



La stratégie de digitalisation déployée par Kärcher permet d'associer des technologies innovantes à l'ensemble des opérations de service.

Photos : Kärcher

Services, l'autre enjeu de l'innovation pour Kärcher!

Connue pour ses nombreuses innovations, la société familiale Kärcher a entamé, depuis quelques années, une mutation qu'elle accélère dans son plan stratégique 2020-2025. Il s'agit de rechercher l'excellence dans le service à la clientèle. L'innovation ne passe plus seulement par le seul produit mais par le service. La digitalisation est au cœur de ce projet bien sûr, mais elle ne saurait s'exprimer pleinement sans une dimension humaine qui a donné toute sa mesure au cours des mois écoulés.

Lors des deux périodes de confinement que vient de connaître notre pays, la continuité de service garantie par Kärcher aura été primordiale même dans les circonstances les plus incertaines. Un moment clé s'agissant de la capacité des industriels à intervenir « au cœur du réacteur », comme ce fût le cas au sein même des hôpitaux pour la mise en service des matériels par exemple, prestations que propose et qu'a continué de proposer Kärcher y compris au pic de la pandémie. Kärcher aura répondu présent, notamment au travers de son organisation SAV qui repose sur 104 techniciens itinérant(e)s, 74 assistant(e)s support clients, 12 technicien(e)s en support technique et atelier, 322 réparateurs agréés employant 385 technicien(e)s agréés en régions. Un SAV qui aura tenu bon en permettant à ses clients d'assurer leurs missions de nettoyage et de désinfection.

Un service incluant la réparation multimarque

Un engagement sans faille qui a doublement porté ses fruits, car au-delà de ses propres matériels, Kärcher propose aussi la réparation de toutes les marques du marché via son offre KABS (Kärcher All Brands Service, Kärcher réparation multimarque). C'est par conséquent une offre globale de services que la marque propose à ses clients, avec un interlocuteur unique permettant de gérer le parc nouveau comme le parc ancien de machines. Kärcher propose à ses clients une simplification des démarches en prenant en charge la totalité de leur parc de matériels de nettoyage, de l'entretien à la réparation des machines jusqu'à la mise à disposition des pièces de rechange et d'usure, des accessoires et des détergents. Les objectifs sont ambitieux puisqu'il est question de

générer 20 % de l'activité totale de service via la réparation multimarque d'ici cinq ans.

La palette de services ne s'arrête pas là, Kärcher propose également à ses clients des démonstrations de ses matériels sur demande et des tests de machines pour se laisser convaincre par la qualité de son offre. Il pourra s'agir de petits matériels comme de plus gros, puisque la marque est organisée pour démontrer également ses matériels de voirie aux quatre coins de la France.

La location, une carte maîtresse du service

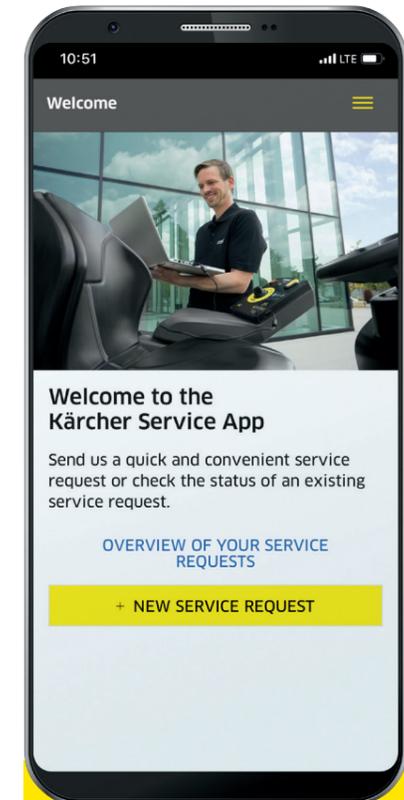
Parmi l'étendue d'offres de service, la marque propose également la location courte durée sur un grand nombre de ses matériels de voirie mais pas exclusivement. L'offre est d'ailleurs amenée à s'étoffer tant la demande croît d'année en année. Il s'agira alors de mettre à disposition sur site du matériel et de l'équipement complet et de former les opérateurs. C'est une solution qui peut être très utile notamment pour les entreprises de propreté sur des chantiers dits éphémères, où celle-ci peut négocier une intervention « one shot » sur une fin de chantier, sans pour autant devoir investir sur un parc de matériel qu'elle n'a pas à l'instant T. L'ambition est grande pour la filiale française car il est question de réaliser 10 % de son activité Service sur la location dans un horizon à cinq ans, le tout en ligne, avec ses objectifs RSE pilotés pas les trois R : réduire, réutiliser, recycler.

