

# Trois questions à Sébastien Medrala,

## Directeur Opérations et Services de Fanuc France

**Vous êtes passé de trois entités à une seule. Qu'est-ce qui a changé ?**

Cette réorganisation s'inscrit plus généralement dans la fusion des trois activités de Fanuc en France au sein d'une société unique. Comme les autres entités en Europe, nous avons regroupé l'ensemble des équipes « services » auparavant dédiées à la robotique, aux commandes numériques et aux robomachines (machines d'injection plastique, de fraisage et



perçage et d'électroérosion à fil). Avec Carlos Lourenco, directeur adjoint, nous avons la charge d'une équipe de 45 personnes, avec des techniciens implantés partout en France pour assurer des travaux de maintenance curative ou préventive. Le réseau national est maillé de manière à pouvoir intervenir partout en France en moins de deux heures trente.

**Comment cela fonctionne-t-il ?**

Nous privilégions la polyvalence au sein du Pôle Services. Le centre téléphonique national est installé à Lisses (91). A chaque appel, le client est dirigé le plus rapidement possible vers une personne spécialisée dans les produits qu'il utilise. Ensuite, en fonction de son besoin, et si cela est nécessaire, nous organisons une intervention par un technicien qui n'est pas forcément spécialisé dans son domaine, mais qui maîtrisera l'opération à réaliser.

En effet, les mondes de la robotique, de la CN et de l'injection sont très différents et ne touchent pas les mêmes secteurs, mais certaines pièces sont communes aux trois : cartes d'entrées/sorties, alimentation, variateurs... Chaque technicien a donc une spécialité, mais dispose aussi d'une deuxième casquette, plus généraliste.

Pour ces cas-là, il a à sa disposition des fiches reflex qui lui indiquent comment assurer tout dépannage qui ne serait pas dans son métier d'origine. Déjà, 83 % des pannes sont réglées en moins de 24 heures et 14 % d'entre elles en moins de 48 heures après la commande du client. Notre objectif est d'assurer une intervention dans les 24 heures en curatif sur tous les produits. Petite particularité de l'équipe française : elle est en charge du SAV dans le Nord de l'Afrique.

*Dans la foulée de la fusion de ses activités commerciales dans l'Hexagone, l'entité française de Fanuc a revu l'organisation de ses services après-vente. A la tête du nouveau « Pôle Services », ce spécialiste de la robotique revient sur les changements opérés et à venir.*

**L'entité est opérationnelle. D'autres évolutions sont-elles prévues ?**

Dès la réunion des services, nous avons lancé une campagne de recrutements d'experts. Nous en avons embauché plusieurs, mais nous en cherchons encore, notamment des spécialistes de la commande numérique. Parallèlement, nous formons des jeunes recrues en interne. Nous avons également mis en place un service de réparation de moteurs et de variateurs à l'aide de composants d'origine Fanuc. Enfin, le réseau s'étoffe. Nous avons ainsi ouvert une nouvelle agence en Haute-Savoie le 7 novembre dernier. ■