

La filiale SAV du groupe SCHIEVER place service Maint au cœur de la gestion de son service après-vente.

« Facteur de fidélisation, il est essentiel pour la filiale d'assurer la satisfaction des clients finaux en accélérant les interventions et la résolution des problèmes. »

Philippe Olijnik, Directeur d'exploitation, SAV



Le groupe Schiever, spécialiste de la grande distribution

Schiever (Effectif : 6381 personnes, CA 2012 : 1 380 millions d'euros), est un acteur de la grande distribution incontournable sur le quart Centre-Est de la France avec plus de 160 magasins (hypermarchés Auchan, Supermarchés Atac, Maximarché, Proximarché, Kiabi, Weldom, Bi1) et une présence européenne.

Schiever achète et distribue des produits :

- o alimentaires,
- o blancs : électroménager (réfrigérateur, four, etc.) et petit électroménager (cafetière, fer à repasser, etc.),
- o bruns : hifi vidéo,
- o gris : informatique,
- o de bricolage,
- o de décoration,
- o vestimentaires

et exerce dans le monde de la restauration avec la gestion de 5 restaurants Flunchs.

Une filiale dédiée à la gestion du SAV

Soucieux d'apporter le meilleur service à ses clients, Schiever gère en propre sa structure de Service Après-ventes. Situé à Avallon, le centre SAV est agréé par

la plupart des grandes marques d'électroménager, TV, motoculture, cycles, ...

« L'entreprise S.A.V Schiever centralise toutes les réparations des clients des 160 magasins du groupe et gère en direct plus de 6 000 consommateurs qui n'ont pas forcément acheté leurs produits dans un de nos points de vente. » précise Philippe Olijnik, Directeur d'exploitation, SAV Schiever.

La filiale emploie 31 personnes et dispose de 4 ateliers de réparation différents et d'un service Hotline. Le service intervention regroupe 6 techniciens itinérants électroménager, un antenniste chauffagiste et un chauffeur livreur.

S.A.V Schiever assure tous types de réparations sur tous types de produits : bruns, blancs, gris, motoculteurs, cycles, perceuse, bétonnière, ...

Une gestion efficace du processus SAV : un enjeu stratégique

Pour Schiever S.A.V, le service Après-vente représente la raison d'être de leur activité et une source unique de revenu.

Facteur de fidélisation, il est essentiel pour la filiale d'assurer la satisfaction des clients finaux en accélérant les interventions et la résolution des problèmes.

Par la mise en place de Service Maint, solution de gestion du Service Après-vente, l'entreprise assure :

- o une communication facilitée avec les 160 magasins



SCHIEVER

FOCUS

Société : Schiever

Secteur : Grande distribution

Chiffres clés :

- 130 points de vente
- 150 utilisateurs
- 25 000 créations de dossiers annuels
- 13 000 factures par an

Solution :

Logiciel full web

Service Maint





TEMOIGNAGE SCHIEVER



- une **parfaite connaissance des dossiers clients** et de leurs parcs matériels
- une **maîtrise complète de la demande d'intervention à la facturation du dossier**
- une **accélération du délai d'intervention**
- un **taux de service performant** une **facturation facilitée et accélérée** des interventions et des pièces de rechange

Service Maint : un outil de gestion centrale pour la filiale

Tous les services de Schiever S.A.V sont amenés à utiliser le logiciel Service Maint au quotidien:

- le **service Hotline** pour la création ou la consultation des dossiers clients et de leurs parcs matériels,
- la personne qui gère **les tournées et le planning des techniciens**,
- **les techniciens** pour les commandes de pièces,
- le **service achat** qui centralise les commandes de pièces et gère les négociations auprès des fournisseurs
- le service comptabilité pour la facturation
- les magasins et les points de vente pour les demandes d'intervention

Service Maint assure la fluidité et la transparence dans le processus de gestion des demandes d'interventions.

Dans le cas par exemple d'une demande d'intervention en magasin sur un produit sous garantie ou hors garantie :

- Le magasin édite une demande d'intervention spécifiant les coordonnées du client et le type de problème.
- La Hotline rappelle le consommateur pour un **diagnostic du problème** et **ouvre un dossier sur Service Maint**

- Le dossier est **rendu visible au magasin** pour offrir une totale transparence sur l'état d'avancement de la demande
- Si besoin, l'accueil gère la prise de rendez-vous avec un technicien pour l'intervention
- Le technicien visualise chaque jour les **interventions à réaliser** et peut éditer une feuille d'intervention
- Le technicien procède à la recherche de **pièces nécessaires à l'intervention**, les renseigne dans le dossier et les passe en commande
- Une personnes centralise les demandes dans Service Maint et **gère les commandes de pièces**
- A réception des pièces, la personne en charge de la gestion des tournées, **valide le déplacement du technicien**
- Le technicien renseigne le dossier, une fois l'intervention réalisée
- La comptabilité gère les pièces sous garanties

Si le produit n'est pas sous garantie, il y a une étape intermédiaire d'établissement d'un devis main d'œuvre et pièces de rechanges pour validation par le client. L'intervention clôturée, la facture est établie sur la base du devis.

Des gains en rapidité et efficacité à tous les niveaux

« **Véritable solution comptable intégrée**, Service Maint nous fait gagner énormément de temps sur la partie comptable en fin de mois. En effet, avant la mise en place de l'outil, il fallait compter 3 à 4 jours pour préparer les 1080 factures mensuelles. Beaucoup de traitements manuels étaient nécessaires.

Aujourd'hui, **une journée suffit à la facturation des dossiers du mois.** » souligne Philippe Olijnik.

Le gain de temps réalisés est considérable quand on connaît le volume traité annuel de 13 000 factures.