

Services & Business Units: une logique respectée !

Les services offerts à la clientèle de TORNOS-BECHLER ont logiquement suivi la réorganisation de l'entreprise. Rencontre...

Suite aux différentes réorganisations de l'entreprise, nous avons voulu savoir quelles en étaient les influences au niveau du service après-vente et de la vente de pièces de rechange. Pour ce faire notre journaliste a pris rendez-vous avec M. D. Stadelmann et M. M. de Maeyer, respectivement responsables des services clients multibroches et monobroches de l'entreprise prévôtoise.

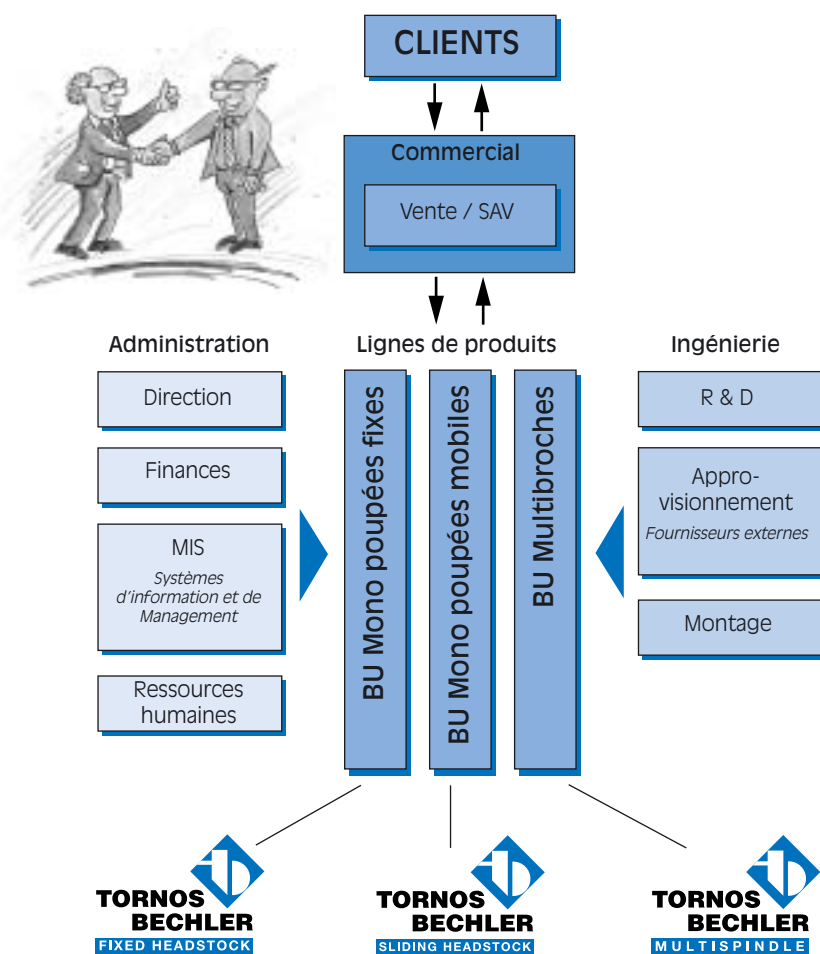
Pour bien situer sa mission, M. de Maeyer entre dans le vif du sujet.

«Nous avons réorganisé les anciens SAV (service après-vente) et SPR (service pièces de rechange) qui étaient structurés par «métier» pour les gérer par «produit», ceci dans un souci de meilleure réponse au marché. Ce nouveau service «complet» est intitulé services clients (monobroches et multibroches).

En d'autres termes, surenchérit D. Stadelmann, nous offrons dès à présent une solution intégrée tenant compte de toutes les interactions, de la vente de la machine à la fourniture de pièces de rechange et de prestations sur le marché. Nous offrons véritablement un interlocuteur privilégié par ligne de produit.

Questionnés concernant la business unit «poupée fixe» TORNOS-SCHAUBLIN, nos deux interlocuteurs nous annoncent que le fonctionnement en est le même.

Système d'organisation de TORNOS-BECHLER SA



DECO Magazine: quels sont les avantages et les raisons de cette structure par BU ?

MDM/DS: nous avons réalisé cette évolution pour un meilleur service à notre clientèle, globalement les avantages suivants sont à relever :

- ◆ Compétences par gamme de produits permettant une réponse extrêmement précise.
- ◆ Identification des problèmes et

solutions plus rapides (champs de recherches et compétences concentrés).

