

Manuel utilisateur SPM

Editeur :
MRBD Solutions
Obstbaumstrasse 1
8953 Dietikon – Schweiz
IDE : CHE-151.247.853

Info : www.mrbd-solutions.ch
Contact : contact@mrbd-solutions.ch

À savoir : ce manuel utilisateur s'applique aux versions 5 et ultérieures du logiciel SPM. Les fonctionnalités listées ci-après peuvent concerner des options et des fonctions qui ne sont pas forcément incluses dans la version standard téléchargeable sur le site www.mrbd-solutions.ch. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le support à cette adresse : support@mrbd-solutions.ch.

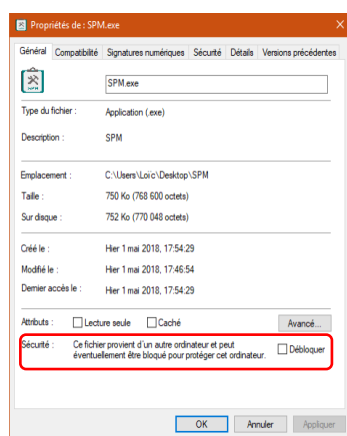
Sommaire

Première utilisation	3
Lancement de l'application	3
Accueil	4
Configuration.....	5
Contacter le support.....	5
Demander une licence.....	6
Afficher la liste des machines.....	7
Afficher la liste des interventions.....	7
Gérer les machines.....	8
Créer un nouvel élément.....	8
Gérer les interventions.....	9
Créer une nouvelle demande d'interventions	9
Modifier une intervention.....	9
Résoudre une intervention	10
Gérer les techniciens	10
Les différents modules pré-conçus de SPM	11
Le module Interventions	11
Le module Machines	11
Le module Bâtiments.....	11
Le module Télécopieurs	11
Les différentes options de SPM.....	12

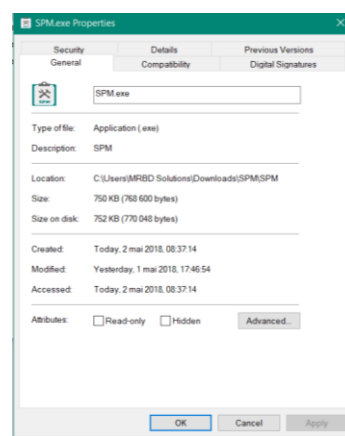
Première utilisation

Lors de la première utilisation du logiciel, assurez-vous que votre pare-feu autorise l'application à se lancer. Pour ce faire, il vous suffit de faire un clic droit sur SPM.exe, puis sélectionnez « Propriétés ».

Sur l'onglet « Général », il est possible qu'une information de type « Fichier provenant d'un autre ordinateur » apparaisse. Si c'est le cas, il vous faudra ajouter MRBD Solutions à la liste des éditeurs approuvés. Pour réaliser cette opération, il vous suffit de cliquer sur « Débloquer » si ce menu apparaît.



L'éditeur du logiciel n'a pas encore été ajouté à la liste des éditeurs approuvés, le message apparaît.



L'éditeur du logiciel a été ajouté à la liste des éditeurs approuvés, le message n'apparaît pas.

Un simple clic sur l'option « Débloquer » évitera la réapparition du message d'information. Si vous utilisez le logiciel SPM sur plusieurs postes, vous devrez réaliser cette opération sur chaque ordinateur concerné.

Lancement de l'application

Pour lancer l'application, cliquez sur SPM.exe

Pour créer un raccourci, faites un clic droit sur SPM.exe, puis sélectionnez « créer un raccourci ». Copiez-collez ensuite le raccourci nouvellement créé vers l'emplacement de votre choix.

