**Tribune spéciale service Après-Vente
SAV : comment le transformer en moteur de croissance ?**

**Le service après-vente serait-il la pépite tant recherchée, mais peu dénichée par les dirigeants ? Longtemps négligé, voire décrié, le SAV connaît aujourd’hui un renouveau avec l’avènement des nouvelles technologies et serait en train de (re)trouver ses lettres de noblesse. Cette revalorisation se justifie amplement quand l’on sait que la qualité d’un service après-vente impacte la perception qu’un client peut avoir d’une entreprise et influe sur l’acte d’achat. Mais encore faut-il repenser ses process et son organisation pour réussir la mutation du SAV de son entreprise. Etat des lieux et pistes de réflexion avec Jean-Noël Barat, Responsable des Ventes Atheneo SAV.**

**Le SAV, au cœur des nouveaux enjeux**Le métier du service après-vente doit faire face à d’importants bouleversements stratégiques, organisationnels et techniques, qui s’expliquent, notamment, par l’avènement de deux phénomènes. D’une part, les dirigeants de PME et PMI sont à l’affut de **nouvelles sources de croissance**, afin d’affronter une situation économique qui tarde à sortir de la morosité. La recherche de nouvelles sources de profits – ou du moins d’économies – restant une préoccupation constante, les directions financières et générales s’intéressent de plus près aux fonctions support, jusqu’alors plus délaissées au profit des départements commerciaux, notamment. Lutte contre l’érosion client naturelle, écoute active par les techniciens permettant de réaliser des ventes complémentaires, sources d’innovation sont autant de nouvelles perspectives qu’offre le SAV, en 2015. En effet, si seulement 20 % des PME et PMI ont mis en œuvre une stratégie de croissance autour de leur SAV, la mise en place d’une stratégie dédiée peut entraîner une croissance de 30 % du chiffre d’affaires (source : Kurt Salmon) !
D’autre part, le SAV subit de plein fouet **la transformation numérique, imposant aux décideurs et aux responsables SAV de repenser certaines facettes du métie**r. L’usage massif d’internet et des solutions de mobilité ont modifié la relation entre l’entreprise et ses clients. Les déplacements sur site ne sont plus le seul moyen de rentrer en contact avec l’entreprise. Les points d’entrées se multiplient : téléphone, email, espace client, chat, réseaux sociaux…A l’horizon 2018, selon une étude du cabinet Gartner, 20 % des 500 premières entreprises mondiales utiliseront la vidéo dans le cadre de leurs interactions clients[[1]](#footnote-1).
En parallèle, les clients sont de mieux en mieux informés. Internet leur permettant d’accéder à de nombreuses informations, via des forums, des bases de connaissance ou encore des tutoriels, les techniciens ne sont plus les seuls « sachants ». Ils se doivent d’apporter aux clients une réponse à la hauteur de leurs attentes, et cela dans un laps de temps toujours plus court. Un challenge quotidien à relever de façon exemplaire, d’autant plus que le moindre faux pas risque d’être relayé, voire amplifié, en raison de la caisse de résonnance qu’est Internet
Si ces phénomènes peuvent susciter réticences et incompréhensions à tous les niveaux de l’entreprise, il faut les envisager comme de nouvelles opportunités permettant à l’entreprise de se différencier de la concurrence.

