



COMMUNIQUE DE PRESSE

L'ERP incwo déploie un module de SAV pour améliorer l'efficacité du service-après-ventes de ses clients

Paris, 5 février 2015 – incwo, ERP 100% Cloud dédié aux TPE/PME, complète les fonctions de relation clients de son logiciel et ajoute un module de gestion du SAV. Une solution de service-après-vente qui offre un traitement simple des retours marchandises ou dépannages clients et optimise leur suivi.

Bien gérer sa relation client, c'est aussi maîtriser l'après-vente

Après avoir intégré des modules de gestion clients pour le suivi du cycle de vente, des affaires, ou encore des campagnes marketing, incwo s'oriente sur l'après-vente.

Parce que pérenniser sa relation clients c'est aussi assurer un bon service après-vente, incwo propose désormais un module de gestion des réparations. Cette phase post-achat est, pour les entreprises, un poste à forte valeur ajoutée et une source de fidélisation qu'il ne faut pas négliger.

« *Un bon SAV contribue à la confiance en l'entreprise, renforce le lien avec les clients, voire participe à l'augmentation du panier moyen.* » souligne Guillaume Besse Président-Fondateur d'incwo, « *autant d'atouts commerciaux qui en font une nécessité de gestion pour l'entreprise* »

A destination des sociétés de production de matériel ou de bien, de dépannage encore de maintenance, ce module offre un suivi collaboratif des retours marchandises et de leur traitement.

<https://www.incwo.com/site/feature/after-sales>

Couplé à l'Extranet, il permet de partager avec le client l'avancement des réparations, de la prise à charge au retour client. Il offre également un moyen d'échange avec le client, via la zone de discussion. Une meilleure visibilité pour le client sur l'état de sa réparation en cours, et le confort, pour lui, que la demande est bien traitée.

Une solution SAV simple et modulaire

Pour aider les entreprises à structurer et à gagner du temps sur la gestion des retours clients et la traçabilité de leurs produits, incwo propose un module de SAV complet :

- Bon de réparation
- Support clients
- Gestion des stocks et traçabilité des lots ou numéro de série
- Personnalisation des champs des bons de SAV
- Suivi sur l'extranet client

Chaque entreprise utilise les modules dont elle a besoin !

Pour suivre une réparation, de la prise en charge du produit à réparer jusqu'au retour client,



COMMUNIQUE DE PRESSE

des statuts spécifiques de la pièce sont proposés : Pris en charge, Diagnostic, Devis envoyé, Devis accepté, Devis refusé, En attente d'éléments, Réparation en cours, Réparation terminée, Réparation contrôlée, etc.

« De nos jours, le client juge aussi l'entreprise, son produit ou service, sur la qualité de son SAV » rappelle Guillaume Besse. « Intégrer une solution de gestion des échanges clients et du traitement des réparations constituait ainsi une suite logique pour accompagner la gestion des clients sur notre logiciel. ».

Un SAV sans supplément de coût pour l'entreprise.

Intégré à l'ERP incwo, tout entreprise cliente de nos solutions peut immédiatement disposer des fonctionnalités de gestion du service après-vente.

Comme toute innovation proposée par incwo, le SAV est inclus dans l'abonnement de nos clients, sans supplément.

A propos d'incwo

incow est un ERP dédié aux indépendants et TPE/PME. incwo est édité par entreprise-facile SAS, développeur d'applications web et mobile, depuis 2007. Via le Cloud, la société propose des solutions logicielles répondant aux besoins de gestion, de mobilité et de collaboration des entreprises. *entreprise-facile* a reçu le soutien d'OSEO pour ses produits innovants et rassemble aujourd'hui plus de 140.000 utilisateurs sur ses services.