



Guide module SAV

Présentation du module

Présentation du module
Statuts et étapes
Présentation d'un fiche SAV

01

Gérer mes demandes SAV

Mettre à jour le statut
Mettre à jour l'étape
Répondre par email

02

UTILISER LE MODULE SAV

03

Besoin d'aide

Guides & support

Introduction

Le module SAV (Service Après-Vente) permet de gérer simplement toutes les demandes clients après l'achat ou la mise en service d'un produit : bug logiciel, produit défectueux, problème d'utilisation...

Il offre aux équipes un suivi clair et structuré grâce à :

- la centralisation des demandes dans un seul outil,
- la traçabilité des actions menées,
- une meilleure communication avec le client,
- des statistiques de suivi pour améliorer la qualité du service.

Son objectif principal est d'assurer un traitement rapide et efficace des réclamations afin d'augmenter la satisfaction client.





01

Présentation du module

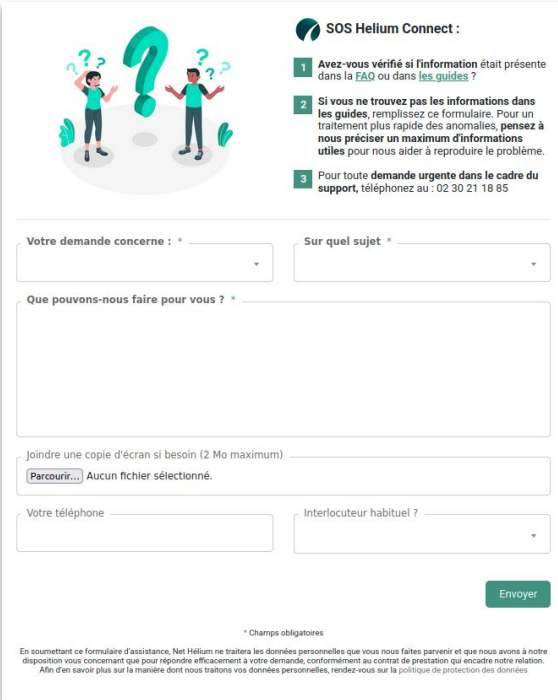
Présentation du module, Statuts et étapes, Présentation d'un fiche SAV

Le formulaire de récolte SAV

Il vous faudra mettre en place un formulaire de récolte et configurer les champs de profil du module SAV.

Voici un exemple de champs pour un formulaire :

- **Votre demande concerne** : préciser la catégorie du problème pour l'orienter vers le bon service.
- **Sur quel sujet** : affiner le thème pour cibler plus rapidement la demande.
- **Que pouvons-nous faire pour vous ?** : décrire la situation avec un maximum de détails pour faciliter la résolution.
- **Joindre une copie d'écran** : illustrer concrètement le problème pour mieux le comprendre.
- **Votre téléphone** : permettre au support de vous recontacter facilement.
- **Interlocuteur habituel** : identifier la personne de référence dans l'équipe support pour assurer un suivi cohérent.



SOS Hélium Connect :

- 1 Avez-vous vérifié si l'information était présente dans la [FAQ](#) ou dans [les guides](#) ?
- 2 Si vous ne trouvez pas les informations dans les guides, remplissez ce formulaire. Pour un traitement plus rapide des anomalies, pensez à nous préciser un maximum d'informations utiles pour nous aider à reproduire le problème.
- 3 Pour toute demande urgente dans le cadre du support, téléphonez au : 02 30 21 18 85

Votre demande concerne : *

Sur quel sujet *

Que pouvons-nous faire pour vous ? *

Joindre une copie d'écran si besoin (2 Mo maximum)

[Parcourir...](#) Aucun fichier sélectionné.

Votre téléphone

Interlocuteur habituel ?

