



**ERP PME-PMI & ETI**

# Modernisez vos processus SAV

En route vers un Service Après-Vente plus  
agile, intelligent et humain

[www.euroerp.fr](http://www.euroerp.fr)



# Introduction...

## En route vers un service après-vente plus agile, intelligent et humain

La fonction Service Après-Vente est en pleine transformation et le métier de responsable SAV connaît de nombreux chamboulements liés à l'évolution des pratiques commerciales, aux nouvelles technologies, ou encore à la pression des clients.

Soumis à des exigences de plus en plus nombreuses et opérant dans un environnement incertain et mouvant, les responsables SAV doivent impérativement s'adapter afin d'être en mesure de répondre à des enjeux de plus en plus stratégiques et complexes. Pour faire face aux défis qui les attendent et pérenniser leur influence au sein de l'entreprise, ils devront réussir à réorganiser leurs départements et moderniser leurs processus.

**VOS DÉFIS À RELEVER**

# Pourquoi votre SAV n'est pas rentable ?

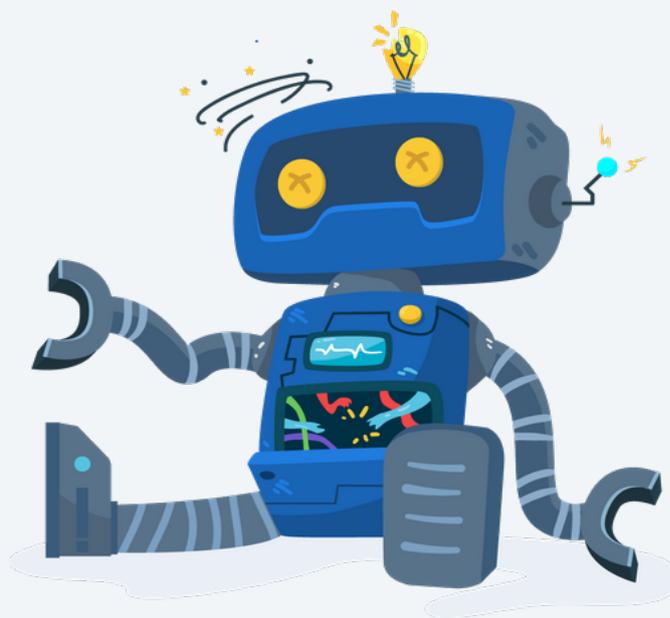
## Manque de vision stratégique

En fonction de la stratégie de votre entreprise et de ses objectifs commerciaux, les responsables doivent définir les objectifs du SAV ou du service client. Le responsable du SAV établit sa stratégie, en vérifiant **la capacité de l'entreprise à supporter cette stratégie** : les ressources humaines et les compétences sont-elles disponibles, la capacité technique est-elle là pour supporter les travaux à prévoir, sera-t-on compétitif, sera-t-on rentable compte tenu des volumes ? Il définit les moyens dont il souhaite disposer et ce qu'il fera à l'extérieur. Il définit l'ordre : Quels services va-t-on apporter au client ? Va-t-on préconiser systématiquement un contrat ? Quelle tarification sera retenue ?

## Non maîtrise des coûts SAV

Un département SAV qui ne connaît pas ses coûts ne peut survivre. Il faut éviter de s'engager dans des opérations de réparation, des interventions ou des chantiers non rentables dont la rentabilité n'est pas assurée. Ce principe économique est difficile à respecter face au désir de satisfaire les clients et face aux risques provenant d'erreurs d'appréciation sur la nature et l'étendue des travaux. **La décision de réparer ou de ne pas réparer est de nature économique même si elles sont prises dans l'intérêt final du client.**

Le SAV met en jeu une multitude de métiers différents et une somme de techniques différentes. Devant l'électronique et la complexité qu'elle induit, l'expérience et sa richesse ne suffisent plus. Vos techniciens de SAV ont besoin d'avoir accès à l'automatisation, à un retour d'information en temps réel ou à des conseillers virtuels, où qu'ils se trouvent.