Prise en charge des machines à distance

La marque a par ailleurs annoncé la neutralité carbone de ses sites de production d'ici fin 2021, c'est-à-dire demain. En complément des dispositifs terrain mis en place par la marque, l'arrivée du digital combiné aux moyens de communication modernes permet d'optimiser le temps d'intervention sur certains types de pannes mineures ou de pré-diagnostic avant déploiement plus large. Un dispositif nommé SightCall permet ainsi la prise en main du matériel à distance avec le client et depuis le téléphone de celui-ci : plus de déplacement et un temps d'intervention optimisés pour la marque comme pour le client. Le client appelle, un lien lui est envoyé par sms qui lui permet d'être en vidéo avec la plateforme



La marque est organisée pour réaliser des démonstrations dans toute la France, y compris pour ses matériels de voirie.



ServiceApp de Kärcher, l'outil indispensable

Qui dit service dit totale disponibilité pour ses clients. 24 h/24 et 7 j/7, l'application ServiceApp de Kärcher permet aux professionnels de gérer leurs demandes de mise en service, intervention et maintenance. Flexibilité, rapidité et efficacité sont au rendez-vous. Simple d'utilisation, ServiceApp permet aux clients de Kärcher de faire ses demandes d'intervention en ligne. Ainsi l'application ServiceApp de Kärcher accompagne les clients professionnels à tout moment et quel que soit l'endroit. Si un client souhaite faire une demande de mise en service, d'intervention ou de maintenance, il suffira de quatre étapes pour mettre le tout en œuvre. Le matériel peut être géocalisé, le code-barres de la machine sur la plaque signalétique scanné, la fonctionnalité Photo de l'application permet de documenter la panne et enfin le choix de la date d'intervention peut être sélectionné. La manipulation est intuitive et très facile, accessible à tout professionnel. L'avis de réception de la demande est alors adressé par retour de mail et le service technique de Kärcher planifie le déplacement de son technicien. L'application ServiceApp fonctionne sur Android et iOS (à partir de la version IOS 5.0). Pour les clients qui le souhaitent, le service est joignable bien sûr par d'autres moyens plus traditionnels parmi lesquels un numéro de téléphone (0825 820 150) ou un formulaire de contact à remplir sur le site : www.karcher.fr.



d'assistance technique de Kärcher, la caméra du téléphone du client est utilisée pour visualiser le problème et permet d'identifier les causes possibles sans déplacement et en direct. Les préconisations sont fournies à distance et instantanément, ce qui permet un gain de temps et une grande efficacité.

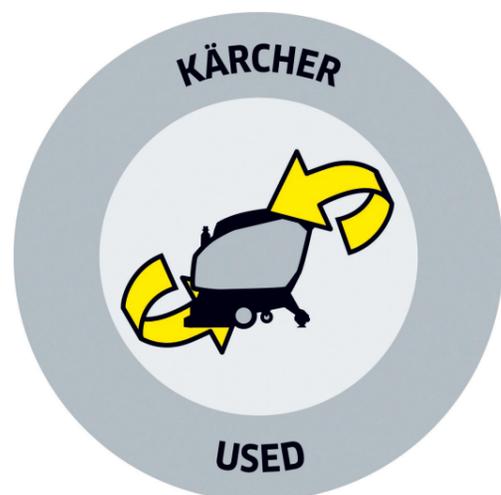
Plus de 8000 contrats actifs

Avec plus de 40000 interventions par an sur tout le territoire français, au cours desquelles Kärcher assure une mise en service de matériel ou une maintenance préventive de matériel ou une révision plus large dans le cadre de son offre full service, c'est une expérience significative ainsi que des datas considérables que la marque collecte sur ses matériels. En considérant cette expertise non plus seulement sur le sol français mais sur la totalité des marchés sur lesquels la marque opère, c'est une somme de données considérable qui permet à la fois de mieux connaître ses clients, leurs usages et de faire évoluer en permanence les contrats de service signés par ses clients. Plus de 8000 contrats sont actifs en France aujourd'hui, offrant à Kärcher un retour précis sur plus de 8000 clients et sur des matériels très divers. Les véhicules géolocalisés des techniciens permettent à Kärcher d'organiser un planning d'intervention sur mesure au service du client et dans des délais d'exécution qui sont au-dessus des standards du marché apportant entière satisfaction aux grands comptes nationaux. 98 % des pièces détachées sont disponibles sous 24 heures et permettent là aussi d'intervenir dans des temps records. C'est une sécurité absolue fournie à ses clients. L'appui du réseau est capital également avec ses 321 réparateurs agréés mobilisant plus de 385 techniciens en régions, c'est de loin la première organisation du marché. ■



Une communication innovante et renouvelée

Plutôt encline jusqu'alors à faire connaître avant tout ses nombreuses innovations sur le marché des équipements et matériels de nettoyage, la marque Kärcher est décidée à mieux communiquer désormais sur son service ou plus exactement sur l'ensemble des services qu'elle propose aux clients. Y seront donc associés un plan média et un ensemble de signes visibles dès le début d'année 2021. Ne soyez donc pas surpris si vous croisez sur une route de province un camion décrivant l'offre de service de la célèbre marque allemande, car elle a compris que faire c'est bien, mais que faire savoir c'est encore mieux ! ■



