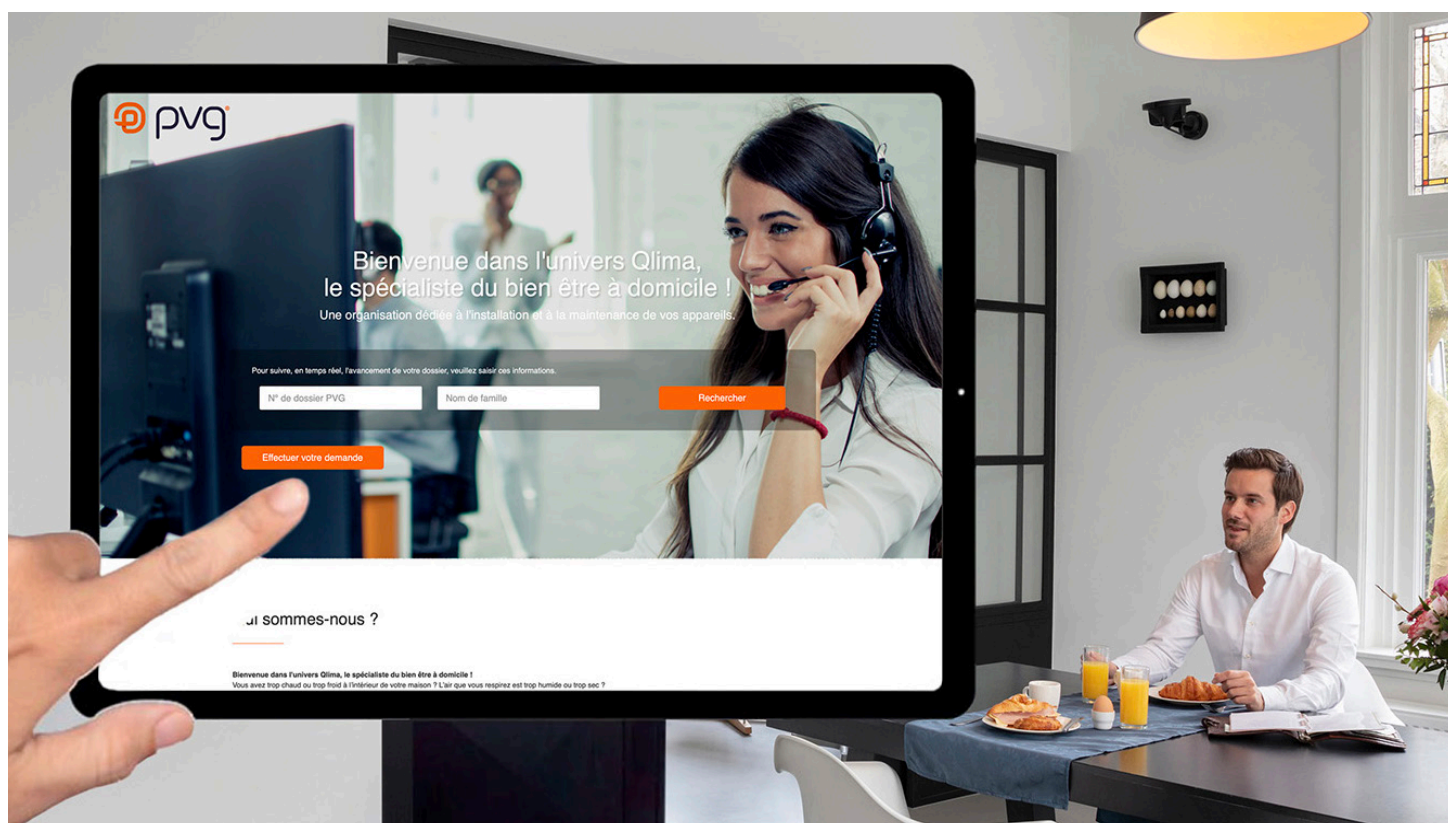


PVG met en ligne une nouvelle plateforme SAV dédiée aux particuliers, distributeurs et sous-traitants



