

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le SAV de Conforama, sous la marque SAVEO, et le Groupe STERNE : Un partenariat au service de la satisfaction client

Paris, le 21 octobre 2021, le Groupe STERNE, leader dans le transport sur-mesure et urgent, et CONFORAMA, multi spécialiste de l'équipement, ont mis en place des solutions logistiques innovantes qui améliorent la qualité de service et la satisfaction des clients.

« La rapidité et l'efficacité sont deux fondements de nos engagements, ce qui nécessite de pouvoir se reposer sur un partenaire logistique de confiance et flexible dans les solutions proposées. C'est cette exigence logistique qui nous a poussé à choisir le Groupe STERNE depuis 2 ans, pour assurer la logistique de nos pièces détachées. Grâce à la solution ACCESS CAR, nos techniciens disposent en temps et en heure des pièces nécessaires à leurs interventions. Ce qui nous a séduit : l'adaptabilité, la disponibilité, la réactivité et l'optimisation logistique. »

David-Alexandre Perrotte – Directeur Organisation SAV de SAVEO

L'expertise logistique du Groupe STERNE au service de la satisfaction client de SAVEO



Disponibilité, rapidité d'intervention et qualité de la réparation, sont les maîtres mots de SAVEO. Au total, ce sont près de **180 techniciens** qui ont pour mission de diagnostiquer et d'intervenir directement chez les clients. Chaque mois, la marque réalise **15 000 interventions** à travers toute la France. Les enjeux logistiques sont de taille : disposer de la bonne pièce au bon moment pour réparer dès la première intervention et ainsi satisfaire le client.

Depuis 2 ans, SAVEO s'est associé au Groupe STERNE et utilise ACCESS CAR, une solution logistique qui permet la livraison de nuit des pièces détachées, directement dans le coffre des voitures des techniciens.

Développée par STERNE Regular (TCS), la filiale spécialiste du transport régulier de précision du Groupe STERNE, ACCESS CAR est une solution qui permet d'améliorer sensiblement la productivité des techniciens et ainsi d'augmenter leur nombre d'interventions. En effet, elle garantit au technicien d'être livré avant 7h du matin, et lui évite d'avoir à se déplacer pour aller chercher ses pièces, tâche à la fois chronophage et coûteuse. Conséquence, SAVEO enregistre aujourd'hui une satisfaction client de 98%.

Concrètement, comment cela fonctionne-t-il ?

Après un premier diagnostic, les techniciens de SAVEO anticipent leurs besoins en termes de pièces détachées et envisagent différents scénarii d'intervention. Une commande des pièces correspondantes est alors réalisée. STERNE Regular (TCS) se charge ensuite de livrer la commande avant 7h du matin dans le coffre des techniciens concernés. **Chaque mois, ce sont 3 500 à 4 000 colis** que STERNE achemine auprès des techniciens SAVEO.

La solution ACCESS CAR intègre par ailleurs la gestion des flux retour ou reverse logistics : les pièces non-utilisées lors de l'intervention, qui représentent en moyenne 50% du volume global livré, sont alors récupérées dans le coffre des techniciens après intervention pour être acheminées et réintégrées au stock de SAVEO. Disposer d'un service de livraison et de reprise simultanées permet ainsi à SAVEO d'accélérer ses flux retours, d'améliorer la rotation de son stock, d'établir un suivi précis des pièces à réintégrer au stock grâce à la traçabilité mise en place par STERNE et de réduire le coût d'immobilisation. Ce système de revers logistic a permis de réduire d'une journée le délai de retour des colis.

Ce partenariat présente un double avantage pour SAVEO : une amélioration de la productivité des équipes et une meilleure qualité de service rendue aux clients. En réduisant le temps passé sur la route, le technicien peut se concentrer sur son cœur de métier, réaliser ses interventions plus efficacement et plus rapidement, et ainsi satisfaire au mieux ses clients.

« Avec SAVEO, nous avons un objectif commun : la satisfaction client. Chaque jour, ce sont près de 400 chauffeurs qui sont mobilisés pour répondre aux besoins de notre client. Nous nous adaptons aux contraintes du marché et proposons des solutions de livraisons personnalisables. Notre objectif est d'accompagner SAVEO dans leur performance et ainsi toujours améliorer la qualité de service rendu au client. »

Bernard de Froissard, Directeur Commercial de STERNE Regular (TCS), filiale du Groupe STERNE.

A propos de Conforama

Acteur majeur dans son secteur, Conforama est le multispécialiste de l'équipement, de l'aménagement et de la décoration de la maison. Démocratiser de tendances, Conforama propose, à travers son réseau de 173 magasins en France (dont 3 franchisés en France métropolitaine et 8 en outre-mer) et son site Web www.conforama.fr, une large sélection de produits au meilleur prix pour équiper entièrement sa maison : du mobilier à la décoration en passant par l'électroménager et l'électroloisir.

A propos du Groupe STERNE

Le Groupe STERNE est un acteur majeur spécialisé dans l'organisation de transports urgents et sur-mesure. L'entreprise réalise un chiffre d'affaires d'environ 240 millions d'euros et regroupe près de 1 150 collaborateurs dans 55 agences en France et à l'international. Elle couvre l'ensemble du territoire avec 1 900 tournées régulières et réalise chaque jour 3 500 courses urbaines, nationales et internationales. Son statut de transitaire aérien et son appartenance au réseau express international SKYNET lui permet par ailleurs de couvrir 210 pays dans le monde. Le Groupe a été repris en mars 2017 par l'équipe de management accompagnée par son actionnaire majoritaire Meeschaert Capital Partners.

Contacts Presse – Groupe STERNE :

Agence AUVRAY & ASSOCIÉS- 223, bd Pereire - 75017 Paris

Christophe MOREL – c.morel@auvray-associes.com - Tél : 01 58 22 27 75

Salomé DEBRARD – s.debrard@auvray-associes.com - Tél : 01 58 22 25 98

Charlène GUIDEZ – c.guidiez@auvray-associes.com