Reconditionner et recycler

Le service proposé par Kärcher Englobe également la vente de matériels reconditionnés à des prix plus accessibles via sa filiale Kärcher Used Equipment. Ce service pourra ponctuellement répondre à des contraintes de budgets ou à des situations spécifiques rencontrées par la clientèle de Kärcher. Il s'agit là du deuxième R de sa stratégie : R comme réutiliser. À des contraintes de recyclage de matériels multimarques en fin de vie, Kärcher apporte une réponse avec l'une de ses autres filiales, Van der Reest, spécialisée dans le recyclage de matériel du type autolaveuse, c'est le troisième R de sa stratégie : R comme recycler.

Un service dédié aux entreprises de propreté

Les entreprises de propreté disposent quant à elles d'une ligne directe (01 43 99 67 04) pour toutes les demandes d'interventions. L'importance de la continuité de service est encore plus forte sur cette typologie de clients, une machine en panne dans un hypermarché et c'est le chiffre d'affaires de l'enseigne qui en pâtit instantanément. En dédiant des moyens à cette activité, Kärcher procure à ses clients entreprises de propreté prestataires des grandes et moyennes surfaces (GMS) un service premium.



Trois questions à

Sébastien Rolland,
directeur du département SAV

Quel enseignement principal tirez-vous de la crise que nous vivons ?

Sans aucune hésitation l'élément que je retiendrai, au-delà de toutes les situations inhabituelles auxquelles nous avons dû faire face, c'est l'engagement formidable des hommes et des femmes du SAV, aussi bien sur le terrain qu'en back-office ! C'est pour moi et pour toute l'entreprise une source de fierté exceptionnelle. Rappelons-nous qu'au printemps dernier nous ne savions vraiment pas beaucoup de choses sur le virus quand nos équipes ont été appelées à intervenir sur le terrain, dans les hôpitaux et les Ehpad, dans les commerces essentiels mais également dans les sites dédiés à l'agroalimentaire et à la logistique. La crise a mis en lumière notre approche du service aux clients et a donné une autre image du SAV.

Qu'entendez-vous par « autre image du SAV » ?

Le service après-vente est encore trop souvent associé à la seule notion de dépannage, avec une connotation trop négative. Aujourd'hui, les opérations de nature curative représentent moins de 30 % de l'activité de nos techniciens qui réalisent beaucoup d'interventions préventives, de mises en service ou de formations. Avec plus de 8000 contrats professionnels, nos équipes sont engagées majoritairement sur des visites préventives et des révisions. Nous travaillons également en amont de la réception de la machine au travers de tutoriels, et développons les démonstrations sous toutes leurs formes, à distance ou au sein de nos agences de services régionales.

La pandémie a-t-elle remis en question certaines approches de vos métiers du SAV ?

La crise a surtout confirmé une chose : sans hommes et femmes sur le terrain pas de service ! Nous avons pu confirmer dans un contexte aussi difficile que nos matériels jouaient pleinement leur rôle pour garantir les meilleurs standards d'hygiène. Par ailleurs, au quotidien, nos équipes ont dû mettre en place et respecter des protocoles stricts pour se protéger, protéger leurs clients mais aussi leurs proches. Nous allons conserver ces bons réflexes au-delà de cette période de crise. ■

KSP : 22 bonnes raisons de choisir Kärcher !

Vingt-deux structures régionales permettent au fabricant d'apporter la proximité nécessaire à la stratégie de services qu'il déploie sur toute la France. Baptisés points service ou points relais, ces structures complètes – à l'instar de celle de Lyon – permettent à la fois la réparation de tous les matériels mais également le stockage de machines destinées à la location. Sa structure de service régionale lui permet des temps d'intervention réduits sur toute la métropole lyonnaise équipée en matériel de voirie Kärcher et un service optimal sans discontinuité. Elle sert également de mise à disposition de matériels de location ou de matériels de prêt en intégrant les points relais, plus petits mais également proches des lieux d'utilisation des matériels Kärcher. Enfin, ces structures permettent le stockage des matériels de démonstration que Kärcher est donc en capacité de mobiliser à tout moment pour ses clients ou ses prospects.



Le KSP de Lyon compte parmi les 22 structures mises en place sur tout le territoire pour assurer toute la gamme de services proposés aux professionnels par Kärcher.

KÄRCHER FRANCE

5, avenue des Coquelicots,
95865 Bonneuil-sur-Marne Cedex
Tél. : 0 825 820 150
E-mail : commercialpro.VD@FR.Kaercher.com
WWW.KARCHER.FR