## Faible satisfaction des clients

Le SAV est en contact direct avec votre clientèle. Une part du jugement du client sur le service repose sur la qualité de l'accueil qu'il reçoit et sur la prise en compte de sa demande. Cette qualité a pour noms : **efficacité, rapidité, écoute**. Elle s'obtient par un système d'information efficace et par une bonne formation des équipes d'accompagnement. Les objectifs de l'écoute sont de noter avec précision tous les détails pertinents pour l'identification du client et l'identification de l'équipement, pour la décision à prendre afin de satisfaire la demande du client, enfin pour assurer le client de la prise en compte de sa demande. Le rôle du SAV est bien sûr de fournir une solution à tout problème rencontré par le client. Mais le SAV, du début à la fin de l'intervention, doit être force de proposition : il doit être à même de suggérer des améliorations de l'installation existante, des remplacements ou échanges standard à bon escient et de fournir des conseils s'il semble que le client fait un mauvais usage de l'équipement.



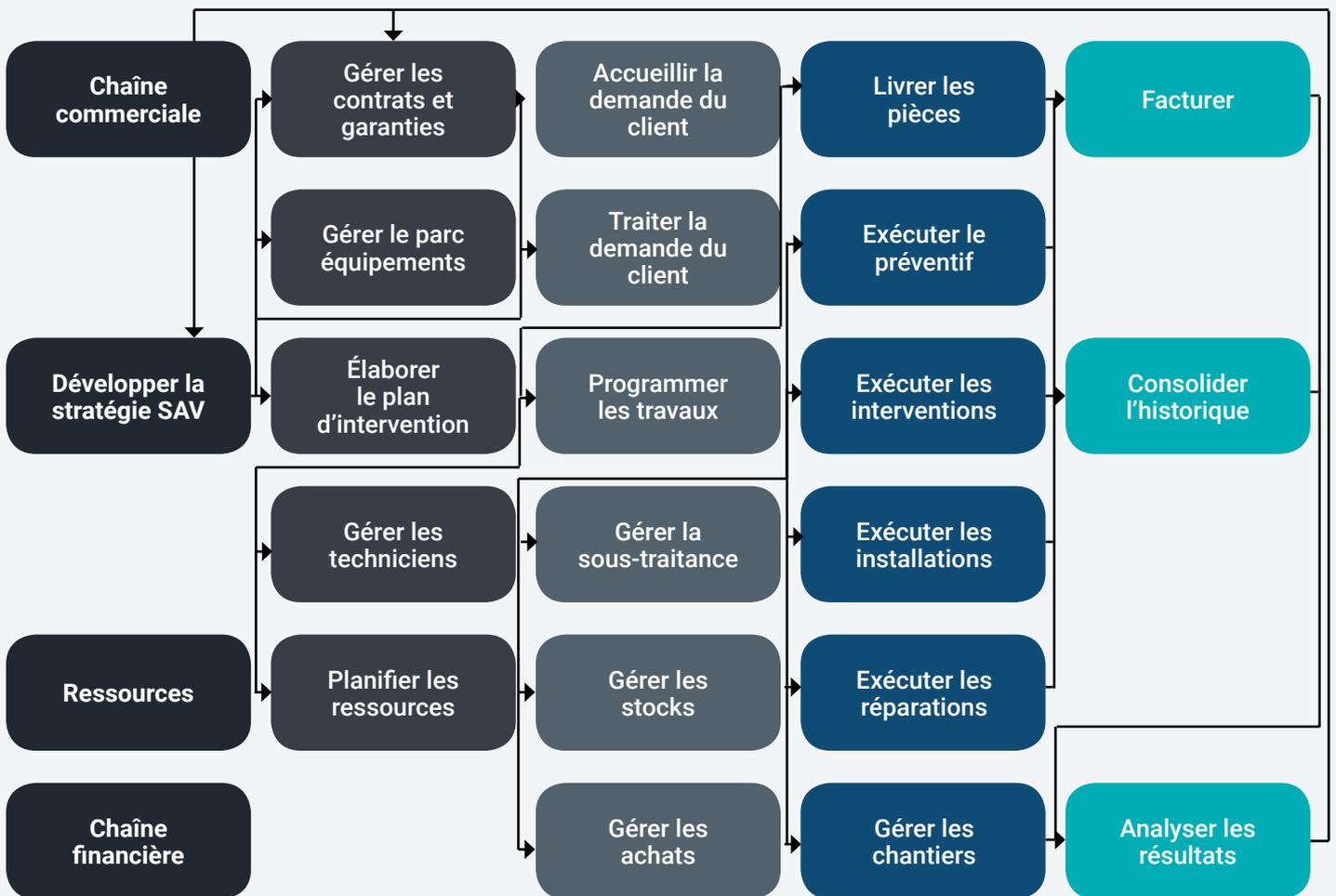
*DE LA RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION À LA FACTURATION*

