

# Folio

Faigle informe.

No 3 | Automne 2009

Le service clientèle technique optimise l'exploitation des systèmes bureautiques

## Support pour la maintenance de votre productivité

Faigle vous propose un service clientèle technique sophistiqué en assurant le mieux possible une productivité continue et une haute performance de vos systèmes périphériques.

Les systèmes multifonctionnels sont conçus pour être le cœur dans une entreprise. Les copieurs, scanners et télécopieurs sont des « assistants » indispensables pour l'optimisation du flux documentaire dans l'environnement bureautique d'aujourd'hui. Une panne peut provoquer non seulement des ennuis mais aussi des inconvénients importants d'une grande portée. Les systèmes Nashuatec, que l'entreprise Faigle distribue en Suisse, sont extrêmement fiables. Une panne ne peut toutefois jamais être exclue – exemples: signe

d'usure ou fausse manipulation. Dans ces cas, il est important d'intervenir rapidement.

### Aussitôt dit, aussitôt fait

Faigle emploie 45 techniciens au service clientèle et nous disposons de 13 bases techniques à proximité de nos clients. Notre service clientèle est en permanence à votre disposition tous les jours, 24 heures sur 24 – c'est une prestation unique dans ce domaine. En outre, les voitures des techniciens sont équipées de toutes

les pièces de rechange nécessaires pour une intervention. Les techniciens transmettent leurs ordres par l'intermédiaire d'un système électronique à la centrale à Zurich. Ensuite, les pièces de rechange manquantes sont expédiées pendant la nuit et arrivent chez le technicien le lendemain à six heures. Markus Eichenberger, Responsable du service clientèle technique de la région Suisse alémanique est explique: « Nous sommes très rapides. Dans 98 % des interventions, nous sommes capables d'effectuer la réparation sur

### Productivité par excellence de vos systèmes bureautiques

- Contrats de service sur mesure
- « Votre » technicien personnel s'occupe de vos systèmes
- Avec 13 bases techniques à proximité de notre clientèle
- Supports téléphoniques situés à Zurich et Lonay
- Dans les 98 % des cas, une seule intervention est nécessaire
- Service 24 heures sur 24. Disponibilité 7 jours / 7
- Toutes les prestations d'un seul et même fournisseur
- Traitement efficace des travaux
- Disponibilité permanente grâce à une propre logistique



Tout est prêt: Le technicien au service clientèle, Christoph Dürr, règle la majorité des interventions lors de sa première visite.

place lors de la première visite. Selon la situation chez le client, les techniciens déterminent eux-mêmes les priorités par rapport à l'exécution des ordres.

### Partenaire de nos clients

Chaque technicien a sa propre clientèle. Ainsi il connaît parfaitement le parc de systèmes périphériques sur place. L'interlocuteur est toujours le même ce qui est un véritable atout. Il en résulte une base

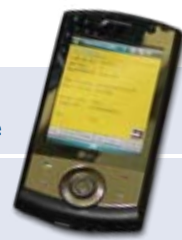
de confiance, on se connaît personnellement et l'objectif est atteint plus rapidement. C'est un autre avantage de Faigle – aussi bien que le fait que l'entreprise assure l'entier de l'organisation interne technique du service clientèle.

**Aujourd'hui, les systèmes sont de plus en plus semblables. C'est le service clientèle qui fait la différence! ●**



Le central service clientèle technique dispose d'une parfaite visibilité sur les lieux d'interventions de tous les techniciens en route.

### Petit assistant, excellente efficacité



Le « Personal Digital Assistant » PDA est un outil primordial pour les techniciens Faigle dans leur travail quotidien. Ce petit génie mobile permet au technicien d'avoir une visibilité globale sur les clients et leur parc machines. Le technicien est en mesure de recevoir à tout moment et partout ses ordres avec tous les détails importants : Type de machine, emplacement, nature de la panne, informations sur les trois dernières interventions etc. En un seul clic, il accuse réception de l'ordre à l'attention de la centrale technique à Zurich, son arrivée chez le client et l'achèvement du travail. En outre, le technicien transmet par l'intermédiaire du PDA son rapport de travail et les commandes des pièces de rechange. D'autre part, à l'aide de ce moyen de communication, la centrale a connaissance de la charge de travail et le lieu de séjour actuel de chaque technicien. Une interface vers le système de gestion d'entreprise Faigle est également disponible. Grâce au PDA, l'efficacité au service clientèle technique a pu être améliorée d'une manière significative.