Accueil

Si vous n'avez pas pris l'option pour gérer votre parc de machines ou d'appareils par clients, vous arriverez sur la fenêtre suivante au lancement de l'application :



Si vous disposez de l'option permettant de gérer le planning d'interventions, vous verrez la fenêtre suivante :



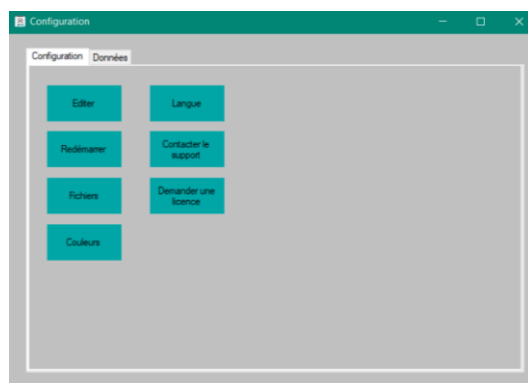
Le bouton **Modifier** sert à afficher la carte d'identité de la machine sélectionnée dans la liste déroulante de droite, ici la machine 1. Si vous ne connaissez pas par cœur les numéros de machines, vous pouvez toutes les afficher en cliquant sur **Liste des machines**.

Le bouton **Configuration** sert essentiellement à modifier les paramètres de votre logiciel SPM (langue, gestion des options, des licences, etc.). Si vous ne savez pas de quoi il est question, mieux vaut laisser ce bouton de côté.

Le bouton **Liste des interventions** sert quant à lui à afficher la liste des interventions actuellement en cours. Cette fonctionnalité fait partie de la version premium de l'application et n'est pas disponible dans la démo.

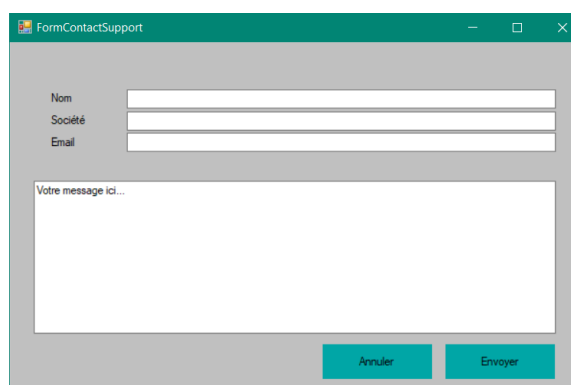
Configuration

Le bouton Configuration permet de paramétrer votre application, de changer la langue, de réinitialiser les données, de contacter le support, de demander une licence, etc.



Contacteur le support

Pour contacter le support, cliquez sur le bouton « Contacter le support » (voir ci-dessus). Le formulaire suivant va s'afficher et vous permettra d'envoyer un message pour une demande de support. N'oubliez pas de donner un maximum d'informations dans votre message, afin que notre support puisse vous aider au mieux !

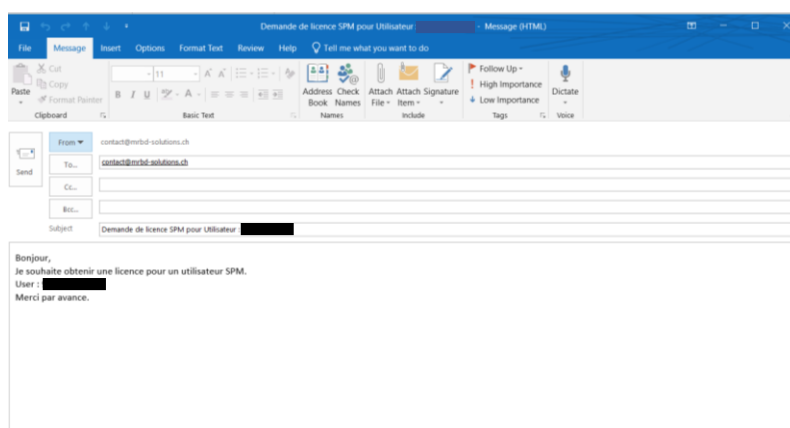
A screenshot of a software window titled "FormContactSupport". The window has a green header bar with standard window controls. The main content area contains three input fields for "Nom", "Société", and "Email". Below these fields is a large text area with the placeholder text "Votre message ici...". At the bottom right of the window, there are two teal buttons: "Annuler" and "Envoyer".

