Interventions terrain et SAV

Le flux où le bureau et le terrain se parlent par téléphone. Chaque information recopiée entre les deux est une occasion de perdre une pièce ou une heure facturable.

Qui intervient : Accueil ou service client, planificateur, techniciens, magasin, administration des ventes.

01 Le flux, étape par étape

1. **Demande**
   Appel, email, ticket ou contrat de maintenance.
2. **Qualification**
   Urgence, garantie ou contrat, pièces probables.
3. **Planification**
   Technicien, créneau, adresse.
4. **Intervention**
   Diagnostic, travaux, pièces utilisées.
5. **Rapport et signature**
   Signé par le client sur place.
6. **Facturation**
   Temps, déplacement et pièces, ou rien si c'est sous contrat.
7. **Suivi**
   Nouvelle visite, pièce à commander, clôture.

02 Où l'information se perd

Demandes dispersées
Les demandes arrivent par téléphone, email et SMS. Certaines se perdent, d'autres sont traitées deux fois.

Planning dans un agenda partagé
Le planificateur ne voit ni les compétences ni la localisation des techniciens.

Rapport papier
Le technicien remplit un bon d'intervention. Le bureau le ressaisit pour facturer, parfois une semaine après.

Pièces oubliées
Les pièces prises dans le véhicule ne sont pas déduites du stock ni facturées.

Garantie vérifiée à la main
Pour savoir si l'intervention est facturable, quelqu'un cherche le contrat ou la date d'achat.

Lire la fiche ------ Ressaisie ou action manuelle ⬭ Étape du flux ◉ **Décision qui reste humaine**

03 Les sept questions, appliquées à ce flux

1 Supprimer La tâche est-elle nécessaire ?	La ressaisie du bon d'intervention au bureau. La recherche du contrat pour savoir si l'intervention est facturable. Les appels au technicien pour connaître l'avancement.
2 Simplifier Peut-elle être simplifiée ?	Un seul point d'entrée pour les demandes. Un rapport d'intervention court, avec les champs qui servent à facturer et à suivre. Un stock véhicule limité aux pièces courantes.
3 Standardiser Un processus standard convient-il ?	Des niveaux d'urgence avec un délai de réponse pour chacun. Un modèle de rapport par type d'intervention. Une règle de facturation par type de contrat.
4 Systématiser Quel système doit la porter ? Le plus souvent, Odoo.	La demande, l'intervention, le rapport, les pièces et la facture dans le même outil, consultables sur téléphone. L'historique du client et de son équipement visible par le technicien avant de partir.
5 Automatiser Quelles étapes peuvent être automatisées ?	La création d'une intervention à partir d'un ticket ou d'une commande. La confirmation de rendez-vous et le rappel envoyés au client. La facture préparée à partir du rapport signé. La déduction du stock des pièces utilisées.
6 Agentifier Quelles actions un agent peut-il préparer, sous validation ?	Lire les demandes reçues par email et préparer une qualification (type, urgence, équipement concerné) que le planificateur confirme avant de planifier.
7 Humaniser Où la décision doit-elle rester humaine ? ◉ Décision humaine	Le diagnostic sur place. Arbitrer le planning quand deux urgences tombent en même temps. Gérer un client mécontent.

04 Dans Odoo 19, en standard

Applications : Field Service, Assistance, Inventaire, Ventes. « Enterprise » : absent de la version Community.

Interventions Enterprise
Tâches planifiées par technicien, sur carte et sur calendrier, accessibles sur mobile.

Rapports d'intervention Enterprise
Modèles de feuille de travail, signature du client sur place.

Pièces et temps
Produits ajoutés depuis l'intervention, temps passés, facture préparée à la clôture.

Assistance Enterprise
Tickets multicanaux, équipes, délais de réponse (SLA), création d'une intervention depuis un ticket.

Réparations
Ordres de réparation en atelier, pièces, garantie, facturation.

Emplacement de stock par véhicule
Un emplacement par technicien pour suivre le stock embarqué.

La même démarche, sur votre entreprise : le Sprint Cadrage. Nous dessinons votre flux réel, vous le corrigez avec nous, et la restitution dit ce qu'on supprime, simplifie, outille et laisse à une personne. Le document vous appartient.

roekish.com/cadrage
hello@roekish.com
06 56 66 04 53

05 Chez nous, cela se passe autrement ici…

Étape par étape, notez ce qui diffère chez vous. Ce sont ces écarts qui comptent pour décider.

1 Demande

2 Qualification

3 Planification

4 Intervention

5 Rapport et signature

6 Facturation

7 Suivi

06 La relecture en équipe

Question	Oui	Non	À vérifier	Qui vérifie
Les étapes de la fiche sont-elles les nôtres, dans le même ordre ?	☐	☐	☐	
À quelle étape recopions-nous une information déjà saisie ?	☐	☐	☐	
Quelle étape repose sur une seule personne ?	☐	☐	☐	
Quelle tâche pourrions-nous arrêter dès cette semaine ?	☐	☐	☐	
Quelle décision doit rester humaine chez nous, et qui la prend ?	☐	☐	☐	

07 Le bilan, en quatre lignes

Supprimé

Simplifié

Outillé

Décision humaine