## Editorial



### Satisfaction des clients – Nous vivons comme nous agissons

L'objectif de chaque entrepreneur est d'assurer la satisfaction des clients le mieux possible ce qui constitue la clé du succès d'une entreprise. En tant que chef d'entreprise d'une petite société, lui-même connaît très bien la satisfaction de ses clients. Plus l'entreprise s'agrandit, plus l'effectif du personnel s'accroît, et plus il est difficile de répondre aux besoins spécifiques des clients. Un seul employé, qui ne peut ni s'identifier, ni soutenir les objectifs d'entreprise, peut porter atteinte de façon négative, non seulement à la qualité de la prestation soumise mais aussi à la satisfaction client – comparable au musicien d'un orchestre qui ne respecte pas la cadence et peut même provoquer l'échec du concert.

Le service clientèle technique est un facteur de succès stratégique primordial de René Faigle SA. Presque toutes les activités dans notre entreprise touchent le secteur service clientèle.

C'est un point essentiel de la philosophie Faigle. Nous attachons une grande importance à la formation approfondie de nos collaborateurs, aussi en matière de connaissances professionnelles. Ceci est la base de notre organisation et conforme à notre façon de travailler. Dans chaque secteur, nos collaborateurs connaissent l'importance de leurs activités. Nous nous occupons nous-mêmes, par exemple, de la livraison, de l'installation et de l'instruction ainsi que du support clients; le tout entièrement assuré par nos propres ressources. Nos techniciens au service clientèle ont de bonnes raisons d'être fiers quant à leur compétence et leur présentation en général.

Afin de développer de bons rapports clients au niveau du service après-vente, nous vous attribuons « votre » technicien personnel. Il est entre autres, responsable de votre parc de systèmes périphériques, dispose de toutes les pièces de rechange nécessaires et connaît également vos exigences spécifiques et la situation sur place. Bref : il est enchanté de faire votre connaissance.

Du point de vue technique et financier, ce mode de procédure n'est pas toujours favorable, mais simplifie malgré tout beaucoup de choses. Néanmoins, il nous supporte dans nos efforts de mieux connaître et répondre aux exigences de nos clients en maintenant un contact régulier. Il nous permet de vérifier en permanence nos prestations et si nécessaire

de les adapter. Ainsi, nous sommes toujours à proximité de nos clients.

Quelles sont vos attentes par rapport à notre entreprise ? – Pour bien connaître la réponse à cette question – depuis plusieurs années, un institut de l'étude de marché indépendant externe est mandaté pour faire, à intervalles réguliers, un sondage clients par rapport à la satisfaction avec notre service clientèle. Les questions touchent notamment les sujets suivants : temps de réaction, compétence professionnelle et respect du délai de nos instructeurs, techniciens et employés à la disposition. L'engagement, la gentillesse, la propreté, la serviabilité etc. seront également évalués. Si nécessaire, des dispositions correctives seront prises.

Si vous avez déjà participé à un tel sondage, je vous en remercie sincèrement. Vous nous assistez à optimiser nos prestations par rapport à vos exigences et de les perfectionner. Aussi en dehors d'un sondage « officiel », nous apprécions de recevoir votre feedback pour prendre des mesures correctives si nécessaire. Des compliments nous donnent la motivation pour être le meilleur partenaire dans le domaine de l'environnement documentaire.

Dr. Andres Iten,  
Président du conseil d'administration

En route avec le technicien, Christoph Dürr

## « Nous sommes nos propres entrepreneurs »

Comme on dit : Le conseiller de vente est responsable pour la vente du premier système chez le client et pour le deuxième système c'est le technicien. En effet, il est primordial d'avoir un bon tact non seulement par rapport aux équipements techniques mais aussi vis-à-vis des relations clients – surtout si la machine tombe en panne au pire moment ...

Christoph Dürr est employé chez Faigle en tant que technicien depuis 23 ans. A l'origine, il a fait un apprentissage de mécanicien sur voitures. Les nombreuses générations de machines, pour lesquelles il était responsable au cours de cette longue période, ont fait de lui un vrai spécialiste dans le domaine des systèmes complexes et des solutions logicielles. « Une telle carrière n'est presque plus possible aujourd'hui » explique-t-il « tous nos jeunes techniciens ont fait un apprentissage comme spécialiste en informatique ». Dans son travail bien varié, il apprécie les défis techniques et surtout le contact clients. Il remarque « nous ne sommes pas seulement des techniciens mais aussi des conseillers – souvent le premier interlocuteur pour nos clients ».



Pendant une matinée, nous avons accompagné Christoph Dürr lors d'une intervention dans la région Suisse est.

### Avant 06.00 heures

Réception à domicile des pièces de rechange commandées la veille par Christoph Dürr par l'intermédiaire de son PDA « Personal Digital Assistant ».

### 07.30 heures

Christoph Dürr est prêt à partir. La disposition à Zurich lui a fait parvenir quatre ordres sur son PDA. Il peut lui-même s'organiser en toute indépendance et gérer ses affaires comme un entrepreneur – une autonomie que Christoph Dürr apprécie beaucoup. Premièrement, Christoph Dürr décide de s'occuper des interventions auprès de : Zürcher Hochschule à Winterthur et Amt für Volksschule à Frauenfeld. Par PDA, il signale à la centrale à Zurich les visites prévues et ensuite il prend la route.

