction des réalisés enregistrés sur des contrats antérieurs.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★		★ ★	★	

---



## Optimisation de la gestion de la reconduction

Une préférence permet à présent de définir le mode de reconduction par défaut (tacite ou aucun), permettant au logiciel de positionner ainsi automatiquement le réglage correspondant dans les contrats et les propositions de contrats.

Le logiciel distingue à présent dans deux champs séparés du contrat, la date de souscription et sa date de reconduction. Vous conservez ainsi la trace de la date de souscription initiale des contrats reconduits.

A noter enfin, il est désormais possible de reporter le cadencier précédent lors de la reconduction du contrat, afin de retrouver précisément la même gestion de cadencier (et éventuellement les mêmes exceptions) dans le contrat reconduit.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★	★ ★		

---

## Enregistrement des périodicités les plus souvent utilisées

Le logiciel propose dans ses fichiers annexes une nouvelle option vous permettant de mémoriser les périodicités. Vous pouvez ainsi enregistrer les périodicités les plus fréquemment utilisées afin de pouvoir les appeler instantanément depuis vos contrats et contrats types.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★	★ ★ ★			

---

## Affichage des documents créés sur une semaine

Une nouvelle préférence vous laisse à présent le choix d'afficher le journal des événements sur une semaine entière, contre une journée seulement dans les versions précédentes du logiciel.

Cet affichage hebdomadaire offre une meilleure visibilité sur les bons, factures et courriers générés.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★			

---



## Envoi de mailings clients ciblés

Les options avancées du mailing clients vous permettent de réaliser des éditions et des mailings (publipostage) en filtrant les clients ciblés en fonction des caractéristiques de leurs éventuels appareils : avec ou sans couverture, intervention, intervention type, période, etc.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★		★★★	

---

## Saisie de commentaires dans la fiche client

Complétez vos fiches clients par la saisie de texte libres au travers de deux nouveaux champs de commentaires.

Ces zones pourront par exemple être exploitées pour saisir des informations telles que les digicodes, des informations annexes sur l'activité du client, etc.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★		★★	

---

## Copie des devis

Vous réalisez régulièrement des devis très similaires, ou vous souhaitez réaliser un devis semblable à un devis existant... La liste des devis propose à présent un bouton Copier. Vous pouvez ainsi récupérer instantanément dans le nouveau devis tout le contenu du document copié.

Il ne vous reste plus alors qu'à sélectionner le client à rattacher à cette nouvelle pièce commerciale.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★★★			

---

## Édition de la liste des échéances dans les factures

Un nouveau paramétrage d'édition affiche désormais la liste des échéances de paiement prévues. Ce détail des échéances pourra notamment s'avérer particulièrement utile dans le cadre de la facturation de contrats d'abonnements.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★★★			

---



## Gestion analytique automatisée

Possibilité d'affecter un article à un poste analytique directement depuis l'onglet Comptabilité de la fiche Article.

Le poste analytique est ainsi automatiquement alimenté lors de l'établissement de vos pièces commerciales, ce qui vous évite d'avoir à saisir ces informations sur chaque ligne.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★	★ ★		

## Demandes de prix et commandes fournisseur d'après vos devis et commandes clients

Vous avez créé un(e) ou plusieurs devis/commande(s) pour un client et vous voulez être certain de réapprovisionner votre stock en conséquence... vous pouvez désormais transférer automatiquement ces documents clients en demandes de prix ou en commandes fournisseurs. Ce mode de travail pourra s'avérer plus direct que la gestion du stock via les commandes automatiques.

 ***Cette fonction ne concerne que la gamme Evolution.***

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★ ★		★	

## Version 3.01

### Optimisation des conditions d'intervention définies dans les contrats

Dans l'onglet *Cadre d'intervention* de chaque fiche *Contrat*, il est possible de définir pour chaque intervention prévue l'heure de début ainsi que les techniciens effectuant l'intervention.

Ce comportement permet, lors de la génération des bons d'interventions, d'affecter automatiquement un ou plusieurs techniciens.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★ ★	★ ★			

## Version 8.00

Nouveaux noms : Cemis Practys devient Multiservice Standard et Cemis Serenys devient Multiservice Evolution.