# Vers une transformation digitale réussie

**NOS SOLUTIONS**

# Réconciliez-vous avec vos processus

La modernisation des processus du SAV et du service client consiste le plus souvent à compléter les fonctionnalités du système d'information existant pour assurer un service informatisé global aux clients, de la conception, fabrication et commercialisation jusqu'à l'installation, le SAV et la maintenance des équipements sur site. De la diversité des SAV et des services clients émergent quelques processus généraux que nous présentons dans la figure ci-dessous :



**Figure.** Les sous-processus du SAV/Service client

## Gérer le parc équipements

L'ensemble des équipements sur lesquels le SAV intervient constitue le parc. En théorie, la saisie des données informatiques du SAV commence dès que la vente a lieu : le SAV a tout intérêt à disposer d'informations suffisantes pour être renseigné sur la nature et la structure de ce qui a été vendu et ce sur quoi il va devoir intervenir.

Les caractéristiques de l'équipement, ses propriétés, son numéro de série, sa destination sont alors connues. Vous pouvez y joindre tous les plans et schémas dont vous aurez besoin. Vous pouvez également recenser tout ce qui sera nécessaire à l'équipement du point de vue maintenance, si vous êtes amené à effectuer des interventions, qu'elles soient préventives ou curatives.

L'équipement vendu est installé sur la configuration du site client. Le système de gestion du SAV définit toutes les informations utiles lui permettant de localiser l'équipement : adresse du site, position sur le site, compte client... Même quand le bien n'a pas été vendu directement par votre entreprise, il reste nécessaire de créer une fiche équipement de façon à y concentrer les informations nécessaires au repérage et au suivi de l'équipement pendant sa réparation.

Le gestionnaire du parc reste chargé de la mise à jour de toutes ces informations. Il ne peut être sûr de la validité de ces informations qu'au moment de la vente ou lors des rapports d'intervention que font les techniciens, et peut être amené à entrer en contact avec le client pour compléter sa base.

## Gérer les contrats et les garanties

### > Le contrat d'entretien

Un contrat d'entretien peut définir les modalités de maintien en service par intervention préventive ou corrective, de remplacement par échange standard de pièces, de remise en état de fonctionnement par intervention curative.

Le contrat est la solution généralement appréciée par le SAV pour fidéliser le client et par le client pour limiter les risques et dépenses d'entretien. Le contrat est établi, géré, renouvelé ou non (tacite reconduction) et facturé.

Lors de l'appel client, le logiciel SAV permet d'identifier s'il y a un contrat et vérifier si ce contrat couvre la nature de l'intervention que le client souhaite.



### > La garantie

L'équipement est, pour un laps de temps déterminé, placé sous garantie fournisseur. Cette garantie peut être totale (pièces et main-d'œuvre) ou partielle. Dans le cas où cet équipement a fait lui-même l'objet d'un achat auprès d'un autre fournisseur, la garantie donnée au client se superpose à la garantie obtenue du fournisseur. La position comptable de l'équipement définit le mode d'acquittement de la prestation qui pourra être déclenchée.

Le gestionnaire accorde une attention toute particulière aux garanties accordées au client qui conditionnent la prise en compte le travail demandé, la nature de ce travail et la facturation. Les garanties sont stockées et traitées automatiquement sur le logiciel SAV.

## Élaborer le plan d'interventions



Soit parce que le matériel est loué, soit parce qu'il a fait l'objet d'un contrat d'entretien, des opérations de maintenance préventive, des visites ou des contrôles seront programmés de façon régulière en fonction du calendrier ou en fonction de l'utilisation du matériel.

Les procédures opérationnelles de vérifications, de contrôles réglementaires et d'entretien courant, ainsi que les grandes révisions ont été recommandées et définies par votre entreprise ou par les fournisseurs pour du matériel externe. Elles sont réparties selon le type de contrat et la nature des équipements avec des gammes d'intervention et des check-lists de points de contrôle.

Vous définissez les actions préventives systématiques avec leur périodicité, puis les actions conditionnelles fonction d'indicateurs et de compteurs. Vous faites ensuite des hypothèses sur le taux moyen d'utilisation des équipements fournis aux clients. Ces hypothèses permettent d'estimer les valeurs prévisionnelles des compteurs et de calculer les visites et interventions à effectuer selon le plan.