- ◆ Connaissance «totale» du domaine par un mariage des connaissances SPR et SAV dans une même unité communicante.
- ◆ Suivi plus efficace.
- ◆ Détection des tendances du marché plus globalisée, réponse plus efficace et adaptée.

Services & Business Units: une logique respectée !

- ◆ L'unité ainsi créée est un centre de services avant, pendant et après la vente à tous les publics impliqués: clients finaux, revendeurs, agents, vendeurs.
- ◆ Simplification de la réunion des faits et éléments historiques de la relation avec la clientèle.

DM: en résumé, l'on peut dire que les attentes de la clientèle sont mieux appréhendées et suivies. Est-ce à dire que vous disposez d'un système CRM (Customer, Relationship Management) ?

MDM/DS: comme toute l'entreprise depuis maintenant une année, nous disposons du logiciel intégré SAP.

A ce jour, seul le site de Moutier est complètement géré par cette solution, l'implantation dans les filiales est en cours de réalisation. Par ce fait, l'état de notre fonctionnement n'est pas le même sur tous les marchés. Cette solution transitoire perdurera jusqu'à la complète introduction de SAP dans tout le groupe TORNOS-BECHLER.

Aujourd'hui, tout l'historique de notre relation est suivi en temps réel, des statistiques de services, vente de pièces de rechange, etc. sont disponibles par marché, région, client, etc....

Toutes les informations collectées sont gérées dans des bases de données.

Le module SM (service management) et le module SD (sales and distribution) de SAP travaillent en totale interaction. En raison de l'introduction partielle de SAP et d'une charge de travail très importante liée à un marché toujours croissant de machines à installer, ce système n'est pas encore totalement généralisé dans une optique pro-active de vente.

DM: qu'entendez-vous par demande pro-active de vente ?

MDM: c'est très simple, la technique doit nous permettre d'offrir plus ainsi que de manière totalement ciblée à nos clients. Par exemple, si la base de données que le client X usine principalement nous indique un certain type de matière et nous commande régulièrement des pièces d'usure relatives à certaines contraintes particulières liées à ce type d'usinage... et que TORNOS-BECHLER ait développé dans l'intervalle une solution alternative, le système interactif de base de données doit pouvoir proposer la nouvelle solution au client en question.

DS: un autre exemple pourrait être celui d'un client utilisant certains éléments/appareils en grande quantité, le système doit être capable de le détecter et de récompenser cette fidélité par des actions particulières...

DM: ces éléments sont extrêmement intéressants, mais font partie de la musique d'avenir. N'y a-t-il pas eu d'autres services/éléments nouveaux plus immédiatement perceptibles à cette réorganisation ?

MDM/DS: cette transformation lourde nous a permis de clarifier des processus et de mettre sur pied une organisation réactive et totalement centrée sur les produits, c'est déjà un grand pas en avant!

Toutefois, il est clair que certains éléments de services supplémentaires aux agents et clients ont vu le jour, l'échange standard par exemple, le contrat de maintenance, le team de techniciens spécialisés internationaux ou la formation de base systématique.

DM: pouvez-vous, pour les lecteurs de DECO Magazine, expliquer brièvement tous ces éléments ?

MDM/DS: et bien pour commencer, parlons d'un service offert à nos agents dans le but de les rendre plus forts et efficaces dans leurs différents pays afin de garantir une «qualité TORNOS-BECHLER» efficace et identique d'un bout à l'autre de la planète.

Un team de techniciens a été réalisé et formé à tous les aspects de la vie de nos tours automatiques à savoir: offre, calculation, outillage, programmation, mise en train, service et dépannage. Ce team, basé en Angleterre, est réellement polyvalent pour toute machine de notre assortiment. Il a été créé dans le but d'effectuer des missions d'appui de 4 semaines à 3 mois par pays pour soutenir nos agents et ainsi offrir une aide importante à notre structure de vente et de services dans les pays sans filiale pour par exemple:

- ◆ Compenser une personne absente/malade.
- ◆ Expliquer et former l'agent «par l'exemple».
- ◆ Aider l'agent lors de pointes dans sa charge de travail.

Le second élément très important est la formation de base systématique. De manière à disposer de personnel extrêmement compétent, nous engageons des jeunes sortant d'apprentissage pour le service client. Cet engagement est lié à un programme de formation complémentaire extrêmement poussé qui dure de 2 à 4 ans. Le collaborateur passe par tous les départements de l'entreprise de manière à comprendre tous les éléments des machines qu'il devra supporter (usinage, montage, mise en train, SAV...). Ensuite des cours de langues perfectionnés sont prodigués de façon à garantir une couverture géographico-linguistique très étendue.

