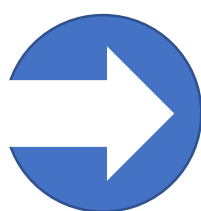




SAVeXtend



La solution digitale 100% gagnante pour votre SAV



Retrouvez notre actualité et nos solutions sur



WWW.LSE.FR

La solution digitale pour le SAV



Accueil



Précédent - Suivant

Portail Client



- Saisies et suivi de l'état d'avancement de ses différentes demandes depuis un navigateur internet
- Consultation de tous ses documents : contrats, rapports d'interventions, factures
- Statistiques et indicateurs clés

En BackOffice



- Réception des demandes via Portail Web ou appel téléphonique et affectation aux techniciens. Ajout de pièces jointes (plan, descriptif technique, notice d'installation ..)
- Réception automatique des rapports par synchronisation des données.
- Facturation des éléments

Equipes terrain



- Réception des demandes sur la Tablette ou le Smartphone
- Historique des interventions sur le site
- Saisie des éléments de facturation (Temps de M.O., fournitures, Frais)
- Saisie du rapport avec photos, commentaires et signature du client
- Envoi immédiat du rapport au client et à l'entreprise

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur

La solution digitale pour le SAV



Accueil



Précédent - Suivant

1

Enregistrement de la demande de SAV

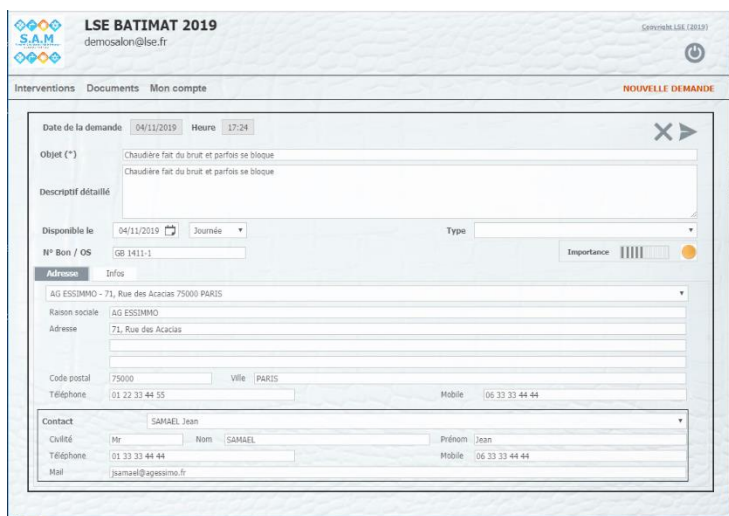
Via appel du client

- Saisie de la demande dans l'ERP
- Affectation et planification de l'intervenant sur site



Via Portail Web

- Le client saisit lui-même la demande
- La demande arrive dans le BackOffice, dans la liste des demandes en attente



- Vous affectez le technicien et planifiez sa date d'intervention
- Votre client visualise sur le Portail la date prévisionnelle d'intervention et le nom du technicien.