Spécialiste du climat intérieur, le groupe PVG vient de lancer sa plateforme de service après-vente (SAV). Celle-ci est structurée autour de trois portails, accessibles depuis Qlima.fr rubrique Aide & Service : un pour les particuliers, un pour les magasins et un pour les sous-traitants (réparateurs, installateurs poseurs). Les marques Qlima (leader du groupe), Tectro, Eurostove, Webber... sont toutes représentées. Efficacité et rapidité sont les atouts maîtres de la plateforme digitale, qui accélère les échanges entre chaque intervenant du SAV afin de satisfaire au mieux les attentes du client.

Pour Luc Dehais, directeur commercial France de PVG, le nouvel outil numérique du groupe fait notablement progresser le SAV : « *En offrant la possibilité de partager l'information et d'en accélérer les flux, tout en évitant les goulots d'étranglement spécifiques aux mails et au téléphone, cette plateforme digitale renouvelle la notion même de SAV.* »

Le portail « particulier » allège les démarches du client

Le client peut suivre en ligne sur le portail « particulier » <https://pvg-portail-client.dotsoft.fr/> son dossier SAV, dans le cadre de la panne d'un appareil PVG (Qlima, Tectro, Webber...) pendant la période de garantie. En outre, lors de l'achat d'une pompe à chaleur ou d'un poêle à granulés, le portail lui sert à prendre rendez-vous pour la mise en service ou l'installation complète de l'appareil.

Grâce à l'actualisation en temps réel de la plateforme, le consommateur sait exactement à quel stade en est sa demande. Le portail « particulier » facilite ainsi les démarches et améliore la satisfaction du client.

Le portail « revendeur » facilite les échanges entre les points de vente et PVG

Les magasins physiques utilisent le portail « revendeur » <https://pvg-portail.dotsoft.fr> afin d'obtenir un accord de retour pour une demande SAV et l'ouverture d'un dossier SAV pour un particulier : le magasin crée un dossier sur la plateforme et communique le numéro de suivi au client. PVG est alors automatiquement informé de la création du nouveau dossier. De son côté, le client peut suivre l'état de sa demande en se servant du numéro qui lui a été attribué. Le revendeur suit en temps réel le dossier SAV, le dossier de mise en service ou d'installation d'un appareil. Outre le gain de temps, le portail « revendeur » permet de diminuer les risques d'erreurs et de dossiers incomplets, tout en améliorant l'efficacité et le temps de traitement d'une demande.

Le portail « sous-traitant » fait gagner du temps aux réparateurs et aux installateurs

Le portail <https://pvg-portail.st.dotsoft.fr/> s'adresse aux stations de réparation agréées et aux



artisans installateurs partenaires de PVG. Il leur permet de recevoir les ordres de réparation des appareils sous garantie dans le cadre d'un dossier SAV et de demander des pièces de rechange à PVG. Ce portail facilite les échanges et évite la déperdition d'informations en limitant les envois de mails et les appels téléphoniques. Toutes les données d'un dossier SAV sont centralisées, chaque partie possédant un accès afin de suivre l'évolution de la prise en charge.

Une offre complète

avec un service de pièces détachées en ligne

Pour compléter son offre, PVG met également à la disposition des clients sa nouvelle plateforme en ligne PVGshop.fr qui fournit les pièces de rechange de ses appareils de chauffage, climatisation et traitement de l'air qui ne sont plus sous garantie. Cela permet au particulier de profiter le plus longtemps possible de son produit, sans avoir à le remplacer, et aux points de vente de fidéliser leur clientèle en les orientant vers un service en ligne de pièces détachées. Le bénéfice est double : aucune dépense superflue et une moindre empreinte carbone pour l'environnement.