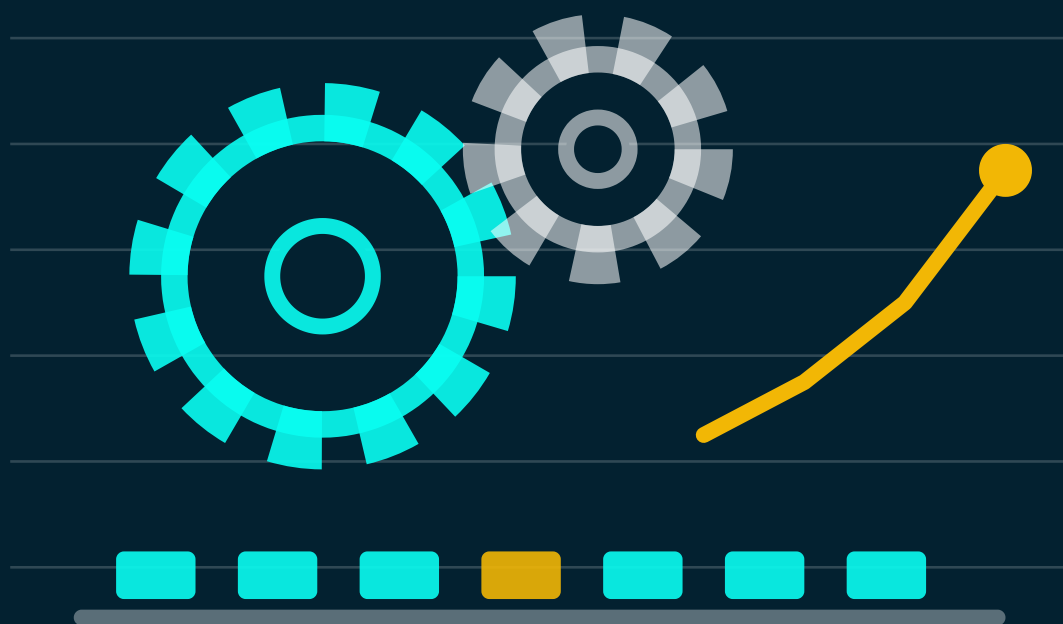




LIVRE BLANC · INDUSTRIE

L'IA générative au SAV industriel : identifier, répondre, tracer.

Pour les équipes SAV, ADV et service client des fabricants et équipementiers, leurs techniciens et leurs chargés d'affaires. De la photo envoyée par le client au point mensuel : dix cas testés en formation, des prompts prêts à copier, les règles pour les données de vos clients.



SOMMAIRE

Dix cas d'usage, de la photo du client au point SAV mensuel.

Chaque cas tient sur une page : pour qui, avec quel outil, quelles données fournir, le prompt à copier, ce que vous obtenez et le point de vigilance. Commencez par les cinq règles de la page suivante.

–	Avant de commencer : cinq règles pour vos données	p. 3
01	Identifier une pièce détachée sur photo	p. 4
02	Qualifier une demande de garantie	p. 5
03	Rédiger une réponse SAV multilingue	p. 6
04	Préparer un devis de pièces à partir du catalogue	p. 7
05	Prioriser la file des demandes du matin	p. 8
06	Préparer la visite d'un technicien	p. 9
07	Rédiger la notice de dépannage à partir des tickets résolus	p. 10
08	Analyser les motifs de retour sur six mois	p. 11
09	Construire la FAQ client à partir des demandes récurrentes	p. 12
10	Préparer le point SAV mensuel	p. 13
–	Aller plus loin avec Wavia	p. 14

Cinq règles pour utiliser l'IA générative au SAV, avec les données de vos clients.

1

Des comptes professionnels pour les données clients

Un message SAV contient un nom, une adresse, un numéro de série, parfois une photo prise chez le client. Ces données passent uniquement par des comptes Team, Business ou Enterprise, administrés par l'entreprise, où elles ne servent pas à entraîner les modèles. Avant un export vers l'IA, on retire ce qui n'est pas utile à la question.