## Accueillir la demande du client

L'élément déclencheur est un appel du client. Le client se fait reconnaître par son numéro de compte qui se trouve dans votre base des clients. Pour le centre d'appel, il est identifié à partir de son numéro de téléphone.

L'équipement est retrouvé en fonction des déclarations du client. Le technicien du centre d'appel identifie la position comptable (existence d'un contrat, existence d'une garantie). À cette étape, l'objectif est de résoudre téléphoniquement le problème du client, à défaut de le qualifier pour faciliter et préparer l'intervention sur site d'un technicien.

À cet effet, les appels sont traités à deux niveaux :

- > **Niveau 1** : script simple de dépannage, d'aide à l'utilisation ;
- > **Niveau 2** : script permettant une analyse approfondie pouvant aller jusqu'à la télémaintenance ;

Après exposé de son besoin, saisie de l'appel et tentative de résolution (niveau 1), le client est dirigé sur le technicien compétent (niveau 2). Le technicien, épaulé par une base de connaissance de diagnostics qui regroupe les pannes qui ont eu lieu sur ce type d'équipement avec les remèdes qui y ont été apportés, identifie le problème et propose une solution.

La demande du client peut être une réclamation. Si vous n'êtes pas en mesure de trouver une solution immédiate, un dossier de réclamation (ou de contentieux) est créé.

## Planifier les ressources

Le plan précédant fournit une bonne estimation du volume de travaux à effectuer pour la période à venir, par exemple l'année. En tenant compte de l'expérience et des volumes d'équipements installés hors contrat, le planificateur calcule le volume global de travaux à prévoir.

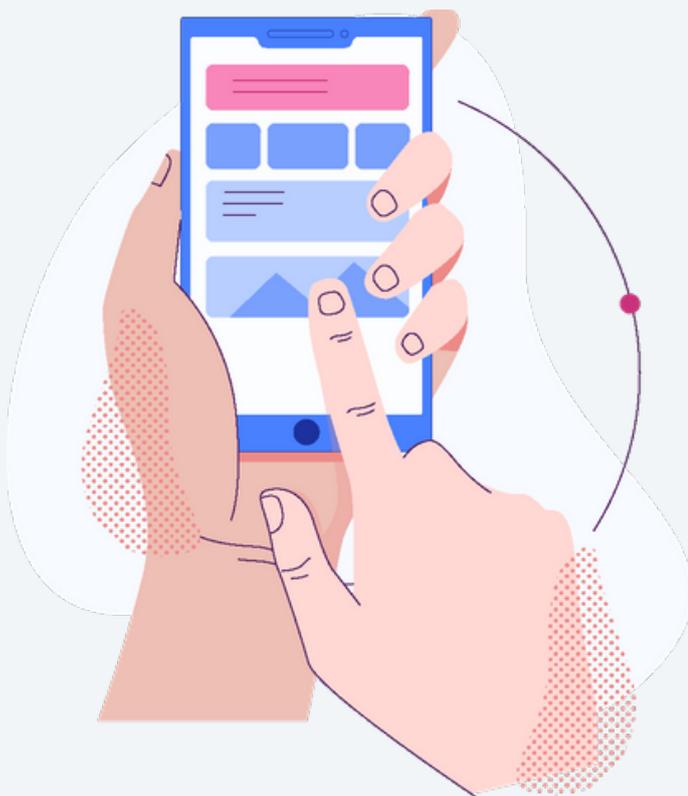
En fonction de la stratégie décidée, il en déduit les besoins en ressources internes ou externes, en outils spéciaux, en équipements de remplacement et pièces de rechange.

## Traiter la demande du client

Le traitement de la demande client peut donner lieu à un simple conseil ou à l'envoi de pièces de rechange, à une proposition d'intervention ou à une décision de réparation si le client envoie la pièce défectueuse. Selon la demande du client, le technicien prépare un devis, déclenche l'envoi de pièces ou l'intervention ou fournit au client un numéro d'attente de retour de matériel (ARM) qu'il joindra à son envoi.

Il peut y avoir un simple envoi de pièce pour remplacer la pièce défectueuse, le client effectuant lui-même le remplacement.

Quand il a effectué son diagnostic et qu'il a été décidé qu'une intervention était nécessaire, le technicien consulte le planning des techniciens d'intervention, identifie le ou les techniciens en fonction de leurs compétences et informe le client d'une date d'intervention. Cette information est suivie de l'envoi d'un mail ou d'une confirmation écrite. Le technicien réserve la date sur le planning, crée l'ordre d'intervention et affecte le technicien nomade par le canal approprié.



