Amélioration de la qualité des réparations au Service Après Vente avec la réduction du niveau d'OOBF

1. ResMed

Ventes / région 2009

Fabrication en:

- France ;
- Australie ;
- Singapour

Machine de la gamme S9

Chiffre d'affaires 2009	≈ 950 M$
Résultat Net	130 M$
Croissance annuelle moyenne (depuis 2000)	15%
Salariés	3000

Début des activités en 1990 ;

Leader en Médecine du Sommeil et de la Ventilation; traitement et suivi de:

- SAOS *(Syndrome d'apnées Obstructives du Sommeil)*
- IR *(Insuffisance Respiratoire)*

ResMed Paris

- Fondée en 1984 ;
- Appelée SAIME avant d'être rachetée par ResMed en 2005 ;
- Basée à Moissy-Cramayel ;
- 3 gammes de ventilateurs volumétriques et barométriques (Elisée, Eole et VS).

Ventilateur Elisée 150

Chiffre d'affaires	38 M€
Résultat Net	-0.5 M€
Croissance annuelle moyenne (depuis 2006)	5%
Salariés	150
Machines vendues	8000

2. Présentation du Projet

Contexte

- A fin de présenter des avantages face à la concurrence, ResMed réalise des projets pour l'amélioration globale du Service Après Vente, objectivant la satisfaction des clients :

Améliorer la qualité du service de réparation en réduisant en 50% le taux d'OOBF.

Missions

- Constituer une base de données des OOBF Service
- Analyser et catégoriser les OOBF Service
- Analyser les opérations sur la ligne SAV
- Proposer des améliorations pour réduire niveau OOBF
- Vérifier l'efficacité des améliorations

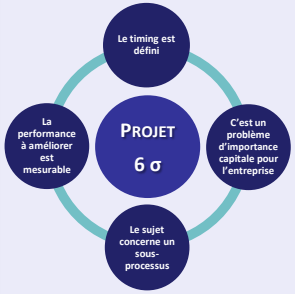
✓**SAV** = Service Après Vente

✓**OOBF** = Out of Box Failure *(non-conformité lors de la réception des machines réparées)*

3. Démarche

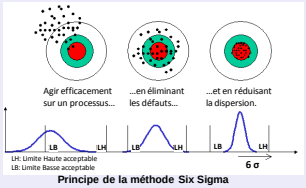
Différentes approches possibles :

- Cycle de résolution en 7 étapes ;
- Cycle en 4 étapes ;
- PDCA (Plan, Do, Act, Check) ;
- ✓**Six Sigma.**



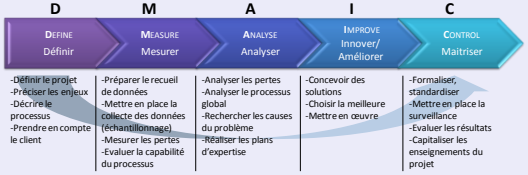
La méthode Six Sigma

- Depuis les années 1990, aux Etats-Unis ;
- Calculs statistiques pour affiner la **variabilité** et la **dispersion** des processus de fabrication ou de services ;
- Tous les éléments issus d'un processus doivent s'éloigner au maximum de 6 écart-types, par rapport à la moyenne générale des ces éléments. L'écart-type est désigné par « **σ** » ;



Principe de la méthode Six Sigma

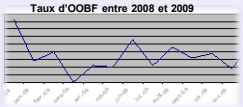
- **6 σ** = **3,4** défauts par million.
- Basée en particulier sur :
  - •Attentes mesurables du **client** ;
  - •**mesures** de performance du processus ;
  - •solutions sur les causes sources ;
  - •outils pour contrôler l'impact des solutions.
- Utilisation d'une démarche en 5 étapes (DMAIC) :



4. Phase « Define » *(Définir)*

- Former une équipe de projet ;
- Définir et valider le projet :

OOBF = des machines réparées dans l'atelier du SAV qui présentent une panne chez le client, avant de compléter 72h de fonctionnement.

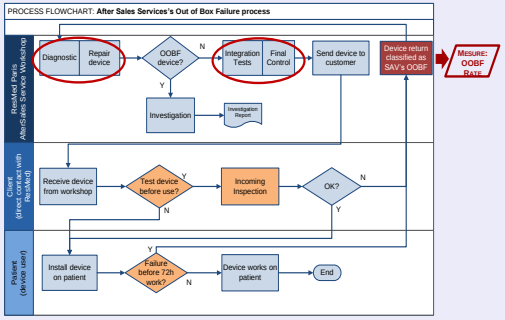


- Savoir ce que veulent les clients et déterminer les impacts financiers :

VoB *(Voice of Business)*

VoC *(Voice of Customer)*

- Analyse des risques du projet ;
- Visualiser le processus :



5. Phase « Measure / Analyse » *(Mesurer / Analyser)*

- Recueil des données (*fiche de relèves*)
- Analyse le processus global et les données :

| OOBFs Service Après-vente | | |