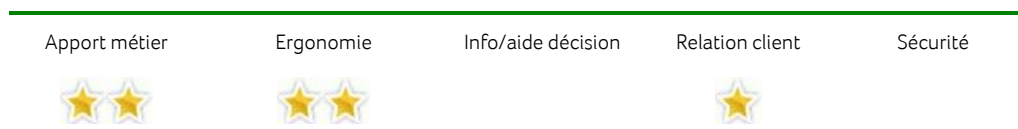


## 10 points forts

- Evolution des modalités de facturation des contrats : montants des échéances proratisés, facturation à terme échu ou à échoir, etc.
- Nouveaux outils dans les listes et les éditions : ergonomie et travail quotidien optimisés
- Planification des matériels utilisés lors des interventions
- Frais de déplacement : montant calculé par code postal et possibilité de définir des prix de revient
- Aide à la résolution des conflits de planification et outil de remplacement des ressources
- Nouveaux assistants : Aide à la facturation des contrats, création assistée des nouveaux dossiers
- Gestion d'immeubles et création de contrats collectifs
- Génération d'inventaires
- Gestion du Chèque Emploi Service Universel (CESU), édition de l'attestation fiscale annuelle<sup>(1)</sup>
- Adresse des destinataires pré-renseignées lors des éditions « E-mail »

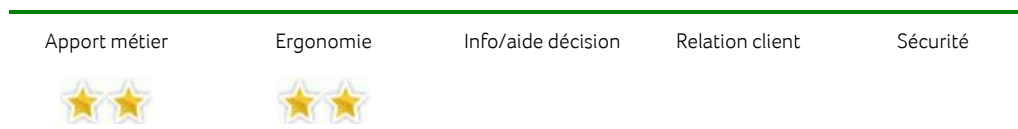
## Facturation groupée des contrats

Pour les clients avec lesquels vous avez plusieurs contrats en cours, vous pouvez générer les échéances de facturation de différents contrats vers une seule facture.



## Association des techniciens aux contrats types et interventions types

Multiservice vous proposait déjà dans ses versions antérieures de planifier les ressources associées aux contrats. Pour gagner du temps lors de la création de vos contrats et interventions, vous pouvez maintenant les planifier dans les contrats et dans les interventions types.





## Visualisation les données essentielles

Pour une meilleure lisibilité de la fiche contrat vous masquez à loisir certaines informations et ne conservez que les éléments essentiels (comme le nom du site de facturation et votre interlocuteur par exemple).

Vos clients sont multi-sites et vous ne souhaitez définir des interventions que pour un ou plusieurs sites donnés. D'un simple clic vous excluez les sites non concernés.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★			

---

## Facturation périodique des contrats améliorée

Vous pouvez définir pour chaque échéance de facture des périodes de facturation échues, à échoir ou personnalisées. Vous pouvez même définir le nombre d'échéances sans vous soucier de la périodicité.

Multiservice vous offre aussi la possibilité de « proratiser » les montants des échéances en fonction des périodes de facturation.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★	★ ★			

---

## Modalités des paiements des contrats personnalisable

Vous pouvez dorénavant appliquer un mode de règlement à chaque échéance de facturation lors du calcul de l'échéancier des paiements, afin par exemple de définir un paiement à 30 jours sur vos factures périodiques.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★	★ ★			

---



## Nouvel assistant de facturation des contrats

Le réglage des modalités de facturation et de paiement de vos contrats peut vite devenir un casse-tête. Pas de panique ! Un assistant vous guide pas à pas dans cette étape prépondérante.

Cet assistant vous permet de personnaliser dans les moindres détails les conditions de facturation. Par exemple vous pouvez définir un nombre d'échéances et un montant par échéance.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★ ★			

---

## Marge sur les frais de déplacement

Vous pouvez désormais définir le coût de vos déplacements ainsi qu'un prix de vente afin de dégager une marge sur les frais de déplacement facturés à vos clients.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★ ★			

---

## Calcul des frais de déplacement par code postal

Déterminez le montant des frais de déplacement à facturer en fonction des communes traversées ou atteintes. De plus, le regroupement des codes postaux permet de gérer le calcul des frais par département.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★	★			

---

## Gestion des imprévus rapidement

Un technicien n'est plus disponible (Arrêt maladie, congés) ou du matériel n'est plus fonctionnel (panne, réparation), remplacez en quelques clics dans tous les documents d'interventions les ressources indisponibles.

