



Piscines Waterair-Incoservice : ça baigne !

Le fabricant leader de la piscine en kit fait d'Incoservice un levier majeur pour optimiser la gestion de sa relation client. Solution mobile adaptée aux interventions techniques, le progiciel est synonyme d'efficacité et de gain de temps pour l'entreprise. Témoignages.

Chez l'inventeur de la piscine en kit, il y a l'avant et l'après Incoservice. Avec le progiciel d'Incotec, les opérateurs du centre d'appel téléphonique chargés du Service Après-Vente (SAV) et de la vente à distance d'accessoires sont passés d'une gestion manuelle de leur parc client, via traitement de texte et tableur, à un suivi automatisé et en temps réel. « En choisissant le progiciel Incoservice, nous cherchions à servir au mieux les clients de notre SAV et à améliorer notre relation client », explique François Heitz, Directeur des Systèmes d'Information. « Nous avons choisi Incoservice car c'est une solution légère à déployer. Nous connaissions le sérieux de cet éditeur et avons noué avec lui de vraies relations de partenariat », poursuit-il.

Hotline au top

Pour la société, il s'agissait donc d'améliorer l'efficacité et la productivité des échanges téléphoniques entre ses clients et son centre d'appel. Par quel moyen ? En obtenant le maximum d'informations sur les appelants à travers une gestion des appels performante. Le progiciel conserve ainsi l'historique de tous les contacts avec les clients. Grâce à Incoservice, les téléconseillers disposent de toutes les informations sur les commandes - modèle de piscine, historique des interventions...- qu'ils n'ont plus à demander pendant leur conversation avec le client. Un gain de temps estimable : le service traite pas moins de 100 000 appels entrants par an.

Autre avantage, Incoservice améliore la traçabilité des contacts entrants et sortants, appels et emails. Il permet également de réaliser des reportings précis. « Nous suivons précisément l'état d'avancement de la résolution d'un incident et récupérons les données traitées à

l'occasion des appels téléphoniques mais aussi les informations échangées par email », se réjouit le Directeur des systèmes d'information.

Tout autant efficaces, les échanges de données avec les techniciens conseils itinérants chargés sur le terrain de l'assistance clients.

Informations en temps réel pour techniciens mobiles

Cette équipe mobile est équipée de Tablet PC dotés de l'application nomade Incoservice, pouvant fonctionner en mode déconnecté. Auparavant, les technico-commerciaux disposaient d'un carnet d'entretien et de fiches d'intervention servant au reporting. « Ces documents papier posaient des problèmes de fiabilité, avec des délais de transfert d'information au siège à rallonge. Cela pouvait impacter les ventes », se souvient François HEITZ. Les délais de traitement de la commande, d'une semaine environ, ainsi que les risques de perte et d'erreur de saisie se répercutaient sur la qualité de service et la satisfaction de la clientèle.



François Heitz, Directeur des Systèmes d'Information

Le projet

Afin d'améliorer l'efficacité des échanges entre ses clients et sa plateforme téléphonique 100 000 appels entrants annuels concernant le SAV et l'achat d'accessoires, Piscines Waterair souhaitait informatiser son service client. Grâce à une solution nomade, l'entreprise souhaitait également dématérialiser les fiches d'intervention de son personnel itinérant et accélérer de la sorte le traitement des interventions et des commandes de pièces détachées.

La solution

Le progiciel Incoservice automatise les processus et les opérations de gestion de SAV : qualification des appels entrants, attribution d'un réparateur, gestion des pièces, transmission des informations...

En temps réel, la solution permet le partage des informations entre les techniciens nomades et le siège de l'entreprise via leur Tablet PC. Elle assure une traçabilité complète des actions terrain liées à une intervention. Solution standard et évolutive, Incoservice s'adapte à tous les processus de SAV.



Aujourd'hui, les collaborateurs itinérants saisissent leur rapport d'intervention sur leur ordinateur portable, au domicile du client. Incoservice assure une plus grande fiabilité dans la récolte et le traitement des informations terrain : des saisies plus simples et moins nombreuses réduisent le risque d'erreur de retranscription.

Techniciens mobiles équipés de Tablet PC

Les consommateurs signent le document électronique sur l'écran du terminal portable et reçoivent la fiche d'intervention par email. Les techniciens peuvent aussi l'imprimer et éditer une offre commerciale. Autre gain de temps considérable, les techniciens reçoivent leur planning d'interventions sur leur ordinateur portable et non plus par téléphone. De son côté, le coordonnateur du siège dispose d'une vision précise sur les opérations en cours et réalisées. Avec la solution nomade Incoservice couplée à Orange Business Everywhere,

le personnel mobile synchronise ses informations avec le siège et met ainsi à jour automatiquement le progiciel SAP. En lien direct avec ce dernier, Incoservice échange des données à destination des techniciens : une véritable interactivité entre le terrain et le siège !



Les collaborateurs itinérants disposent de données fiables et passent rapidement les commandes de pièces détachées et d'accessoires. « Au maximum, une journée s'écoule entre l'ordre d'achat et son traitement. C'est un grand pas en avant ! », lance François Heitz. Au moyen de la synchronisation de l'état du stock des pièces détachées avec SAP, les techniciens disposent d'une vision de leur disponibilité en

temps réel. Via un portail internet, ils bénéficient également d'une base documentaire leur permettant d'accéder à toutes les informations techniques et tarifaires : exit les documents papier lors des déplacements. « Un système infiniment plus fiable que les fiches papier. Par ailleurs, cet outil performant valorise nos intervenants aux yeux de la clientèle. Nous avons constaté un vrai plus en terme de satisfaction ! » Incoservice continue de s'adapter afin de répondre parfaitement aux besoins de Piscines Waterair. La filiale espagnole de l'entreprise utilise également le progiciel, ajusté aux spécificités du marché local. Le produit se décline aussi en version « B to B », destinée aux partenaires commerciaux internationaux de l'entreprise. Les clés de la réussite du projet ? Aux yeux du chef de projet, elles tiennent à « la qualité du dialogue avec Incotec, la bonne compréhension des demandes et une grande réactivité des équipes, notamment de la maintenance. »

A propos d'Incotec

Editeur-concepteur de solutions informatiques dédiées aux professionnels depuis plus de 25 ans, Incotec est leader en France des logiciels de gestion du service client avec Incoservice. La société assure des prestations globales, de la fourniture du progiciel à l'installation, en passant par la formation et la maintenance.

Innovante et structurante, la technologie d'Incoservice est parfaitement adaptée aux besoins de mobilité des entreprises, grands comptes et PME. La solution apporte les réponses appropriées aux problématiques de gestion des services après-vente, des centres d'appel, traitement des contrats de maintenance préventive ou curative, administration de parcs clients, constitution de bases de connaissances, planification et suivi des techniciens.

Piscines Waterair en bref

Entreprise alsacienne, Piscines Waterair est le leader européen de la piscine en kit depuis plus de 45 ans. L'entreprise conçoit, fabrique et distribue des piscines en kit pour les particuliers. Elle équipe plus de 100 000 familles en France et dans plus de 35 pays.

Récompensée par de nombreux prix pour son savoir-faire et la performance de ses avancées technologiques, elle s'appuie sur un effectif de 300 personnes.

www.waterair.fr



On est si bien ensemble.