

A Angers, Acer déploie 5.000 m2 d'un SAV flambant neuf

Angers (49). – Pour l'installation de son nouveau SAV, le groupe Acer n'a pas lésiné sur les moyens. En quelques mois, sur le site d'un ancien centre de production de NEC, le géant taïwanais a réaménagé un vaste ensemble, ultra moderne et efficace, abritant son service après-vente. Pas de doute, il se veut un fleuron du service clients, une authentique vitrine du groupe en France. De tous les côtés de l'Hexagone -important marché en Europe (cf. article '[La France, numéro 2](#)')-, il reçoit ordinateurs et équipements informatiques nécessitant une intervention – suite à une panne ou défaut de fonctionnement.

Sans doute aiguillonné ces dernières années par une série de critiques visant pêle-mêle la fiabilité de ses produits informatiques ou la lenteur de son SAV, le service clients EMEA du groupe Acer a passé la surmultipliée. Son nouveau directeur SAV France, Christian Cosneau, a tenu à témoigner ici de l'ampleur des investissements consentis. L'ambition du groupe est claire : tout est mis en oeuvre pour améliorer sans relâche la qualité de service, que ce soit vers les entreprises (Gateway) ou vers les particuliers (Acer, Packard-Bell, eMachines).

Le modèle hybride déployé ici à l'échelle européenne mobilise pas moins de **400 partenaires** sur **13 centres de réparation** détenus en propre et sur 5 centres d'appel partagés, l'ensemble couvrant 20 pays d'Europe, en 14 langues et totalisant 22.000 m2. La France est l'un des principaux rouages de cette méga-organisation. Notre pays partage avec ses pays voisins européens un puissant système d'informations propriétaire et global, qui traite l'ensemble de la chaîne de services.

Christian Cosneau a tenu à expliquer que, contrairement à d'autres acteurs du marché IT, le groupe Acer ne souhaite pas délocaliser et externaliser:

« Nous souhaitons être au plus près des clients et de notre réseau de partenaires. L'efficacité est à ce prix », insiste-t-il.

La puissance de feu du groupe Acer, mis en cause naguère pour son manque d'engagement en matière de SAV, lui permet aujourd'hui de jouer la synergie entre tous les pays européens où il est présent.

Invoquant *« l'intégration pour une meilleure flexibilité »*, Acer est en mesure de dispatcher les produits retournés pour panne ou pièce(s) défectueuse(s) vers d'autres centres de réparation afin d'éviter toute surcharge de l'un ou l'autre et de garantir ainsi des délais de réparation les plus courts possibles.

Par ailleurs, les techniciens du groupe peuvent échanger leur savoir-faire et leur expérience technique. Les pièces détachées manquantes sur un site peuvent être fournies dans un délai très court par le **site central, Asplex, en Pologne**, véritable plaque tournante du groupe, depuis octobre 2009.

Les délais de réparation ont chuté de façon spectaculaire en quelques mois, pour tomber à 3 ou 4 jours. La qualité de réparation et le suivi des opérations ont beaucoup progressé. La gestion des entrepôts est plus rationnelle et plus fonctionnelle. La durée de stockage des pièces est réduite au minimum ainsi que le temps d'immobilisation des équipements.

Le site d'Angers semble tourner à plein régime. Plus de 200.000 pièces y seraient expédiées chaque

mois, en moyenne. Et 150.000 unités centrales y ont été réparées sur les 12 derniers mois (soit 400 à 500 machines par jour).

Lors de cette visite, Christian Cosneau était entouré d'autres dirigeants du groupe, comme Daniel Trachino (Acer) ou Fabrice Raoult (Packard-Bell), ou encore Hervé Berrebi (Gateway). Le patron France a insisté sur l'efficacité du système maison, baptisé **CSS (Customer Service System)**. Ce dispositif permet de créer un dossier de suivi, depuis le centre d'appels, la réception du produit jusqu'à sa sortie du centre de réparation. Cette solution CSS autorise une circulation rapide et efficace des informations pour chaque produit reçu.

L'utilisateur est prévenu par SMS ou par email à chacune des 4 étapes du SAV.

La certification ISO 9001

Le directeur du Service Clients d'Acer évoque aussi l'intégration depuis l'été 2009 de **PC Doctor** dans le processus de diagnostic et de réparation. Une solution logicielle bien connue, spécialement adaptée aux besoins du groupe, permet de vérifier, étape par étape, le bon déroulement du process de réparation.

Le site est vaste, fonctionnel (6 lignes de réparation dédiées, avec un stock de pièces détachées immédiatement à proximité de chacune d'elles). Au total, plus de 100 personnes formées et rompues à tous les cas de pannes s'activent ici du matin au soir.

« *Nous sommes partis d'une feuille blanche* », explique C.Cosneau. L'objectif ultime : réduire les délais de retour des produits, améliorer la fiabilité de l'organisation et la gestion du flux des marchandises, intégrer totalement l'outil de diagnostic et de réparation. Tout cela devrait être couronné, si tout se déroule bien, par une belle récompense, en novembre 2010 : l'obtention de la **certification ISO 9001-2008**, programme « qualité » lancé depuis juin dernier. « *Notre objectif est de satisfaire nos clients. Cette certification serait la preuve que nous avons engagé les bonnes mesures ici, à Angers* », explique C. Cosneau.

La **satisfaction clients** est, du reste, évaluée tous les mois par une société spécialisée extérieure qui interroge pas moins de 200 clients concernés par une opération SAV (ou pas, car il y a 10% de PC qui n'ont pas de problème particulier et n'auraient donc pas dû, en théorie, se retrouver à Angers). Il en ressort une forte augmentation du taux de satisfaction depuis un an. Et C.Cosneau d'affirmer « *Nous ne sommes peut-être pas les meilleurs du monde, mais nous progressons sensiblement et nous comptons bien poursuivre nos efforts* ». Il ajoute : « *Nous avons investi massivement, nous avons réduit drastiquement les délais de retour des produits chez les clients finaux, et ceux-ci n'hésitent plus à conseiller l'achat de nos produits (74% récemment, l'objectif étant d'atteindre 80% à brève échéance)*. »

Et le patron France conclut : « *La preuve de notre efficacité ? Plusieurs grands noms de la distribution ont cessé de réparer eux-mêmes les équipements provenant de notre groupe. Ils nous les confient désormais* » [ndlr : il s'agit notamment du groupe aux enseignes Géant, Casino et Boulanger] . Quant aux segments B2B, il ne sont nullement oubliés puisqu'une quarantaine de partenaires en France disposent d'ores et déjà d'une « **délégation de maintenance** » .