---

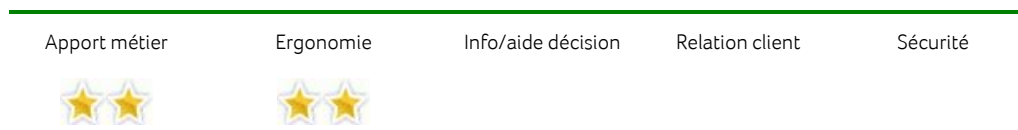
Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★	★ ★			

---



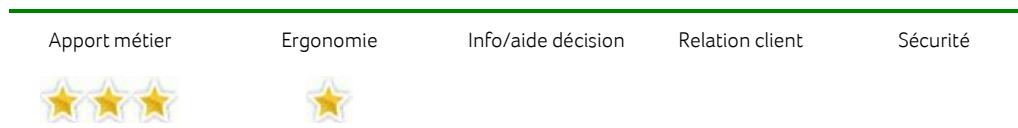
## Visualisation des conflits de planification

Multiservice vous alertait d'éventuels conflits lors de la planification des ressources par un message d'avertissement. Désormais ne commettez plus d'erreurs de planification : pour vous aider à les résoudre vous pouvez désormais visualiser l'ensemble des conflits en cours dans une même liste.



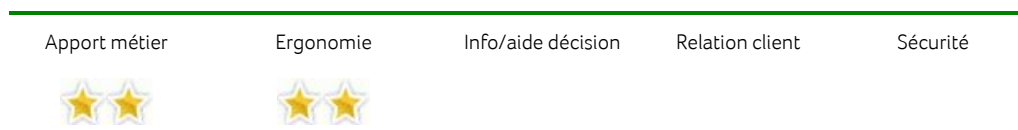
## Gestion du matériel

Multiservice vous permet de gérer le matériel que vous utilisez lors de vos interventions : outils, engins, etc. Vous pouvez ainsi affecter simplement vos ressources matérielles à vos contrats et documents d'interventions.



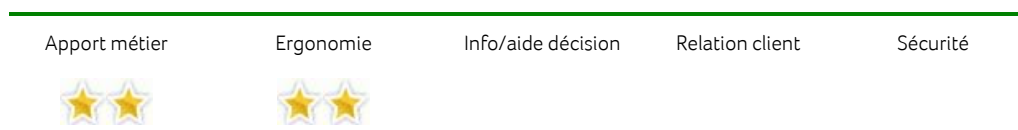
## Calcul automatique du prix des interventions en fonction des matériels utilisés

Au-delà de son intérêt au niveau de la planification, la gestion du matériel est également utilisée pour le calcul du prix des interventions. Vous pouvez en effet associer une main-d'œuvre à chaque matériel. Le logiciel peut alors calculer le montant de l'intervention en fonction du matériel utilisé et du temps passé.



## Evaluation des charges liées au matériel

Vous effectuez une vidange de votre véhicule d'intervention ou changez la chaîne de votre tronçonneuse ? Saisissez cette dépense liée au matériel afin de les prendre en compte dans vos statistiques.







## Gestion d'immeubles et contrats collectifs




Créez des immeubles gérés par un client « régisseur » et rattachez-les à vos clients. Vous pourrez créer des contrats « collectifs » afin de gérer des interventions forfaitaires chez tous les locataires de l'immeuble.

Une fois les interventions réalisées, vous pourrez facturer vos prestations automatiquement au locataire ou gérant de l'immeuble.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
				




## Diversification des éditions de contrats

Les clauses et conditions (services, couvertures) peuvent changer d'un contrat à l'autre. Vous pouvez désormais associer un paramétrage d'édition spécifique à chaque contrat. Le contrat sera ainsi édité avec un paramétrage d'édition, adapté à son contenu. Cette fonctionnalité vous sera d'autant plus utile dans les éditions groupées.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
				