Pour un traitement optimal de vos problèmes éventuels, vous pouvez aussi nous faire parvenir votre configuration. Pour ce faire, il vous suffit de nous envoyer les fichiers SPM.ini et SPM.mdb (accessibles depuis Configuration > Fichiers) par e-mail à l'adresse contact@mrbd-solutions.ch. Pour passer efficacement les filtres des serveurs de mail, il est recommandé de renommer le fichier « SPM.mdb » en « SPM.mdb.RENAME ». Vous pouvez également regrouper ces deux fichiers dans une archive ZIP pour nous les faire parvenir.

Demander une licence

Pour profiter pleinement de toutes les fonctionnalités de votre logiciel de GMAO et obtenir des options complémentaires, il vous faudra une licence. Ce code, unique pour chaque utilisateur, s'obtient en envoyant un mail à contact@mrbd-solutions.ch en spécifiant votre numéro d'utilisateur.

Pour plus de simplicité, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Demander une licence » sur la page Configuration. Si votre ordinateur est équipé d'un logiciel de gestion des e-mails (Outlook, Microsoft Mail, etc.), vous aurez une page comme celle-ci qui va s'ouvrir :

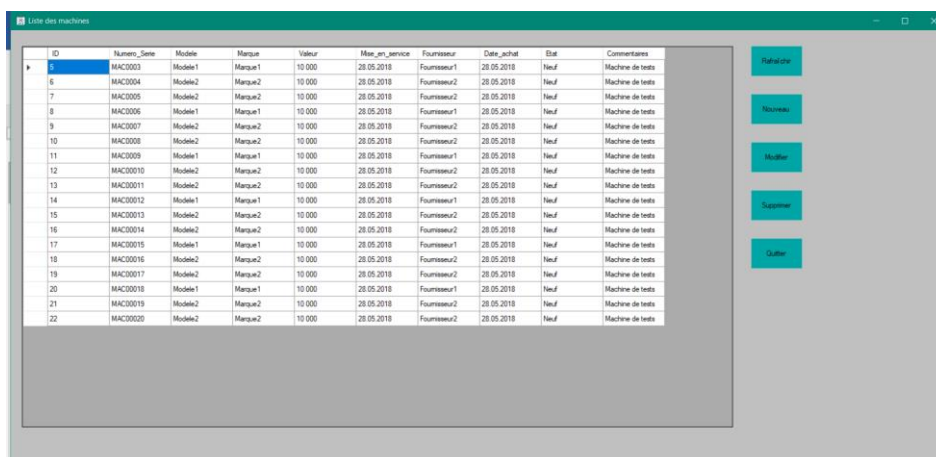


Si vous n'avez pas de gestionnaire d'e-mails directement installé sur votre ordinateur, vous pouvez nous envoyer une demande de licence directement à contact@mrbd-solutions.ch. Votre numéro d'utilisateur est affiché sur le menu principal de l'application, sur la page « Configuration » et sur la page « Aide ».

Les tarifs de nos licences sont dégressifs en fonction du nombre d'utilisateurs du logiciel et les options sont généralement payantes. Pour plus d'informations sur les prix des options, des licences et des services sur-mesure, consultez notre page www.mrbd-solutions.ch/tarifs-GMAO-SPM.

Afficher la liste des machines

Depuis le menu principal de SPM, un simple clic sur le bouton « Liste des machines » permet d'afficher la liste des machines.

