

# Procédure SAV

---

Référence	Version	Date	Catégorie
<b>PROC-QUAL-006</b>	v1.0	Mars 2025	Qualité Installation & Technique

Le service après-vente de Mileo Technology est le premier point de contact des clients pour tout problème rencontré sur leurs systèmes de sécurité. Son efficacité et sa réactivité sont des éléments clés de la satisfaction client et de la fidélisation. Cette procédure définit le processus de prise en charge des demandes SAV, de l'ouverture du ticket jusqu'à la confirmation de satisfaction client.

---

## 01. Ouverture du ticket

Les demandes SAV sont reçues par trois canaux : téléphone (numéro dédié SAV, en horaires ouvrables et astreinte pour les contrats premium), email (adresse SAV dédiée, accusé de réception automatique avec numéro de ticket), portail client (formulaire en ligne permettant la saisie guidée des informations nécessaires). Tous les canaux aboutissent à la création d'un ticket dans le système de gestion de Mileo Technology.

Le client reçoit systématiquement un accusé de réception avec le numéro de ticket dans les 30 minutes suivant sa demande (en heures ouvrables) ou dès l'ouverture du lendemain matin (pour les demandes reçues hors heures ouvrables non urgentes). Cet accusé de réception précise le délai de prise en charge selon la criticité.

---

## 02. Classification de la criticité

À la réception de la demande, le technicien SAV qualifie la criticité selon la grille suivante : Critique — système partiellement ou totalement inopérant, zone non surveillée, situation d'urgence ; Standard — équipement isolé défaillant sans impact sur la sécurité

globale du site ; Informatif — demande de conseil, question de configuration, demande de formation complémentaire.

La classification est réalisée sur la base des informations fournies par le client. Elle peut être réévaluée après le premier échange ou après diagnostic préliminaire. En cas de doute, la classification la plus haute est appliquée par défaut (better safe than sorry).

---

### **03. Traitement et dépannage**

Le dépannage à distance est privilégié en première intention : accès VPN au système, consultation des journaux, redémarrage d'équipements, modification de configuration. Cette approche permet de résoudre une grande majorité des incidents sans déplacement, réduisant les délais de résolution pour le client.

Si le dépannage à distance est insuffisant ou impossible (panne matérielle, perte totale de connectivité réseau), une intervention sur site est planifiée selon les délais contractuels. Le technicien est mobilisé avec les pièces de remplacement identifiées lors du diagnostic à distance.

---

### **04. Fermeture et satisfaction client**

La fermeture du ticket intervient après confirmation avec le client que le problème est résolu de manière satisfaisante. Mileo Technology ne clôture pas un ticket unilatéralement sans confirmation client, sauf après 5 jours sans réponse à une relance de clôture.

**Une enquête de satisfaction est envoyée au client dans les 48 heures suivant la clôture du ticket, lui permettant d'évaluer la réactivité, la qualité de la solution et la communication de l'équipe SAV. Les résultats sont analysés mensuellement et alimentent les plans d'amélioration continue.**