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur

La solution digitale pour le SAV



Accueil

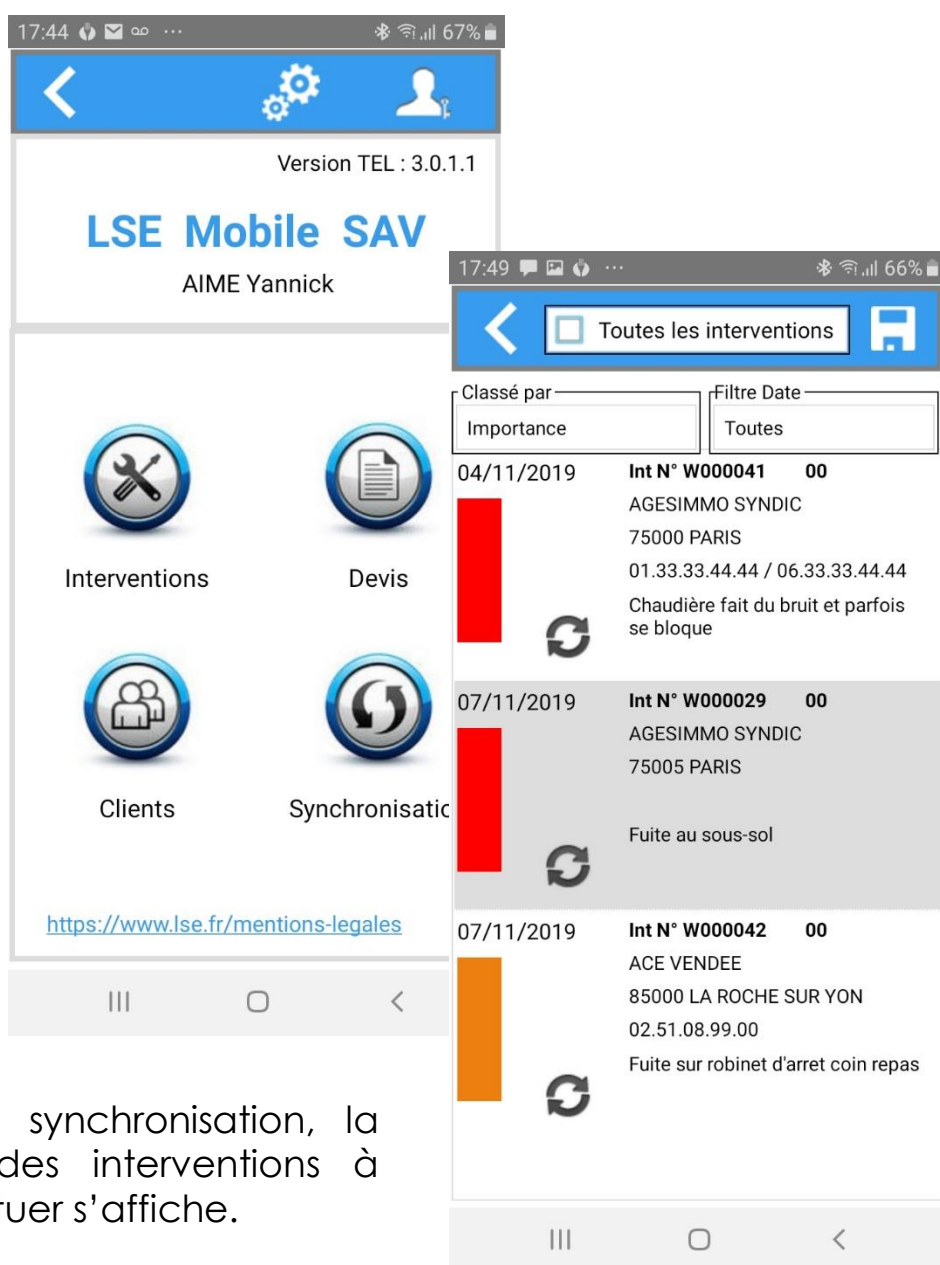


Précédent - Suivant

2

Affectation et saisie de l'intervention

La demande est automatiquement transmise au technicien sur sa tablette ou smartphone



Après synchronisation, la liste des interventions à effectuer s'affiche.

