

## > DE 90 A 30 JOURS

**Les clients de ce constructeur d'outils pneumatiques ne comprenaient pas qu'il faille 90 jours au Service Après Vente pour réparer une machine. Les Techniciens étaient spécialisés par type de machine et lorsqu'une machine était en panne, il fallait souvent attendre que le spécialiste de cette machine soit disponible pour faire le diagnostic. Ensuite, le devis papier était envoyé dans un autre service pour être saisi sur informatique par une personne présente une semaine sur deux. Quand le client passait commande, il fallait attendre que certaines pièces détachées soient fabriquées. Une fois les pièces livrées, il fallait à nouveau attendre que le technicien spécialiste soit libre.**

J'ai commencé par mettre en place un tableau de suivi du processus comportant 8 dates : date de réception de la machine, date de diagnostic, date d'envoi du devis, date de commande de la réparation, date de commande des pièces détachées, date de réception de l'ensemble des pièces, date de réparation. Ainsi, nous avons pu mesurer et localiser les temps d'attente avec précision.

J'ai ensuite mis en place le management visuel afin de voir facilement dans l'atelier quelles sont les machines à traiter en priorité.

A partir de là, nous avons instauré de nouvelles règles de fonctionnement : quelle que soit sa spécialité, le Technicien prend la machine prioritaire même s'il ne la connaît pas. Il y travaille avec l'aide de manuels Techniques, plans et les explications d'un collègue spécialiste. Le délai de prise en charge des machines s'est ainsi uniformisé.

Nous avons transféré la saisie informatique des devis depuis le Service Commercial vers le Service Après Vente. Le délai de saisie est ainsi passé de 10 jours à quelques minutes.

Un petit stock de sécurité de certaines pièces détachées longues à fabriquer a été mis en place pour les contrats pluriannuels de maintenance préventive. Sans pénaliser les immobilisations, ce petit stock a permis de réduire les délais d'approvisionnement.

Au final, le délai moyen de réparation est passé de 90 jours à 30 jours. A cela s'ajoute un autre résultat intéressant : une entraide s'est instaurée dans l'équipe car les membres se sont formés les uns les autres. Les anciens ont transmis aux nouveaux et les nouveaux ont aidé les anciens sur les tâches informatiques. Comme à chaque fois, j'ai apprécié d'entendre le Directeur Technique dire : « Je trouve qu'il y a une meilleure ambiance entre les gars du SAV! »