2

Les prix, les stocks et les délais viennent de l'ERP

L'IA n'a pas de mémoire fiable des tarifs. Un prix, une remise, un stock ou un délai figure dans un devis uniquement s'il sort de l'ERP du jour, par un export ou un connecteur en lecture seule. Ce que l'IA ne trouve pas, elle le laisse entre crochets.

3

L'IA prépare la réponse, le SAV la signe

Une référence identifiée sur photo, une garantie pré-qualifiée, une traduction, un devis : rien ne part chez le client sans la relecture d'une personne compétente. La décision reste tracée dans l'outil SAV, avec son auteur et sa date.

4

Une charte SAV écrite et signée

Outils autorisés, données interdites, ce qui se vérifie avant envoi, ce que l'IA ne décide jamais (garantie, geste commercial, consigne de sécurité) : une page suffit, signée par chaque membre de l'équipe, de l'ADV au technicien itinérant.

5

Former l'équipe SAV, sur ses propres dossiers

L'article 4 de l'AI Act demande aux entreprises de s'assurer que leurs équipes maîtrisent les outils d'IA qu'elles utilisent. Une formation par métier (SAV, ADV, techniciens), sur vos vrais tickets et votre vrai catalogue, est la façon la plus sûre d'y répondre et de faire adopter les bons réflexes.

01

Identifier une pièce détachée sur photo

POUR QUI

SAV, ADV, magasin pièces

OUTIL CONSEILLÉ

Agent IA sur mesure relié au catalogue et à WhatsApp Business (cas Duarib), ou Claude sur téléphone avec le catalogue en pièce jointe

DONNÉES À FOURNIR

La photo envoyée par le client, le catalogue des pièces avec ses vues éclatées, le modèle ou le numéro de série de la machine

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la photo d'une pièce envoyée par un client équipé de [modèle, année], numéro de série [numéro]. Voici notre catalogue de pièces avec les vues éclatées (document joint).

1. Décris la pièce visible : forme, matière apparente, fixations, marquages lisibles.
2. Propose la référence la plus probable et deux alternatives, avec pour chacune ce qui la distingue.
3. Indique ton niveau de certitude (élevé, moyen, faible) et ce qui le limite (angle, lumière, pièce usée).
4. Si tu ne peux pas trancher, rédige la question ou la photo complémentaire à demander au client (un angle précis, un marquage, une cote).

Ne donne ni prix ni délai.

Ce que vous obtenez

La pièce identifiée ou la bonne question posée au client en quelques secondes : c'est ce que fait l'agent de Duarib sur les pièces d'échafaudage.

Point de vigilance

La référence est confirmée par le technicien SAV sur la vue éclatée avant toute saisie de commande ; un doute se règle par une question au client, pas par une supposition.

02

Qualifier une demande de garantie

POUR QUI
SAV, ADV

OUTIL CONSEILLÉ
Claude Projets (avec vos conditions de garantie)
ou Copilot dans Outlook

DONNÉES À FOURNIR
Le message du client et ses photos, la date de livraison ou de mise en service (ERP), vos conditions générales de garantie

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Tu es gestionnaire SAV chez [fabricant]. Voici nos conditions de garantie (document du projet). Un client écrit : « [message] », photos jointes. Produit [référence], livré le [date], mis en service le [date].

1. Dis si la demande entre a priori dans la période et le périmètre de garantie, en citant l'article concerné.
2. Liste les éléments qui manquent pour décider (preuve d'achat, numéro de série, conditions d'utilisation, entretien effectué).
3. Signale les indices d'une exclusion possible (usure normale, mauvaise utilisation, modification) sans conclure.
4. Rédige le message au client qui accuse réception, pose les questions et annonce le délai de réponse [délai].

Ne promets rien : la décision n'est pas prise.

Ce que vous obtenez

Une demande pré-qualifiée,
l'article de garantie identifié,
l'accusé de réception prêt à partir.

