

(2 000 m²), d'un e-store pour faciliter la prise de commandes et expédier les pièces détachées rapidement (sous 48 heures pour les pièces, dix jours pour les panneaux). « À côté du digital, le service commercial gère les demandes spécifiques aux chantiers, le service

technique apporte ses conseils », glisse Anne Della Vecchia.

Du côté des gammistes, Schüco a lancé un store en ligne depuis 2018 (<https://fr.shop.schueco.com>) qui commercialise « les 300 références aluminium et PVC les plus courantes pour du dé-

pannage », affirme Mariane Fillaud, responsable ADV et Schüco Services. Les clients y trouvent les pièces d'origine, des plus récentes aux classiques (pour les portes et fenêtres des années 1970 et 1980), un large choix d'accessoires, disponibles le plus

souvent à l'unité. La logistique est externalisée auprès d'un spécialiste, les livraisons annoncées sous 3 à 5 jours ouvrés. « Nos clients habituels passent leurs commandes de profils et de SAV à l'administration des ventes », ajoute-t-elle, « Schüco Services s'adresse aux



Pièces détachées pour portes et quais



Le site marchand de Schüco propose, entre autres, un large choix de poignées, ferrures et crémones de verrouillage encastrées, joints d'étanchéité, pivots à rotule, pièces de verrouillage, accessoires, outillages, produits d'entretien

Profalux affirme clairement un SAV innovant



“ *Le credo de Profalux, c'est de définir des produits et des services incarnés dans la réalité du quotidien des professionnels, y compris des solutions pour simplifier la gestion de la maintenance et de la réparation* ”

Fabricant d'excellence dans le domaine de la fermeture *made in France*, Profalux décline avec la même exigence un SAV innovant, affirmant clairement ses intentions – dans une récente communication – de sortir du peloton de tête autour de trois axes forts : qualité, innovation et environnement. Depuis son site dans la vallée de l'Arve, « Profalux cultive depuis toujours une grande proximité avec ses clients professionnels et connaît l'importance de la gestion du service après-vente », souligne Florence Didot, responsable du service marketing et communication de Profalux. « C'est pour cette raison que depuis plusieurs années, des études et actions ont été mises en place pour répondre et accompagner leurs besoins en termes de simplicité et de gain de temps ». Premier point clé développé par la marque : intégrer la simplification du service après-vente dans le cahier des charges, et ce, dès la conception même du produit. « C'est par exemple le cas du volet roulant Visio Solaire qui représente aujourd'hui près de 50 % des ventes de volets rénovation Profalux », informe Florence Didot. « Ce qu'il faut savoir, c'est que de nombreux cas de SAV sont uniquement liés à l'exposition insuffisante du panneau à la luminosité. Profalux a ainsi conçu la prise Impulse, très facilement accessible pour recharger la batterie depuis l'intérieur. Si la batterie est faible et que le volet ralentit, l'utilisateur final branche le chargeur de batterie Booster + sur la prise Impulse, et en 1h30, c'est reparti pour des mois ! Zéro SAV et zéro déplacement ! ».

Pour son volet roulant Visio Solaire, en ventes exponentielles, Profalux propose la nouvelle prise Impulse qui permet de recharger la batterie rapidement ! Une exclusivité pour que le volet fonctionne toujours, même sans soleil... et avec moins de SAV à la clé !



S'il s'avère nécessaire de changer la batterie, la prise Impulse permet également de brancher une batterie de secours : pas de découpe du tablier, une seule intervention pour les professionnels. Et cerise sur le gâteau, le changement de batterie ultra simple est accessible sans dépose du produit et sans démonter le moteur ; l'intervention dure moins de 3 minutes !

Deuxième démarche innovante : l'application Profa'Dépannage, une solution mobile disponible H24 avec les 30 solutions de dépannages de moteurs et télécommandes les plus rencontrées.

« Il faut savoir que les manipulations décrites sont celles utilisées quotidiennement par les techniciens du service SOS Poseurs de Profalux. C'est donc la possibilité pour les professionnels de gagner en rapidité et en autonomie pour des interventions réussies », relève Florence Didot. « Toujours dans l'objectif de simplifier le quotidien de ses clients professionnels en SAV, Profalux permet aujourd'hui, via son site de saisie, de savoir instantanément si le produit est encore sous garantie en renseignant le numéro de commande initial. Il va également – sans que le client ait à démonter le produit – donner les références des pièces à commander et si les pièces initiales ne sont plus vendues, il va automatiquement délivrer la référence de la pièce compatible à la gamme. Là encore, c'est plus de sérénité ! ».