

# Le tour du monde de nos agents:

Une nouvelle rubrique apparaît dans DECO Magazine

En partant du principe que les idées judicieuses peuvent être appliquées partout dans le monde, nous commencerons cet article en vous présentant Ehn & Land, notre partenaire suédois.



Laissons sans plus attendre Niclas Axelsson (responsable des produits TORNOS) présenter l'entreprise pour laquelle il travaille activement...

### Nous souhaitons collaborer avec nos fournisseurs et nos clients Ehn & Land – 50 années d'expérience

Depuis 1950, Ehn & Land livre des machines-outils, des outils et des équipements auxiliaires à l'industrie mécanique suédoise et norvégienne. Depuis son origine, la société est une entreprise familiale, actuellement, Ulf Karåker, directeur général depuis 15 ans, ainsi que son frère cadet Björn Karåker, en sont les propriétaires.

Ehn & Land emploie aujourd'hui 21 collaborateurs et son chiffre d'affaires s'élève à environ 140 millions de couronnes suédoises/an (CHF 23,5 mio).

La politique suivie durant toutes ces années a consisté à collaborer de façon étroite et efficace aussi bien avec les clients qu'avec les fournisseurs. Ce principe a été d'une importance primordiale, c'est l'une des préoccupations majeures de la politique de Ehn & Land.

Ulf Karaker nous dit : «Notre objectif est d'établir des relations durables tant avec nos clients qu'avec nos fournisseurs».

Claes Enfors fait partie de la société depuis 18 ans. Il occupe aujourd'hui la fonction de directeur du service après-vente et des pièces de rechange sur le programme de TORNOS. Le service après-vente emploie également Rainer Poser et

Peter Tingstam qui sont responsables de l'assistance clientèle en ce qui concerne les outils, les pièces de rechange et l'entretien des produits de nos autres programmes. Claes supervise également nos quatre ingénieurs service. Ces personnes ont été spécialement formées chez TORNOS à Moutier et se rendent en Suisse au moins 2 ou 3 fois par an pour se mettre à niveau et prendre connaissance des dernières informations concernant l'ensemble des machines.

Ehn & Land est invitée aux réunions de service annuelles auxquelles participent les responsables des filiales TORNOS pour traiter des problèmes ou des améliorations à apporter par Ehn & Land. Lors de ces rencontres, nous avons la possibilité, en tant que représentants de TORNOS en Suède, de présenter nos propositions d'amélioration. Il s'agit d'un point très positif pour nous, d'autant plus que les réunions sont généralement très intéressantes.

**Contrat de maintenance**

Pour satisfaire aux besoins de notre clientèle, nous sommes à présent en mesure de proposer à nos clients DECO un contrat de maintenance préventive pour une durée d'environ un an.

### Contrat de maintenance

35 % de nos clients ont déjà signé un contrat de ce type. Dernièrement, presque tous nos nouveaux clients ont opté pour ce contrat de maintenance lors de l'achat d'une machine neuve.

### Pourquoi signer un contrat de maintenance préventive?

La maintenance préventive comporte toute une série d'avantages, tels que :

- ◆ Réduction du risque de mise hors service imprévue de la machine
- ◆ Informations constantes sur l'état de la machine
- ◆ Rapport avec mesures à suivre une fois l'entretien effectué, afin de pouvoir planifier les arrêts de la production pour cause d'entretien
- ◆ Mise à jour du logiciel de la machine
- ◆ Support de dépannage par téléphone gratuit
- ◆ Tarifs horaires moins élevés pour un entretien urgent
- ◆ Précision améliorée et maintenue grâce au contrôle et au réglage des points zéro de la machine à l'aide d'outils spéciaux.

Les ingénieurs services Ehn & Land's, agréés selon les normes TORNOS, effectuent ces travaux selon les règles de l'art.

### Formation dans notre bureau à Stockholm

Notre objectif est d'organiser une formation en programmation au moins 4 fois par an dans nos locaux parfaitement appropriés de Stockholm. Ainsi, les clients auront la possibilité de tester et d'améliorer leurs connaissances concernant la programmation de TB-DECO.

Notre salle de formation dispose de tout ce qui est nécessaire pour suivre une bonne formation, à savoir des ordinateurs disposés de façon à ce que deux personnes puissent partager un poste, un grand écran et du matériel pouvant être adapté aux besoins.

Les cours sont également organisés en fonction des différents niveaux de difficulté, ceci afin de satisfaire les différents besoins des clients de manière optimale.

Alfonso Osuna de TORNOS Moutier, qui donne des cours en anglais, est un instructeur de programmation compétent et très apprécié. Nous serions ravis de le voir plus souvent en Suède.

Le concept DECO est excellent, ce qui signifie que seules les limites des utilisateurs peuvent mettre un frein aux possibilités d'utilisation de la machine. Par conséquent, nous sommes convaincus de l'importance de la formation. En soirée, nous participons également à diverses manifestations, telles que des matches de hockey sur glace au célèbre Globe Arena ou partageons simplement un bon repas, ceci pour renforcer les liens au sein de la famille Ehn & Land – TORNOS.

### Disponibilité du service

Nous pensons qu'à l'avenir, nous pourrions offrir à nos clients un service 24 heures sur 24. Actuellement, notre personnel ad hoc peut être joint directement par téléphone. Tous les rapports de service sont transmis à TORNOS en vue de leur enregistrement dans des dossiers spécifiques. Au niveau interne, nous disposons également d'une structure de données très avancée. Pour l'avenir, nous espérons pouvoir être connectés directement au système de données TORNOS, par le biais d'un réseau intranet.

Ainsi, nous pourrions donner à nos clients des informations plus rapidement sur les délais de livraison et le prix des pièces de rechange.

Nous allons également utiliser une base de données de dépannage que nous pourrions intégrer à la nôtre et qui nous permettra de consulter des propositions de solutions en cas de problèmes.

### Outils et accessoires

Nous essayons constamment de mettre à niveau et d'ajuster notre stock de pièces de rechange à Stockholm. Afin de rester aussi indépendants que possible, nous es-

sayons de maintenir en stock un maximum de pièces de rechange, mais étant donné qu'il est impossible de disposer de toutes les pièces, nous dépendons toujours du support en Suisse. Cependant, grâce à la logistique moderne, il importe peu que l'entrepôt se trouve à Stockholm ou en Suisse.

Notre stratégie consiste également à proposer à nos clients des solutions pour choisir de bons outils. C'est pourquoi nous avons engagé Magnus Wahlquist qui a élaboré un programme d'outillage très impressionnant avec un grand nombre de fournisseurs parmi les meilleurs fabricants d'outils d'Europe.

Il en est de même pour divers accessoires telles que les douilles, les pinces de serrage et les liquides de coupe.

### Collaboration

Pour nous, chez Ehn & Land, une collaboration étroite avec les clients ainsi qu'avec les fournisseurs s'avère très importante. Donner son point de vue et émettre des critiques n'est pas nécessairement négatif et doit toujours être considéré comme un outil et un moyen de progresser. La volonté d'être constamment meilleur et de trouver de nouvelles solutions doit constamment être présente – et elle l'est, aussi bien chez Ehn & Land que chez TORNOS.



*Niclas Axelsson*

Niclas Axelsson