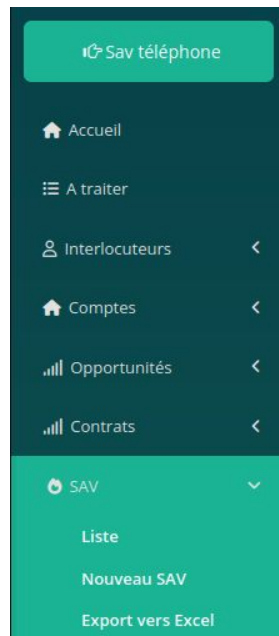
[Envoyer](#)

* Champs obligatoires

En soumettant ce formulaire d'assistance, Net Hélium ne traitera les données personnelles que vous nous faites parvenir et que nous avons à notre disposition vous concernant que pour répondre efficacement à votre demande, conformément au contrat de prestation qui encadre notre relation. Afin d'en savoir plus sur la manière dont nous traitons vos données personnelles, rendez-vous sur la politique de protection des données

Exemple : formulaire SOS Hélium Connect

Accès au module SAV



Le module SAV se trouve dans le menu latéral gauche de la plateforme.

- Cliquez sur « Liste » pour afficher toutes les demandes SAV, qu'elles soient traitées ou en cours.
- Sélectionnez une demande pour consulter les détails ou mettre à jour son statut.



NOTE : Si le menu SAV n'apparaît pas, contactez Net Hélim pour activer vos accès.

Présentation du module

Depuis la liste, vous avez ici un aperçu des tickets.

Nom du client		Nom de l'utilisateur associé	Statut de la demande		Étape de la demande		Date du statut	Date de création	
Objet	Contact	Suivi par	Statut	Etape					
SAV	Alex CEPTION		Ouvert	A démarrer			19/08/2025	19/08/2025	
SAV	Eric HOCHET	Thierry M	Résolu	A démarrer			20/08/2025	07/08/2025	
SAV	Jean BONBEUR	Quentin L	Résolu	A démarrer			20/08/2025	06/08/2025	
SAV	Sacha TOUILLE	Thierry M	Résolu	A démarrer			20/08/2025	05/08/2025	
SAV	Lara TATOUILLE	Emilie T	Ouvert	Compris			31/07/2025	31/07/2025	

Statuts et étapes

Vous pouvez filtrer selon les **statuts** et **étapes**.

The image shows a filter interface with two sections: 'Statut' and 'Etapes'. The 'Statut' section has five buttons: 'Ouvert' (dark blue), 'Résolu' (teal), 'Non résolu' (pink), 'Ajourné' (yellow), and 'Autre' (grey). The 'Etapes' section has four buttons: 'A démarrer' (light grey), 'Compris' (light grey), 'En attente de réparateur' (light grey), and 'Attribué à un réparateur' (light grey). Each button has a small square icon to its left.

Statuts : Ils indiquent l'état actuel et ponctuel d'un élément à un instant donné.

Exemples : *Ouvert / Résolu / Non résolu / Ajourné / Autre*

Étapes : Elles correspondent aux différentes phases successives d'un processus, illustrant son cheminement.

Exemples : *À démarrer > Compris > En attente de réparateur > Attribué à un réparateur*



NOTE : Les étapes et statuts sont configurés par Net Hélium selon votre demande.

Présentation d'une page SAV

Nom de la demande
(modifiable)

Coordonnées du client
(+ lien vers sa fiche contact)

Ajouter une action

Autres infos du SAV
(ajoutés via le formulaire
et modifiable ensuite)

Lien vers l'enregistrement
du formulaire qui a
généralisé la demande SAV

The screenshot shows a form titled 'Nom à compléter' with a pencil icon. It contains a client information box with a profile icon, name 'Emilie T.', company 'NET HELIUM', and email 'emilie@net-helium.fr'. A 'Résolu' button and date 'le 04/09/2025' are on the right. Below is a 'Planifier une action pour ce SAV' button. A table with 'Catégorie de demande' and 'Anomalie' columns follows, with 'Sujet' and 'Autre' in the first row, and a description 'Que pouvons-nous faire pour vous ?' and 'Bonjour, j'ai un problème avec... blabla...'. At the bottom is an 'Enregistrement formulaire associé' field with the value 'ISAVI FORMULAIRE - 04/09/2025' and a '< Retour' button.

