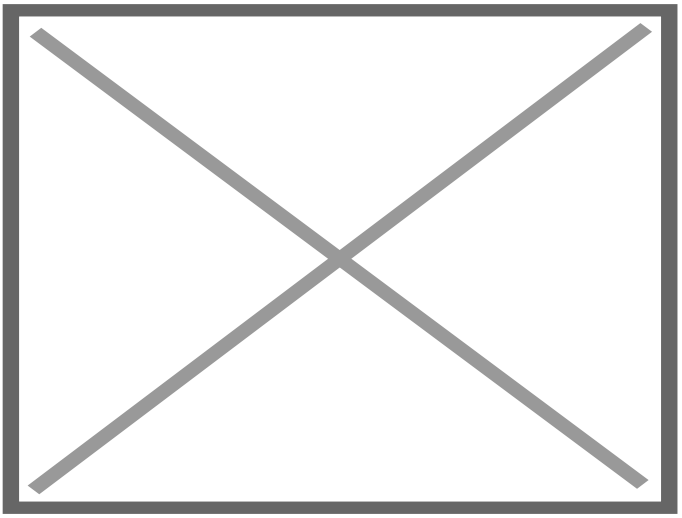
février 2019

Hilti

SAVoir-faire technique et organisationnel

Qu'on le classe d'abord comme un distributeur ou un fabricant, Hilti est avant tout un concurrent direct de la quincaillerie et de la fourniture industrielle. Au-delà de la force de sa marque, la compagnie du Liechtenstein s'appuie également sur des services de premier ordre dont une excellence dans le SAV qui s'exprime totalement dans son site de Bois d'Arcy.



En 2011, le groupe Hilti a implanté à Bois d'Arcy, dans les Yvelines, son centre de réparation pour les matériels provenant de France, de Belgique et du Luxembourg. Capable de prendre en charge quelque 1 200 prestations de réparation et d'entretien par jour et jusqu'à 1 400 à 1 500 en septembre qui est le plus gros mois de l'année, ce centre en effectue 270 000 dans l'année ce qui en fait l'un des plus importants du groupe Hilti, la charge globale au niveau mondial étant de 2,5 millions interventions.

Une journée pour faire le job

D'une superficie de 5 400 m^2 et employant une centaine de personnes, quatre-vingts en mécanique et vingt en logistique auxquelles il faut rajouter les six personnes du call center SAV, le centre Hilti de Bois d'Arcy est organisé pour tenir une promesse de réparation en seulement trois jours, avec deux jours de transport pour l'aller et le retour du matériel et une seule journée en atelier pour l'intervention stricto sensu. Hilti a d'ailleurs institutionnalisé cette exigence en instituant le « Three or Free », c'est-à-dire le trois jours ouvrables garanti sous peine de remboursement. Dans la pratique, dès leur arrivée sur place entre 6h15 et 7h30 le matin, les machines sont suivies en temps réel au sein du système SAP du site. Elles sont réceptionnées et cataloguées en...

Veuillez vous identifier pour consulter la totalité de l'article.

Vous avez perdu votre n° d'abonné. N'hésitez pas à nous contacter. Valider

Vous n'avez pas de n° d'abonné ?
Abonnez-vous pour bénéficier de nos revues et l'accès à l'intégralité des articles !

S'abonner à la revue