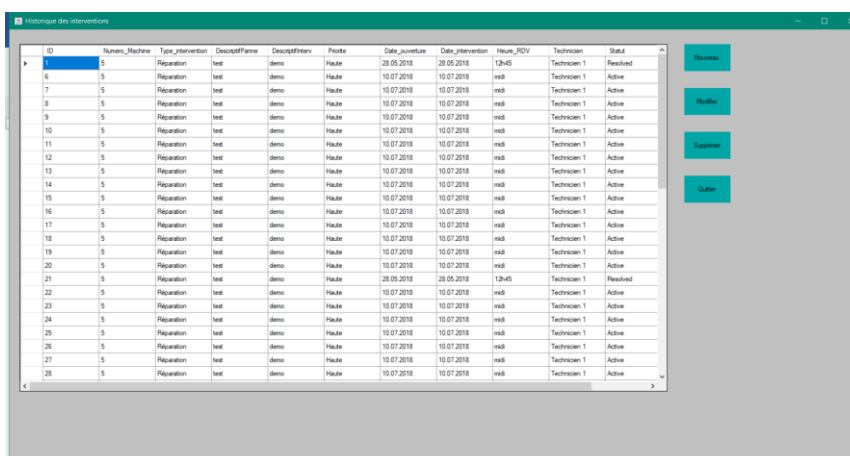


ID	Numero_Serie	Modele	Marque	Valeur	Mas_an_service	Fournisseur	Date_achat	Etat	Commentaires
5	MAC0003	Modele1	Marque1	10 000	28.05.2018	Fournisseur1	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
6	MAC0004	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
7	MAC0005	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
8	MAC0006	Modele1	Marque1	10 000	28.05.2018	Fournisseur1	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
9	MAC0007	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
10	MAC0008	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
11	MAC0009	Modele1	Marque1	10 000	28.05.2018	Fournisseur1	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
12	MAC0010	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
13	MAC0011	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
14	MAC0012	Modele1	Marque1	10 000	28.05.2018	Fournisseur1	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
15	MAC0013	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
16	MAC0014	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
17	MAC0015	Modele1	Marque1	10 000	28.05.2018	Fournisseur1	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
18	MAC0016	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
19	MAC0017	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
20	MAC0018	Modele1	Marque1	10 000	28.05.2018	Fournisseur1	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
21	MAC0019	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests
22	MAC0020	Modele2	Marque2	10 000	28.05.2018	Fournisseur2	28.05.2018	Neuf	Machine de tests

A partir de cette page, vous avez ensuite la possibilité de créer de nouvelles machines, de les modifier ou de les supprimer grâce aux boutons sur la droite de la fenêtre.

Afficher la liste des interventions

La liste des interventions s'obtient en cliquant sur le bouton « Historique des interventions » si vous disposez de l'option « Gestion des plannings ».



ID	Numero_Machine	Type_intervention	DescrptFanne	DescrptFilter	Proble	Date_soumission	Date_intervention	Heure_RDV	Technicien	Statut
5	5	Réparation	test	demo	Haute	28.05.2018	28.05.2018	12h45	Technicien 1	Resolu
6	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
7	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
8	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
9	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
10	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
11	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
12	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
13	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
14	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
15	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
16	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
17	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
18	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
19	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
20	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
21	5	Réparation	test	demo	Haute	28.05.2018	28.05.2018	12h45	Technicien 1	Resolu
22	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
23	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
24	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
25	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
26	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
27	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active
28	5	Réparation	test	demo	Haute	10.07.2018	10.07.2018	nd	Technicien 1	Active

Cette option permet d'afficher et de gérer en un clin d'œil le plan global de toutes les interventions, toutes machines et tous techniciens confondus.

Si vous ne disposez pas de cette option, il vous faut sélectionner une machine pour afficher ensuite la liste des interventions liées à cet appareil en particulier.

Gérer les machines

Créer un nouvel élément

Pour créer une nouvelle machine, affichez la liste des appareils, puis cliquez sur « Nouveau ». Vous aurez ensuite une fenêtre de ce type qui apparaîtra :

ID	Numero_Machine	Type_intervention	DescriptifAppre	DescriptifInterv
----	----------------	-------------------	-----------------	------------------

Les informations présentées ci-dessus concernent la version « standard » de SPM sans options complémentaires. Selon vos besoins, nous pouvons vous développer des formulaires de saisies plus complets et comprenant davantage d'informations.