## Choix du modèle d'édition à utiliser pour chaque courrier généré

L'outil de génération des courriers vous permet désormais de sélectionner le paramétrage d'édition à utiliser pour chaque courrier généré (fin de contrat, de garantie, avant intervention, etc.). Ainsi, 2 courriers de fin de contrats envoyés à 2 clients différents pourront être générés sur la base de 2 modèles différents.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
				

## Codification des factures d'acomptes

Désormais la codification des factures d'acomptes est différente de celle des factures de ventes et d'achats<sup>(2)</sup>. Vous différenciez ainsi plus facilement les factures d'acomptes des autres factures.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
				



## Transfert des documents depuis les listes

Gagnez du temps lors du transfert de vos documents depuis les listes : le document généré s'affiche automatiquement à l'écran une fois le transfert réalisé. Vous n'avez plus qu'à le valider ou le modifier si vous le souhaitez.

---

Apport métier

Ergonomie

Info/aide décision

Relation client

Sécurité

---



## Sélection du paramétrage d'édition depuis la liste des documents

Gagnez du temps dans l'édition vos documents commerciaux en choisissant le paramétrage d'édition à utiliser depuis la liste des documents.

En pratique vous sélectionnez un ou plusieurs documents, vous sélectionnez le modèle à utiliser et lancez l'impression.

---

Apport métier

Ergonomie

Info/aide décision

Relation client


Sécurité

---



## Adresse de livraison dans les documents d'achats

Afin d'améliorer la gestion des livraisons de vos fournisseurs, l'adresse de livraison dans les documents d'achats est maintenant l'adresse du dépôt indiqué dans le document.

 ***Cette fonction ne concerne que la gamme Evolution.***

---

Apport métier

Ergonomie

Info/aide décision

Relation client

Sécurité

---



## Sites avec coordonnées identiques

Dorénavant Multiservice autorise, pour un même client, la création de plusieurs sites avec la même adresse<sup>(2)</sup>. Par exemple, les sociétés de nettoyage peuvent gérer les bâtiments ou salles à nettoyer comme des sites clients.

---

Apport métier

Ergonomie

Info/aide décision

Relation client

Sécurité

---





## Adresses des destinataires pré-remplies lors des éditions « E-mail »

Envoyez rapidement vos documents par e-mail à vos clients, vos fournisseurs<sup>(2)</sup> et vos techniciens, Multiservice pré-remplie l'adresse e-mail du destinataire.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★		★ ★	

## Génération d'inventaires

Générez vos inventaires en quelques secondes en définissant des filtres qui permettront à Multiservice de constituer automatiquement la liste des articles à inventorier.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★ ★			

## Assistant de création de dossiers

Multiservice se dote d'un nouvel outil simple et intuitif qui vous accompagner lors de la création des nouveaux dossiers. Définissez en quelques étapes un profil selon votre activité et sélectionnez les options que vous souhaitez gérer. Le logiciel s'adapte ainsi précisément à chacun de vos besoins et devient de fait plus performant.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★ ★			

## Gestion du CESU

Pour répondre aux besoins des organismes agréés de service à la personne, Multiservice vous offre dorénavant la possibilité de gérer vos règlements par Chèque Emploi Service Universel (CESU) et vous propose l'édition de l'attestation fiscale annuelle à destination de vos clients.

 ***Cette fonction nécessite l'utilisation du Financier.***

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★ ★			★ ★	



## Utilisation plus intuitive des listes et des éditions

Gagnez du temps et gagnez en visibilité sur l'utilisation des listes et des éditions : filtres saisissables, zoom, historique des recherches dans les listes, changement de paramétrage d'édition directement depuis l'édition, 50 niveaux d'annulation dans le paramétrage d'édition, etc.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★ ★	★ ★		

## Opérations de sauvegarde simplifiées (utilitaires)

Vous êtes équipés de plusieurs logiciels de la division Petites Entreprises de Sage, et les dossiers de ces logiciels sont liés les uns aux autres... sauvegardez tous les dossiers liés en une seule opération. En outre, vous pouvez contrôler dans le nouvel historique l'ensemble des sauvegardes déjà réalisées.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★ ★			★ ★ ★

## Version 8.50

### Saisie de quantités négatives dans les pièces commerciales et les documents d'intervention

Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez désormais insérer au sein d'un même document les pièces et main d'œuvre consommées ou facturées ainsi que des retours de marchandises et des remises basées sur des articles.

