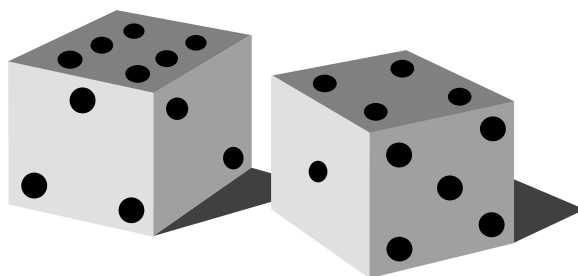


Faites vous prendre des risques à vos clients?





Un contrat égal deux acteurs en confiance



Les informations figurant sur ce document ne constituent en aucun cas des informations contractuelles et sont susceptibles d'être modifiées

Le cahier des charges

Base de la relation client-fournisseur

Analyse du besoin du client selon trois axes :

- **Technique**
- **Qualité**
- **Logistique**



Axe technique, qualité, logistique

- Définition des spécifications, caractéristiques techniques et d'usage.
- Définition des prestations à valeur ajoutée à fournir.
- Exigences normatives attendues sur les matériels fournis.
- Documents à délivrer: métrologiques, de certification ou de déclaration en rapport à des normes.
- Plan de prévention ou formation spécifique pour les intervenants.
- Couverture des risques, emballage spécifique, modalités d'accès au site clients et transport.



MB Service

3 pôles d'activité au service du client

- Le pôle métrologie/essai
- Le pôle maintenance en atelier
- Le pôle maintenance sur site



Le pôle métrologie /essai

- Domaines d'application : Electricité, fréquence, pression, débit, température, accélérométrie...
- Prestations : Vérification, ajustage et /ou étalonnage accrédité EA ou constructeur, expertise et essai.
- Réalisation : Par nos laboratoires d'essai QualMark et de métrologie accrédité COFRAC à Buc, ou via des partenaires privilégiés : FLUKE, LNE, LCIE, MINERVA ... et nos fournisseurs.



Le pôle métrologie/essai (suite)

Métrologie :

- Fluke
- Yokogawa
- Elgar
- Divers produits de MB

Essai :

- Produits industriels soumis à des tests de vieillissement accéléré



Le pôle maintenance en atelier

- Domaines d'application : Electricité, fréquence, pression, débit, température.
- Prestations : Vérification fonctionnelle , mise à niveau et réparation.
- Réalisation : Par notre laboratoire de maintenance à Buc ... et nos fournisseurs,



Le pôle maintenance en atelier (suite)

Premier niveau :

- DHI
- Hart

Niveau avancé :

- Elgar EEC
- Yokogawa
- Data I/O



Le pôle maintenance site

- Domaines d'application : Electricité, fréquence, pression, débit, température, vibration, rayon X, etc ...
- Prestations : Préacceptance, installation, vérification / ajustage, formation, étude, mise à niveau et réparation.
- Réalisation : Par nos intervenants site ... et nos fournisseurs



