Supporter

SAV multifacettes

Supporter est spécialisé dans le SAV des produits technologiques. Il assure la garantie constructeur mais aussi et surtout celles proposées par les enseignes à son issue ou en sus, comme l'extension de garantie ou l'assurance. Le mot d'ordre est la satisfaction client, grâce à une chaîne d'intervention qui se veut parfaitement organisée et vraiment efficace. par Stéphane Kauffmann

Entretien avec
Brigitte Mariescu
Directrice marketing

JDLI : Décrivez-nous l'éventail des services que vous proposez.
Brigitte Mariescu : Supporter assure l'assistance et les services pour les produits technologiques. Nos activités se divisent entre le professionnel et le grand public que nous adressons par nos donneurs d'ordres, soit les constructeurs et la distribution. Les premiers nous sous-traitent le service après-vente pendant la durée de la garantie et les seconds vendent des services que nous assurons, principalement l'extension de garantie, l'assurance et le service à domicile. En France pendant la durée de garantie initiale d'au moins un an, c'est le constructeur qui assure le SAV. En cas de panne ou de problème de mise en œuvre, c'est lui qui doit intervenir à moins qu'il ne soustraite. Certains fabricants nous confient cette mission mais ce n'est pas l'essentiel de notre activité. Actuellement, ce service est en pleine mutation et la tendance est plutôt à la centralisation en interne au niveau européen. Pour la distribution, nous proposons des offres aux enseignes qu'elles vendent à leur tour au client final en rayon et qui interviennent à l'issue de la garantie initiale. Le plus fréquemment, il s'agit donc d'une extension de garantie et nous gérons tous les appareils technologiques, qu'ils soient informatiques ou issus de l'électronique grand public. En cas de panne, le client s'adresse directement à nous par une hotline et nous gérons le dépannage par téléphone ou la réparation ou encore l'échange en fonction du diagnostic. Pour les moniteurs informatiques, nous vendons aussi une garantie zéro pixel défectueux en plus de la garantie légale. Par ailleurs, nous proposons des assurances, principalement pour les appareils nomades qui incluent le bris et le vol. Dans le cadre de la loi Borloo, nous avons aussi une panoplie d'assistances à domicile pour l'installation et la formation sur la micro-informatique.

Le consommateur est victime d'une panne sur un produit que vous garantissez. Comment procède-t-il ?
Il nous appelle au numéro qui lui a été communiqué que ce soit en cas de garantie légale ou d'extension. Nous proposons d'ailleurs aussi un service de numéro unique aux enseignes. Dans ce cas, le client nous appelle quel que soit le problème et nous dispatchons son appel vers le SAV du constructeur en fonction de son matériel. C'est très pratique car bien plus simple à gérer en magasin et plus satisfaisant pour le consommateur que nous assistons s'il n'arrive pas à joindre un service. Une fois en ligne avec un de nos techniciens support, un diagnostic est établi. Chez nous, c'est la première personne au bout du fil qui gère toute l'intervention orale, ce qui évite les attentes et les frustrations. Tous nos techniciens sont formés pour être compétents sur l'ensemble des produits et ce n'est qu'en cas de difficulté particulière que le client est transmis à un niveau deux. Si la panne ne peut être résolue au téléphone, le processus de réparation est déclenché par le technicien. Selon le type de produit, il s'agit d'un retour atelier ou d'une réparation à domicile ce qui est le cas pour les PC de bureau et les téléviseurs. Cette répartition est la règle car cela correspond à la nature des produits mais à la demande, nous pouvons offrir le type de prestation souhaitée par l'enseigne pour n'importe quel produit. À la réparation et selon la panne, nous décidons soit de réparer, soit d'échanger ce qui est souvent le cas pour des appareils de petite taille. Pour le client, tout est transparent.