### 09.00 heures

Christoph Dürr commence avec la réparation du système défectueux et l'enregistre sur son PDA. Il s'agit d'un bourrage de transparent – un problème fréquent. Les

Christoph Dürr remplace un composant. Celui-ci sera réparé ultérieurement en atelier – pour gagner du temps lors de l'intervention chez le client.

clients des systèmes laser utilisent souvent les transparents pour imprimantes à jet d'encre qui ne sont pas résistants à la chaleur et en conséquence restent collés sur le cylindre. Christoph Dürr remplace le composant concerné par un nouveau. Ultérieurement, l'unité endommagée sera réparée dans l'atelier à Frauenfeld « en position assise » comme dit Christoph Dürr. Ainsi, la réparation a été effectuée rapidement. Par PDA, il confirme l'achèvement de l'intervention et transmet en même temps le rapport de travail à la centrale à Zurich.



La consultation du client est une des tâches variées d'un technicien au service clientèle.

### 10.00 heures

Christoph Dürr arrive au Amt für Volksschule à Frauenfeld pour vérifier la qualité d'impression d'un système. Résultat : qualité impeccable. Il fait une maintenance préventive et remplace aussi le développeur, pourtant son temps d'exploitation n'est pas encore épuisé. Il explique « si on se trouve déjà sur place, parfois il est plus rentable d'échanger un composant plus tôt, non seulement pour éviter une panne ultérieure mais aussi pour prévenir une autre visite client ». Une grande expérience est indispensable pour trouver la bonne décision dans ces cas particuliers.

### 11.30 heures

L'intervention est terminée. De nouveau, Christoph Dürr transmet tous les détails à la centrale zurichoise. Sur son PDA, il aperçoit la réception d'un autre ordre. Il est donc bien occupé l'après-midi entre autre avec une intégration de logiciel. ●

Chappi marque deux buts

## Vedettes de football à Morges



L'équipe Suisse de football de 1994 portait le dossard 94 – la sélection romande le 40 : à l'honneur, Stéphane Chapuisat, qui fêtait son 40ème anniversaire le jour du match.

Le 27 juin 2009, la journée de football romand a eu lieu à Morges. Le gala de match d'ouverture a été supporté par la René Faigle SA. L'équipe de Suisse de football du championnat du monde de 1994 et une sélection romande se sont rencontrées. Entre autres, les nombreux spectateurs ont eu l'occasion d'admirer sur place les célèbres joueurs de football Stéphane Chapuisat, Andy Egli et Georges

Bregy. Bien qu'il s'agisse seulement d'un match amical, nous vous annonçons le résultat réalisé. Le match s'est terminé à 4:4. Par la suite, plusieurs autres matchs ont été organisés. Une grande fête de clôture, en présence de l'entraîneur actuel de l'équipe Suisse de football, Ottmar Hitzfeld, a complété cette belle journée. ●

### Contact

René Faigle SA  
Route de Denges 36  
1027 Lonay  
Tél. 021 811 44 44  
Fax 021 811 44 99

Thurgauerstrasse 76  
8050 Zurich  
Tél. 044 308 43 43  
Fax 044 308 43 99

Zurich  
Bâle  
Berne  
Frauenfeld  
Wohlen  
Aarberg  
**Lausanne**  
Fribourg  
Neuchâtel  
Genève  
Porrentruy  
Delémont  
Lugano

[info@faigle.ch](mailto:info@faigle.ch)  
[www.faigle.ch](http://www.faigle.ch)

### Publication

**Rédaction:** Benno Leibbach,  
Tél. 044 308 43 13  
[benno.leibbach@faigle.ch](mailto:benno.leibbach@faigle.ch)

**Photos:** Stefan Meier  
[www.planetefoot.ch](http://www.planetefoot.ch)

**Mise en page:** evoq communications SA,  
Zurich

**Impression:** Outbòx SARL, Liebefeld

Édition: Automne 2009  
Plusieurs parutions par an

Tickets  
à gagner!

Davidoff  
**SWISS  
INDOORS**



OFFICIAL SUPPLIER

**FAIGLE**  
OFFICE TECHNOLOGY

### Concours

## Participation gratuite au finale des Davidoff Swiss Indoors

Vous pouvez gagner 5 x 2 billets d'entrée pour la finale des Davidoff Swiss Indoors. René Faigle est pour la première fois un partenaire officiel du plus grand événement sportif national. Le finale aura lieu le **dimanche, 8 novembre 2009** dans la halle St. Jakob de Bâle.

Veillez consulter notre site Internet [www.faigle.ch](http://www.faigle.ch) pour de plus amples renseignements sur notre concours et notre gamme de produits.