Point de vigilance

L'IA lit les conditions de garantie, elle ne les interprète pas à la place du responsable SAV : la décision d'accepter ou de refuser est humaine, et tracée dans l'outil SAV.

03

Rédiger une réponse SAV multilingue

POUR QUI

SAV export, ADV, service client

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans Outlook / Teams

DONNÉES À FOURNIR

La réponse validée en français, le lexique des désignations de pièces dans la langue du client (catalogue traduit)

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la réponse SAV validée en français : « [texte] ». Le client est en [pays], il écrit en [langue], son niveau de technicité est [profane / technicien]. Voici notre lexique des désignations de pièces dans cette langue (document joint).

1. Traduis la réponse en [langue], en gardant les références exactement telles qu'elles sont écrites et les désignations du lexique.
2. Adapte les formules de politesse à l'usage du pays, sans changer le fond.
3. Garde les prix, délais et conditions entre crochets, tels quels.
4. Donne ensuite une traduction mot à mot en français de ce que tu as écrit, pour que je puisse vérifier.

Ce que vous obtenez

Une réponse dans la langue du client, références intactes, relisible par quelqu'un qui ne parle pas la langue.

Point de vigilance

Les termes techniques se vérifient dans le lexique maison ; pour une langue que personne ne lit dans l'équipe, un relecteur natif ou le distributeur local relit avant envoi.

04

Préparer un devis de pièces à partir du catalogue

POUR QUI

ADV, SAV, chargés d'affaires

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à l'ERP en lecture seule (connecteur SAP ou sur mesure), ou Copilot dans Excel avec l'export tarif

DONNÉES À FOURNIR

La liste des pièces identifiées, l'export tarifs et stocks du jour (ERP), les conditions commerciales du client, votre modèle de devis

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la liste des pièces à chiffrer pour le client [nom, compte ERP] : [références et quantités]. Voici l'export tarifs et stocks du jour (fichier joint) et les conditions du client : remise [taux], franco [montant], transport [mode].

1. Pour chaque référence, reprends le prix tarif, la remise, le prix net, le stock disponible et le délai de réapprovisionnement, tels qu'ils figurent dans l'export.
2. Signale toute référence absente de l'export, remplacée ou en fin de série : ne la chiffre pas, marque-la « à vérifier ».
3. Présente le devis dans notre modèle (document joint), avec le total HT, les frais de port selon la règle de franco et la validité [durée].
4. Rédige le courriel d'accompagnement en cinq lignes.

Ce que vous obtenez

Un devis complet dans votre modèle, les références douteuses marquées, le courriel prêt.

Point de vigilance

Les prix, remises et stocks viennent de l'ERP du jour, jamais de la mémoire de l'IA ; l'ADV contrôle les totaux avant envoi, et le devis est saisi dans l'ERP pour rester tracé.

05

Prioriser la file des demandes du matin

POUR QUI

Responsable SAV,
service client

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans
Outlook / Teams ; agent
IA sur mesure relié à la
boîte SAV

DONNÉES À FOURNIR

Les demandes reçues
depuis la veille (heure,
client, objet, extrait du
message, canal), la liste
des clients sous contrat
de maintenance

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les [nombre] demandes SAV arrivées depuis hier (export joint : heure, client, objet, extrait du message, canal). Voici la liste de nos clients sous contrat avec leur niveau d'engagement (document joint).

1. Classe chaque demande selon notre grille : machine arrêtée, défaut de sécurité, demande de pièce, question d'usage, réclamation commerciale.
2. Attribue une priorité (1 à 3) en tenant compte de l'arrêt de production annoncé, du contrat et de l'ancienneté de la demande ; explique en une ligne chaque priorité 1.
3. Repère les demandes qui concernent le même client ou le même défaut.
4. Propose la répartition entre [prénoms ou postes de l'équipe] selon leurs spécialités [liste].

Présente le tout dans un tableau trié par priorité.

Ce que vous obtenez

La file du matin triée et répartie
en quelques minutes, les
urgences visibles d'un coup d'œil.

