

Le département «SAV»: objectif commun

Dans nos colonnes, nous présentons très souvent des nouveautés, des machines ou des technologies. Mais ce n'est pas tout ce qui fait le succès d'une entreprise. Une fois la machine vendue, il faut l'installer, former les collaborateurs des clients, être au service de ces derniers, les conseiller, les soutenir et bien d'autres activités.



Pour en savoir un peu plus à ce sujet et pour comprendre comment la problématique est abordée chez un fabricant de machines-outils, nous avons pris rendez-vous avec M. Sandor Sipos, directeur du «SAV» de TORNOS depuis 2003.

DM: *M. Sipos, dans l'ensemble, quelles sont les activités du département «SAV» ?*

SSi: Le département «SAV» chez TORNOS est composé de cinq secteurs, à savoir les techniciens SAV monobroche, les techniciens SAV multibroche, le service des pièces de rechange, la formation clients (pour l'utilisation et la maintenance) et enfin les instructions de service (documentations pour l'utilisation, la maintenance, la réparation des machines et l'identification des pièces de rechange).

Nous avons centralisé dans un seul département toutes les activités dont un client peut avoir besoin après avoir acquis une machine TORNOS neuve.

DM: *Pour quelles raisons avez-vous regroupé ces activités dans un seul département ?*

SSi: Nous sommes fermement convaincus que le «client est un partenaire sur le long terme» et que si la «première machine chez un client est vendue par le vendeur, les



suivantes sont, du moins partiellement, vendues par le SAV».

DM: Pouvez-vous préciser votre idée ?

SSI: Il est évident qu'un client satisfait des prestations du SAV achètera très probablement encore d'autres machines du même fabricant. Par contre, un client mécontent du «SAV» choisira vraisemblablement un autre fabricant pour ses futurs achats de machines.

Les cinq secteurs susmentionnés fonctionnent ensemble pour une satisfaction totale des clients. L'activité des techniciens sur le terrain (installation, réparation, maintenance) est fortement influencée par le niveau de formation que les clients et les techniciens eux-mêmes ont reçu. L'efficacité de la formation est fortement dépendante de la qualité des instructions de service, laquelle est de nouveau dépendante des remontés d'informations effectuées par les techniciens. Le service pièces de rechange et la tâche des techniciens sont indissociables. Afin d'aider le travail des deux, les instructions de service livrent les outils d'identification des pièces. Comme vous le comprendrez, le tout forme un ensemble cohérent et interdépendant. Réunir ces activités dans une seule organisation était logique afin d'augmenter l'efficacité envers nos clients.

DM: Vous parlez d'augmenter l'efficacité, quels ont été les changements majeurs que vous avez effectués au cours des 18 derniers mois ?

SSI: Dès le départ, j'ai été, et je suis encore toujours impressionné par les connaissances et compétences de notre personnel. Nous avons d'abord fait une analyse très profonde de l'activité de ces secteurs pour découvrir les points forts et faibles et pour dresser une liste des sujets qui pouvaient être impor-

tants afin d'en assurer le parfait fonctionnement. Nous avons découvert, qu'à côté de l'interdépendance de ces cinq secteurs, il y avait une très forte dépendance d'une qualité de travail irréprochable du reste de l'entreprise.

Nous avons ensuite regroupé les actions correctives en deux catégories: les améliorations au sein du «SAV» et ce que nous souhaitons obtenir du reste de l'entreprise TORNOS comme amélioration dans le soutien de nos activités.



Le département «SAV»: objectif commun



[a-line]





[Sline]

DM: Quels ont été les résultats de ces actions correctives ?

SSI: Au niveau des services, nous avons renforcé l'équipe de Hotline (assistance téléphonique), augmenté le nombre de nos techniciens et amélioré leurs niveaux de formation. Nous sommes donc plus rapides et plus efficaces pour les interventions chez les clients.

Dans le secteur pièces de rechange, nous avons redéfini et adapté nos stocks en fonction de la consommation, renforcé l'équipe commerciale pour répondre plus rapidement à la demande de nos clients et consolidé notre propre groupe d'achat (indépendant du reste de l'approvisionnement de TORNOS). De plus, nous avons introduit un système efficace de mesure de notre performance de livraison. Grâce à ceci, nous avons un suivi plus rigoureux de nos prestations. Le délai de livraison de nos pièces de rechange a été divisé par quatre au cours des 18 derniers mois, nous sommes donc quatre fois plus rapides. Nous savons toutefois que nous devons et que nous pouvons encore faire mieux.



DM: Et pour les autres secteurs ?

SSI: Au niveau de la formation des clients, nous avons également renforcé l'équipe pour pouvoir répondre encore plus rapidement aux besoins de nos clients. Ceci est très important, car les clients bien formés sont nettement plus efficaces dans leur travail et leur degré de satisfaction de nos machines est également plus élevé.

Finalement, dans le secteur des instructions de service, nous travaillons sur plusieurs projets, notamment pour répondre aux be-

soins des clients en terme d'identification des pièces sur les machines pour les commandes de pièces de rechange. Ce projet sera terminé fin juin 2006. Nous serons alors en mesure de fournir pour chaque machine un catalogue des pièces dédiées à ladite machine. Celui-ci comportera des dessins qui permettront aux clients d'identifier sur la machine la pièce avec le bon numéro de référence. Ceci afin

que, le cas échéant, ils puissent la commander le plus rapidement possible.

DM: Comment voyez-vous les prochaines années pour le département «SAV» chez TORNOS ?

SSI: Elles vont être très intéressantes. De nombreux nouveaux produits de TORNOS commencent à arriver sur le marché et ce pro-

Le département «SAV» : objectif commun



cessus va continuer. Ceci est une excellente nouvelle qui implique de nombreuses conséquences au niveau du département. Nous devons former notre propre personnel de service, ainsi que le personnel de nos clients, créer et fournir les instructions de service en 25 langues et être prêts avec les pièces de rechange pour les nouveautés, tout en continuant d'améliorer notre performance dans tous les secteurs pour les produits déjà installés sur le terrain.

Grâce à la connaissance, compétence et volonté de réussir de notre personnel, je suis convaincu que nous pourrions parfaitement maîtriser tous les défis que nous rencontrerons sur le chemin qui nous mène vers une satisfaction totale de nos clients.

DM: *Pour revenir au titre de notre interview, vous citez un objectif commun, il s'agit de la satisfaction du client ?*

SSI: Absolument. Mais plus encore, c'est la vision d'une intégration de tous nos services dans le sens de la satisfaction de nos clients. J'invite d'ailleurs ces derniers à ne pas hésiter à nous faire part de leurs expériences, bonnes ou mauvaises. Ces dernières doivent nous aider à nous améliorer sans cesse.

Sandor Sipos

Sipos.s@tornos.com