

# Capture

Objectif Lune Software  
Powered by PlanetPress®

## CAS D'UTILISATION



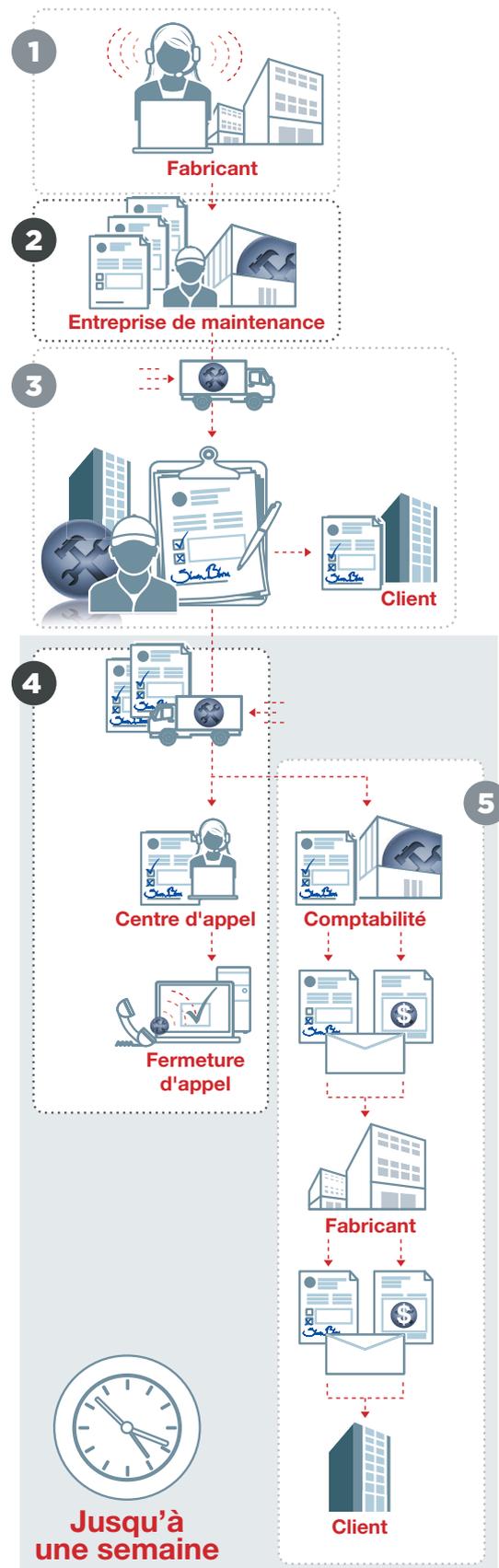
**SECTEUR :** SERVICES MOBILES  
**FORMULAIRE :** BONS DE TRAVAIL

### Situation actuelle

- 1 Lorsque les clients appellent le centre d'assistance d'un fabricant de systèmes de ventilation commerciaux pour obtenir du service, un appel de service est alors ouvert dans le système et les renseignements sont transmis au sous-traitant chargé d'effectuer la maintenance.
- 2 Le sous-traitant imprime alors un bon de travail en trois exemplaires et le remet au technicien désigné.
- 3 Une fois les travaux terminés chez le client, le technicien signe le bon de travail et fait signer le client à qui il laisse un exemplaire.
- 4 Le technicien retourne ensuite au bureau, remet le deuxième exemplaire au centre d'assistance qui met fin à l'appel de service dans le système.
- 5 Le dernier exemplaire est alors transmis au service de la comptabilité où un commis prépare les factures et les envoie au fabricant, accompagnées de l'exemplaire du bon de travail.

### Enjeux :

- Le client égare souvent son bon de travail et demande à l'entreprise de maintenance de lui en remettre une copie. Plusieurs jours peuvent s'écouler avant que le bon de travail ne soit récupéré, ce qui peut rendre le client mécontent.
- Il se passe plus d'une semaine entre la prestation du service et la production de la facture.
- Les bons de travail sont perdus ou endommagés, ce qui entraîne des délais et parfois même l'impossibilité d'émettre la facture.
- Les interventions manuelles requises pour la saisie des données, la distribution, le jumelage et le classement des documents sont laborieuses et coûteuses.