Point de vigilance

Le responsable SAV arbitre les
priorités 1 et garde la main sur la
répartition ; une demande mal
classée ne doit jamais attendre,
d'où une relecture rapide de tout
le tableau.

06

Préparer la visite d'un technicien

POUR QUI

Planification SAV,
techniciens itinérants

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets ou
Claude sur téléphone,
Copilot dans Teams

DONNÉES À FOURNIR

L'historique SAV de la
machine (export GMAO
ou ERP), le dernier
compte rendu
d'intervention, le
symptôme annoncé, la
nomenclature de la
machine

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Un technicien part demain chez [client] pour [symptôme annoncé] sur [machine, numéro de série]. Voici l'historique des interventions sur cette machine (export joint), le dernier compte rendu et la nomenclature.

1. Résume l'historique en dix lignes : pannes passées, pièces changées, remarques laissées par les collègues.
2. Liste les causes probables du symptôme, de la plus fréquente à la plus rare, d'après l'historique et la documentation.
3. Propose la liste des pièces et outillages à emporter pour couvrir ces causes, avec les références de la nomenclature.
4. Rédige les trois questions à poser au client par téléphone avant le départ. Signale ce que l'historique ne dit pas.

Ce que vous obtenez

Un technicien qui part avec l'historique en tête, les bonnes pièces dans le camion et les questions déjà posées.

Point de vigilance

Le diagnostic se fait sur place ; les pièces à emporter sont validées par le technicien et sorties du stock selon la procédure habituelle.

07

Rédiger la notice de dépannage à partir des tickets résolus

POUR QUI

SAV, documentation technique, méthodes

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec votre modèle de fiche) ou Copilot dans Word

DONNÉES À FOURNIR

Les tickets résolus sur un même défaut, les comptes rendus des techniciens, les photos et schémas disponibles

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici [nombre] tickets SAV résolus concernant le défaut « [symptôme] » sur [machine] (export joint), avec les comptes rendus des techniciens.

1. Dégage les causes rencontrées et, pour chacune, la vérification qui permet de la confirmer et la réparation effectuée.
2. Rédige la fiche de dépannage dans notre modèle : symptôme, consignes de sécurité avant intervention, vérifications dans l'ordre du plus simple au plus long, réparation, remise en service, pièces concernées.
3. Une action par étape, un verbe à l'impératif, quinze mots au plus par ligne, et le niveau requis pour chaque étape (client, technicien agréé, usine).
4. Liste les photos ou schémas qu'il faudrait ajouter.

Ce que vous obtenez

Une fiche de dépannage structurée à partir du vécu des techniciens, prête pour la relecture technique et sécurité.

Point de vigilance

Les consignes de sécurité et la frontière entre ce que le client peut faire et ce qui est réservé au technicien sont relues par le responsable technique avant diffusion.

08

Analyser les motifs de retour sur six mois

POUR QUI

Responsable SAV,
qualité, direction

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans
Excel

DONNÉES À FOURNIR

L'export des retours et
réclamations sur six
mois (produit, lot, motif,
dates, décision, coût),
sans le nom des clients
particuliers

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'export de nos retours et réclamations des six derniers mois (fichier joint) : produit, référence, lot, date de vente, date de retour, motif saisi, décision (garantie, geste commercial, refus), coût.

1. Regroupe les motifs saisis en familles cohérentes (les libellés sont saisis à la main et varient) et montre-moi ton regroupement avant de poursuivre.
2. Classe les familles par nombre de retours et par coût ; repère les produits et les lots qui concentrent les retours.
3. Calcule le délai moyen entre vente et retour par famille : qu'est-ce qui lâche tôt, qu'est-ce qui lâche tard ?
4. Rédige cinq constats chiffrés et trois questions à poser à la qualité ou au bureau d'études.

Garde les formules visibles dans un onglet.

Ce que vous obtenez

Les retours regroupés par famille, les produits et lots à problème identifiés, des questions concrètes pour la qualité.