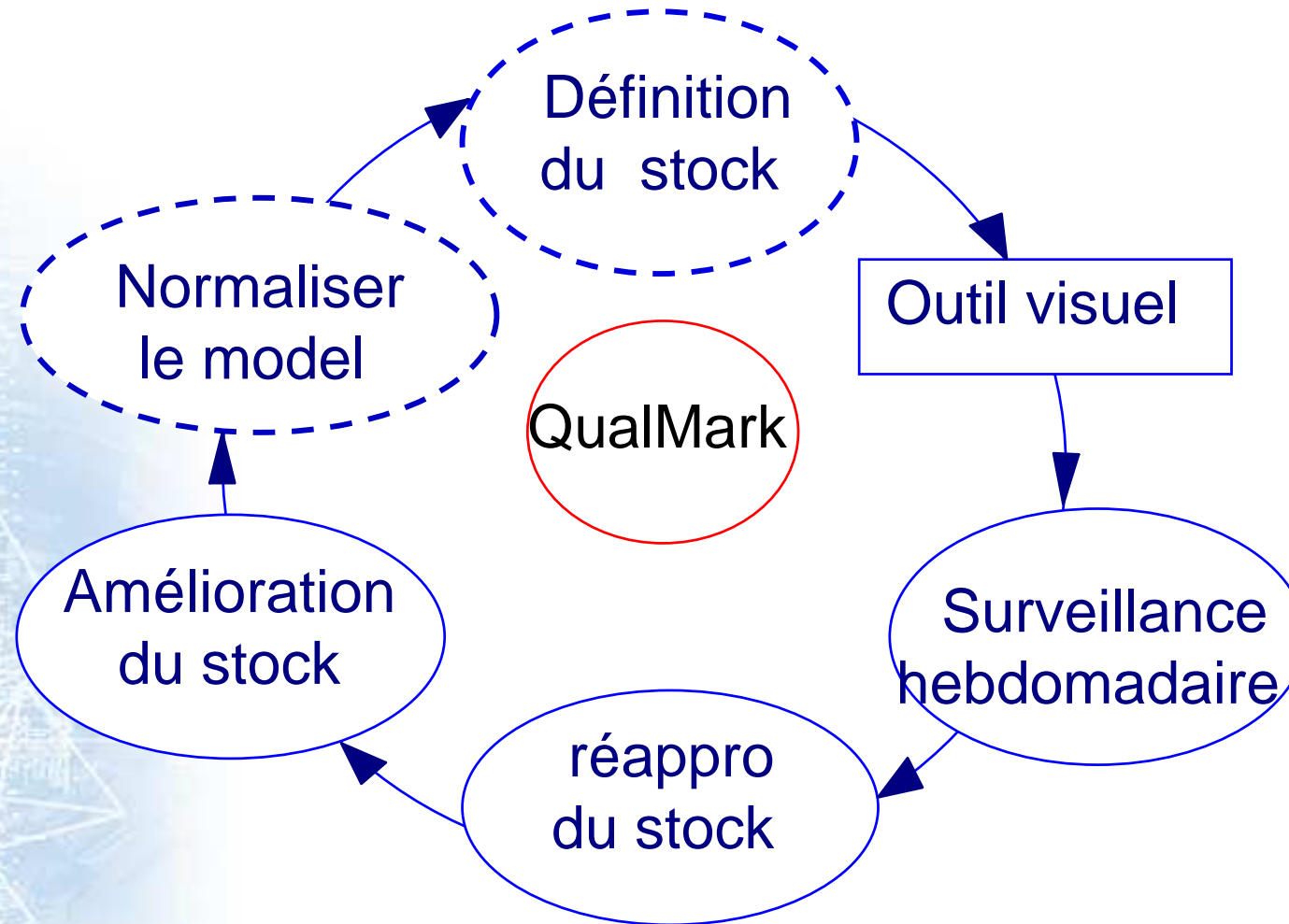
Les outils de gestion visuelle

*La mise en place des outils
pour mieux servir
nos clients !*

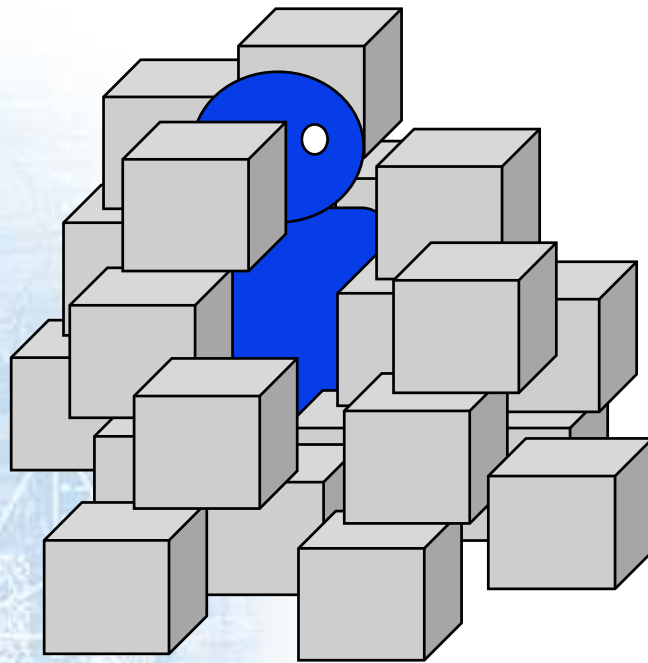
- Amélioration de la réactivité
- Réduction des variations
- Contrôle continu du stock
- Optimisation des ressources
- Le droit à l'information