L'utilisateur équipé de la version Evolution pourra dans une commande fournisseur déduire les articles non vendus ou défectueux renvoyés au fournisseur.

La saisie de quantité négative est possible dans les documents de ventes, d'achats, et d'interventions (bons et rapports).

### T.V.A. multiple pour la facturation des contrats

Cet ajout fonctionnel concerne principalement les utilisateurs gérant des contrats avec des syndic de copropriétés.

En effet, avant la rédaction d'un contrat le syndic d'une copropriété fourni au prestataire une attestation indiquant la répartition "Habitation/Local Commercial" de la copropriété : quote-part exprimée en millième ou tantième.

Cette quote-part permettra de déterminer le ou les taux de TVA à appliquer pour la facturation du contrat :

- Si la part d'habitation est supérieure ou égal à 50% la TVA réduite (5.5%) sera appliqué au montant HT du contrat.

- Si la part d'habitation est inférieure à 50% les TVA normale (19.6 %) et réduite (5.5%) seront appliquées selon la quote-part.

Par exemple pour un immeuble contenant 40% d'habitation et 60% de local commercial on appliquera : la TVA normale (19.6%) à 60% du montant HT la TVA réduite (5.5%) à 40% du montant HT.

## Version 9.00

### Tableau de bord

Visible à l'ouverture du logiciel ou quand bon vous semble, le tableau de bord vous offre une vision instantanée et claire des actions à réaliser : contrats à facturer, interventions à réaliser, courriers à imprimer, etc.

Ainsi vous visualisez les informations essentielles et pilotez votre activité quotidienne rapidement : générez en quelques clics les factures de contrats et vos bons d'interventions, imprimez les courriers de préavis ou d'avis d'intervention, etc.

Parce que les besoins de chaque salarié sont différents cet outil est totalement personnalisable par utilisateur. Par exemple un technicien peut choisir de visualiser les interventions à réaliser mais pas les contrats à facturer.



### Saisie de commandes à l'aide de la référence fournisseur

Gagnez du temps lors de la saisie de vos commandes de marchandises en utilisant la référence des articles du fournisseur.

Vous rédigez vos documents d'achat en saisissant simplement la référence de la pièce indiquée sur le catalogue du fournisseur, le logiciel s'occupe de rechercher dans votre bibliothèque l'article correspondant.



 **Cette fonction ne concerne que la gamme Evolution.**

### Personnalisation des indices de majoration

Réévaluez le prix de vente de vos contrats à l'aide de formules personnalisées.

Vous bénéficiez d'un outil simple pour définir des indices de majoration à partir de calculs faisant intervenir des nombres entiers ou décimaux, des variables légales (comme un indice INSEE) ou personnalisées, etc.

Vous pourrez par exemple calculer le prix du contrat reconduit à l'aide la formule  $Pa = Po \times (Is / Iso)$  où Pa représente le prix actualisé du contrat, Po le prix initial du contrat à la signature, Is la valeur du dernier indice connu et Iso la valeur de l'indice connu à la signature du contrat.



Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★ ★			★	

## Envoi rapide des emails aux clients

L'option d'édition des documents commerciaux et des mailings client vous permet désormais d'envoyer automatiquement, sous forme d'e-mailing, les factures à vos clients ou vos fournisseurs, les offres promotionnelles, etc.

Avant l'envoi groupé, vous personnalisez l'objet de l'e-mail et le corps du message, le logiciel renseigne ces informations dans chaque e-mail envoyé automatiquement. Vous gagnez ainsi un temps considérable, sur l'envoi groupé de vos documents commerciaux par e-mail et sur vos e-mailings.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★		★ ★ ★	

## Interventions saisonnières dans les contrats

La planification des interventions dans un contrat peut désormais être réalisée sur une période bornée par une date de début et une date de fin.

Multiservice s'adapte ainsi au besoin des entreprises planifiant des interventions saisonnières. Par exemple dans un contrat d'entretien annuel d'espaces verts, la tonte d'une pelouse pourra être planifiée uniquement durant le printemps et l'été.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★ ★	★			

## Envoi de courriers de préavis quelque soit le type de reconduction

L'option d'envoi de courrier de fin de contrat peut maintenant être sélectionnée quelque soit le mode de reconduction (aucun ou tacite).

