

# La disponibilité de vos pièces détachées.

Chaque jour, une centaine de dépannages sont pris en charge par nos équipes techniques et chacun de ces dépannages est le résultat d'un long travail d'équipe. Comment assurons-nous la disponibilité des pièces détachées en amont, que deviennent les pièces défectueuses remplacées sur votre chaudière ? Nous vous proposons une immersion dans notre quotidien.

## Un approvisionnement unique et rapide des pièces détachées.

Près de 5 000 références de pièces détachées sont réparties sur toute notre flotte de véhicules d'intervention. Le but étant de mettre à disposition de nos techniciens l'ensemble des pièces nécessaires à l'entretien ou la réparation de votre appareil de chauffage.

Cependant, certaines pièces ne sont pas toujours disponibles dans les véhicules de nos techniciens du fait qu'elles soient rarement remplacées ou qu'elles soient volumineuses. Dans ce cas, lorsque le technicien intervient chez vous pour une panne et que l'une de ces pièces est nécessaire, une commande doit être effectuée. Cette commande est faite directement par le technicien sur sa tablette ou via le Centre de Service Client à la demande du technicien.



## Quels sont les délais assurés pour une commande de pièces détachées ?



Qu'elles soient effectuées par le technicien ou le Centre de Service Client, 97 % des commandes passées avant midi sont disponibles. Avec notre service après-vente, vous avez la garantie de toujours disposer de pièces et accessoires conformes aux spécifications d'origine.

Pour cela, nous travaillons avec un partenaire de qualité nous permettant de livrer l'ensemble des pièces nécessaires directement dans les véhicules de nos techniciens, et cela, pendant la nuit. Durant votre sommeil, notre partenaire se mobilise pour mettre à disposition du technicien la pièce nécessaire à l'entretien ou la réparation de votre système de chauffage pour le lendemain.

## Que deviennent les pièces défectueuses de votre chaudière ?

Une fois que le technicien a reçu la pièce, un rendez-vous est fixé pour l'intervention. La pièce défectueuse est remplacée, récupérée, puis insérée dans une pochette portant une étiquette distinctive et rangée dans le véhicule. Le but étant qu'à la prochaine livraison de pièces faite dans la nuit, le livreur puisse en même temps récupérer les pièces défectueuses et les retourner à notre centre de traitement et de recyclage. Vous l'avez compris, la pièce récupérée est ensuite analysée et traitée à l'usine de Drancy dans un bâtiment spécifique.



## Quelles sont les vérifications effectuées sur les pièces retournées ?

Les pièces remplacées sont tout d'abord analysées par le service qualité. Le but est de comprendre si la pièce a été remplacée suite à son usure ou du fait d'une anomalie. L'analyse est précise et permet de tirer des conclusions pour une amélioration continue de nos process de fabrication. Lorsque la phase d'analyse est terminée, la pièce est démantelée et les composants sont intégralement triés (les éléments en plastique sont regroupés ensemble, de même pour les éléments en acier). Nous gardons le contrôle sur nos pièces tout au long de leur durée de vie, de leur construction à leur démantèlement. En effet, l'amélioration continue de la qualité de nos produits est l'une de nos priorités.

## Une plus grande anticipation à l'avenir.

Pour assurer une plus grande qualité de service, nos équipes travaillent au quotidien sur de nouveaux process d'amélioration. Par exemple, nous voulons que l'ensemble de nos pièces soient commandées automatiquement en fonction des consommations de nos techniciens. L'idée serait d'identifier en amont le nombre moyen de pièces consommées par chacun de nos techniciens par références afin de pouvoir lancer des commandes automatiques en fonction de l'évolution réelle des stocks.

## Le Service Technique Constructeur elm.leblanc et Bosch se mobilise pour votre plus grande satisfaction !

Besoin d'un contrat d'entretien couvrant les frais de dépannage ?

Nous vous invitons à consulter [la page suivante](#).

Vous souhaitez en savoir plus sur le Service Technique Constructeur ?

N'hésitez pas à lire les [informations suivantes](#).