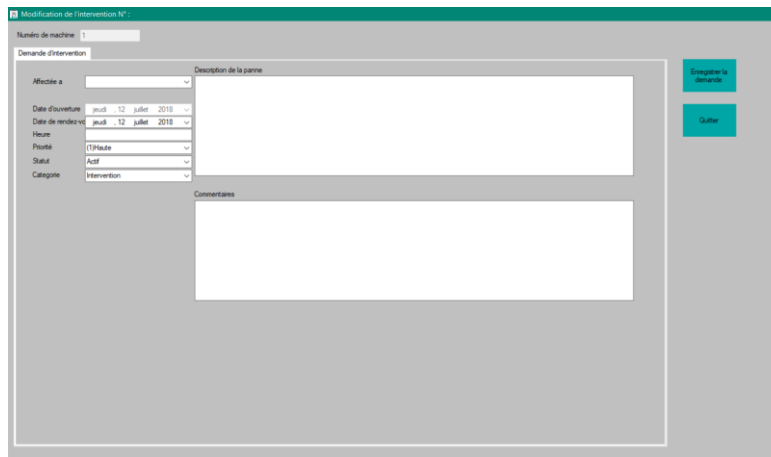
Attention, pour que vos machines soient correctement reconnues par le logiciel et qu'elles soient différenciées, il vous sera demandé de saisir un numéro de série unique pour chaque machine. Même si vous avez plusieurs machines identiques, il faudra quand même saisir des numéros de série différents.

Vous gardez ainsi l'absence de doublons dans votre base et vous améliorez la traçabilité de vos opérations. Si vous ne savez pas comment choisir vos numéros de série, vous pouvez reproduire le contenu du champ « ID » (grisé par défaut) qui est déjà utilisé par SPM dans cet objetif.

Gérer les interventions

Créer une nouvelle demande d'interventions

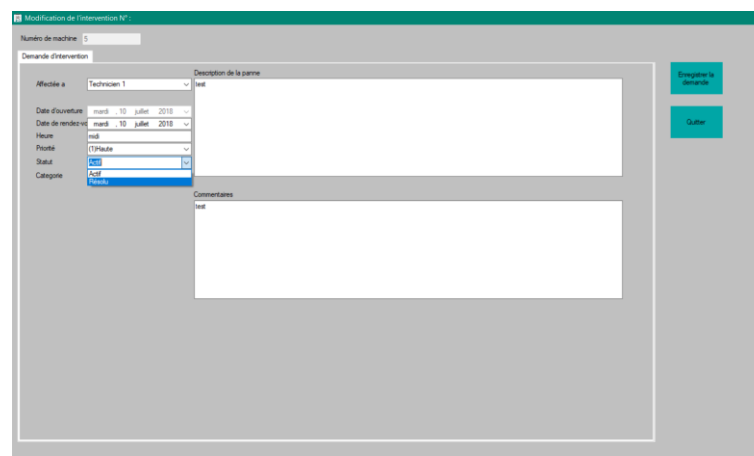
Pour créer une demande d'intervention, il faut déjà disposer d'au moins un technicien et une machine dans votre base de données. Si c'est le cas, il vous suffit de saisir le numéro de machine concerné dans le menu principal, puis de cliquer sur « intervention Express ».



A noter qu'il est également possible de créer des demandes d'intervention depuis la fiche d'une machine (boutons « Modifier » du menu principal et de la liste des machines).

Modifier une intervention

Une fois que votre intervention a été créée, elle s'affichera dans la liste des interventions (planning général si vous disposez de cette option ou Liste des interventions sur une fiche machine). En cliquant sur le bouton Modifier, cette fenêtre apparaîtra à l'écran.



Résoudre une intervention

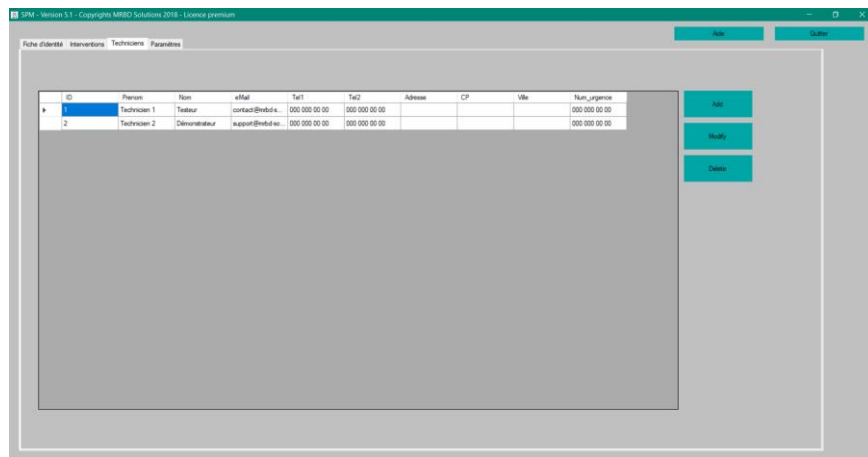
Pour « terminer » une intervention, vous pouvez passer le statut de l'intervention de « actif » vers « résolu ». Un nouveau cadre demandant le récapitulatif de l'intervention va s'afficher, vous pourrez saisir ici toutes les opérations réalisées lors de l'intervention. Si une panne se reproduit sur une machine, vous aurez ainsi une trace des dernières réparations effectuées par vos techniciens !