Vous pouvez donc envoyer automatiquement aux clients un courrier d'avis de fin de contrat ainsi qu'une proposition de renouvellement de contrat.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★ ★ ★			★	

## Choix du nombre de contrat à imprimer

Gagnez du temps sur l'édition de vos contrats en définissant le nombre d'exemplaires à imprimer. Par exemple l'impression d'un exemplaire pour le client et d'un exemplaire pour vos archives est réalisée en une seule fois.



Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★		★★★	

## Impression des conflits de planification

Vous pouvez désormais imprimer la liste des conflits de planification de vos ressources pour une période donnée.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★★	★	★		

## Ajout des colonnes Edition et Edition définitive

Pour vous permettre un meilleur suivi de vos documents commerciaux une colonne vous indique si le document a simplement été imprimé et une autre vous précise si ce dernier à été imprimé définitivement.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★★	★	★★	

## Envoi du rapport par e-mail au client

Par un simple réglage de préférence vous pouvez choisir d'envoyer le rapport par e-mail au technicien ayant réalisé l'intervention ou au client concerné par la prestation.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★			★★	

## Amélioration des utilitaires de reconduction et de mise à jour des contrats

Les utilitaires de reconduction et de mise à jour des contrats ont été améliorés pour devenir de véritables assistants.

Ces outils vous aide à définir rapidement les critères de sélection des contrats et vous offre une meilleure lisibilité des informations.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★★	★★		★	



## Version 10.00

### Préparer rapidement les interventions périodiques

Le tableau des consommations est désormais alimenté lors de la génération des bons d'intervention (et lors de la création manuelle d'un bon à partir d'un cadencier).

Ainsi l'ensemble des pièces (articles) nécessaires pour une intervention ainsi que les prestations (main d'œuvre) correspondant aux différentes opérations à effectuer lors de l'intervention sont automatiquement insérés dans l'onglet "Consommations" d'un bon. Vous n'avez plus qu'à imprimer vos bons avant d'intervenir...

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆☆				☆

### Répondre à l'urgence et aux imprévus

Pour répondre aux demandes d'interventions urgentes de vos clients ou pour faire face aux imprévus, vous pouvez visualiser rapidement le technicien qui se trouve dans la zone la plus proche du lieu d'intervention.

En effet deux nouveaux filtres ont été ajoutés au planning pour vous permettre notamment de cibler la liste des interventions planifiées dans une zone ou encore visualiser les tâches affectées à un ou plusieurs techniciens en particulier.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆☆		☆☆	☆	

### Renouveler ses contrats sans ressaisie

Pour vous permettre de gagner du temps lors du renouvellement de vos contrats le logiciel enregistre, par utilisateur, les paramètres de reconduction : Moyen de reconduction, type et valeur de majoration du contrat, etc.

Le traitement des reconductions devient plus simple et plus rapide, en s'adaptant à vos habitudes de travail et en limitant les saisies.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆☆	☆☆			

### Insertion rapide des appareils

Grâce à cette nouvelle option vous affectez en une seule opération tous les appareils concernés par une même intervention. Vous gagnez du temps et évitez les manipulations répétitives.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆	☆☆			



## Envoyer rapidement les avis de fin de contrat ou d'intervention par e-mail

L'option d'envoi d'e-mails groupés (déjà présente dans les documents commerciaux et des mailings clients) vous permet désormais d'envoyer automatiquement, sous forme d'e-mailing groupé, les préavis de fin de contrat ou les avis d'intervention.

Avant l'envoi groupé, vous personnalisez l'objet de l'e-mail et le corps du message, le logiciel renseigne ces informations dans chaque e-mail envoyé automatiquement. Vous gagnez ainsi un temps considérable, sur l'envoi groupé des documents.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★★		★★	

## Calcul rapide des quantités

Pour gagner du temps et limiter les erreurs de calculs, les valeurs saisies dans les zones numériques (quantités, prix unitaire, longueur, largeur, frais, etc.) peuvent désormais être le résultat d'opérations simples.