The screenshot shows a details page for a SAV. It has a header with a calendar icon and date/time '04/09/2025 - 09:30'. The 'Utilisateur' section shows 'Quentin LE GOFF' with icons for user, calendar, trash, and print. The 'Carnet de notes' section has a pencil icon. The 'Interactions' section has icons for clock, email, phone, and user, and a 'Historique des échanges' button. A text input field is below, and a 'Valider' button is at the bottom.

Nom du commercial
associé

Notes éventuelles

Échanges avec le client liés à
la demande SAV



02

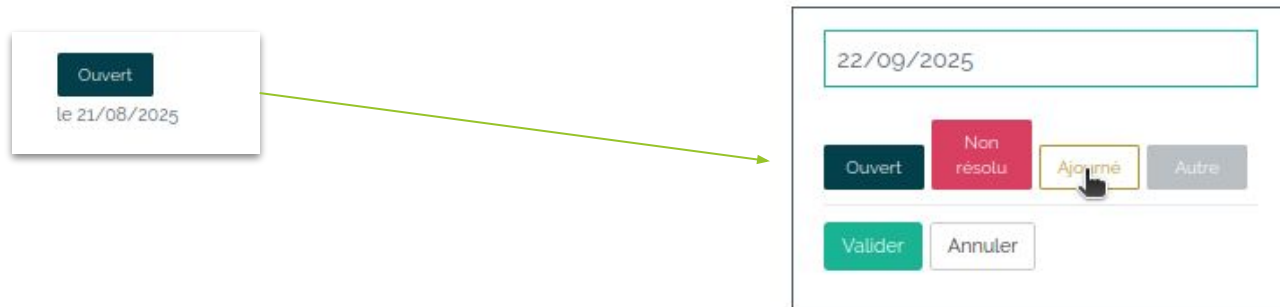
Gérer mes demandes SAV

Mettre à jour le statut, Mettre à jour l'étape, Répondre par email

Mettre à jour le statut

1 Cliquer sur l'encart coloré pour modifier le statut du SAV :

2 Par défaut, c'est la date du jour qui est sélectionnée mais vous pouvez la modifier avant de valider.

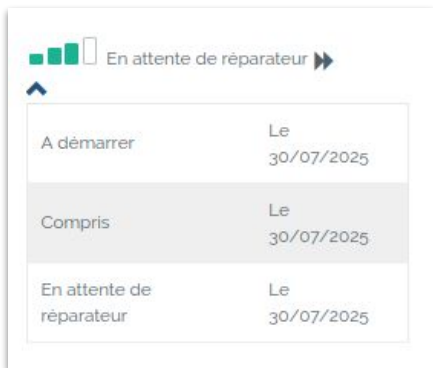


Mettre à jour les étapes

1 Pour voir les différentes étapes de ce SAV, cliquez sur la flèche en dessous :



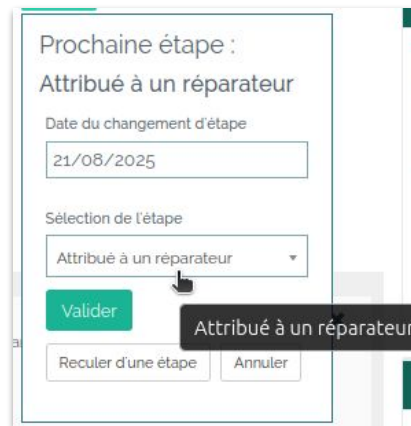
3 Le menu s'ouvre alors pour afficher les dates des étapes :



2 Pour modifier l'étape de ce SAV, cliquez sur la flèche à droite :



4 Vous pourrez alors choisir la date et l'étape puis Valider :



Répondre par email 1/2

Si vous avez l'email du contact, cliquez sur l'enveloppe qui s'affiche à côté de son adresse email :