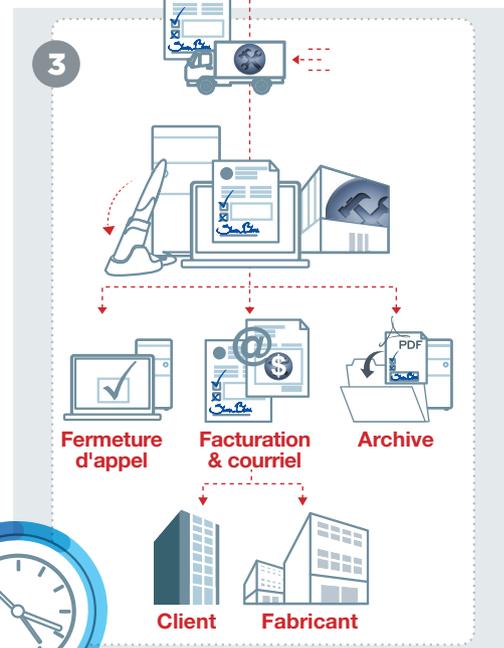
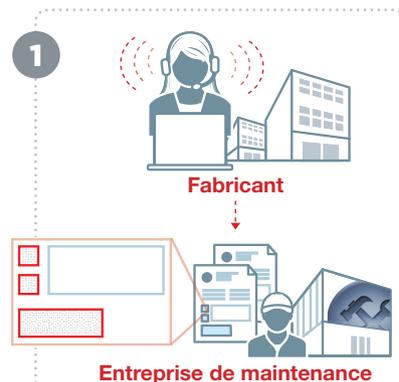


**SECTEUR : SERVICES MOBILES**  
**FORMULAIRE : BONS DE TRAVAIL**

## Solution

- 1 Lorsqu'elle est informée d'un appel de service, l'entreprise de maintenance imprime deux exemplaires du bon de travail comportant les motifs Anoto dans les zones de signature et les remet au technicien désigné.
- 2 Une fois les travaux terminés chez le client, le technicien signe le bon de travail à l'aide du stylo numérique Anoto et fait également signer le client à qui il laisse un exemplaire du bon de travail.
- 3 De retour au bureau, le technicien range le stylo dans son socle. Les renseignements, y compris les signatures, sont alors automatiquement transmis au système, ce qui enclenche automatiquement une série de processus, c'est-à-dire :

- Une version numérique du bon de travail signé est enregistrée dans le système de comptabilité, ce qui génère la création de la facture.
- La facture et une copie du bon de travail sont alors automatiquement envoyées au fabricant par courriel.
- Une copie numérique du bon de travail signé est transmise par courriel au service des comptes-clients pour consultation future.
- Le bon de travail est enregistré électroniquement dans le système d'archivage de l'entreprise de maintenance.
- L'appel de service est automatiquement fermé dans le système de maintenance, sans aucune intervention manuelle.



**En moins  
d'une journée**

### Avantages :

- ✓ Élimination complète des délais causés par des bons de travail perdus ou égarés.
- ✓ Production automatique de la facture et envoi par courriel au fabricant, dès que le stylo numérique Anoto est rangé dans son socle, ce qui permet d'économiser les coûts d'affranchissement et d'éviter les délais.
- ✓ Élimination des problèmes causés par la saisie et le traitement manuels des bons de travail, grâce à l'automatisation.
- ✓ Une version papier des bons de travail signés est tout de même classée et archivée, prête à être utilisée en cas de problème informatique ou de réclamation du client.



## Capture

Objectif Lune Software  
Powered by PlanetPress®

[capture.objectiflune.com](http://capture.objectiflune.com)

## ANOTO

« Anoto » et le logo Anoto sont des marques de commerce appartenant à Anoto AB.

OBJECTIF LUNE

Toutes les marques de commerce déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

© 2013 Objectif Lune Incorporated. Tous droits réservés.