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur

La solution digitale pour le SAV



Accueil

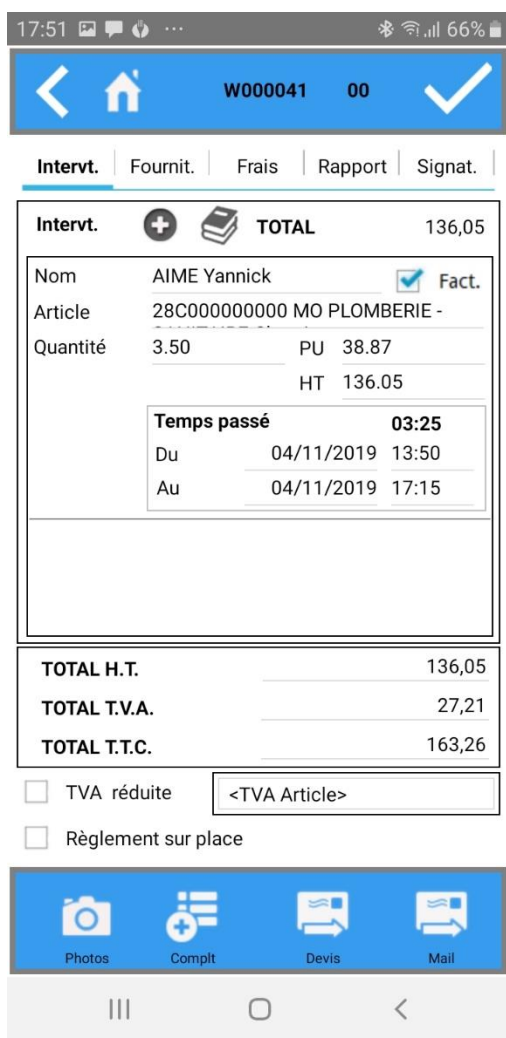


Précédent - Suivant

2

Saisie de l'intervention par le technicien

Saisie de tous les éléments de facturation



17:51 66%

W000041 00

Intervt. Fournit. Frais Rapport Signat.

Intervt. TOTAL 136,05

Nom AIME Yannick ☒ Fact.

Article 28C000000000 MO PLOMBERIE -

Quantité 3.50 PU 38.87 HT 136.05

Temps passé 03:25

Du 04/11/2019 13:50

Au 04/11/2019 17:15

TOTAL H.T. 136,05

TOTAL T.V.A. 27,21

TOTAL T.T.C. 163,26

☐ TVA réduite <TVA Article>

☐ Règlement sur place

Photos Complt Devis Mail

- Informations disponibles pour assister le technicien dans son intervention :
 - Documents (plans, notices d'installation, contrats etc ..)
 - Historique des interventions déjà effectuées sur site,
 - Taux de TVA à appliquer, Règlement à récupérer
- Saisie des heures d'arrivée et de départ pour calculer le temps. Possibilité de forcer le temps ou d'appliquer un forfait
- Saisie des différentes pièces utilisées, avec notion de facturable ou non.
- Saisie des éventuels frais de déplacements ou autres frais.

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur

La solution digitale pour le SAV



Accueil



Précédent - Suivant

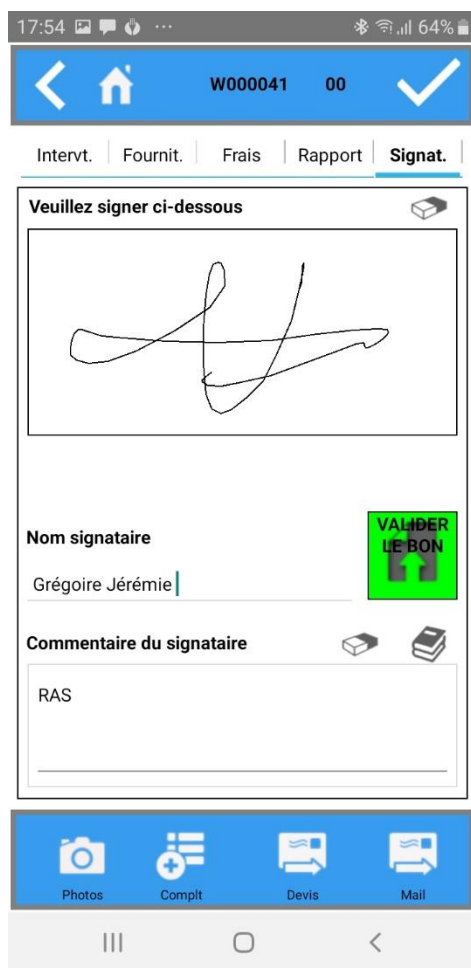
2

Saisie de l'intervention par le technicien

Saisie des éléments « contractuels »



- Possibilité de prendre des photos « Avant-Après » l'intervention
- Saisie du rapport d'intervention.
- Saisie possible de différents éléments personnalisés. Ex: Taux de Co2 etc...



- Signature du client directement sur la tablette avec son nom et son éventuel commentaire.
- Le rapport synthétique ou complet est envoyé sur la boîte mail du client et stocké dans la GED du back office

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur

La solution digitale pour le SAV



Accueil



Précédent - Suivant

3

Récupérer et Facturer l'intervention

En BackOffice

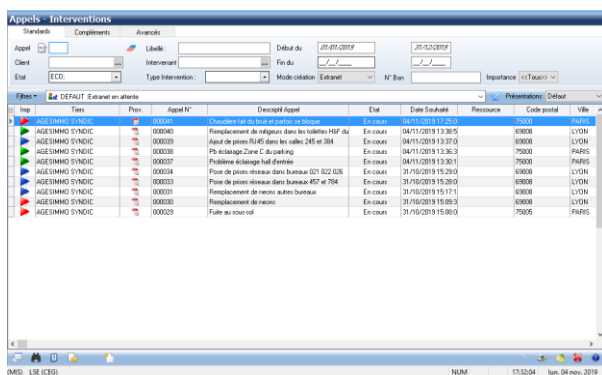
Dès la synchronisation effectuée, tous les éléments de l'intervention sont enregistrés dans l'ERP.