The screenshot shows the 'Envoyer un message e-mail transactionnel' (Send a transactional email) form. At the top, a contact card for 'Emilie T' from 'NET HÉLIUM' with email 'emilie@net-helium.fr' is displayed. A green arrow points from this card to the 'Destinataire' (Recipient) field in the form, which already contains 'Emilie T'. Another green arrow points from the contact card to the 'Modèles' (Templates) sidebar on the right. The sidebar shows a list of templates: 'SAV', 'E-mail SAV', 'welcome', and 'Welcome nouveau prospect/client'. The main form fields include 'SAV associé' (Associated SAV) set to 'Problème réception colis', 'Expéditeur du mail' (Email sender) set to 'Jules - Jules@entreprise.fr', and an empty 'Objet' (Subject) field. A rich text editor toolbar is visible at the bottom of the form.

Sélectionnez le modèle d'e-mail correspondant à la demande.

The image shows a preview of an email template. The content is as follows:

Bonjour \$PRENOM\$,

Je fais suite à votre demande de SAV :

Cordialement,

\$UTILISATEUR_PRENOM\$ \$UTILISATEUR_NOM\$

Exemple de modèle d'email :



NOTE : Vous n'avez pas encore de modèle ? Vous pouvez en créer dans Configuration > Modèles d'email

Répondre par email 2/2

Lorsque vous cliquez sur le modèle, l'objet et le contenu de l'email s'ajoutent. Vous pouvez modifier l'objet et l'email à votre convenance. Et ajouter une pièce jointe si nécessaire.

Les éléments publipostés sont remplacés par la bonne valeur.

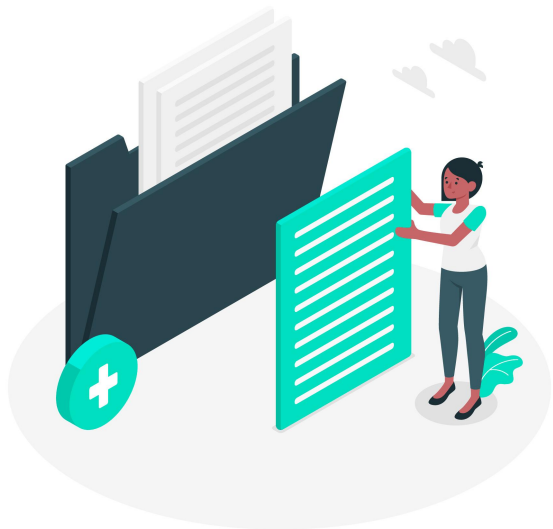
Exemple :
"Bonjour {{ PRENOM }}" a été remplacé par "Bonjour Emilie".

Ensuite, cliquez sur "Visualiser avant envoi" pour vérifier la mise en page.

Si celle-ci vous convient, cliquez sur "Envoyer immédiatement" sinon, cliquez sur "Corriger" pour revenir à l'écran précédent.

Envoyer immédiatement

Corriger



03

Besoin d'aide ?

