

## Améliorer la productivité du SAV et la performance de l'entreprise



UNE TRAÇABILITÉ COMPLÈTE DES INTERVENTIONS



DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ ASSURÉS



UNE QUALITÉ DE SERVICE ACCRUE



### Le secteur d'activité

## Métiers du second oeuvre : plombiers, électriciens, chauffagistes...

Parmi différents services, les entreprises du second oeuvre proposent à leurs clients, publics ou privés, des contrats de Service Après Vente (SAV). Concrètement, il s'agit d'assurer la mise en marche, l'entretien et la réparation d'un bien que cette entreprise a vendu à ses clients. C'est par exemple le cas des électriciens qui interviennent sur les réseaux électriques ou télécommunication, des plombiers qui installent une chaudière ou une climatisation, sans oublier les paysagistes qui entretiennent un équipement extérieur...

Dans le secteur BtoB, le service après-vente accompagne souvent la vie d'un équipement clé de l'entreprise, assurant la prise en charge de l'installation, de la mise en route, de l'entretien préventif, des dépannages et autres réparations, de l'assistance technique et de la gestion des pièces de rechange.

SUITE AU VERSO

## À propos de LSE

LSE est leader sur le marché des solutions logicielles spécialisées pour les PME et ETI du BTP. Depuis plus de 30 ans, la société se donne tous les moyens pour appréhender les besoins de ces clients, 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.



1984

CRÉATION DE LA SAS



40

COLLABORATEURS RÉPARTIS SUR 4 AGENCES



30

ANNÉES D'EXPÉRIENCE DANS LE SECTEUR DU BTP



15k

UTILISATEURS DES SOLUTIONS LSE

## Challenge

# Réaliser des gains de productivité

Le service après-vente représente très souvent un service à forte valeur ajoutée qu'une entreprise a tout intérêt à bien valoriser lors des négociations commerciales en amont, mais aussi à gérer en aval lorsqu'il s'agit de délivrer le service demandé. Et c'est souvent ici que le bât blesse ! Bons d'intervention perdus, illisibles, incomplets... Pour le client, il est difficile de tracer la date, la nature et la qualité des interventions réalisées dans ses locaux.

Pour l'entreprise en charge du SAV, il en découle non seulement des difficultés dans la relation clients mais aussi des retards de facturation ou des interventions effectuées plusieurs fois. Ces derniers **génèrent des pertes de productivité sur le terrain et une tension sur la trésorerie, qui grèvent sa performance globale.**

## Solution

# Digitaliser pour mieux tracer

Depuis plusieurs années, de nombreux éditeurs de logiciels se sont d'ailleurs emparés de cette problématique en digitalisant toutes les actions se référant à une action de SAV. C'est le cas de la société LSE, basée à St-Maur-des-Fossés (94), Lyon (69) et Rouen (76), spécialisée dans les solutions logicielles à destination du secteur du BTP. Depuis 2017, l'entreprise propose à ses clients électriciens, plombiers, chauffagistes la solution modulaire 100% full web LSE SAV eXtend.

Totalement intégrée à l'offre BTP eXtend, elle permet de **digitaliser la saisie d'un bon d'intervention et suivre l'ensemble des actions gravitant autour d'une action de SAV** à partir d'une simple tablette ou d'un smartphone : affectation des interventions, validation de ces dernières par le client, consultation de l'historique, devis, factures, rapports et photos d'intervention... Une fois saisi, le bon est ensuite enregistré dans le back office de gestion, qui déclenche automatiquement une facture (selon les conditions commerciales convenues en amont).

## Quel est le poids financier du SAV en France ?



DANS 87% DES ENTREPRISES, LE SAV GÉNÈRE ENTRE 10 ET 15% DU CA TOTAL DE L'ENTREPRISE.



DANS 43% DES ENTREPRISES, LE SAV GÉNÈRE 10% DU CA TOTAL DE L'ENTREPRISE.



13% DES ENTREPRISES ONT COMMENCÉ À INVESTIR DANS LEUR SAV POUR EN FAIRE UN ATOU COMMERCIAL ET FINANCIER.

## Les 4 points forts de LSE SAV eXtend

01	UNE ORGANISATION ET UN SUIVI EN TEMPS RÉEL DES INTERVENTIONS DE SAV
02	DES <b>GAINS DE RÉACTIVITÉ ET DE PRODUCTIVITÉ</b> , TANT DU POINT DE VUE DU SUIVI ADMINISTRATIF QUE DU POINT DE VUE TECHNIQUE
03	UNE <b>QUALITÉ DE SERVICE AMÉLIORÉE</b>
04	DES RELATIONS CLIENTS/FOURNISSEURS PLUS TRANSPARENTES, POUR PLUS DE <b>SATISFACTION CLIENT</b>

## Bénéfice

# Améliorer la performance financière globale de l'entreprise

Une solution telle que LSE SAV eXtend assure une traçabilité complète. « *Finies les heures passées pour le personnel administratif à courir derrière les techniciens ou les interventions réalisées deux fois sur place parce que mal tracées. Les techniciens n'ont plus besoin de passer au bureau pour suivre les demandes d'intervention et communiquer leur rapport. Tout se fait à distance.* » explique Stéphane COIRRE, Directeur Commercial. Les interventions sont ainsi **facturées quasiment en temps réel, ce qui garantit des gains de productivité et améliore l'état de la trésorerie et la santé financière** globale des entreprises de SAV.

En 2019, LSE a fait évoluer sa solution : le « portail SAV », proposé en option du module LSE SAV eXtend. Le principe est simple : il permet à l'entreprise cliente de saisir elle-même sa demande d'intervention, puis de la suivre via un extranet dédié et sécurisé (ou via son ERP). Cette déclinaison apporte une autre valeur ajoutée, d'ordre plutôt commercial : c'est un **gage de transparence et de confiance** dans les relations nouées entre une entreprise et son prestataire de service. La qualité de service perçue en est améliorée et l'image de l'entreprise nettement boostée.

Le « portail SAV » a d'ailleurs été nommé aux Awards de Batimat 2019 dans la catégorie Innovation informatique et a terminé 2ème de son groupe. Un signe qui ne trompe pas.