Par exemple vous pouvez calculer simplement la quantité de pelouse à semer sur un terrain de 4,25 m x 5,85 m possédant un bassin de 49 cm x 83 cm : tapez directement dans la zone quantité : (4,25-0,49) x (5,85-0,83).

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★			★

## Organiser efficacement le travail de chaque employé

Véritable outil de pilotage, le tableau de bord offre à chaque utilisateur une vision instantanée et claire des actions à réaliser : contrats à facturer, interventions à réaliser, courriers à imprimer, etc.

Cet outil évolue pour s'adapter plus efficacement aux besoins des professionnels du service et optimiser l'organisation de chaque employé. Chaque rubrique peut être configurée de manière indépendante : affichage par technicien ou par vendeur, projection sur une période, etc.

Par exemple un technicien pourra visualiser uniquement les interventions qu'il aura à réaliser sur une semaine alors que le responsable du service technique pourra voir la liste de toutes les interventions du mois en cours.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★★	★★		

## Visualiser les coûts et les prix de vente des contrats

Un nouvel outil vous permet de visualiser, pour un contrat, les coûts des interventions.

Pour chaque intervention, le logiciel affiche sur une période donnée les coûts et les montants facturés des pièces nécessaires pour l'intervention, des prestations (main d'œuvre) correspondant aux différentes opérations à effectuer lors de l'intervention ainsi que les frais de déplacements lié au site d'intervention.

Ainsi vous pouvez connaître le prix de revient des interventions et les montants qui pourront être facturés au client, vous permettant ainsi d'estimer le prix de revient du contrat avant d'intervenir.



Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆☆	☆☆		☆	

## Facturation unique dans le contrat type

Vous pouvez dorénavant préciser dans un contrat type que ce dernier doit donner lieu à une seule échéance de facturation.

Pour rappel les contrats types constituent des modèles sur lesquels vous pouvez vous appuyer lors de la création de nouveaux contrats.

Ainsi l'information "facturation unique" sera elle aussi automatiquement reprise à la sélection du contrat type, facilitant ainsi la création du contrat et limitant, dans le même temps, les risques d'erreurs de saisie.

Cette nouvelle option permet aussi de facturer, en une seule échéance, une extension de garantie ou un contrat de maintenance en même temps que la vente de l'appareil concerné par le contrat de service.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆☆		☆	☆	

## Des courriers plus dynamiques

Les lettres types, accessibles dans les documents de ventes et d'achats vous permettent d'accompagner vos pièces commerciales d'un courrier sans ressaisie.

Elles offrent déjà de nombreuses options de personnalisation : choix de la police de caractère, format (gras, italique, souligné), taille et de la couleur des caractères etc.

Dans cette nouvelle version les lettres types évoluent pour devenir un véritable outil de publipostage. En effet vous pouvez désormais adapter le contenu de vos lettres à vos clients. Les informations individuelles contenues dans le fichier des clients sont automatiquement intégrées.

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
☆	☆		☆☆☆	

## L'IBAN en toute sérénité\*

Dans le cadre du nouveau format bancaire SEPA (norme européenne), un outil simple d'utilisation vous permet de convertir automatiquement les RIB de vos clients, fournisseurs et salariés vers les nouveaux identifiants bancaires IBAN et BIC.

Vous bénéficiez d'un utilitaire qui vous évite une saisie fastidieuse et vous garantit une cohérence des données dans l'ensemble de vos applicatifs Sage, les modifications étant effectuées simultanément dans tous les logiciels que vous utilisez (Multiservice, Comptabilité, Paye, etc.).

\*Cette fonctionnalité nécessite l'installation de Sage Direct



---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
★	★★★	★		★★

---

## Sécurisation des listes pour plus de confidentialité

Désormais vous pouvez personnaliser la présentation et le contenu des listes par utilisateur. Par exemple chaque technicien visualisera uniquement les interventions qu'il aura à réaliser alors que le responsable du service pourra avoir une vision d'ensemble de l'activité.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité l'accès aux paramètres des listes est protégé. Ainsi un vendeur visualisera ses devis mais n'aura pas accès aux affaires des autres vendeurs, etc.

---

Apport métier	Ergonomie	Info/aide décision	Relation client	Sécurité
	★★★★	★		★★

---