Gestion visuelle

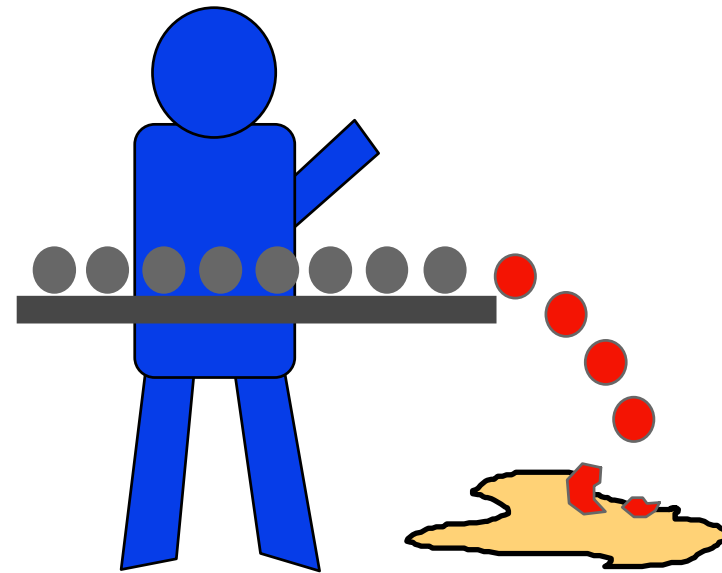
Cycle d'amélioration du stock



Le FIFO ou PEPS en Atelier



Avant



Aujourd'hui



La fonction Planning

Ou

Les malheurs de Sophie

Un travail d'équipe au service du client !

Planifier les interventions, informer les clients, suivre la bonne exécution des prestations, assurer un retour d'information aux commerciaux.

Un engagement de tous

Pas de promesse sans consulter le chargé de planning
Appel de l'intervenant à l'arrivée et avant de quitter le site

Les moyens dont nous disposons?

Outil visuel de gestion des ressources en temps réel

La fonction Planning

Agenda 1.0 - Agenda de ALVAREZ Jean-loup - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://www.mbelectronique.fr/planning/planning.php>

Agenda - Planning de **Groupes** Lundi 26 décembre 2005
Fête du jour : Etienne

Groupe: **•• Système** Affichage: **Mensuel** Aujourd'hui

	Mikaël B	Denis C	Jean-Luc M	Jean-Louis P	Thierry S	Rémy S	Jean-Pierre V
Lundi 19/12	Crolles	vacances ↻		Congés ↻	C1974 - MATRA La Croix Saint Ouen	ST Agrate	38741/M71350 - Observatoire Nancy
Mardi 20/12	Calibrage en température du banc manuel S300 Cascade	vacances ↻		Congés ↻	Buc	ST Agrate	
Mercredi 21/12	Moirans	vacances ↻	Thales Meudon - M. Giorgio ↻	Congés ↻	Buc		

« < Décembre 2005 > »

