



Un technicien SAV intervient sur la buse d'une machine de découpe jet d'eau LDSA.

LDSA : le souci du meilleur SAV possible

Le fabricant français de machines de découpe jet d'eau a développé un service après-vente pour qu'il soit le plus performant possible, et dont l'effectif s'est largement étoffé.

Expertise, conseil et réactivité. C'est en ces trois mots que **LDSA** pourrait résumer les caractéristiques de son service après-vente. « *La direction a toujours souhaité avoir un excellent SAV, de manière à faire la différence, sans parler de la qualité de nos machines* », aborde Cyril Périgot, directeur commercial du spécialiste français des machines de découpe jet d'eau. Si le SAV est l'un des piliers de cette entreprise implantée à Bar-le-Duc (Meuse), c'est aussi parce que « *la technologie jet d'eau a des particularités que tous les utilisateurs ne maîtrisent pas forcément, comme*

la gestion de la très haute pression de l'eau. Il faut avoir un minimum d'expérience pour pouvoir y toucher, sans aucun risque pour l'homme ou la machine », glisse M. Périgot. Ici, la proximité avec le client est l'une des règles d'or. Mais c'est presque un réflexe naturel au sein des équipes de LDSA. « *Nous sommes une PME de trente collaborateurs où chaque personne reste très accessible. Ainsi, le client aura toujours les mêmes interlocuteurs au bout du fil* », affirme le directeur commercial pour la France.

Le fabricant, qui se définit comme le pionnier européen dans la conception de machines de découpe jet d'eau

à ultra haute pression, n'a pas hésité à étoffer son SAV. Il y a cinq ans, une seule personne était chargée de ce service, avec l'appui de deux techniciens pour les dépannages sur site. Désormais, l'effectif compte sept personnes, trois sédentaires et quatre itinérants qui interviennent pour répondre à des pannes ou pour des opérations de maintenance préventive. « *Ce sont nos propres techniciens basés au siège, à Bar-le-Duc*, souligne Cyril Périgot. *Ils ont été formés en interne, mais aussi chez nos fournisseurs de pompes à multiplicateur de pression, de manière à être agréés à intervenir sur ces équipements.* »

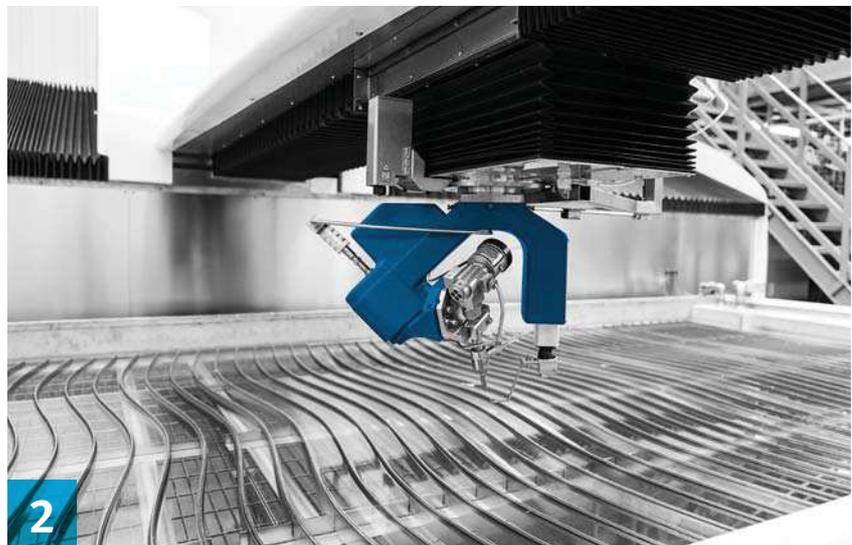
Un seul et unique interlocuteur

Il faut dire que chez LDSA, le constructeur maîtrise à la fois « le cerveau, donc la CN », de ses machines, « mais aussi le cœur, c'est-à-dire l'armoire électrique », indique M. Périgot. Seul le châssis est sous-traité. La PME barisienne a choisi de ne travailler qu'avec un seul fournisseur de commande numérique industrielle. « Comme l'est toute la ligne numérique sur nos machines, qu'il s'agisse des codeurs, moteurs ou de l'écran tactile de notre interface homme-machine, c'est du Fanuc », ajoute Cyril Périgot. Un partenariat qui dure depuis 30 ans. « De plus, avec Fanuc, les pièces détachées restent disponibles pendant 25 ans », se félicite-t-il. Chez LDSA, tout est mis en œuvre pour que le client n'ait qu'un seul et unique interlocuteur en cas d'intervention sur ses machines. Ainsi, les armoires électriques sont conçues et construites en interne, avec « nos propres schémas électriques ». Cyril Périgot poursuit : « La CN Fanuc, nous la maîtrisons de A à Z, c'est-à-dire que nous la programmons en interne, avec notre BE. Nous avons pleinement la main dessus et sommes donc totalement autonomes en cas d'intervention de notre SAV. »

La réactivité est également l'un des points forts du constructeur qui propose quatre gammes de machines de découpe jet d'eau « évolutives ». Ainsi, il revendique plus de 6 000 références de pièces en stock. « Nous avons à peu près deux millions d'euros de pièces détachées en stock, essentiellement pour les pompes. De manière à être le plus autonome possible », insiste le directeur commercial.

Télémaintenance

Les techniciens du SAV sont particulièrement attentifs à la maintenance préventive. « Nous avons une check-list, qui peut évoluer avec le temps, selon les préconisations de nos fournisseurs, par exemple, dit-on chez LDSA. Des clients peuvent aussi nous



1-Un technicien intervenant sur une armoire électrique.

2-Tête 5 axes Active 2,5D sur une machine LDSA. Elle permet la découpe avec chanfreins, la correction de dépouille et du retard de coupe.

faire remonter des infos qui nous inciteront à modifier nos inspections. » Sur chaque pupitre de commande, l'utilisateur peut voir afficher un rappel, à travers un compteur horaire de coupe, des différents organes à surveiller ou à changer, depuis l'onglet « maintenance ». A cela s'ajoute la possibilité d'une offre de télémaintenance : « Si la machine est connectée au réseau Internet, nous pouvons prendre la main sur celle-ci, depuis nos bureaux, pour faire un premier diagnostic. Puis, soit nous guidons par téléphone le client pour qu'il corrige lui-même le défaut, soit nous faisons intervenir un de nos techniciens SAV au besoin », explique

Cyril Périgot. Par ailleurs, chaque machine LDSA peut générer une alerte envoyée à l'adresse mail choisie afin d'indiquer son état, en cas de fonctionnement sans surveillance. C'est ce que LDSA appelle le « Status by mail ». « Idéale pour le travail en temps masqué avec un retour d'information où que vous soyez », souligne M. Périgot.

Enfin, c'est une hot-line qui a été mise en place. Et le constructeur assure être en mesure d'intervenir sur site sous 48 ou 72 heures en cas de panne occasionnant un arrêt de la production.

Jérôme Meyrand