Vous savez en temps réel si l'intervention a été effectuée.

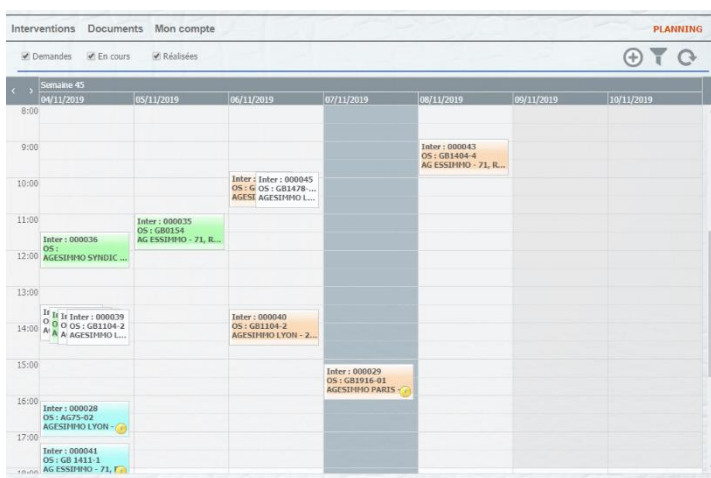
Plus obligé d'attendre le retour des bons, (parfois perdus..) pour facturer !

La facture peut être établie, avec les prix :

- De la bibliothèque
- Négociés avec le client (bordereaux)



Appel	Client	Date	Heure	Prix	Etat	Date	Heure	Prix	Etat
000043	OS : GB1404-4	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30
000045	OS : GB1478-...	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30
000036	OS : GB1104-2	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30
000039	OS : GB1104-2	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30
000040	OS : GB1104-2	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30
000028	OS : GB1104-2	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30
000041	OS : GB1411-1	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30	En cours	04/11/2019	13:30



Via Portail Web

Le client visualise 7j/7 et 24h/24 l'état d'avancement de toutes ses demandes.

Il dispose d'un planning visuel des interventions à venir ou déjà réalisées

Il peut télécharger :

- Les rapports d'interventions
- Les factures associées
- Son ou ses contrats
- Autres documents

Il visualise graphiquement les principaux indicateurs clés : nombre de demandes par mois, par site etc ...

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur



La solution digitale pour le SAV



LA SOLUTION 100% GAGNANTE



Grâce à l'orientation digitale de la solution, l'entreprise gagne sur tous les fronts :

Gains en productivité sur le Terrain



Les techniciens n'ont plus besoin de se déplacer tous les jours au bureau

- Il reçoivent la liste des interventions à effectuer directement sur leur tablette ou leur smartphone et n'ont plus à ramener les bons.

Gain de temps, de coûts de déplacement et de fabrication de carnets de bons

Gains en productivité au Bureau



- Information en temps réel si l'intervention a été effectuée ou non et pas de perte de temps à déchiffrer les bons papiers ... ou à les chercher ... **Gain en trésorerie**



- Pas de saisie si l'entreprise propose à ses clients le portail WEB : Juste à planifier et à affecter l'intervention. **Gain de temps**

Gain en image de marque

Grâce à la **transparence et la réactivité** qu'offre la solution LSE SAV eXtend, l'entreprise **fidélise ses clients** et **séduit ses prospects** grâce à l'aspect novateur de la solution qui montre le dynamisme de l'entreprise.



Retrouvez notre actualité et nos solutions sur

Le témoignage d'une société



RETOUR D'EXPÉRIENCE

GROUPE ESPACS

SAV BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS



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.

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur

Le témoignage d'une société



Accueil

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 logiciel 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 ! »

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur



SAVeXtend



Contactez nous pour en savoir plus

 **01.55.12.57.77**
Appels centralisés

Retrouvez notre actualité et nos solutions sur



WWW.LSE.FR