## Programmer les interventions

Les interventions peuvent être correctives ou préventives.

Pour les interventions préventives, la plupart du temps sous contrat, c'est soit le calendrier soit un compteur qui déclenche l'intervention. L'utilisation du matériel chez les clients est suivie par des compteurs qui sont relevés et communiqués au système informatique. Au moment voulu, le système signale l'échéance d'une intervention et émet les bons de travail correspondants.

Pour les interventions correctives, le client ayant sollicité une intervention, un technicien doit être dépêché, muni d'un bon d'intervention et éventuellement des pièces de rechange ou du matériel de remplacement. Cette intervention doit être planifiée, exécutée, renseignée sur le système d'informations.

À l'examen de la demande, le technicien SAV établit un ordre de service, le prépare et effectue la planification. Quelle que soit la nature de l'intervention, il identifie toutes les ressources nécessaires : outils spéciaux, plans et documents, matières et pièces, permis. La date et les modalités de l'intervention sont définies avec le client.

## Gérer la sous-traitance

Compte tenu de l'extrême diversité des travaux qu'il peut être amené à réaliser, le SAV ou le service client est conduit à travailler avec un volant important de sous-traitance. Il arrive que certaines opérations soient systématiquement sous-traitées et que les contrats cadres soient établis avec des entreprises connues.

Le matériel est envoyé à l'entreprise sous-traitante qui le répare et le renvoie (se comportant elle-même comme un service client). Le flux matière est géré avec une fiche suiveuse qui porte l'identification très précises du matériel et les numéros permettant de retrouver la commande client d'origine.

## Gérer les stocks SAV

Le gestionnaire des stocks de pièces de rechange et du matériel pour la maintenance détermine les besoins de pièces à stocker en fonction des historiques de consommation, des recommandations des fournisseurs, de l'expérience acquise et des demandes occasionnelles de pièces. Certaines pièces font l'objet d'une dotation initiale. Il gère également un stock de pièces usagées réparées ou remises en état pour les échanges standard ou les prêts ou locations de matériels de remplacement.

Quand une demande de pièce arrive du technicien ou de l'atelier de réparation, il réalise le contrôle de disponibilité et sert la pièce si elle est disponible. Sinon, il vérifie dans le stock de pièces réparées s'il n'y a pas une pièce équivalente. Il vérifie également si une telle pièce n'existerait pas dans les en-cours de réparation. Il arrive que l'on soit amené à démonter une pièce du stock des réparés pour obtenir le composant manquant.

Il peut enfin lancer la procédure d'achats. Une procédure spéciale existe pour la gestion de stock du matériel en retour. Le matériel peut être

retourné en magasin après avoir été utilisé. C'est le cas des échanges standard et de la location. Le matériel doit être expertisé et sera révisé si son état d'usure le permet et si l'opération est économiquement rentable. Il est donc systématiquement dirigé, dès la réception, vers le magasin de l'atelier.

Le matériel est également retourné s'il a été sorti pour un ordre d'intervention et si le technicien ne l'a finalement pas utilisé. Pour des raisons de sécurité, on souhaite réviser le matériel avant de le remettre en stock. Le matériel retiré de clientèle (retrait ou machines de démonstration) peut être reconditionné en vue d'être revendu comme occasion. Cette activité peut être soustraite. Les coûts de reconditionnement doivent être affectés à cette activité.

Après révision et réparation éventuelle, le matériel est retourné au magasin central, sur l'initiative de l'atelier. Le matériel non repérable est mis au rebut. Le coût de la remise en état est imputé à la location, à la commande d'échange standard ou au magasin.



## Gérer les achats



Pour le SAV comme pour la maintenance, il y a deux types d'achats :

> **Achats de pièces de rechange et fournitures ;**

> **Achats de prestations.**

Les besoins de pièces sont émis par le gestionnaire de stock mais aussi par le responsable de l'affaire ou de l'intervention. Dans ce dernier cas, les commandes sont directement imputées à l'affaire ou à la commande client et ne passent pas par le stock. La procédure – demande d'achat, validation de la demande, commande d'achat, attribution d'un fournisseur, réception, contrôle qualité, mise à jour des quantités stockées ou affectation directe à la commande client ou à l'affaire – peut être dévolue au gestionnaire de stock du magasin de maintenance.