Suite à cette formation, ces techniciens hautement compétents sont

continuellement informés des évolutions de l'assortiment. Ceci est le garant d'un niveau de qualité très haut et constant, tel que notre clientèle est en droit d'attendre.

DM: les deux derniers éléments que vous avez cités s'adressent plus particulièrement directement aux clients, comment fonctionnent-ils ?

MDM/DS: le système d'échange standard tout d'abord est une alternative intéressante aux solutions classiques que sont l'achat de nouvelles pièces ou la révision. Pour certains éléments (tournants notamment) l'on sait que la durée de vie n'est pas éternelle. Pour cette raison et pour garantir des temps d'arrêt les plus courts possibles chez nos clients tout en leur permettant de ne pas devoir investir dans des éléments neufs, une possibilité d'échange standard est offerte, les avantages en sont les suivants:

- ◆ Changement rapide, mobilisation machine minimale.
- ◆ Coût nettement plus bas que des produits neufs.
- ◆ Rapport qualité/prix imbattable.

DM: cette possibilité semble très intéressante, mais à quels éléments s'applique-t-elle ?

MDM/DS: il est très difficile de réaliser une liste, mais globalement les poupées, courroies, éléments tournants et certaines cartes électroniques sont concernés. En cas d'intérêt, nous invitons vos lecteurs à prendre contact avec leur interlocuteur privilégié au niveau du service client de TORNOS-BECHLER.

Le service de maintenance quant à lui consiste en un contrat qui vous garantit qu'un technicien hautement qualifié viendra régulièrement examiner vos machines et procéder aux changements des éléments d'usure tels batteries, filtres et courroies. Un protocole géométrique est automatiquement effectué. En cas de problème détecté ou de problèmes poten-

tiels, le technicien peut également proposer l'échange standard de certains éléments.

DM: et ce contrat de maintenance s'applique à tous les produits ?

MDM: aujourd'hui ce contrat concerne exclusivement les machines DECO monobroches, mais une extension au domaine multi-broche est prévue...

DS: effectivement, nous terminons les concepts et désirons démarrer avec cette possibilité tout prochainement.

DM: et quelle est la durée de ce contrat ?

MDM/DS: ces contrats d'entretien préventif sont généralement conclus pour 5 ans.

DM: et concernant les pièces de rechange, la création d'un seul service «complet» par machine a-t-il la même influence ?

DS: la principale innovation de ce service est actuellement la mise en place d'un approvisionnement séparé de l'approvisionnement global de la fabrication de machines, ceci dans le but d'éviter les ruptures de flux de pièces de rechange pour cause de priorités différentes avec la fabrication.

Au niveau purement logistique, nous sommes organisés autour d'un dépôt centralisé susceptible de livrer toute pièce disponible dans les 24/48 heures en Europe et/ou 48/72 heures au niveau mondial.

DM: cette séparation de l'approvisionnement a donc pour but la prise en compte des besoins des services clients avec une priorité haute et de la soustraire à la dépendance des flux (pointes) des fabrications des machines, mais n'est-ce pas risquer de se priver d'économies d'échelles potentielles ?

MDM/DS: en fait nous ne prenons pas de risques, car les contrats avec

nos partenaires sont réalisés sur les mêmes bases que pour la production, approvisionnement séparé ne signifie pas coupure totale des liens et des gains de production.

DM: pour revenir sur les délais de livraisons que vous annoncez pour les pièces du stock, comment pouvez-vous les tenir ?

DS: nous avons conclu des alliances avec tous les ténors de transport rapide en fonction de leurs points forts et des pays où ils sont le plus efficaces. Nous disposons ainsi d'un pool de partenaires qui s'engagent à fournir une prestation de très haut niveau.

DM: Messieurs, je vous remercie pour cette visite fort instructive.

Conclusion:

Après cette visite, notre journaliste est convaincu que la réorganisation de l'entreprise a touché tous ses départements et pas seulement sur le papier.

«L'optique client» est très nettement perçue chez ces deux responsables ainsi que leur personnel, une réelle motivation de servir mieux, plus rapidement et de répondre de manière totalement adaptée aux besoins changeants de leurs clients les pousse à imaginer de nouvelles solutions et systèmes d'information en permanence.

Le projet renouveau a touché les départements du service clients, maintenant cette évolution vous est offerte sur le terrain, car elle est créée pour vous!

Relevons ensemble les défis du futur.