Selon les options choisies, le passage au statut résolu permet :

- D'envoyer automatiquement un mail au client, au technicien et/ou au superviseur des travaux avec toutes les informations-clés de l'intervention ;
- D'éditer un rapport d'intervention (format Excel) pour une facturation éventuelle ;
- De spécifier les pièces utilisées lors de l'intervention pour que vos stocks soient mis à jour en temps réel (nécessite une licence pour le logiciel GSM).
- Etc.

Gérer les techniciens

Pour ajouter, modifier ou supprimer des techniciens dans votre base de données, rendez-vous sur n'importe quelle fiche machine, puis cliquez sur l'onglet « Techniciens ».



Vous pourrez ainsi ajouter, modifier ou supprimer des techniciens. Ces derniers apparaîtront automatiquement lors des demandes d'interventions et vous pourrez ainsi gérer leur planning individuel ou collectif à partir de la liste des interventions.

Les différents modules pré-conçus de SPM

Le module Interventions

Le module Interventions du logiciel SPM est dédié essentiellement aux interventions en elles-mêmes et aux plannings des techniciens. Le parc de machines, les contrats de maintenance et la gestion des stocks et des pièces de rechanges ne sont pas gérés par ce module.

Pour bénéficier de cette configuration, il faut contacter notre service commercial : contact@mrbd-solutions.ch en faisant la demande d'un module « interventions » de SPM. Selon vos besoins, nous vous ferons parvenir très rapidement une configuration « clés en mains » et prête à l'utilisation.

Le module Machines

Le module Machines est le paramétrage classique du logiciel SPM dans sa version standard. Ce paramétrage vous permet de gérer aussi bien votre parc de machines (informations de base des appareils, gestion des contrats de maintenance, etc.) que les interventions, en passant par les flux de pièces de rechange (pour les utilisateurs qui possèdent une licence GSM).

La configuration Machines est accessible directement en téléchargement sur notre site. Si vous ne souhaitez pas configurer d'option complémentaire ni d'acquérir de licence(s) premium, vous n'avez aucun réglage à effectuer vous-même pour utiliser ce module.

Le module Bâtiments

Le module Bâtiments fait partie de nos configurations « à la carte » accessible sur demande uniquement. Ce module vous permettra de gérer un parc de bâtiments (adresses, opérations de maintenance, d'entretien, etc.) et les coûts qui y sont liés (facturations d'énergie, travaux, etc.).

Pour obtenir une présentation plus détaillée de cette configuration et des possibilités qu'elle peut vous offrir, merci de prendre contact avec notre service commercial : contact@mrbd-solutions.ch.

Le module Télécopieurs

SPM peut vous permettre de gérer facilement un parc de télécopieurs, qu'ils soient hébergés directement dans vos locaux ou répartis chez vos clients. Grâce à la compatibilité de notre logiciel SPM avec la CRM Yoda et le logiciel de gestion de stocks GSM, vous pouvez bénéficier d'une application complète de gestion des interventions sur machines, des sorties de stocks et des consommations de chacun de vos clients.

Comme le module Bâtiments, le module Télécopieurs de SPM est une configuration sur-mesure qui demande davantage de paramétrages et de réglages que la version standard du logiciel. Sur simple demande, nous pouvons vous faire parvenir une démonstration complète du logiciel en vidéo. Notre service commercial est à l'écoute de vos besoins : contact@mrbd-solutions.ch.

Les différentes options de SPM

Pour consulter la liste des options disponibles ainsi que les différents tarifs, rendez-vous sur notre site web www.mrbd-solutions.ch/tarifs-GMAO-SPM.