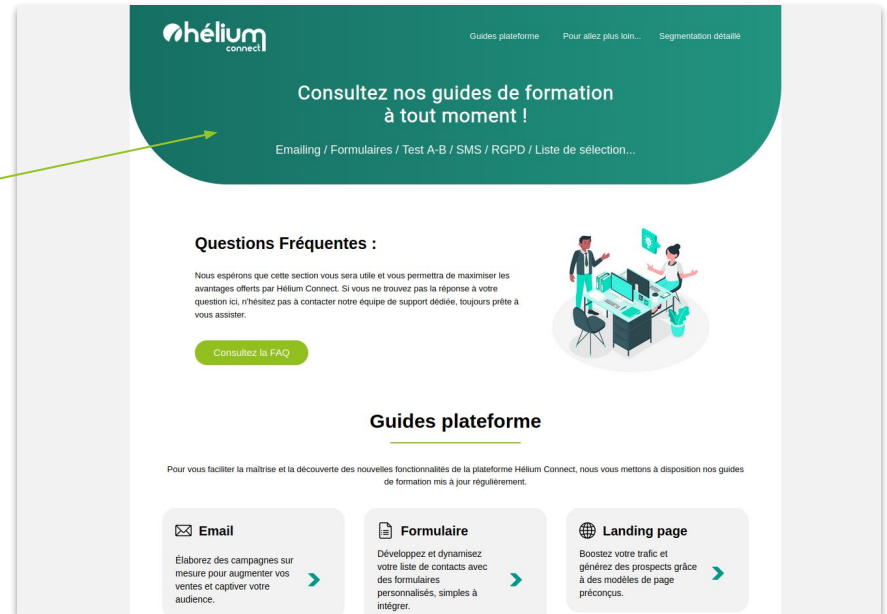
Guides et supports

Guides

1 Consultez nos guides :

Guides accessibles en ligne à tout moment en cliquant sur le bouton orange en haut à droite d'Hélium Connect :

[cliquez ici](#)

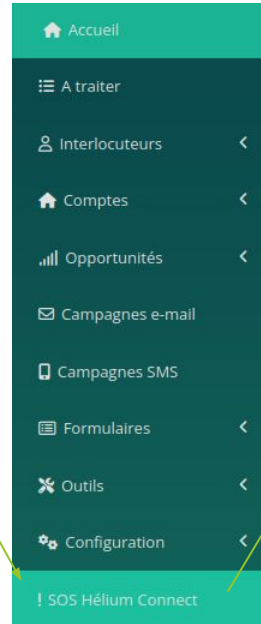


Support

2 Contactez le support

1

Cliquez sur “SOS Hélium Connect” pour accéder au formulaire d’aide

A screenshot of the SOS Hélium Connect support form. At the top, there's an illustration of two people with question marks above their heads. Below this, the text "SOS Hélium Connect :" is followed by three numbered instructions: 1. "Avez-vous vérifié si l'information était présente dans nos guides en [cliquant ici](#) ?"; 2. "Si vous ne trouvez pas les informations dans les guides, remplissez ce formulaire. Pour un traitement plus rapide des anomalies, pensez à nous préciser un maximum d'informations utiles pour nous aider à reproduire le problème."; 3. "Pour toute demande urgente dans le cadre du support, téléphonez au : 02 30 21 18 85". The form fields include: "Votre demande concerne : *" (dropdown), "Sur quel sujet *" (dropdown), "Que pouvons-nous faire pour vous ? *" (text area), "Joindre une copie d'écran si besoin (2 Mo maximum)" with a "Browse..." button and "No files selected.", "Votre téléphone" (text field), and "Interlocuteur habituel ?" (dropdown). An "Envoyer" button is at the bottom right. A note at the bottom left says "*Champs obligatoires".

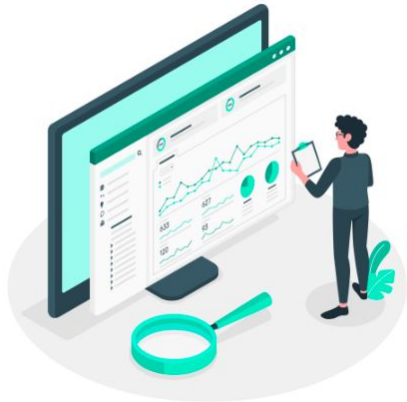
2

Pour toute demande urgente, contactez le support au :
02 30 21 18 85

Formations

3 Découvrir toutes nos formations :

[cliquez ici](#)



Les formations

Sur la plateforme CRM marketing Hélium Connect

Prendre en main Hélium Connect - niveau 1	+
Qualifier et nettoyer sa base de données - Hélium Connect	+
Créer des formulaires avancés	+
Réaliser des campagnes e-mails/SMS avancées	+

Les formations

En marketing relationnel

Introduction au Marketing Automation	+
Marketing Automation : définir mes 1ers scénarios	+
Marketing Relationnel : définir ma segmentation marketing	+
Définir mes tableaux de bord et KPI essentiels	+
Marketing digital et RGPD	+
Développer mes ventes E-shop en BtoC	+
Transformer plus de prospects en clients	+



Autres ressources pour optimiser votre marketing relationnel

4 Guides et ressources à télécharger :

[cliquez ici](#)

Nos e-books marketing relationnel & CRM

Découvrez nos e-books sur le marketing relationnel pour des conseils et pratiques efficaces !

