

sage

*SAV, UN ATOUT CLÉ
POUR LES ENTREPRISES
DU BTP*



SAV, UN ATOUT CLÉ POUR LES ENTREPRISES DU BTP

①

*Les principaux atouts des logiciels
dans la gestion de son SAV*

②

*Des besoins et des solutions différents
selon la taille de son entreprise*

③

*Après-vente, un moyen d'optimiser
la relation avec ses clients*

SAV, UN ATOUT CLÉ POUR LES ENTREPRISES DU BTP

Plombier, chauffagiste, électricien, ou encore spécialiste de la domotique, de la climatisation et de l'éolien, que vous soyez artisan ou dirigeant d'une TPE-PME, certains métiers du bâtiment nécessitent d'intervenir de façon plus ou moins régulière chez vos clients, particuliers ou professionnels. À la clé, la possibilité de mettre en place des contrats de maintenance ou d'intervention dans le cadre d'un service après-vente (SAV).

Le secteur du BTP est très important dans l'économie française : selon l'Observatoire des métiers du BTP¹, il regroupe près de 565 000 entreprises dont 93 % dans le seul secteur du bâtiment, soit un peu plus de 1,16 million d'emplois salariés.

Une activité de SAV peut s'avérer, sur le long terme, être un réel « facteur de confiance et de satisfaction du client, porteur d'un retour d'expérience qui tire la qualité des travaux vers le haut », comme le souligne la Fédération française du bâtiment², qui ajoute : « Le SAV devient un avantage concurrentiel pour les entreprises du bâtiment. »

En effet, le marché de la maintenance et de l'entretien du bâtiment connaît un essor régulier dans l'hexagone, avec une croissance de 1 % sur le premier trimestre 2016. Cependant, parmi les artisans et PME du bâtiment en France, le taux d'équipement en logiciels de gestion demeure assez faible, ce qui est dommage, car y avoir recours, c'est s'assurer une meilleure relation avec ses clients.

En effet, intervenir directement chez eux est l'opportunité de recueillir leurs attentes, de leur proposer de nouveaux services et d'améliorer ainsi leur satisfaction. Le fait de disposer d'un outil de gestion intégré spécifique est d'ailleurs une demande des clients du BTP, qui ne veulent plus « subir » le SAV mais en faire un véritable centre de profit.

Vous aider à cerner les différents enjeux de l'après-vente dans la relation client spécifique au secteur du bâtiment et à saisir les opportunités que peuvent apporter les différentes solutions logicielles dans la mise en place d'un SAV dans votre entreprise... voilà l'objectif de ce guide.

Et aussi : Pourquoi s'équiper d'un outil de gestion BTP dédié à votre activité ?

1. Observatoire des métiers du BTP. Chiffres 2015 (<http://www.metiers-btp.fr/les-chiffres/les-entreprises.html>).

2. http://www.ffbatiment.fr/federation-francaise-du-batiment/laffb/mediatheque/batimetiers.html?ID_ARTICLE=661.

1

LES PRINCIPAUX ATOUTS DES LOGICIELS DANS LA GESTION DE SON SAV

L'adage « le temps, c'est de l'argent » s'applique parfaitement à la problématique de la relation client. Que votre activité consiste à intervenir de manière périodique pour des travaux de maintenance, plus occasionnellement à la demande de vos clients, ou encore en urgence pour des dépannages, utiliser un logiciel de gestion intégrant une option SAV vous permettra de gagner un temps précieux, mais aussi et surtout de faciliter votre suivi commercial et technique lors de vos interventions.

Cependant, tous les logiciels de gestion destinés au BTP ne proposent pas, par défaut, de telles options de SAV. Il faudra généralement y souscrire en complément de la solution de gestion. **Il s'agira donc d'être vigilant aux types d'options proposées avec chaque solution logicielle, mais aussi à leur prix**, et ce, que vous proposiez déjà des contrats de maintenance à vos clients ou non.

Les principaux avantages de ces différents outils SAV sont leur modularité et leur personnalisation. À partir des informations propres de vos clients et des prestations à réaliser – matériel à entretenir, type de travaux à effectuer, périodicité des interventions –, vous pourrez élaborer automatiquement vos propres contrats, sur la base de modèles que vous aurez vous-mêmes modifiés et préenregistrés. De plus, vous pourrez définir dans ces derniers le planning général des différentes interventions à réaliser.

À chaque intervention, vos techniciens pourront ainsi recevoir en amont une fiche détaillée précisant la nature exacte des travaux à réaliser ainsi que les éventuelles fournitures à apporter.