Point de vigilance

Le regroupement des motifs est relu avant toute conclusion : deux libellés voisins peuvent décrire des défauts différents ; un lot qui ressort se vérifie avec la qualité avant d'alerter la production.

Construire la FAQ client à partir des demandes récurrentes

POUR QUI

Service client,
marketing,
documentation

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans
Word ; agent IA sur
mesure pour la version
en ligne

DONNÉES À FOURNIR

Les questions d'usage
reçues sur douze mois,
les réponses validées
envoyées par l'équipe,
la notice du produit

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les questions d'usage reçues au SAV sur [produit ou gamme] ces douze derniers mois (export joint) et les réponses que l'équipe a envoyées. Voici la notice officielle (document joint).

1. Regroupe les questions qui reviennent et classe-les par fréquence ; garde les dix premières.
2. Pour chacune, rédige la réponse en six lignes au plus, à partir des réponses validées et de la notice uniquement, sans rien ajouter.
3. Signale les cas où les réponses de l'équipe se contredisent, ou contredisent la notice.
4. Indique pour chaque réponse si elle peut être publiée telle quelle ou si elle contient un élément à faire valider (sécurité, garantie, prix).

Ce que vous obtenez

Une FAQ de dix questions rédigée à partir des vraies demandes, les contradictions mises en lumière.

Point de vigilance

Chaque réponse publiée engage l'entreprise : relecture par le responsable technique, et par la direction commerciale pour tout ce qui touche à la garantie ou aux prix.

10

Préparer le point SAV mensuel

POUR QUI

Responsable SAV,
direction

OUTIL CONSEILLÉ

Claude, Copilot dans
PowerPoint

DONNÉES À FOURNIR

Les indicateurs du mois
(volumes par type,
délais de première
réponse et de
résolution, retours,
garanties, pièces en
rupture), les remarques
de l'équipe

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

À partir des indicateurs SAV de [mois] (tableau joint : volumes par type, délais de première réponse et de résolution, retours, garanties acceptées et refusées, pièces en rupture) et des remarques de l'équipe (« [remarques] »), prépare le point SAV mensuel en huit diapositives.

1. Une idée par diapositive, un titre qui dit la conclusion, un chiffre, trois puces au plus.
 2. Compare avec le mois précédent et le même mois de l'an dernier quand les données le permettent ; sinon dis-le.
 3. Une diapositive « ce qui a bloqué l'équipe », une « décisions à prendre », une « ce qu'il nous manque pour décider ».
- Ne lisse pas les mauvais chiffres.

Ce que vous obtenez

Un point mensuel orienté décisions, préparé en une heure au lieu d'une après-midi.

Point de vigilance

Chaque chiffre est relu face à la source avant la réunion ; les comparaisons ne valent que si l'export est identique d'un mois à l'autre.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix prompts à un SAV qui répond plus vite et garde la trace.

Wavia est une agence IA fondée à Nantes en 2023, certifiée Qualiopi. Nous formons les équipes à l'IA générative sur leurs vrais dossiers, nous relierons l'IA à leurs outils et nous développons les agents qui manquent.

Former l'équipe SAV

SAV, ADV, techniciens itinérants, chargés d'affaires : par groupe de dix au plus, sur vos tickets et votre catalogue. Finançable par votre OPCO.

Choisir et paramétrer vos licences

Claude Team, ChatGPT Business ou Microsoft 365 Copilot, réglés pour les données clients, avec la charte d'utilisation.

Relier l'IA à votre ERP et à vos canaux clients

Connecteurs en lecture seule (SAP, Microsoft 365, WhatsApp Business), ou connecteur sur mesure pour votre logiciel SAV.

Un agent IA sur mesure

Identification de pièces sur photo, pré-qualification des garanties, tri des demandes : l'agent prépare, le SAV valide, comme chez Duarib.

Réserver un échange de 15 minutes

Ou par téléphone : 06 44 22 69 86

4,9/5 sur plus de 280 avis Google · plus de 3 000 collaborateurs formés · wav-ia.fr/ia-industrie