Vous souhaitez optimiser votre stratégie CRM & marketing relationnel ?
Plongez dans nos ressources pour découvrir nos meilleures recommandations. Le marketing relationnel n'aura plus de secrets pour vous. Explorez nos dossiers dès maintenant et boostez votre stratégie marketing relationnel !

 STRATÉGIE DIGITALE Les 10 incontournables pour une stratégie digitale qui cartonne En savoir plus	 COLLECTE 48 bonnes idées de formulaires En savoir plus	 DATA - RGPD Les actions clés pour une base de données de qualité et un ROI préservé, dans le respect du RGPD En savoir plus
 FIDÉLISATION Mesurer la satisfaction de vos clients En savoir plus	 EMAILING Comment concevoir des emailings efficaces En savoir plus	 MARKETING RELATIONNEL Regards Croisés : 5 experts vous partagent leurs secrets En savoir plus

5 Cas clients et articles :

[cliquez ici](#)

 Magalli EXEMPLE D'UNE STRATÉGIE CRM MARKETING ET LEAD NURTURING RÉUSSIE En savoir plus	 macoretz COMMENT LE LEAD NURTURING AMÉLIORE LES PERFORMANCES COMMERCIALES DE MACORETZ ? En savoir plus	 SAINT JAMES CRÉER SON NOUVEAU SERVICE DE RÉPARATION DE VÊTEMENTS GRÂCE À UN FORMULAIRE DE COLLECTE ET AU CRM En savoir plus
 Carsat Pays de la Loire AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT SUR UN SALON GRÂCE AU DIGITAL ET À L'AUTOMATISATION En savoir plus	 rescue. RESCUE : UN PROJET STORTOC AVEC UNE FORTE DIMENSION RSE En savoir plus	 freelance PARIS UNE MÉCANIQUE DE JEU POUR GÉNÉRER DU TRAFIC EN POINT DE VENTE En savoir plus
 Cœur de Jaures CRÉER UN JEU PERMANENT POUR FAIRE CONNAÎTRE SES POINTS DE VENTE ET ACTUALITÉS En savoir plus	 TAHE CONCOURS CRÉATIF : COMMUNIQUER EN IMPLIQUANT LES INTERNAUTES En savoir plus	 CYBEL EXTENSION Créateur d'espaces COMMENT ORGANISER UNE GESTION CENTRALISÉE DES LEADS ? En savoir plus
 GRDF Gaz Réseau Distribution France COMMENT GÉRER LES INSCRIPTIONS À DES VISITES D'ENTREPRISES ? En savoir plus	 Promodis CRÉER UN FORMULAIRE EFFICACE : CAS CLIENT En savoir plus	 Promodis QUEL JEU ORGANISER POUR BOOSTER VOTRE BOUTIQUE EN LIGNE ? En savoir plus

Restez informé(e) !

S'inscrire à notre newsletter

Recevez notre newsletter dans laquelle vous pourrez découvrir des projets de marketing relationnel menés par des entreprises BtoB et BtoC de tout secteur d'activité.

Vous bénéficierez également de ressources (articles, e-books...) pour améliorer votre expérience client et développez vos ventes.

JE M'ABONNE

* Champs obligatoires

En vous inscrivant à la Newsletter de Net Hélium, vous acceptez que les informations recueillies soient exclusivement traitées pour faire suite à votre demande d'inscription. Vous pourrez vous désabonner à tout moment via le lien de désabonnement présent dans chaque newsletter. Afin d'en connaître plus nos traitements et vos droits, rendez-vous sur la [politique de protection des données](#).

[Inscrivez-vous à notre newsletter](#)