

Häny AG: Entretien avec Remo Dellapina, Responsable du Service à la clientèle

# Gestion proactive de la pompe

**Qui sait mieux ce que veulent les clients que les clients eux-mêmes? Häny AG voulait aussi le savoir. Il a posé des questions, et avec les résultats de cette enquête auprès de ses clients, il a élaboré le paquet de service «Häny Plus». En plus du contrat d'entretien individuel, on peut maintenant obtenir toutes les prestations souhaitées, en systèmes modulaires.**

Source: Häny SA

La partie essentielle de Häny Plus est la nouvelle structure des services à la clientèle et le programme de documentation complexe. Grâce à ce management proactif, les entreprises et les collectivités peuvent réduire les coûts et établir des budgets à moyen et long terme.

Voici une interview de Remo Dellapina, chef de service à la clientèle chez Häny AG, où nous en apprenons davantage sur Häny Plus.

*Que, trouve-t-on dans votre enquête auprès des clients? Où a-t-on besoin d'agir?*

**Remo Dellapina:** Il y a deux points principaux. Tout d'abord, une perte croissante dans le know-how interne de la pompe, en raison de départs naturels et à la retraite, des rationalisations. Et, d'autre part,



Deux pompes submersibles en action. Même la chambre en béton a été livrée par Häny AG.



Remo Dellapina, responsable du service à la clientèle, depuis décembre 2012.

le manque de documentation globale significative et donc l'absence de contrôle sur l'état du système et la nécessité d'investir. Il y a donc un besoin urgent pour les services des eaux et pour les entreprises où l'eau est importante et opérationnelle, comme dans les hôpitaux ou l'industrie.

*Un contrat de maintenance n'est donc pas suffisant pour cela?*

Non, un contrat de maintenance est – comme son nom l'indique – le système adéquat pour la maintenance. Une pompe bien entretenue a une durée de vie d'environ cinq à six ans. La faille réside dans la planification à long terme donc dans la reconnaissance de l'âge ou des dommages dus aux conditions de charge et d'utilisation, sans oublier les in-

vestissements courants de remplacements. Tant que les voyants montrent le vert, pour l'opérateur, tout va bien. Mais cela ne dit rien sur l'âge ou des dommages dus aux conditions de charge. C'est pour cela qu'il y a Häny Plus.

*Häny Plus complète le contrat de maintenance?*

Exactement, Häny Plus propose une réelle valeur ajoutée. Pour veiller à ce que tout reste dans la zone verte, nous projetons nos clients vers l'avenir et calculons leurs besoins, sur la base de l'analyse individuelle de l'état. Chaque pompe est documentée avec des faits, des graphiques et des photos, et cela montre son cycle de vie. Quel est l'âge de l'équipement? Quand est-ce qu'une révision ou un

échange est prévu? Est-ce que la puissance est correctement sélectionnée? Est-elle dans la bonne plage d'utilisation? Y a-t-il une liste de priorités en cas d'urgence? Les pompes sont-elles correctement adaptées? Les pièces détachées sont-elles disponibles ou commandables? Les intervalles de service sont-ils réalistes? Est-il possible d'accroître l'efficacité lors d'une révision? Ou peut-on économiser du courant avec une nouvelle pompe?

#### *Ces services n'étaient donc pas proposés?*

Non pas dans cette importance et cette conséquence. Si dans le cadre d'un entretien, la pompe a montré un besoin d'action, nous avons toujours conseillé nos clients en conséquence. Cependant, c'était trop peu méthodique. Avec Häny Plus, nous transformons le service client du réactif au proactif. Avec cette stratégie à long terme, les systèmes de pompage complexes seront entretenus de manière proactive et cela permettra d'étendre le cycle de vie de la pompe. Ainsi, nos clients économisent de l'argent et les révisions nécessaires ou l'achat de pompes de remplacement, peuvent, dès le début, être inclus dans la planification budgétaire. Bien sûr, jusque dans une certaine mesure, les machines restent imprévisibles, avec leurs pièces mécaniques et la technologie informatique interne, une analyse de l'état et des mesures appropriées peuvent, toutefois, réduire au minimum le risque de panne décisif.

#### *Quels modules contiennent Häny Plus?*

Häny Plus est le forfait tout compris pour les clients. Il vient compléter les services traditionnels d'un service à la clientèle tels que la mise en service ou de maintenance avec des offres supplémentaires pour le soutien, le processus d'exploitation, pour l'achat des matériaux, l'optimisation et en particulier l'économie.

#### *S'il vous plaît, expliquez-nous cela d'une façon plus concrète*

Nous voyons les services en circuit fermé. Avec la documentation, gestion des matériaux, rénovation, l'analyse de l'état, l'analyse de priorisation, la rentabilité et les modules de soutien, nous couvrons tous les besoins des clients à partir de Häny Plus. Chaque module est disponible séparément. La base de toutes les décisions pertinentes constitue l'analyse

### **Avec Häny Plus, nous transformons le service client du réactif au proactif.**

Remo Dellapina

globale de l'état. Pour les clients actuels, cette documentation est disponible plus rapidement, pour les nouveaux clients, cela prend plus de temps

#### *Pour Häny Plus, faut-il un contrat de maintenance?*

Oui et non, Häny Plus est une construction modulaire et peut être remplacé, adapté. Pour en réaliser le potentiel, cependant, un contrat de maintenance est utile et nécessaire. Dans le cadre des contrats de service, des documentations détaillées sont créés à partir des clients existants, ils sont automatiquement adaptés

au système Häny Plus dans le cours du temps d'entretien à venir.

#### *Häny Plus, peut-il être utilisé également avec des produits provenant d'autres fournisseurs?*

Bien sûr. Häny Plus est applicable pour les systèmes de pompes de toutes les marques. Pour les installations concurrentes, le potentiel d'optimisation est, dans la règle, encore plus élevée.

#### *Une évaluation est-elle objective?*

Nous pensons à long terme et créer toujours selon le point de vue du client. Pour dire les choses simplement, le concept doit être en faveur du client, pas pour nous. Nous sommes convaincus qu'un partenariat équitable doit toujours se construire sur l'honnêteté et la confiance. Grâce à notre gamme complète de pompes de qualité, le know-how de nos bancs pour la révision et les expertises

*Suite à la page 10*



Bâtiment de Häny AG à Jona (SG).

### **Le portrait de Häny AG**

Häny AG à son siège à Jona (SG). L'entreprise familiale, fondée en 1875, emploie environ 150 personnes.

La société Häny AG est un fournisseur compétent de systèmes, de solutions de pompage de pointe, novatrices et sûres pour la technique du bâtiment, l'approvisionnement en eau et d'assainissement, ceci pour les bâtiments privés, les municipalités et l'industrie. Sa forte position sur le marché suisse pourrait encore être élargie avec succès grâce à ses propres pompes, sa fonction d'agent général de Netzsch pompes et à travers la coopération avec Caprari Modène. Avec des solutions innovantes en turbines à eau, l'entreprise permet une utilisation plus efficace de l'énergie hydraulique renouvelable. En outre, Häny AG est l'un des principaux fournisseurs de systèmes d'injection de ciment pour l'ingénierie souterraine spéciale, les tunnels, les galeries et les barrages.