Les services ou prestations sous-traités sont en général directement réceptionnés et contrôlés par le demandeur.

## Exécuter les interventions préventives

Sur le site, le technicien d'intervention procède aux vérifications et contrôles définis dans la gamme ou sur une check-list. Il enregistre toute valeur de compteur, tout point de mesure. En fonction des observations qu'il effectue et qu'il consigne sur un rapport, il signale ses recommandations et préconisations. Il remet

le rapport au client et en fait parvenir une copie soit sous forme manuelle, soit sous forme électronique au système central. Dans certains cas, il propose le renouvellement du contrat directement au client.

## Exécuter les interventions correctives

Sur le site, le technicien d'intervention procède à la réparation ou au remplacement des pièces. Il peut déclencher une demande de réparation en atelier ou faire livrer de nouvelles pièces. L'intervention fait l'objet d'un suivi technique et d'un suivi d'avancement. Le technicien consigne l'heure d'arrivée, le temps passé, les pièces échangées, le temps de transport sur le bon d'intervention.

S'il est équipé d'une tablette ou d'un PC, le technicien reçoit de manière électronique tout le contexte, l'ordre de service et les données descriptives de l'installation. Il saisit alors le rapport d'intervention qui sera transmis au système d'information central. Il consigne la fin d'intervention sur le bon et la présente au client pour approbation. Le logiciel produit un rapport technique décrivant la nature de la prestation exécutée, les difficultés rencontrées, les points de mesure et relevés de compteurs, les actions suivantes à effectuer.

Le cas échéant, une facture est émise. La facturation peut être sur forfait, principalement quand il y a eu devis ou que les interventions sont tarifées. Elle est le plus souvent sur charges réelles, la facture devant être suffisamment précise pour faire état des prestations, dépenses horaires, pièces remplacées ou réparées et frais engagés.

L'intervention peut être payante, sur charges réelles ou forfaitairement, ou avoir eu lieu, le matériel étant sous contrat ou sous garantie. Dans certains cas, le technicien est à même d'émettre une facture et de se faire payer directement. Quand il y a un contrat, la facturation est essentiellement périodique.

## Effectuer les installations

Il appartient, dans certains cas, au SAV ou au service client d'effectuer l'installation de nouveaux matériels vendus ou loués ou suite à un échange standard.

Avec le système informatique, l'administration des ventes émet un ordre d'installation avec éventuellement mention du retour de matériel en cas d'échange standard ou de location. Le matériel à installer est livré sur le site ou transmis au technicien. Le technicien procède à l'installation, en déposant éventuellement le matériel à remplacer, qu'il renvoie à l'atelier. Après installation, en déposant éventuellement le matériel à remplacer, qu'il renvoie à l'atelier. Après installation, le technicien effectue un rapport d'installation et transmet les informations correspondantes. Le gestionnaire du parc exploite le rapport pour mettre à jour les données du parc et la configuration des équipements du client. Munie des heures et coûts relatifs à l'installation, l'administration des ventes déclenche la facturation finale.

## Exécuter les réparations

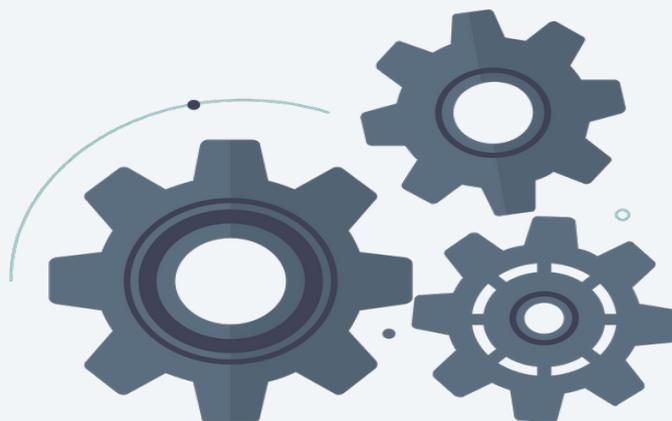
La réparation, quand elle ne se fait pas sur place, se fait en atelier, en usine ou en sous-traitance. Dans les SAV classiques, le client amène lui-même la pièce défectueuse ou fait procéder à son envoi. Tout en appartenant toujours au client, la pièce pour réparation atelier est entrée en stock de réparation entraînant une cession de responsabilité juridique. Il peut s'agir également d'un matériel loué, à réviser avant qu'il ne retourne au stock. La saisie informatique du matériel ou l'encodage consiste à enregistrer divers renseignements concernant le client, l'appareil, la nature de la panne, ainsi que toutes demandes particulières de devis, de délais.

