

Incoservice chouchoute le SAV de 3 Suisses

3 SUISSES

Le spécialiste de la vente à distance a choisi Incoservice pour optimiser la qualité de son Service Après-Vente. Résultat : un suivi complet des interventions, une relation client renforcée et des taux de satisfaction records !

De vrais chouchous ! Les clients de 3 Suisses bénéficient aujourd'hui d'un Service Après-Vente (SAV) encore plus efficace : le vepéciste a en effet choisi le progiciel Incoservice pour optimiser la performance de son SAV. Devenu obsolète, l'outil interne précédent ne gérait ni les prises d'appels, ni les stocks de pièces et ne permettait pas non plus de planifier les visites des techniciens. « Ce logiciel était inadapté à nos métiers et ne nous permettait pas de gérer la complexité du SAV, un métier à part entière », déclare

Abdelouaheb Touil, Responsable SAV France et relations fournisseurs. En se dotant du progiciel Incoservice, 3 Suisses cherchait à professionnaliser son SAV mais aussi à offrir à leurs clients un vrai service marquant la différence d'avec la concurrence tout en leur simplifiant la vie. La cellule 3 Suisses dédiée à la relation client et le back office gèrent chaque année 40 000 interventions sur les 9 000 références du catalogue de l'enseigne bénéficiant du SAV : produits bruns (électronique : téléviseurs, hifi...), blancs (électrodomestiques, électroménagers), gris (informatique), mobilier et literie. Ces équipes prennent aussi en charge l'assistance technique aux clients, les stocks de pièces détachées, les relations avec les réparateurs et assurent le suivi des dossiers. L'enseigne confie les réparations des produits à quelque 250 partenaires sous-traitants.



Localisés dans toute la métropole et les DOM-TOM, ces réparateurs travaillent suivant leurs propres méthodes. Selon le responsable du SAV, l'application Incoservice correspond le plus aux particularités de la vente à distance : « Les autres solutions existantes que nous avons analysées, toutes orientées vers les métiers de vente

directe avec des SAV intégrés, sont peu adaptées à notre situation ». « Avant Incoservice, nous ne faisons que diriger les clients vers les réparateurs, sans aucun suivi ni extraction possibles, poursuit Didier Sabourin, Responsable des relations avec le réseau des réparateurs. Or, une fois le produit chez le technicien, nous cherchions à informer les clients sur l'avancement de la réparation. »

Informations instantanées

D'autre part, avec l'ancien système, le conseiller téléphonique 3 Suisses créait lui-même une fiche au moment de l'appel, ce qui rallongeait le temps d'attente du client au téléphone. Aujourd'hui, avec Incoservice l'opérateur identifie instantanément les clients qui appellent, leurs produits et les conditions d'après-vente. Il dispose d'une vision globale de chaque client : référence des produits, date d'achat, numéro de facture, historique des interventions réali-

Le projet

Dotés de leur propre logiciel devenu obsolète, 3 Suisses cherchait une solution lui permettant d'opérer un suivi précis des 40 000 interventions annuelles de son SAV, à travers des informations fiables et instantanées sur les clients et leurs produits. L'entreprise souhaitait se doter d'un outil de pilotage de son réseau de 250 partenaires réparateurs tout en simplifiant la vie de ses clients grâce à de nouveaux services.

La solution

Le progiciel Incoservice automatise les processus et les opérations de SAV : qualification des appels entrants, attribution d'un réparateur, gestion des pièces, transmission des informations... Il gère les interventions des prestataires extérieurs et permet l'édition d'états et de rapports personnalisés. En temps réel, la solution permet le partage des informations entre les opérateurs et les clients via un portail internet. Elle assure une traçabilité complète des actions liées à une intervention. Solution standard et évolutive, Incoservice s'adapte à tous les processus de SAV.

sées... Il est ainsi en mesure d'effectuer un premier diagnostic précis et peut vérifier la disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation. Des photos lui permettent d'ailleurs d'identifier facilement les articles et le matériel de rechange.