En aval, les comptes rendus que les techniciens réaliseront lors de différentes interventions généreront automatiquement vos factures afin de ne valoriser que les matériels et prestations hors contrat de maintenance. **Le recours à de telles solutions vous garantira donc un suivi complet de vos chantiers et une plus grande maîtrise de la rentabilité de votre SAV.**

2

DES BESOINS ET DES SOLUTIONS DIFFÉRENTS SELON LA TAILLE DE SON ENTREPRISE

Que vous soyez artisan, à la tête d'une TPE de moins de 20 salariés ou que vous dirigiez une grande entreprise du BTP, en matière de gestion SAV, vos besoins évolueront, notamment en fonction du nombre de vos collaborateurs sur le terrain, de leurs champs d'intervention, des différents services que vous pourrez proposer ainsi que du nombre et de la taille des différents sites où vous devrez intervenir... Bonne nouvelle : les solutions SAV proposées par les éditeurs de logiciels ont été pensées pour s'adapter parfaitement à la taille de votre entreprise et à ses besoins, notamment en matière de mobilité. Des options qui s'intègrent en outre parfaitement aux solutions de gestion déjà adoptées pour gérer votre entreprise, grande ou petite.

Vous êtes... une entreprise de moins de 20 salariés

« AUJOURD'HUI, CES OUTILS NUMÉRIQUES FONT ENTIÈREMENT PARTIE DE MON QUOTIDIEN. ILS ME PERMETTENT DE GAGNER DU TEMPS EN GERANT MON ACTIVITÉ OU QUE JE SOIS. »

David MORALES,

chef d'entreprise plâtrier plaquiste et administrateur de la CAPEB

Les fonds d'amorçage

Pour les artisans et les TPE, les solutions logicielles permettent d'automatiser la gestion des contrats de maintenance et des interventions : actualisation et relance des contrats, fiches et retours d'intervention journaliers, respect des règles légales, reconduction et actualisation des contrats avec l'envoi de courriers types.

Piloter en temps réel son activité

Les modules de suivi de chantier et de SAV permettront également de piloter en temps réel vos coûts d'exploitation. Vous offrant, par exemple, la possibilité d'éditer des rapports d'intervention, de déclencher la facturation afin de contrôler la rentabilité de vos différents contrats. Vous pourrez ainsi analyser en temps réel l'ensemble de vos chantiers.

Un gain de temps à la saisie

Vous gagnerez également énormément de temps grâce à la saisie lors de vos différentes interventions. Le cycle des achats et la gestion des heures d'intervention (et dépannage) vous permettront par exemple de suivre des dépenses et de contrôler les marges. Les coûts remonteront directement, sans aucune ressaisie, dans le résultat financier de vos différents chantiers, vous donnant accès à une analyse des écarts entre les coûts prévus, les travaux réalisés et ceux que vous pourrez facturer.

Des solutions 100 % mobiles

Des solutions SAV, à destination des artisans, prévues, bien sûr, pour des usages entièrement nomades. Vous pourrez ainsi accéder, chez vos clients, simplement et à tout moment, à vos différentes applications de gestion et de SAV : dernières interventions, dates de garantie, numéros de série et type de contrat de maintenance souscrit, depuis un simple ordinateur portable, un smartphone ou une tablette.

La solution Sage

Sage propose aux entreprises du BTP, artisans et PME de moins de 20 salariés une « Option SAV » à partir de 8 € HT/mois/utilisateur en complément de son logiciel Sage Batigest i7 Apibâtiment.

Plus d'informations au 0 810 30 30 30, service à 0,06 €/min + prix de l'appel.

Vous êtes... une entreprise de plus de 20 salariés



**GRÂCE À CET OUTIL, JE GAGNE
ÉNORMÉMENT DE TEMPS.
JE NE POURRAIS PLUS M'EN PASSER ! »**

Jacky REMAITRE,

directeur général de Net-Wind, entreprise spécialisée dans la maintenance du parc éolien

Des besoins étendus

Pour les professionnels du SAV, les besoins sont souvent plus étendus, avec la nécessité d'avoir recours à un back-office plus poussé capable de supporter plusieurs utilisateurs en même temps, ainsi que l'accès à une base de données plus importante pour assurer une gestion complète des interventions et des demandes d'achat.

Préparer ses interventions sur plusieurs sites

Les progiciels de gestion à destination des PME vous aideront à préparer toutes vos interventions en amont, même à grande échelle, et permettront ainsi à vos équipes d'administrer facilement des données multisites, même avec plusieurs adresses d'intervention.