L'atelier de réparation reçoit le matériel à réparer, accompagné d'une fiche suiveuse et de tous documents jugés utiles par l'organisation pour faciliter ou guider son travail. La fiche suiveuse porte les renseignements utiles pour

retrouver dans le système l'ordre de réparation ou d'expertise. La décision de réparer ou de ne pas réparer est technique mais aussi économique. En général, à chaque réparation ou remise en état, un renouvellement ou une prolongation de garantie se fait. Il n'est alors pas de l'intérêt du SAV de s'acharner à remettre en état un équipement qui risque d'être à nouveau défectueux dans la période de garantie suite à la réparation. Certains SAV enregistrent le nombre de retours du matériel défectueux et, au bout de trois, procèdent systématiquement à un échange standard.

Avant réparation, l'atelier, sollicité pour expertiser le matériel, émet les résultats de ses investigations sous forme d'un devis technique. Ce devis technique est transmis à l'administration des ventes qui le transforme en devis commercial et le présente au client. En attendant la décision du client, le matériel est mis de côté dans une zone d'attente de commande client.

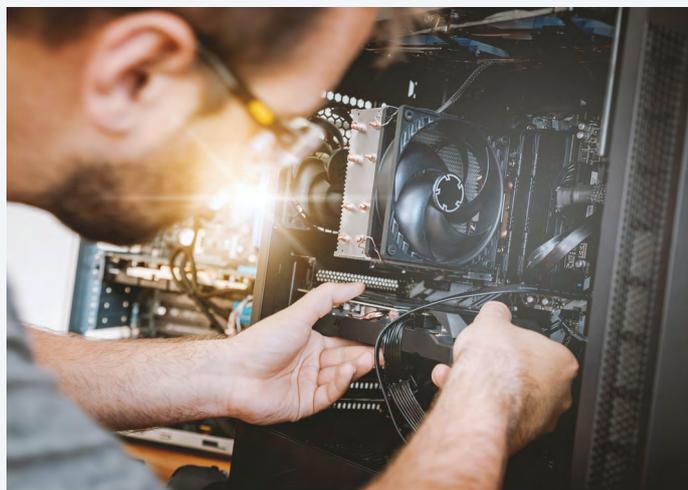
Quand le client est d'accord avec le devis, l'atelier procède à la réparation en utilisant des pièces du stock de rechange ou des pièces commandées à l'extérieur. La réparation de pièces peut être sous-traitée. Dans ce cas, la réparation peut être subordonnée à l'acceptation ou au refus d'un devis du fournisseur. L'atelier complète son bon d'intervention (temps de main-d'œuvre, pièces changées, autres frais) et clôture l'intervention de réparation. L'atelier retourne le matériel, une fois réparé, au point de contact client ou l'expédie directement au client. L'atelier saisit les données de la réparation et de panne.



## Flux de répartition suite à l'intervention

Pendant une intervention, il arrive que le matériel ne puisse être réparé sur place et doive être envoyé en atelier. Consulté, le client peut demander un échange standard, une location ou l'installation d'un matériel neuf si la réparation prend trop de temps ou si le matériel n'est pas réparable. Il peut aussi décider d'attendre que la réparation soit effectuée.

Le technicien d'intervention sur site dépose le matériel et le transmet à l'atelier. Le cycle de réparation s'effectue. À la fin de la réparation, l'atelier achemine le matériel sur le site client ou le transmet au technicien qui le réinstalle. Le coût de la réparation atelier est imputé à la commande ou au contrat d'origine. Les frais de réparation ainsi que la pose et dépose sont facturés de façon globale.



## Livrer les pièces de rechange commandées

Le client gère lui-même la maintenance de son parc et entre en relation avec le SAV pour commander des pièces de rechange. La commande peut se faire sur catalogue, via Internet, à un comptoir ou un magasin. Le SAV, sollicité pour aider le client à identifier la pièce, saisit la commande, vérifie la disponibilité et lance la livraison. Il établit la facture qui porte sur la vente de la pièce de remplacement et la livraison avec inclusion de frais administratifs.

