

Success story Platana x Boulanger

# Une expérience SAV en ligne aussi plaisante que l'achat



## Problématique :

L'expérience d'achat en ligne est aujourd'hui fluide, immédiate et accessible 24/7, sans aucune friction pour le client. À l'inverse, le service après-vente reste souvent contraint par des horaires, des déplacements en magasin et des parcours fragmentés.

Le défi consiste donc à proposer un **SAV digital en libre-service**, accessible à tout moment, offrant le même niveau d'exhaustivité et de qualité que l'expérience d'achat. Cette approche doit couvrir l'ensemble des **solutions client, réparation en atelier ou à domicile**, sous ou hors garantie, surtout **sans aucune rupture dans le parcours**.

## A propos

- Leader français dans le domaine de l'électroménager et multimedia
- **"Boulanger s'engage"**, son programme d'engagement (réparation, allongement de la durée de vie des produits etc.)
- +220 magasins répartis sur toute la France.

## Enjeux

### ➤ Complexité opérationnelle:

- Une multitude d'interactions avec plusieurs systèmes, partenaires et contrats fournisseurs.
- Des centaines de milliers de références, chacune avec ses spécificités, complexifient la décision.
- Les processus SAV varient fortement selon les produits, les pannes et les contextes de prise en charge.

### ➤ Omnicanalité:

- La prise en charge digitale doit rester alignée avec celle en magasin.
- Règles, décisions & statuts cohérents quel que soit le canal client.

### ➤ Intelligence et fiabilité

- Décisions cohérentes et fiables à chaque étape.
- Solutions pertinentes, opérationnellement applicables et financièrement maîtrisées.

### ➤ Expérience client :

- Parcours simple, guidé et intuitif malgré la complexité métier.
- Le client ne perçoit jamais la complexité interne du SAV.

Si la prise en charge SAV n'est déjà pas simple pour **un collaborateur formé en magasin**, comment la rendre **compréhensible et accessible pour un client final** ?

Comment **couvrir l'ensemble des processus SAV** de bout en bout, depuis l'entrée client jusqu'à la résolution finale, **sans rupture** ?

Comment **garantir une prise de décision fiable**, alors que chaque dossier SAV implique un enjeu financier réel ?

# SELFCARE DIGITAL

## IDENTIFICATION DU PRODUIT

Produit sur Boulanger.com

Diagnostic

Prise en charge

Résolution

Votre appareil

### Dépannez en ligne votre produit

EN 5 MINUTES

Avec l'assistance SAV en ligne, trouvez rapidement une solution à votre panne.

Téléchargez ou saisissez le numéro de votre facture

Numéro de facture ?  
FO31-2610370

Où trouvez-vous le numéro de facture ?

Vous n'avez pas votre facture? Retrouvez l'ensemble de vos achats dans votre espace client sur [www.boulanger.com](http://www.boulanger.com)

Choisissez votre produit en panne

SL Front ELECTROLUX EDH3682PSS  
0001080275

\* champ obligatoire

## IDENTIFICATION DU PROBLÈME

Votre appareil

Diagnostic

Prise en charge

Résolution

Référence de votre dossier : RB01667968

### Que se passe-t-il sur votre appareil ?

- Le titre de mon appareil est endommagé?
- Le joint de la porte de mon appareil est endommagé?
- Le Linge ressort sale de mon appareil?
- Mon appareil fait cliqueter l'installation?
- Mon appareil ne s'allume plus?
- Le programme ne s'exécute pas à la fin / les pastilles?
- Mon appareil ne sèche pas trop long?
- Mon appareil fait beaucoup plus de bruit qu'à la normale?
- Mon appareil fait beaucoup plus de bruit qu'à la normale?
- Formation de mousse à l'intérieur de mon appareil (portes, couvercle, parois, hublot)?
- Mon appareil ne se remplit pas d'eau?
- Mon appareil fait plus d'eau?

LL Front SAMSUNG WW80T5S2DAW ADDWASH

## PAIEMENT EN LIGNE

Votre appareil

Diagnostic

Prise en charge

Résolution

Référence de votre dossier : RB01667968

### PAIEMENT EN LIGNE

LL Front SAMSUNG WW80T5S2DAW ADDWASH

Montant à régler : €29,00

solvia

Carte Bancaire

Numéro de votre carte bancaire : 1734 5678 9012 3456

Date d'expiration : 12/2024

Nom de titulaire de la carte : J. Dupont

Conditions générales de vente

Paiement sécurisé

En cours d'acheminement

Votre produit est en route

Votre numéro de suivi 02444

## + SUIVI DU COLIS

Toutes les solutions clients jusqu'à la résolution complète

## Solution apportée

### Prise en charge en ligne complète

- Un **SAV 100 % digital**, accessible 24/7, sans passage obligatoire en magasin, et une expérience pensée pour être autonome guidée et rassurante pour le client.

### Points d'entrée multiples

- Via l'espace client ou, sans compte, à partir d'un numéro de facture ou de commande.
- Via différents parcours selon le contexte et le niveau d'information disponible.

### Décision instantanée et conforme

- Décision fiable malgré de multiples inputs : références produits, pannes, conditions fabricants, garanties, contraintes logistiques et capacités opérationnelles.
- Proposition immédiate de la solution la plus pertinente, dans le respect des règles SAV et des enjeux financiers.

### Couverture complète des solutions client

- Intervention **à domicile**, réparation **en atelier** ou **à distance** / visio.
- Échange ou remboursement lorsque applicable.

### Continuité totale avec l'e-commerce

- Notifications et communication en temps réel
- Suivi de dossier et paiement en ligne.
- **Paiement en ligne** pour les cas hors garantie ou les frais associés.
- Génération d'étiquettes de transport.
- Aucun décrochage par rapport aux standards de l'expérience d'achat en ligne.

## Résultats apportés par Platana

**15%**

des dossiers évités  
grâce à l'autodiagnostic

**30%**

des dossiers SAV  
via Self-care

**+ 5 solutions**

clients de bout en bout

## Clés de réussite

- S'aligner sur les standards de l'e-commerce.

Le SAV digital reprend les codes de l'e-commerce : suivi en temps réel, paiement en ligne, prise de rendez-vous et gestion fluide des flux.

- Respecter l'identité de l'enseigne.

Le self-care SAV s'intègre à la marque : UX, UI, charte et wording assurent une expérience cohérente et reconnaissable.

- Omnicanalité native.

La cohérence digital/magasin repose sur des données et processus synchronisés, avec une prise en charge unifiée, quel que soit le canal.

## Bénéfices

- Prise en charge rapide et fluide, suivie en temps réel, avec un gain de satisfaction client.
- Client final plus autonome et impliqué dans sa prise en charge.
- Qualité des données améliorée grâce aux informations saisies directement par le client.
- Réduction de la charge en magasin et des fausses déclarations liées à l'usage grâce à l'autodiagnostic.

## 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



“Depuis 5 ans, nous collaborons avec PLATANA pour offrir à nos clients une expérience SAV unique sur Boulanger.com. Leur expertise et leur réactivité nous ont permis de construire un SAV 100 % en ligne, complet et évolutif. Une équipe force de proposition, professionnelle et toujours au rendez-vous des délais.”

**Hervé Decornet : Chef de projet SAV digital - Boulanger**



[www.platana.fr/boulanger](http://www.platana.fr/boulanger)

