

RÉSEAU SERVICES SUR MESURE

Face à une très large diversité d'enjeux et de besoins en matière de soutien à la clientèle, Turbomeca adapte constamment son offre.



© Foto: J. Stanger

Du VIP propriétaire d'un seul appareil à la compagnie aérienne détenant plus de 400 unités en passant par les flottes militaires, les utilisateurs d'hélicoptères sont extrêmement divers, à l'image d'ailleurs des missions remplies par leurs appareils. Mais dans tous les cas de figure, les services au client s'avèrent déterminants.

Laurent Fiard, directeur Commercial et Satisfaction client opérateur de Turbomeca, nous explique : « Nous offrons une large gamme de contrats pour répondre au mieux aux besoins d'une clientèle très large. Cette gamme s'étend de la réparation simple, pièces et main-d'œuvre, aux offres de location et d'échange standard. Sans oublier bien entendu le SBH® (Support By the Hour, maintenance à l'heure de vol) et le MCO (Maintien en Condition Opérationnelle). »

En matière de maintenance programmée, l'offre de Turbomeca va de plus s'enrichir d'un outil apportant la connaissance en temps réel de l'état des moteurs. Faisant appel à la technologie RFID, cet outil de gestion des flottes permettra d'ajuster la maintenance au plus près des besoins, d'éviter les immobilisations d'appareils, de diminuer les stocks et, in fine, d'améliorer la sécurité des vols.

PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ

« Notre préoccupation est également d'être culturellement et géographiquement très proches des clients pour garantir une meilleure réactivité », souligne par ailleurs Laurent Fiard, qui rappelle au passage que Turbomeca rassemble 36 nationalités dans ses rangs. Le maillage des cinq continents se fait au travers d'une douzaine de bureaux ou « front office » Turbomeca, aug-

Un Field Rep en Europe centrale

35

opérateurs à suivre

388

moteurs sous sa responsabilité



→ **WOLFGANG BURGER**

ÖAMTC, directeur technique

Depuis dix ans, Wolfgang Burger est directeur technique de l'ÖAMTC, le plus gros opérateur civil autrichien. « L'ÖAMTC utilise une flotte de 27 EC135, tous équipés du moteur Arrius 2B2 avec lequel nous avons cumulé plus de 200 000 heures de vol, à raison de 9 000 heures par an. Nous avons été parmi les premiers en 1997 à signer un contrat SBH® (maintenance à l'heure de vol) avec Turbomeca pour l'entretien de nos 54 turbines. Le motoriste de Safran met à notre

disposition dans nos locaux deux FADEC et deux moteurs complets de rechange. Nous avons en outre la garantie d'un envoi dans les vingt-quatre heures d'une pièce de rechange. Nous bénéficions de toute l'attention de notre Field Rep, toujours disponible en cas d'urgence. Il est notre point de contact essentiel avec la société. » Depuis le 1^{er} septembre dernier, l'ÖAMTC est en outre reconnu comme centre de maintenance de niveau 3 (degré le plus élevé en maintenance) pour les moteurs Turbomeca, signe visible d'une relation de confiance durable entre le motoriste et son client.

1. Österreichische Automobil-, Motorrad- und Touring Club / Automobile Club autrichien

mentés d'un réseau de partenaires tels que les distributeurs, les centres de maintenance ou de réparation. Pour chaque acteur un même credo : l'écoute du client. « Nous organisons de nombreuses rencontres avec les opérateurs, précise Laurent Fiard, depuis les symposiums sur tous les continents jusqu'aux ateliers de formation sur nos moteurs, sans oublier les Customer Councils grâce auxquels nous échangeons avec nos clients sur des voies d'amélioration. Une place importante est aussi tenue par les "blue teams" mêlant utilisateurs et concepteurs, chargés de réfléchir à des solutions pour nos produits et services. » Outil essentiel de diffusion de l'information, le système de reporting Nomad joue également un rôle important en facilitant le partage d'expérience entre l'opérateur et Turbomeca.

À CHACUN SA MISSION

Chaque front office à travers le monde héberge un trio de spécialistes au service du client : le Customer Support Manager est responsable de la satisfaction de son client. Il est secondé par le Customer Support Representative qui gère l'administration des ventes et assure l'interface avec le monde industriel, s'assurant de la bonne

exécution des contrats. Troisième pièce du puzzle, le Field Representative, ou « Field Rep », apporte au client sa très grande connaissance de l'appareil et joue un rôle clé dans ce dispositif, comme l'explique Christian Gabriel, Field Rep Turbomeca pour l'Autriche, la Slovaquie, la Croatie et l'État Allemand : « Sa connaissance des hélicoptères, des moteurs et des opérations lui permet également d'être force de proposition pour le client. C'est un atout majeur de Safran face à la concurrence. »

Pour améliorer la proximité avec les clients disposant d'une flotte réduite, Turbomeca travaille à l'extension de son réseau de centres de services. « Environ 80 % de nos clients possèdent moins de trois hélicoptères, rappelle Laurent Fiard. Pour un opérateur ne réalisant que 150 heures de vol par an, une révision générale du moteur n'interviendra qu'au bout de vingt ans d'opération. Nous ne pouvons pas attendre ce laps de temps pour le rencontrer et s'enquérir de ses besoins. Une démarche de fidélisation exigeant au moins trois ou quatre visites par an, il est indispensable de s'appuyer sur des partenaires locaux, présents en grand nombre sur les cinq continents, pour offrir toute la proximité que l'on doit à notre clientèle. » ■