



Propos recueillis auprès de Nicolas Fiard,
Responsable informatique au sein du Groupe Espacs

« La gestion du SAV en temps réel est un avantage concurrentiel pour les entreprises du BTP »



Améliorer la gestion des interventions SAV



Gagner en réactivité pour augmenter la satisfaction



Accélérer la remontée des informations terrain

Objectifs

- ✓ Gagner en réactivité pour augmenter la satisfaction client
- ✓ Digitaliser la gestion des interventions SAV pour gagner en fiabilité
- ✓ Accélérer la remontée des informations terrain aux équipes administratives

ESPACS

Le Groupe Espacs est composé de huit filiales, expertes dans la sécurisation de sites (clôtures, portails, gestion d'accès, alarmes, vidéo protection...). Cette entreprise familiale fondée il y a plus de 20 ans réunit aujourd'hui 200 collaborateurs. En 2012, le Groupe Espacs choisit de s'appuyer sur l'ERP LSE Business BTP pour gérer son activité. L'entreprise souhaite, entre autres, gagner en réactivité lors des interventions de SAV et mise pour cela sur le module LSE Mobile SAV.

Retour sur l'usage et les bénéfices de ce module, avec le témoignage de Nicolas Fiard, Responsable informatique du Groupe Espacs.

SAV : faciliter et fiabiliser le suivi des interventions

« Historiquement, nous fonctionnions avec des fiches d'intervention sur papier pour le SAV. Nous devions donc produire des rapports complets d'intervention, conserver un historique des actions et préparer les devis et factures le cas échéant... **en se basant seulement sur une feuille manuscrite.** Cela devenait chronophage ! Les techniciens en déplacement ne pouvaient pas rapporter leurs fiches tous les soirs à l'agence ; ils les déposaient une seule fois par semaine... sans compter les feuilles égarées ou illisibles. Les délais de traitement étaient alors beaucoup trop longs ! Les clients attendaient leur devis plus d'une semaine, **ce qui ne donnait pas une bonne image de notre qualité de service.**

De plus, la traçabilité des interventions n'était pas optimale. Le service administratif manquait d'informations pour assurer un suivi rigoureux du SAV. L'historique des interventions est important pour **sécuriser nos actions et montrer notre professionnalisme aux clients !** Nous avons besoin d'améliorer et de fiabiliser le suivi des interventions de SAV »

Le Groupe Espacs en est convaincu : le SAV favorise la satisfaction client et tire la qualité des travaux vers le haut. Seulement, pour gagner la confiance des clients, **le service après vente doit être irréprochable à tout point de vue !** Or, si la qualité de service a toujours été au rendez-vous chez Espacs, la gestion des interventions ne doit pas pêcher (gestion du degré d'urgence des appels, saisie de rapports, envoi de devis, historique...). C'est pourquoi, en 2012, l'entreprise décide de **digitaliser le suivi des interventions SAV à l'aide d'un progiciel dédié.**



LSE est leader sur le marché des solutions logicielles spécialisées pour les PME et ETI du BTP. Depuis plus de 35 ans, la société se donne tous les moyens pour appréhender les besoins de ces derniers, pour leur apporter des réponses concrètes et intégrer dans ses solutions, toutes leurs spécificités. C'est ce qui confère à ce jour à LSE, une expertise inégalée sur le secteur.

- ✓ SAS créée en 1984
- ✓ Une quarantaine de collaborateurs répartis sur 4 agences
- ✓ Plus de 35 ans d'expérience dans le secteur du BTP
- ✓ Plus de 15 000 utilisateurs des solutions LSE



Bénéfices



- ✓ Un gain de réactivité, tant sur les chantiers que dans les bureaux
- ✓ Une gestion des interventions SAV améliorée
- ✓ Des informations terrain en temps réel

Gagner en efficacité pour augmenter la satisfaction client

« Nous nous sommes mis à la recherche d'un système d'information gérant à la fois les problématiques du BTP et celles liées au SAV. Nous avons découvert l'offre modulaire de l'éditeur LSE, spécialisé dans le secteur du Bâtiment. La présentation de leurs produits nous a tout de suite convaincus. Outre les modules classiques riches et puissants (Devis, Avancements, Achats et Gestion de chantier), LSE propose **un module très complet permettant de digitaliser la gestion du SAV : affectation des interventions, historiques, devis, factures, rapports...**

La phase de préparation du projet s'est très bien passée et l'installation des logiciels a été rapide. Une formation d'une demi-journée a suffi aux utilisateurs pour prendre en main la solution : elle est intuitive et ergonomique ! Les techniciens ont très facilement adopté les tablettes sur leurs chantiers.

Dès sa mise en place, le logiciel LSE Mobile SAV nous a offert une meilleure organisation, qui nous a rapidement permis d'améliorer la productivité des équipes terrain et la satisfaction client. »

Des gains de temps à la clé

« La solution **facilite notre quotidien à bien des égards : non seulement les techniciens gagnent du temps** (ils reçoivent la localisation exacte des interventions, accèdent à un catalogue de prix à jour, font signer le client directement sur site...), mais en plus, **le personnel administratif reçoit les informations en temps réel** (établir un devis, éditer un rapport d'intervention, une facturation...). Nous gagnons ainsi en efficacité et en réactivité : dès qu'un bon d'intervention est validé, il est immédiatement envoyé aux équipes administratives qui le traitent instantanément. Le client reçoit donc le compte rendu d'intervention dans la foulée, ce qui **renforce notre professionnalisme et la qualité de notre SAV.**

L'éditeur LSE est expert de son domaine et maîtrise tous les aspects techniques pour accompagner les professionnels du BTP. Les équipes connaissent bien nos enjeux et sont à l'écoute de nos besoins. Lorsque nous faisons remonter des demandes, **ils sont capables de développer des fonctionnalités spécifiques** pour y répondre. Nous travaillons d'ailleurs avec les solutions de LSE sur d'autres aspects que le SAV : le suivi commercial, la facturation et la comptabilité. Nous en sommes très satisfaits ! »