La possibilité d'éditer un historique matériel est également pratique pour avoir un suivi précis de tous les équipements installés chez vos clients (à partir de son numéro de série, de l'équipement, de son type, de son code, du client, etc.), ou ayant subi au moins une intervention.

Bon à savoir pour les chefs de chantier : certaines solutions vous proposeront des options pour la saisie des heures d'intervention (et dépannage) par salarié, par chantier et par site d'intervention.

Une intégration parfaite aux outils de gestion de son entreprise

Intégrées aux outils de gestion de votre entreprise, les options de SAV vous permettront de piloter et contrôler la rentabilité de l'ensemble de vos activités, en gérant de manière optimale et extrêmement réactive votre activité de maintenance.

À l'image des solutions proposées par Sage, la saisie s'intègre parfaitement à vos outils de facturation habituels. Cela vous permet de générer simultanément la facturation d'un ou plusieurs sites, en liaison avec le stock de votre entreprise, en saisissant une période donnée, afin d'automatiser la facturation de tous vos chantiers confondus sur un mois complet.

Une liste de tâches automatisées

Grâce aux progiciels de gestion, vous disposerez automatiquement, pour une période donnée, d'une liste de documents à établir, à partir de modèles que vous pourrez préalablement modifier : facturation des échéances, envoi des courriers de rappel, reconduction des contrats, etc.

De nombreux modèles de courriers pourront également vous être proposés : avis de passage avant intervention, échéance de contrat, etc.

Arrivés à échéance, les contrats pourront être reconduits sous les mêmes clauses et avec une éventuelle majoration des montants dus par les clients. Toutes les factures des contrats et des interventions seront directement transférées dans la facturation de votre progiciel de gestion.

Des solutions entièrement mobiles

Comme pour les solutions à destination des artisans, les saisies effectuées sur sites sont transférées et accessibles directement dans votre progiciel de gestion via un simple smartphone, une tablette ou un PC portable, sans ressaisie.

Les solutions Sage

En partenariat avec la société DIMO Software, le spécialiste depuis plus de vingt ans de la maintenance et du SAV dans l'industrie, les transports, la santé, le bâtiment, Sage propose un progiciel de gestion des interventions et des contrats de maintenance baptisé DIMO Maint Services. Un outil qui s'intègre parfaitement dans le module de facturation Sage 100 Multi Devis Entreprise à destination des PME de plus de 20 salariés. Idéal pour générer simultanément la facturation régie de plusieurs chantiers.

À partir de 120 euros HT/mois. Plus d'informations au 0 810 30 30 30, service à 0,06 €/min + prix de l'appel.

CHIFFRES CLÉS

48 500

*c'est le nombre d'entreprises de services
de 10 salariés et plus dans le bâtiment
(génie climatique, climatisation,
chauffage, alarmes, éolien, etc.).*

42 054

*d'entre elles proposent
un service SAV à leurs clients.*

3 500 clients dans 95 pays

*font confiance au spécialiste
du SAV et de la maintenance DIMO Software,
auquel s'est associé Sage pour ses solutions
de SAV à destination des PME.*



SAV, un atout clé pour les entreprises du BTP

APRÈS-VENTE, UN MOYEN D'OPTIMISER LA RELATION AVEC SES CLIENTS

Dans le bâtiment, le SAV est une porte d'entrée formidable chez les clients. Il permet de leur proposer de nouveaux services et de nouveaux produits. C'est également un moyen sûr et rapide de fidéliser sa clientèle. Bref, une source supplémentaire de business pour son entreprise. Vous aider à optimiser votre relation clientèle sans vous laisser déborder par la gestion quotidienne et l'administratif, continuer à faire votre métier avec passion... voilà ce que vous permettra aussi l'usage d'un logiciel de gestion équipé d'une solution SAV.



LA GESTION DE LA RELATION CLIENT EST UN ÉLÉMENT CLÉ POUR SE DIFFÉRENCIER FACE À SES CONCURRENTS. LA QUALITÉ DE SERVICE, LA RÉACTIVITÉ ET LE PROFESSIONNALISME RESTENT AUSSI IMPORTANTS QUE LE PRIX. CE NE SONT PLUS LES GRANDES ENTREPRISES QUI ÉCRASENT LES PLUS PETITES, MAIS LES PLUS AGILES QUI DÉPASSENT LES PLUS LENTES.»