## Gérer les chantiers

Il s'agit des cas où de gros équipements (avions, bateaux...) doivent faire l'objet d'opérations de maintenance ou de révisions. Ces opérations sont menées comme de véritables chantiers. Tous les travaux à exécuter sont regroupés, planifiés et ordonnancés entre eux de façon à assurer la fluidité du chantier. Une fois les bons de travail distribués, les interventions se déroulent selon la procédure décrite précédemment. Un suivi d'avancement dans le système de gestion mesure les progrès de chaque tâche et l'avancement global. Les travaux supplémentaires sont enregistrés. C'est le moment où il faut faire une véritable chasse aux travaux supplémentaires, à la fois pour ne pas en oublier au moment de la facturation finale, et pour être sûr que l'on a l'accord du client avant d'y procéder.

La fin d'exécution est marquée par la constitution d'un rapport technique ou d'un rapport de chantier, document officiel qui sera remis au client et qui pourra être exploité, en particulier pour la justification de la facturation, mais aussi pour lister les travaux reportés au chantier suivant.

## Analyser les résultats

En permanence doit se poser la question de la rentabilité du SAV. Même s'il est admis que le SAV fait partie de l'image de marque de la société, il ne peut passer très longtemps aux yeux des dirigeants comme un mal nécessaire. En tout état de cause, le directeur du SAV doit être à même d'analyser de façon scrupuleuse les coûts et profits du service à travers les interventions, les réparations et les contrats et ensuite d'en faire état à sa direction. Il le fait au moyen d'un tableau de bord récapitulant les volumes d'interventions et de réparations, le chiffre d'affaires et les dépenses par nature de coûts, les performances du service et le niveau de satisfaction de la demande client, l'historique par équipement ou type d'équipement.



# Conclusion

Dans un monde où les opportunités ne cessent de se multiplier, les entreprises s'appuient toujours plus sur les processus technologiques de leurs services clients et SAV pour gagner en compétitivité. Assurer la qualité des données techniques et commerciales, améliorer la productivité, maîtriser les coûts des interventions et des services maintenance, optimiser les tournées des techniciens... les enjeux sont de taille ! La transformation numérique des départements SAV passe par la mise en place d'un système d'information (ERP) plus performant, innovant, agile et surtout humain. Place à une meilleure planification des interventions, à la personnalisation de la relation client, à une traçabilité plus fine des équipements et à une augmentation de la rentabilité de votre SAV !

Aujourd'hui, le SAV et le monde digital vont de pair. Conforté par un ERP de nouvelle génération, le SAV maîtrise ses engagements commerciaux. Force de propositions d'activités de service supplémentaires, il instaure un passage progressif au contrat d'entretien, à l'image du passage de la maintenance curative à la maintenance préventive.



## Découvrez notre approche pour votre projet

Chez Euro ERP, votre métier est le moteur de nos innovations. Qu'importe la taille de votre entreprise, notre méthode de co-innovation n'est pas réservée aux géants ou aux grands groupes.

<https://euroerp.fr/notre-methode/>

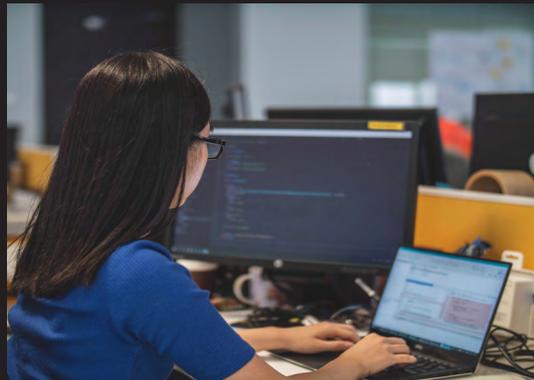


# Euro ERP est éditeur intégrateur de solutions de gestion pour PME et ETI.

Depuis plus de 10 ans, nous fournissons des solutions et services de gestion performants pour les entreprises à taille humaine. Nos bureaux regroupent des équipes pluridisciplinaires, dotées d'une expertise probante acquise sur des projets stratégiques.



Migration de données



Adéquation & configuration



Formation des équipes



Accompagnement



**EURO ERP SAS**

29 rue Bassano, 75008, Paris, France

Tél : +33 (0)1 83 64 40 00

E-mail : [info@euroerp.com](mailto:info@euroerp.com)

Site : [www.euroerp.fr](http://www.euroerp.fr)