

GlobalCare [Retours & réparations](#) /

## Gestion sur-mesure de toute la logistique des retours SAV

GlobalCare Retours & réparations est le module de la plateforme GlobalCare dédié à la gestion des retours de produits et des processus de service après-vente. Puissant et configurable, il vous permet de fluidifier vos processus et de garder le contrôle de bout en bout sur votre chaîne de service.

### GlobalCare [Retours & réparations](#) SaaS

Découvrez l'ensemble des fonctionnalités et des bénéfices que vous apporte la solution GlobalCare Retours & réparations.

#### Multi-process et paramétrable

Avec GlobalCare Retours & réparations, gérez tous vos processus après-vente, de la réparation unitaire aux services avancés tels que les échanges ou les réparations hors garantie. Vous pourrez paramétrer de multiples options : gestion des produits de prêt, notifications clients, ou le paiement en ligne des réparations hors-garantie. Un puissant moteur de gestion de règles vous permet de personnaliser vos processus selon le profil client, le produit, les stocks disponibles, la localisation, la garantie, le canal, et bien plus encore.

#### Gestion de la logistique retour

Choisissez quelles options logistiques vous souhaitez activer pour vos clients. La plateforme supporte divers modes de collecte et de relivraison : à domicile, en points-relais, bons dématérialisés, kits de transport... La plateforme intègre les services des transporteurs et vous permet d'automatiser la collecte et de suivre tous les envois.

#### Stratégie omnicanale

Pour que vos clients puissent compter sur un SAV sans faille, quel que soit le mode de communication choisi, GlobalCare est conçu pour optimiser le parcours client sur tous les canaux : en boutique, en centre d'appel ou en self-service (site, borne ou app). Gérez les interactions client quels que soient les points de contact pour créer une expérience client multicanale unique et satisfaisante !

#### Diagnostic en amont pour limiter les retours

GlobalCare Retours & réparations intègre un diagnostic en amont pour les produits high-tech, le but étant de réduire le nombre de retours à la source en favorisant l'auto-dépannage. Le module inclut un composant de diagnostic embarqué dans le produit (App), ainsi qu'une base de connaissances proposant des dépannages pas à pas. Les fonctions de diagnostic se déclinent sur le web (selfcare), en point de vente et en centre d'appel (avec module de test à distance).

#### Gestion des produits de prêt

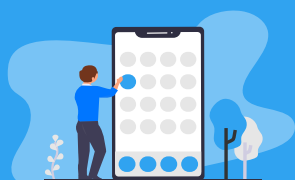
Avec GlobalCare Retours & réparations, gérez vos processus de prêt de produits selon vos propres règles pour définir exactement quand facturer le client ou non. Gérez les stocks (en boutique et en entrepôt) et paramétrez vos matrices d'équivalence. Gérez aussi le cycle de vie complet des produits de prêt, dont les inventaires et le circuit de rénovation.

#### Traçabilité totale

GlobalCare Retours & réparations dispose d'un puissant système de reporting comprenant des tableaux de bord et rapports personnalisés. Fini les tableurs, bienvenue dans l'ère du contrôle et de la traçabilité !

### Vous aimerez le diagnostic qui réduit les retours à la source !

GlobalCare Retours & réparations intègre des diagnostics en libre-service pour permettre l'auto-dépannage et éviter les retours inutiles. Contactez nos équipes pour une démonstration live : <https://sbeglobalcare.com/contact>



# GlobalCare Retours & réparations réduit les volumes et simplifie la réparation

GlobalCare Retours & réparations vous permet de limiter les retours à la source et d'optimiser les flux de réparation et les délais de traitement SAV pour vos clients.



## Adapter votre offre en multicanal et multiprocess

Parcours personnalisés selon vos critères : segment client, marque, modèle, pays, politique de service, garantie.



## Mettre en place rapidement des nouvelles règles métier

La puissance des outils de configuration optimise le Time-to-Market des changements de politiques de service.



## Simplifier le SAV

Réduisez le niveau de complexité associé à la gestion du SAV pour vos clients et vos collaborateurs.



## Contrôler davantage les réparateurs et partenaires

Adaptez votre politique de service à votre stratégie du moment en toute indépendance.



## Facile à intégrer dans votre éco-système

Enrichissez le parcours client par l'intégration de vos données client et produit.



## Augmenter la réactivité pour mieux servir vos clients

Accélérez le traitement des demandes ou des exceptions par un canal de communication direct entre les collaborateurs et les partenaires.

## GlobalCare Retours & réparations est multicanal et multiplateforme

GlobalCare s'adapte à vos besoins pour vos agents, vendeurs et clients.



### Libre-service

Pour vos consommateurs, des applications web libre-service optimisées pour les ordinateurs, les tablettes et les mobiles.



### Centre d'appel

Pour permettre à vos agents d'effectuer rapidement le retour ou l'envoi en réparation des produits.



### Point de vente

Pour assister vos équipes en boutique, ou via des bornes en libre-service, dans la gestion des retours et des produits de prêt.



### Nous sommes à votre écoute :

Contactez nos équipes pour demander conseil ou réserver une démonstration : écrivez à [hello@sbeglobalcare.com](mailto:hello@sbeglobalcare.com) ou via le formulaire du site <https://sbeglobalcare.com/contact>



GlobalCare est un service conçu, développé et maintenu par SBE Global, l'entité ESN du groupe SBE.

Comptant plus de 30 ans d'expérience et 2000 collaborateurs dans le monde, le groupe SBE est un leader mondial sur le marché du service et de la logistique après-vente pour les secteurs high-tech. Nos plateformes logistiques et digitales gèrent les retours et les reprises de produits pour de nombreux clients prestigieux dans les domaines de l'assurance, des télécommunications et de l'industrie high-tech.