Supporter

18 ans d'existence
300 collaborateurs
CA estimé de 20 millions d'euros pour 2008

Quels sont les délais garantis ?
Pour un retour atelier, le délai moyen est de cinq jours ouvrés entre le premier appel et la mise à disposition du produit réparé. Le technicien support préconise déjà les pièces détachées et déclenche l'envoi d'un bordereau Chronopost prépayé. Le consommateur nous expédie le produit en le déposant à un bureau de poste ou à un des 15 000 points relais. Pour les interventions à domicile, le délai moyen est de 48 heures. Le client prend donc rendez-vous avec un des nos 600 techniciens répartis sur 250 points dans tout le pays. Les délais ne peuvent pas être garantis car nous sommes soumis à la disponibilité des pièces détachées. Si jamais il en manque une et si elle n'est pas disponible rapidement, nous procédons à l'échange mais là encore, il peut arriver que le produit mette du temps à nous parvenir. Pour éviter cela au maximum, nous disposons d'un stock tampon de pièces et de produits souvent demandés mais il est évident qu'il nous est impossible de stocker toutes les pièces et tous les appareils du marché. Il arrive même qu'un constructeur n'existe plus. Dans ce cas, nous essayons de réparer avec des pièces tierces et sinon nous échangeons contre un produit similaire ou supérieur d'une autre marque. Dans tous les cas, nous tenons le client informé de ce qui se passe. Il n'y a rien de plus frustrant que de rester dans l'attente d'une réponse qui n'arrive pas, ce qui est malheureusement parfois le cas pour les garanties initiales lorsque le SAV n'est pas correctement géré. En fait, le service est très inégal en fonction de l'importance qu'y attache le fabricant dont ce n'est pas le métier à la base. Nous ne pouvons pas nous permettre l'insatisfaction car le service est notre gagne-pain !

Justement, la qualité des hotline et leur prix est actuellement un grand sujet de discussion. Qu'en est-il chez vous ?
Nos numéros sont nationaux à prix fixe et non surtaxés. En moyenne, nous décrochons à la deuxième sonnerie, soit en moins de 30 secondes. Même en cas de forte affluence, l'attente n'excède jamais les trois minutes. De plus, notre organisation avec la première personne compétente évite le mécontentement généré par le renvoi d'un service à un autre. De plus, nos techniciens sont formés à la discussion par téléphone et à la relation client, ce ne sont pas des robots qui débitent un message appris en amont. Nos horaires standard sont de neuf heures à vingt heures du lundi au samedi mais là encore à la demande, nous pouvons assurer du 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Vous proposez aussi des services à domicile.
À la caisse, le client obtient alors un numéro de contrat puis il nous appelle pour prendre rendez-vous et décider du contenu de la prestation. Le formateur se présente à la date et à l'heure convenue. Il reçoit ensuite une attestation fiscale pour la déduction d'impôt.

Comment travaillez-vous avec les marques pour être toujours au fait des derniers matériels ?
Nous avons des collaborateurs qui font de la vieille technologique et se tiennent informés de la totalité des produits qui sortent et de toutes les nouvelles technologies apparaissant sur le marché. Les constructeurs nous envoient tous les nouveaux produits qui nécessitent une remise à niveau pour la réparation. Nous analysons d'ailleurs systématiquement tous les produits que nous garantissons pour éviter d'être pris au dépourvu. Ensuite, nous disposons d'une base de connaissances en interne remise constamment à jour. Les constructeurs nous mettent également à disposition les leurs ainsi que leurs préconisations sur les pièces détachées. Il est évidemment dans l'intérêt du constructeur qu'en cas de panne, le client ne soit pas déçu par la marque. Lorsque nous assurons la garantie initiale pour un constructeur, nos liens sont encore plus étroits, d'autant plus si le type de produit exige des compétences particulières. Pour D-Link par exemple, nous assurons le service auprès du client final mais aussi pour les revendeurs. Nous avons une équipe dédiée qui est en contact permanent avec le constructeur et régulièrement en formation.

“ Nous ne pouvons pas nous permettre l'insatisfaction car le service est notre gagne-pain ! ”