Alexandre Gaillard,
directeur logistique de DSI France

Vous ouvrir les portes de vos clients

Principal avantage du SAV pour les professionnels du bâtiment : vous ouvrir plus facilement les portes de vos clients. Proposer des contrats de maintenance, c'est en effet dynamiser la relation client, mais surtout s'assurer de les revoir de façon plus régulière. Autant d'occasions pour les clients de faire appel à vous et d'éventuellement leur proposer de nouveaux services. À méditer pour ceux d'entre vous qui n'effectueraient pour l'instant que de l'installation de matériels et hésiteraient encore à franchir le pas du SAV.

La relation client, la clé de la réussite de votre entreprise

Bien gérer la relation client est en effet un élément primordial pour la réussite de votre entreprise. Car augmenter le chiffre d'affaires signifie non seulement attirer de nouveaux clients, mais aussi connaître, satisfaire et fidéliser vos clients habituels. Quoi de mieux en la matière que de montrer à vos clients réguliers que vous honorez bien le contrat passé avec eux ? Ils vous feront ainsi à nouveau confiance et vanteront les mérites de votre entreprise dans leur entourage.

Structurer sa relation client

Pour y parvenir, il sera toutefois nécessaire d'optimiser et de structurer votre relation client... C'est d'ailleurs tout l'objet des solutions de gestion auxquelles vous pourrez connecter facilement vos outils de gestion du SAV.

Une vision plus précise de votre business

Vous optimiserez ainsi votre processus avant-vente et après-vente grâce à une vision plus précise de vos affaires et des demandes de vos clients. Vous pourrez ainsi améliorer la qualité de vos services et développer votre activité en proposant de nouveaux produits ou prestations tout en administrant au mieux les activités quotidiennes de votre entreprise.

Que vous soyez artisan, entrepreneur ou dirigeant d'une PME dans le secteur du BTP, proposer à vos clients des contrats de maintenance ou d'intervention est un très bon moyen de les fidéliser et, par conséquent, d'augmenter votre chiffre d'affaires.

Les différentes solutions de SAV proposées par les éditeurs de logiciels de gestion s'avèrent, à l'usage, d'excellents outils pour améliorer la relation client, ainsi qu'une aide précieuse dans le pilotage de votre activité, notamment dans la gestion de vos différentes interventions.

Des options de SAV ou de suivi de chantiers qui pourront s'adapter à chaque entreprise et se connecter facilement au logiciel de gestion que vous utilisez déjà.

Certains éditeurs spécialisés vous proposent même un accompagnement personnalisé pour mettre en place votre propre solution SAV. C'est notamment le cas de l'éditeur Sage, qui dispense aux PME du bâtiment une formation d'une journée pour mettre en place leur propre service après-vente, à intégrer à leur logiciel de gestion : Sage Batigest i7.

Des solutions logicielles qui devraient à terme, vous l'aurez compris, vous permettre d'optimiser la gestion de votre service après-vente... afin qu'il devienne un véritable centre de profit pour votre entreprise.



SAGE ET LE BTP EN FRANCE

En France, Sage délivre des solutions de gestion à plus de 600 000 clients et emploie 2 000 salariés. Sage Bâtiment détient le quart du marché, avec plus de 100 000 entreprises du BTP équipées de logiciels Sage. L'éditeur se positionne comme un facilitateur d'accès, pour ses clients, aux données des industriels du BTP, des maîtres d'ouvrage, des établissements bancaires et de l'administration.

À PROPOS DE SAGE

Sage, le leader du marché des solutions intégrées de comptabilité et de paie, soutient les ambitions des entrepreneurs à travers le monde. Sage a été créé il y a 30 ans ; aujourd'hui, plus de 13 000 collaborateurs présents dans 23 pays accompagnent les millions d'entrepreneurs qui dynamisent l'économie mondiale. Nous réinventons et simplifions la gestion d'entreprise avec des technologies de pointe et en collaborant avec une communauté dynamique d'entrepreneurs, de dirigeants de start-up, de TPE et de PME, de commerçants, de comptables, de partenaires et de développeurs. En tant qu'entreprise cotée au London Stock Exchange (FTSE 100), Sage a fait du soutien aux communautés locales sa priorité, grâce à l'activité caritative de la Fondation Sage.



10, rue Fructidor
75834 Paris Cedex 17

Plus d'informations sur nos produits et services :

En France : **0 810 30 30 30** Service 0,06 € / min
+ prix appel

À l'export : +33 (0)5 56 136 988
www.sage.fr