

HUSQVARNA automatise et dématérialise la gestion de son flux service après-vente avec Service Maint et offre ainsi une totale transparence à ses 6000 points de vente en France.

« Nous assurons la gestion du flux SAV depuis l'enlèvement du produit dans le point de vente, en passant par la réparation, jusqu'à la livraison sur le point de vente »

Stéphane Blanc, Regional Aftersales Manager

Husqvarna Group : leader mondial

Husqvarna Group est le plus grand producteur mondial de produits thermiques ou produits de jardin y compris les tondeuses à gazon robotiques, motoculteurs, tronçonneuses et taille-bordures. Le groupe suédois est également premier producteur européen de produits d'arrosage et l'un des leaders mondiaux de l'équipement et des outils diamantés de découpe pour les industries de la construction et de la pierre.

En 2012, le Groupe a réalisé un **chiffre d'affaires de 3,6 milliards d'euros** et compte un effectif moyen de **15 000 personnes dans plus de 40 pays**. Même si ses principaux marchés se situent en Amérique du Nord et en Europe, le groupe possède des sites de production et distribue ses produits dans plus de 100 pays.

Les principales marques mondiales du groupe sont **Husqvarna, Gardena, McCulloch et Diamant Boart.**

Le service après-vente Husqvarna France

Gardena, marque de référence en outils de jardinage de haute qualité en Europe, fait partie du Groupe Husqvarna depuis 2007. Cette acquisition a permis en effet à Husqvarna d'entrer sur le marché de l'arrosage et de se renforcer en Europe. Plus de 50% des ventes de la marque sont réalisées par des grandes surfaces de bricolage (GSB). La marque haut de gamme de motoculture

Husqvarna s'adresse, quant à elle, davantage aux professionnels et aux amateurs éclairés et est principalement distribuée par des revendeurs spécialistes.

« **L'ensemble des réparations des produits de marques Gardena ou McCulloch en France est centralisé et assuré par 2 sites centraux.** Plus de **6000 points de vente** (jardinerie, GSB, coopératives agricoles) sont en relation directe avec le centre SAV. Nous assurons la **gestion du flux SAV depuis l'enlèvement du produit dans le point de vente, en passant par la réparation, jusqu'à la livraison sur le point de vente.** Il est donc pour nous essentiel **d'offrir en temps réel à nos clients une visibilité globale sur l'état d'avancement de leur demande.** » explique Stéphane Blanc, Regional Aftersales Manager du groupe Husqvarna.

« De même, la forte **saisonnalité du métier** concentrée sur les mois d'avril, mai et juin induit pour le SAV de conserver une parfaite visibilité sur le détail de chaque dossier client pour pouvoir **adapter et anticiper les ressources nécessaires au bon fonctionnement du service.**»

En front line, une équipe de **11 personnes assurent la prise en charge des demandes entrantes.** Les réparations sont ensuite dispatchées en fonction du niveau d'activité à l'un des **2 ateliers compétents soient 17 techniciens en back office.** Le service gère plus de **1000 interventions mensuelles.**



Husqvarna Group

FOCUS

Société : Husqvarna Group

Secteur : Industrie

Chiffres clés :

- 6 000 points de vente
- 30 utilisateurs
- 1 000 interventions mensuelles

Solution :

Logiciel full web
Service Maint





TEMOIGNAGE HUSQVARNA



Service Maint : la solution retenue pour la gestion du SAV France

La solution Service Maint était déjà utilisée par Gardena au moment du rachat en 2007 par le groupe Husqvarna.

A l'époque, la solution est conservée pour la **gestion intégrale des flux SAV pour les produits réparables de marques Gardena ou McCulloch**.

Service Maint répond parfaitement aux exigences du cahier des charges par sa **flexibilité**, sa **simplicité d'utilisation**, sa **facilité d'administration en interne** et son **évolutivité en cas d'intégration d'un nouveau processus ou d'un nouvel atelier**.

Les objectifs du projet sont clairs :

- **Garder le contrôle sur tous les flux liés au service après-vente,**
- **Gérer les 2 ateliers de façon autonome avec un point de centralisation** pour une totale transparence pour le client,
- **Gérer la relation avec l'atelier partenaire** et notamment la rémunération des services rendus,
- **Honorer les engagements clients** en termes de respect des délais spécifiés dans la garantie produit.

Deux administrateurs formés au paramétrage de la solution assurent en collaboration avec DIMO Maint la **parfaite adaptation de l'outil à leurs besoins**.

L'ensemble des utilisateurs, tant au niveau des équipes hotline qu'au niveau des techniciens, apprécie l'alliance entre **simplicité et performance fonctionnelle de l'outil**.

Service Maint assure la gestion complète des flux SAV au quotidien

La solution web **Service Maint gère tous les flux de service après-vente**. En voici un exemple concret :

Un magasin émet une **demande de prise en charge SAV** par téléphone, fax ou mail.

L'assistance Hotline ouvre un dossier existant ou créé un nouveau dossier dans Service Maint.

Dans le cadre d'une intervention sous garantie, toutes

les informations clients sont déjà renseignées et sont justes à compléter.

Une **confirmation de prise en charge** est envoyée via Service Maint au magasin quand la demande est acceptée avec une information relative à l'enlèvement du produit sous 48h00.

Une fois par jour, une **demande d'enlèvement** est envoyée au transporteur avec les ordres de collectes et les indications de livraisons dont l'atelier prédéterminé dans Service Maint. A réception des données du transporteur, le statut de la demande dans Service Maint est enrichi du libellé collecté ou pas collecté.

Une fois, la **réception du produit effectuée à l'atelier**, le dossier du client est mis à jour au niveau de son statut : réceptionné.

Le **système d'édition d'étiquettes codes à barre** de Service Maint permet d'éditer facilement des étiquettes et de suivre chaque produit dans l'atelier et de conserver le lien avec le dossier client.

Un devis est envoyé au magasin pour acceptation si le produit n'est pas sous garantie.

Dans le cas d'un produit sous garantie, le technicien renseigne le temps passé, les pièces utilisées, le résumé de la réparation et clôture la demande. Enfin, **une facture interne est éditée et l'imputation sur le stock de pièces de rechange est réalisée**.

Une dématérialisation totale des dossiers clients

Grâce à la mise en œuvre de la solution Service Maint, Husqvarna a constaté un **réel confort de travail pour les équipes** qui disposent d'une **meilleure connaissance des dossiers clients** et d'une **visibilité complète sur l'ensemble du process SAV**. La **dématérialisation totale des dossiers clients** génère moins de risque de pertes et d'erreurs et favorise le **partage de l'information**.

Les clients apprécient la **traçabilité complète de leurs demandes, la réactivité accrue du service après-vente et le respect des engagements**.

« Afin d'améliorer la traçabilité de la qualité des produits, nous souhaitons poursuivre notre projet par la **connexion de Service Maint au Système d'information, aux logiciels de CRM et de Business Intelligence** », conclut Stéphane Blanc.



En savoir plus sur www.servicemaint.fr