

# AVL



AVL Case Management



AVL eShop™

## AVL DIGITAL INTERACTION

Enjoy the transformed support experience

### LES ENJEUX

La rapidité des évolutions technologiques conjuguée aux contraintes accrues de délais et de coûts mettent les laboratoires d'essais automobiles face à de nouveaux défis. L'optimisation du rendement productif des moyens d'essais devient une priorité absolue. Or, il existe parfois une marge de progrès importante dans la manière de travailler ensemble entre centres d'essais et fournisseurs de moyens, comme par exemple un manque d'efficacité dans les interactions ou dans la communication interentreprises.

### LA SOLUTION D'AVL

AVL Digital Interaction permet d'améliorer le niveau de support client lors de vos interactions avec nous. La numérisation des processus et l'intégration des systèmes ERP et CRM dans des solutions Web permettent d'exploiter pleinement la connectivité. Un nouvel horizon s'ouvre aux utilisateurs: fluidité et rapidité des échanges d'information, transparence des données communiquées et fonctionnalités inédites.

En tant que portail en ligne pour le support de tous les équipements d'essais AVL, AVL Case Management offre au client un accès pratique et direct à notre organisation. Il permet un traitement efficace des incidents. Sa communication centralisée, reposant sur des données factuelles, ainsi que les rapports avec leurs tableaux de bord apportent de la clarté et réduisent les redondances. La vue d'ensemble exhaustive des dossiers et la traçabilité des dossiers renforcent la transparence, et le niveau de confiance dans le processus de support.

L'AVL eShop™ offre un accès en ligne pratique et gratuit à des informations indispensables sur le support des équipements de test AVL en cours d'utilisation. Des fonctions intuitives permettent aux utilisateurs d'accéder aux informations concernant le support, de consulter ou commander des pièces en ligne, de suivre les expéditions et de formuler des requêtes à AVL. La possibilité accrue d'auto-assistance permet aux utilisateurs de raccourcir le temps de résolution et crée la confiance dans leur travail avec l'équipement de test AVL.



**AVL Case Management** est un portail en ligne qui aide le responsable du support sur le terrain à résoudre efficacement les demandes de maintenance sur les systèmes et instruments de test AVL.

Afin d'assurer un processus de travail efficace, le portail propose une vue d'ensemble des cas en cours, l'état d'avancement de la solution ainsi que les actions clients requises. La plate-forme partagée fournit un "point de vérité unique" où les engagements et les résultats sont documentés afin d'éviter les communications redondantes ou les erreurs de communication avec les organisations de support AVL. L'historique des cas fournit une base de données de solutions permettant de réduire le délai de résolution et de soutenir les efforts d'amélioration continue. Les tableaux de bord et les rapports personnalisables améliorent l'accès aux informations et facilitent la communication factuelle entre les équipes opérationnelles d'essais, le management et AVL.

Case Management est prêt à l'emploi et ne nécessite aucune installation matérielle ou logicielle. De plus, il est entièrement intégré dans les processus de base d'AVL et dans le monde des outils AVL Digital Services. En résumé, AVL Case Management est un outil efficace qui permet aux responsables du support sur le terrain d'interagir avec AVL et de se sentir en confiance grâce à une visibilité et un contrôle accrus.

- Transparence et vue d'ensemble exhaustive des cas.
- Traçabilité de l'historique (par exemple à des fins statistiques)
- Fiabilité des interactions, sans redondances de communication
- Échanges factuels, sans ambiguïtés

**Avec AVL eShop™** les responsables de moyens d'essai peuvent accéder à des informations pertinentes sur les équipements de test AVL pendant la phase d'exploitation. Les clients peuvent aisément consulter ou commander les pièces standard AVL en ligne.

Les nombreuses fonctionnalités de recherche et de filtrage permettent une identification facile et rapide des pièces de rechange. Grâce à l'affichage en temps réel de la disponibilité des pièces et à la livraison express 24 heures sur 24, les clients réduisent considérablement le temps d'arrêt de leurs équipements d'essais. L'approvisionnement en pièces rapide et économique rationalise l'effort administratif, réduit les efforts de gestion des fournisseurs et permet aux clients d'avoir des stocks de pièces optimisés sur site.

L'expérience du guichet unique de l'eShop est complétée par un accès à la documentation produits et des informations exhaustives sur les services disponibles tels que la maintenance, l'étalonnage en atelier, la réparation et la formation. Le conseiller produit intelligent assiste les utilisateurs dans la configuration des appareils de mesure et le téléchargement de devis personnalisés pour des discussions éclairées avec leurs partenaires chez AVL.

L'eShop est une plate-forme d'information pratique sur les équipements d'essais AVL. Les responsables maintenance de moyens d'essai peuvent identifier en toute confiance les bonnes solutions et bénéficier d'une plus grande autonomie dans le processus de résolution des problèmes.

- Accès 24H/24 à l'information clé pour la gestion des moyens d'essais
- Identification rapide des pièces de rechange avec un processus de commande et de livraison plus efficace
- Réduction du capital immobilisé sous forme de stocks locaux de pièces détachées
- Solution complète avec des prestations de services connexes

**POUR PLUS D'INFORMATIONS CONTACTEZ NOUS :**

AVL FRANCE SAS, 2-4 Rue Hans List, 78290 Croissy Sur Seine  
Hotline: +33 1 30 15 75 22, email: [hotline.france@avl.com](mailto:hotline.france@avl.com), [www.avl.com/avl-france](http://www.avl.com/avl-france)