« Grâce au logiciel, nous gagnons entre une et deux minutes par appel, c'est-à-dire le temps moyen pour remplir une fiche produit », souligne Abdelouahed Touil. La solution Incoservice indique automatiquement si le produit nécessite une intervention à domicile ou s'il peut être réparé dans un atelier. Dans le premier cas, le logiciel, couplé à un outil d'analyse cartographique, signale au conseiller 3 Suisses le point de réparation le plus proche du client.

Traçabilité totale

Toujours au moyen d'Incoservice, l'opérateur déclenche l'intervention en envoyant un ordre de mission au réparateur. Ce dernier, au moment de la prise de contact avec le client, dispose de toutes les

informations concernant le dossier. S'agissant des réparations dans les stations techniques, le client dépose son colis dans l'un des 3 500 points relais de 3 Suisses (commerces de proximité : boulangers, librairies, fleuristes...) et le récupère, dans le même endroit, une fois remis en état.

Avantage concurrentiel

De la prise en charge par le technicien à la livraison au point relais en passant par la commande et la réception des pièces, le client peut suivre le processus dans son intégralité via le site 3suisses.fr. « Grâce à ce pistage précis de la partie logistique, nous avons vraiment simplifié la vie des clients. Par ailleurs, nous connaissons et suivons 100 % de nos clients », se réjouit le responsable du SAV. Incoservice permet de tracer chaque contact avec les clients mais aussi avec les sous-traitants : « Cette traçabilité est une véritable révolution !, s'exclame Abdelouahed Touil. Aujourd'hui, nous disposons d'une véritable avance sur les acteurs concurrents de la vente

sur internet : ils n'ont pas notre connaissance du suivi à distance des prestataires externes ».

Vis-à-vis de ses partenaires, la crédibilité du SAV 3 Suisses est renforcée : « Nous savons exactement à quelle étape de la réparation ils se situent et savons s'ils prennent du retard. Cela nous permet de les piloter en temps réel. »

Solution sur-mesure

Outil flexible, Incoservice évolue sans cesse afin de répondre précisément aux attentes de 3 Suisses. Selon M. Touil, « la solution standard est non seulement appropriée à nos métiers de la vente à distance, mais Incotec l'adapte pour répondre à nos nouveaux besoins : du vrai sur-mesure ! »

En définitive, Incoservice apporte de vrais services ajoutés et les clients le constatent : 67 % d'entre eux s'estiment très satisfaits et 80 % sont satisfaits du SAV 3 Suisses. Des clients visiblement ravis d'être chouchoutés ! ■

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.

Incotec assure des prestations globales, de la fourniture du progiciel à l'installation, en passant par la formation et la maintenance.

Innovante et structurante, la solution Incoservice satisfait aussi bien les besoins des grands comptes que ceux des PME. Le progiciel 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.

Le centre de développement des logiciels Incotec est certifié ISO 9 001 par l'organisme TÜV du Baden Württemberg en Allemagne.

A propos de 3 SUISSES

Acteur majeur de la vente à distance et du e-commerce, 3 Suisses propose des milliers de produits dans des domaines tels que l'habillement, l'équipement de la maison ou la micro-informatique.

3 Suisses développe un vrai savoir-faire dans la relation client : téléphone, courrier, Internet ou dans leurs espaces-boutiques.

Le groupe gère plus de 40 millions de contacts téléphoniques par an et dispose d'une base clientèle de 15 millions de personnes en France.

CONTACTS

Incotec

Parc d'Innovation
7 bld Gonthier d'Andernach
BP 40136
67404 Illkirch Cedex
Tél : 03.88.55.18.18
Fax : 03.88.55.18.28

Incotec Ile-de-France

46 rue de Paris
78 600 Maisons-Laffitte
Tél : 01.39.12.80.00
Fax : 01.39.12.80.01

www.incotec-software.fr
✉ incoservice@incotec.fr