L	M	M	J	V	S	D
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

26/12/2005
16:42:36

Q Quitter

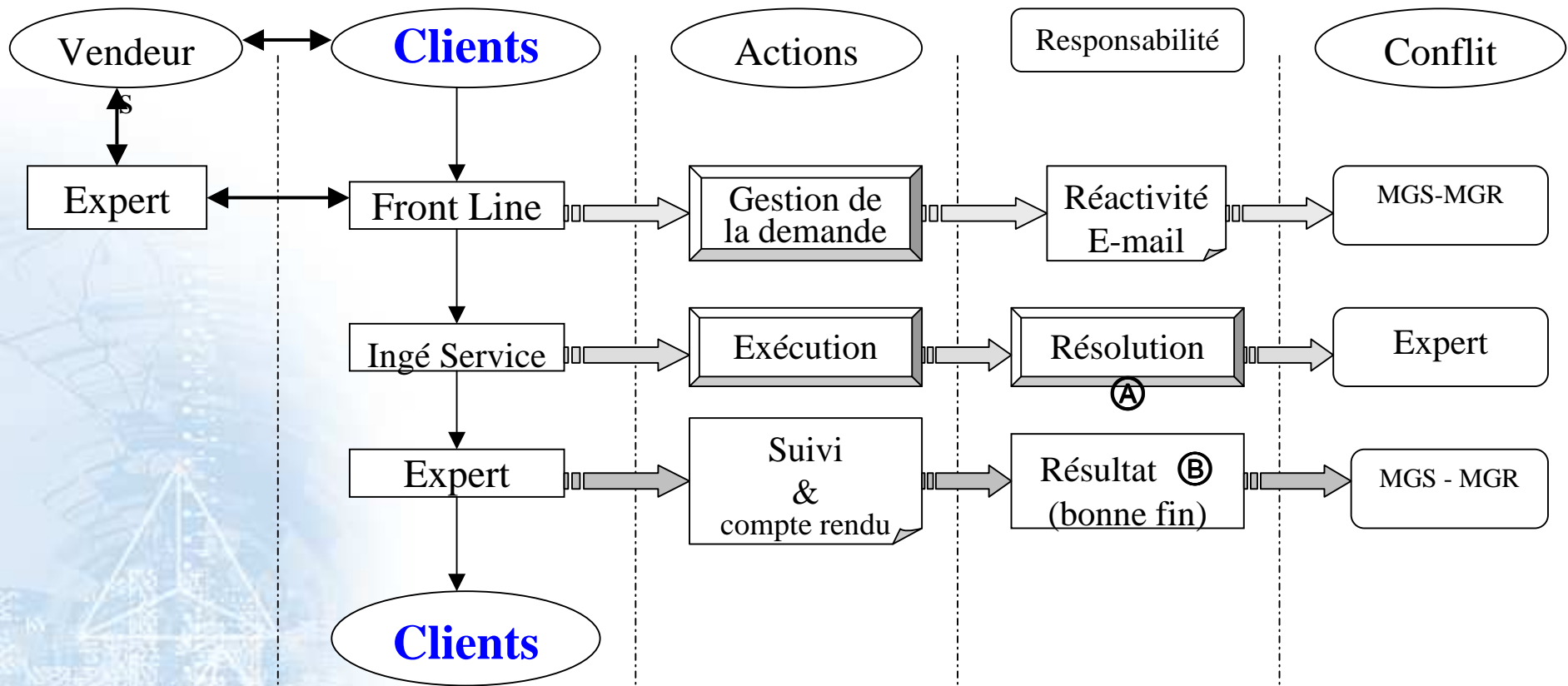
- Note Active
- Note Terminée

Note récurrente ✖ Supprimer une occurrence ✖

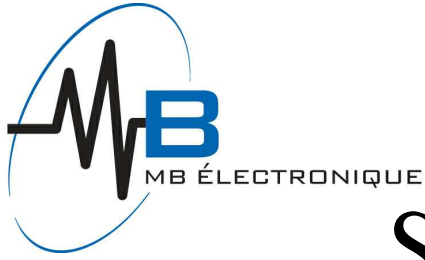
Agenda 1.0

Terminé Internet

Processus Site



- Ⓐ Ne pas lâcher le problème - Responsable pour résoudre le problème client.
- Ⓑ Responsabilité du suivi sur le bon fonctionnement : Dispositions des moyens, outils, connaissances, etc
- Ⓐ & Ⓑ Clore le sujet par un Email au client avec copie : Leader, KAM et L'IA



Service tourné vers l'Europe

- Centre de maintenance Européen pour ELGAR, SORENSEN et POWERTEN
- Centre agréé Fluke en France
- Couverture Européenne possible pour les produits systèmes