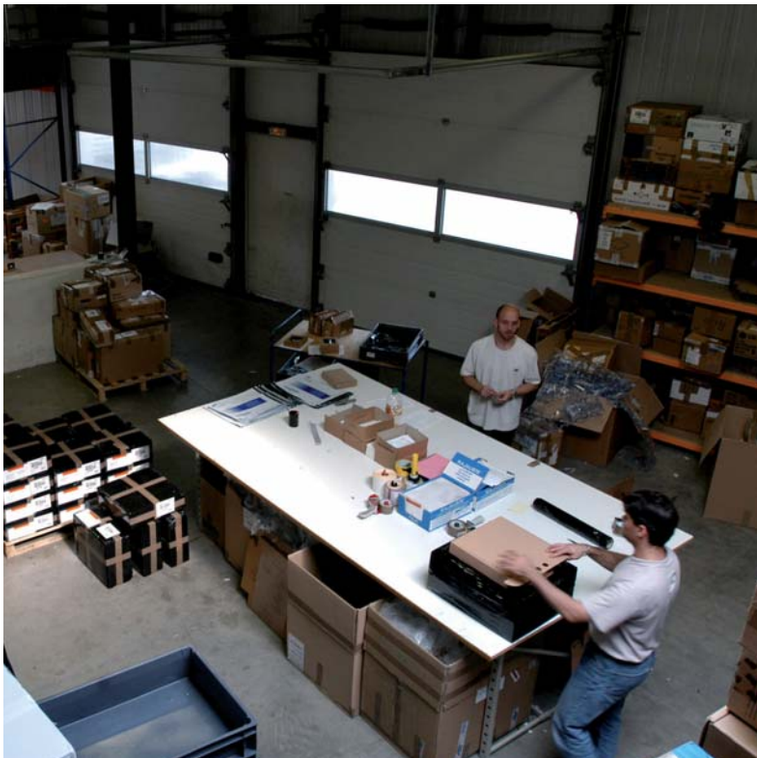
Vous avez-lancé des offres d'assurance, comment cela fonctionne-t-il ?
L'assurance garantit la casse ou le vol du produit. Cette prestation est vendue par les enseignes mais nous la vendons aussi aux compagnies d'assurance qui l'incluent de plus en plus souvent dans le multirisques. En cas de sinistre, l'assuré

nous appelle et nous vérifions la validité et la conformité aux clauses. Le cas échéant, nous demandons les justificatifs usuels puis nous procédons à la réparation, à l'échange ou à l'indemnisation fréquente pour ce type de prestation. En cas de doute sur l'authenticité des faits, nous mandatons un expert. À titre d'exemple, une assurance d'un an pour un ordinateur portable, objet le plus fréquemment assuré, coûte environ 50 euros à l'utilisateur final.

En tant qu'enseigne, comment réussir son SAV pour satisfaire au mieux les clients ? Comment faut-il s'adresser au client pour le rassurer et le convaincre de l'intérêt d'une garantie ?
La clef est dans le discours du vendeur qui doit être explicatif. Il s'agit simplement d'informer le client sur le fonctionnement du service après-vente.

L'extension de garantie se justifie très simplement par le coût d'une réparation et en demandant au client quelles sont ses intentions sur la durée d'utilisation et la régularité comme l'importance de celle-ci. Il s'agit de montrer au client que ce n'est pas une vente supplémentaire sans réel fondement mais une garantie de tranquillité et aussi de pérennité de son investissement. S'il y a quelque temps la mode était au tout jetable, actuellement il y a une prise de conscience forte et le consommateur est soucieux de la rentabilité mais aussi du poids écologique sur l'environnement. L'enseigne qui aura informé ainsi son client au moment de l'achat sera certaine qu'en cas de problème, le client lui sera reconnaissant et le fera savoir.

Qu'en est-il du e-commerce qui n'a pas de vendeurs ?
Justement lorsqu'il y a absence de relation directe, rassurer est encore plus important. Et d'ailleurs, nos extensions de garantie fonctionnent particulièrement bien sur les sites de vente avec lesquels nous travaillons. Bien entendu, il faut qu'elles soient proposées avec une explication et pas imposées avec une case pré-cochée.

Quels sont les avantages pour une enseigne de faire appel à vous ?
L'atout majeur de nos services, c'est qu'ils garantissent une marge confortable aux enseignes. Ils sont bénéficiaires sur tous les plans car ils gagnent de l'argent et de la satisfaction consommateur. De plus, nous ne facturons qu'à la vente réelle, il n'y a donc pas de stock ou d'avance de trésorerie. Par ailleurs, nous assistons au maximum l'enseigne pour réussir le lancement de nos services. Nous proposons des formations aux vendeurs, nous livrons de la PLV et nous réalisons des packagings personnalisés pour mettre l'offre en rayon.

Lorsque vous proposez une sous-traitance à un constructeur, quels sont vos arguments ?
La tendance actuelle est à l'internalisation avec une centralisation européenne, ce qui n'est pas sans poser des problèmes d'organisation, d'adaptation au pays et de délais en cas d'intervention. Si un fabricant nous confie son service, c'est l'assurance pour lui d'une gestion professionnelle et locale sans qu'il n'ait à se soucier d'une organisation et d'une logistique qui ne correspond pas à son métier de base. Il est aussi certain que la satisfaction client contribuera à la renommée de sa marque. Pour autant, il garde le contrôle en toute transparence car toutes nos interventions sont suivies de bout en bout par un outil logiciel auquel nos clients ont accès en temps réel.