



Success story Platana x Electro Dépôt

Le juste prix, sans renoncer à l'excellence SAV : le pari gagnant d'Électro Dépôt



Problématique :

Chez Electro Dépôt, l'absence d'outil centralisé freinait le suivi et le pilotage du SAV. Les traitements administratifs et les processus manuels généraient des coûts supplémentaires et limitaient l'efficacité du refinancement fournisseur. Cette complexité rallongeait également l'onboarding des équipes et pouvait impacter l'expérience client, malgré l'engagement de l'enseigne à proposer des services fiables et compétitifs.

Ces défis mettent en lumière les enjeux clés auxquels Electro Dépôt devait répondre pour rendre son SAV plus efficace, fiable et centré sur le client.

A propos

- 3ème leader français électroménager, multimédia et loisirs.
- Distributeur de ses propres marques et des grandes marques internationales.
- 120 magasins répartis sur 3 pays (France, Belgique et Espagne)

Enjeux



Opérationnel : Centraliser les processus pour réduire les délais et fiabiliser le pilotage.



Réglementaires : Assurer la conformité AGEC et RGPD.



Financiers : Réduire les coûts administratifs et optimiser le refinancement et les approvisionnements.



Satisfaction client : Offrir une expérience fluide et omnicanale via le selfcare.



Organisationnels : Centraliser des échanges entre vendeurs, fournisseurs, réparateurs et clients.

Comment simplifier et centraliser la gestion du SAV pour gagner en **efficacité opérationnelle** ?

Comment prouver que **la promesse du juste prix** peut coexister avec une qualité de service irréprochable?

Comment transformer le SAV d'un centre de coût en un véritable **centre de profit**?

Comment **impliquer le client** dans le parcours SAV pour renforcer la transparence et la satisfaction ?

Lancement du projet SAV 2.0

Juin 2023

- Analyse des processus existants
- Ateliers de cadrage (métier, technique, juridique, DPO, comptable etc.)
- Analyse du SI

6 mois

Collecter les premiers feedback



Premier site pilote France

- Lancement des Intégrations
- Paramétrage et configuration
- Testes et validations

2 mois

Continuer le déploiement progressif des autres magasins

108 magasins

Déploiement national FR

Magasins relais

Avril 2024

Autres magasins

Mai-Juin 2024

Premier site pilote Belgique

Septembre 2024

Intégration des avoirs fournisseurs

Branchement SAP

Avril - Septembre 2024

17 magasins

Déploiement national Belgique

Octobre - Décembre 2024

Premier site pilote Espagne

Octobre 2024

7 magasins

Déploiement national Espagne

Novembre 2024 - Mars 2025

SelfCare digital



Solution apportée

Construire la cible sans ignorer l'existant

- Analyse fine des processus manuels et des points d'amélioration.
- Transformation progressive et **pragmatique**, basée sur **les usages réels**.

Une vision 360° du SAV

- **Cadrage global** intégrant tous les volets : métier, technique, process, comptabilité, juridique, RGPD et expérience client.
- Objectif : disposer d'une **vue complète** et cohérente pour une transformation maîtrisée.

Un mode de collaboration "One Team"

- Co-construction des **spécificités métier** sur la base d'un **standard solide et éprouvé**.
- Une approche fondée sur **l'écoute, la transparence et la recherche de résultats concrets**.

Miser sur l'automatisation et l'intelligence applicative

- Réduction des tâches manuelles pour plus de fiabilité et moins d'erreurs.
- Exploitation des points forts de la solution, conçue pour **favoriser l'automatisation** et **une intégration fluide avec une multitude de systèmes d'information**.

Bénéfices

- Traitement et pilotage centralisés dans un outil unique.
- Prise en charge simple, rapide et fiable.
- Onboarding des équipes réduit de 6 à 2 mois.
- Clients plus satisfaits grâce à des solutions et délais optimisés.
- ROI rapide et mesurable.

Résultats apportés par Platana

50%

temps gagné sur le traitement d'un dossier

< 4 min

d'instruction d'un dossier SAV

+ 50%

temps gagné avec branchement de SAP pour les avoirs fournisseurs

Qui sommes-nous ?

Platana est un éditeur de logiciel français cofondé en 2017 par des experts du SAV et des hommes de terrain. En réponse à un sous-équipement récurrent, nous avons développé une solution complète et omnicanale, offrant une expérience fluide à tous les acteurs de la chaîne du service après-vente. Aujourd'hui, nous travaillons main dans la main avec nos clients, vers une durabilité produit accrue, grâce à la digitalisation de leur SAV.

4 enjeux majeurs : La satisfaction de vos clients, l'excellence opérationnelle en point de vente, la réduction des pertes financières et le suivi de la qualité produit.



Le 1er Pure Player SaaS en SAV

La première solution 100% SaaS, dédiée exclusivement au SAV, conçue par des experts du domaine et pour le domaine.



Projets d'ampleur 100% réussis

Une maîtrise éprouvée de la phase d'intégration, soutenue par un conseil pragmatique directement issu du terrain.



Solution éprouvée et évolutive

Architecture moderne et scalable, adoptée depuis des années à l'international et dans divers secteurs



Sébastien Thoux: Responsable SAV Société.

“Avant Platana, la gestion de nos processus SAV (diagnostics en magasin, gestion des garanties, envoi en réparation) était complexe et mobilisait une énergie importante pour nos équipes. L'adoption de Platana a transformé notre SAV, le rendant à la fois plus rapide et plus fiable, sur l'ensemble de nos pays. Gains immédiats : réduction du temps de prise en charge, polyvalence accrue des équipes, processus standardisés limitant les erreurs et assurant un suivi précis. Une solution robuste, un accompagnement de qualité et une vraie compréhension de nos enjeux retail.”