**Les bons outils pour réinventer son SAV**Ce constat fait, la mise en œuvre d’une méthodologie appropriée, couplée à une solution de gestion performante, s’impose pour profiter au mieux de ces évolutions. Un SAV sûr et performant repose sur trois éléments clés : une **stratégie claire**, avec des objectifs définis en amont et des indicateurs permettant d’évaluer l’atteinte de ces objectifs, une **centralisation des données** pour que chaque acteur accède aux bonnes informations au bon moment, et, enfin, une **gestion et une planification des ressources** optimales. « Avec une solution de gestion dédiée au SAV, vous bénéficiez de fonctionnalités adaptées vous permettant d’optimiser vos process et de gagner en performance à chaque maillon de la chaîne du SAV.
Le système d’information de votre SAV, *précise* *Jean-Noël Barat, Responsable des Ventes Atheneo*, se doit de reposer sur une base de données unique et commune à tous les acteurs de l’entreprise : commerciaux, techniciens, responsables ADV… Malgré l’abondance des canaux d’arrivée, une solution de gestion du SAV permet de centraliser et d’historiser l’ensemble des échanges, pour chaque client, au sein d’un seul référentiel et d’assurer, ainsi, un suivi optimal des demandes et des interventions. Une solution SAV, telle qu’Atheneo, permet une gestion efficace des incidents. Au sein de la solution, vous enregistrez les demandes de réclamation, vous les priorisez ou encore vous évaluez les interventions effectuées afin de savoir si elles ont apporté satisfaction. »
Par ailleurs, face aux flux conséquents de données et à la pression grandissante que connaissent certains services support, il est important de doter les techniciens d’outils, à la fois **simples à utiliser** – pour une prise en main rapide - et **complets** - pour leur offrir une vision à 360° des interventions passées ou en cours. « Par exemple, grâce au **portail personnalisé d’Atheneo**, entièrement paramétrable, le technicien accède en un clin d’œil à l’agenda des interventions, avec une priorisation des actions. Des fonctionnalités permettent aussi au responsable technique de gagner en visibilité et efficacité : **l’agenda collaboratif**, **le calcul des dates des prochaines interventions, la planification automatique** d’une date à l’issue d’une intervention. La **géolocalisation** des interventions est une autre fonctionnalité intéressante. A partir d’un incident déclaré, le dispatcheur ou responsable technique regarde les incidents ou les visites préventives à proximité, afin d’optimiser les déplacements de ses collaborateurs. »
Dernier point, mais non des moindres : un logiciel de SAV accélère les process de facturation. « Chez bon nombre de nos clients, la mise en œuvre de notre solution Atheneo a permis de raccourcir le temps de traitement des bordereaux et la création de rapports d’intervention. En déclenchant les rapports d’intervention du jour, un outil de gestion adapté au SAV comme Atheneo peut permettre de **gagner en temps – jusqu’à une semaine - et, ainsi, en trésorerie** !, *conclut Jean-Noël Barat.*»

**Ainsi dotées d’une solution de gestion experte, les équipes SAV sont à mêmes de favoriser les actions préventives, d’anticiper les pics d’activité et d’améliorer la performance de toute la chaîne du SAV. Et si la meilleure solution de gestion ne suffira pas à elle seule à transformer un SAV, sa mise en œuvre est une excellente occasion pour sensibiliser vos collaborateurs aux enjeux de la satisfaction et de la fidélisation client, et cela au-delà du service client. L’occasion, aussi, d’en faire un véritable projet d’entreprise et une source de développement de votre business.**

|  |
| --- |
| **Mismo, Forget Technology** |
| Mismo Informatique propose depuis plus de 20 ans une offre complète en solutions de gestion, infrastructure et matériels informatiques. Partenaire global en système d’information, certifié Iso 9001 sur 100 % de ses offres et services, Mismo Informatique simplifie le quotidien de 3 000 entreprises pour mieux leur permettre de se recentrer sur leur cœur de métier. Mismo Informatique se compose de 150 collaborateurs répartis sur 6 agences : Nantes, Toulouse, Brest, Angers, Laval, La Roche sur Yon. |

**Contact presse Mismo Informatique :**
Anne Favre d’Echallens - anne.favre@mismo.fr - Tél : 02 51 12 75 41

1. Source Gartner. *Predicts 2015: Weak Mobile Customer Service Is Harming Customer Engagement.*

<http://www.gartner.com/document/2906518>. [↑](#footnote-ref-1)