



## VOTRE RÉUSSITE NOTRE ENGAGEMENT !

**« Votre réussite notre engagement ! », c'est avec ce slogan que le groupe Bergerat Monnoyeur a présenté mi-octobre dans ses locaux de Bonneuil s/ Marne en Val de Marne (94) la nouvelle réorganisation de son service après-vente. Refondé il y a déjà 7 ans, dans le but de rechercher la productivité tout en améliorant l'efficacité, ce service avec de nouveaux atouts sera totalement opérationnel le 10 décembre 2007.**

**Aude MOUTARLIER**

« **G**lobalement, on peut dire que c'est un succès, mais cela n'a pas été sans mal, tant en interne qu'en externe, c'est à dire avec notre personnel et nos clients... », c'est avec ces quelques mots que

Pascal Guillemain, directeur général de Bergerat Monnoyeur (BM) a entamé la présentation de la nouvelle stratégie et des nouveaux outils SAV de Bergerat Monnoyeur pour 2008, avant de passer la parole à Jean-Marie Basset, directeur marketing & logistique après vente.

Aujourd'hui, le périmètre après-vente de Bergerat Monnoyeur est de 12 000 clients actifs et de 35 500 machines en parc. Les machines en parc, ce sont toutes les machines Caterpillar, sur lesquelles Bergerat Monnoyeur est potentiellement amené à travailler.

Le centre de relation client en 2006 était de 440 000 appels, et de 60 000 fax directement envoyés sur le site de Bonneuil s/ Marne.

Ce sont donc 500 000 contacts clients, et plus en détail, ce sont : 110 000 commandes de pièces client dont 9 000 via le partstore, qui est un service de commande de pièce via internet. 50 000 demandes d'intervention sur site et 12 500 renseignements techniques délivrés aux clients.

« On a vécu ces dernières années une très forte progression et le centre de relation client qui avait été mis en place en 2001 était là justement pour permettre cette forte croissance », explique Jean-Marie Basset.

Le volume d'affaires de BM en 2005 était de 186 millions d'euros, et 230 millions d'euros de volume d'affaires pour le service après vente sont prévus pour l'année 2008.

### **Objectifs de BM**

Comme nous le souligne Jean-Marie Basset, « les objectifs de BM sont au nombre de 3 ». Le premier objectif, qui est certainement le principal tourne autour du client. « Nous souhaitons augmenter la proximité et la disponibilité de nos collaborateurs pour respecter nos engagements et garantir la satisfaction de nos clients », poursuit-il. Le 2<sup>ème</sup> objectif est d'améliorer les process afin d'assurer un service de qualité homogène sur tout le territoire, pour toutes les machines et tous les clients. Et le 3<sup>ème</sup> objectif est de simplifier les missions de chacun grâce et des communications afin d'optimiser l'efficacité des différentes interventions.



## Bergerat Monnoyeur lance son nouveau site internet

**E**n sa qualité de leader sur le marché français des matériels de chantier, BM se devait de présenter un site à l'image de sa renommée. Ainsi, ce nouveau site à la structure plus claire et à la navigation plus intuitive, a été mis en place pour répondre à toutes les attentes et faire découvrir ou redécouvrir les produits et services de BM. Ce site a pour but de faciliter l'accès aux informations notamment sur les matériels Caterpillar, et d'instaurer avec les internautes un véritable dialogue. A cet effet, ce site s'est doté de nouveautés, telles que : une nouvelle adresse plus simple à retenir, [www.bm-cat.fr](http://www.bm-cat.fr), la possibilité de s'abonner gratuitement à une newsletter afin d'être informé des dernières nouveautés, des offres promotionnelles... Il permet aussi de télécharger la documentation commerciale de tous les modèles de machines de marque Caterpillar et de visualiser des vidéos interactives de démonstration des matériels Caterpillar.



Une camionnette d'intervention pour la maintenance Bergerat Monnoyeur.

## Centre de pièces de rechange

« C'est certainement la grande réussite de cette 1<sup>ère</sup> étape lancée en 2001 dans notre centre de relations clients », commente Pascal Guillemain. Aujourd'hui, ce sont 35 personnes, dont 25 TCPR (Technicien Centre de Pièces de Rechange) ceux qui prennent en

charge les appels et qui chaque jour prennent les commandes de nos clients directement. Ce sont aussi : 500 appels/jour et 250 fax/jour.

De plus, l'efficacité en décroché est de 91 %, et de 76 % en moins de 30 secondes. Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée, et il en résulte que les clients sont globalement très satisfaits.

Le 2<sup>ème</sup> rendu aux clients et « qui fonctionnent bien », sont les renseignements techniques. Environ 50 appels/jour arrivent avec une efficacité en décroché de 85 % et de 65 % en moins de 30 secondes.

Le 3<sup>ème</sup> concerne les demandes d'intervention, « c'est finalement la chaîne des travaux extérieurs », ajoute Jean-Marie Basset. « Aujourd'hui, vous appelez au travers du numéro Azur. Vous tombez directement à St Denis sur le plateau d'hôtesse qui prennent en charge votre appel et qui ouvre la demande de service. Puis, elles transfèrent l'appel aux coordinateurs des travaux extérieurs (CTE) », continue-t-il. Mais l'accueil par les hôtesse est reproché par nos clients ainsi que le transfert entre les hôtesse et les CTE.

Sur ces 2 points d'insatisfaction des clients, « on a donc supprimé l'accueil des hôtesse et lorsque le client appellera, il aura la possibilité de tomber directement sur les CTE. Nous renforçons donc les CTE ».

Ce qui ne change pas pour le client c'est donc le numéro azur 0 810 728 228. Le numéro d'entrée unique pour les services après-vente chez BM lui permet toujours d'accéder aux Services commande de pièces de rechange, travaux extérieurs et les renseignements techniques dédiés aux clients. Mais grâce aux nouvelles technologies mises en œuvre, telles que : l'outil CRM (Siebel), CTI (Couplage Téléphonie avec Informatique), il pourra accéder directement à son Coordinateur des Travaux Extérieurs en tapant le numéro du département où se trouve la machine. Ce dernier, avec l'aide de la géo-localisation, planifiera l'intervention en affectant le technicien le plus rapidement disponible.

Et, pour garantir disponibilité et efficacité, aujourd'hui, BM possède 350 dépanneurs, 50 techniciens de maintenance (qui sont tous équipés spécifiquement pour la maintenance avec des camions et un équipement spécial dédié à ces opérations), 450 véhicules d'intervention auquel s'ajoutent 46 ateliers Bergerat Monnoyeur. Et en 2005, 927 techniciens étaient disponibles, alors qu'en 2007, ce sont 1005 techniciens pour le SAV, soit une hausse de 8,5 %. ■



de g à d : Christophe Maillot, Responsable Après-Vente région Ile-de-France Centre ; Pascal Guillemain, Directeur Général et Olivier Deligny, Directeur de la Région Ile-de-France Centre.