

*En raison de la délocalisation de la production traditionnelle, Canon Bretagne se tourne peu à peu vers les activités de service clients, en proposant des prestations dépassant largement les services proposés par les prestataires externes.*

# Le « multitasking » vu par Canon



Alors que la tendance actuelle serait plutôt à l'externalisation des services téléphoniques, Philippe Meneu, Directeur général de la division *Business Machines Products* de l'usine bretonne, sait que son entreprise conserve l'avantage : « nos collaborateurs connaissent très bien les matériels, ils parviennent à réparer 80 % des pannes par téléphone, contre 70 % lorsque le travail est confié à des sous-traitants. »

Canon Bretagne a été fondée en 1983 près de Liffré, au cœur de la splendide région bretonne. Il s'agissait à l'origine d'un site de production spécialisé dans la fabrication des copieurs et des cartouches et le montage des circuits électroniques. Au fil des années, Canon Bretagne a toutefois renforcé son partenariat avec CCI et CBS et a développé des activités de recyclage, de réparation et de conditionnement.

Le centre d'appel a été mis en place à la fin 2003 et reçoit les appels d'entreprises de toute la France. L'originalité du centre est que la quinzaine de collaborateurs qui répondent au téléphone réparent également les machines, leur atelier ayant été construit en même temps que le centre d'appel.

Chaque opérateur possède les compétences nécessaires pour réparer tous les télécopieurs, y compris les modèles L2X0, L3X0, L4X0 et L900 fax pour CBS. Cette activité devrait être étendue aux produits CCI au cours du dernier trimestre 2004.

Cela signifie qu'un nombre croissant de problèmes peuvent être résolus par un simple coup de fil, ce qui se traduit par une réduction de 25 % du nombre d'appels et une diminution des coûts de maintenance des télécopieurs pour CBS France.

Jean-Louis Grégoire, Président de Canon France, précise : « Je souhaitais externaliser les services d'assistance téléphonique et de réparation des télécopieurs pour recentrer Canon France sur ses activités fondamentales. Canon Bretagne,

avec sa parfaite connaissance des processus industriels, constitue, pour nous, la solution idéale.

Grâce à la polyvalence des opérateurs, qui sont capables de réparer les télécopieurs et d'assurer un service téléphonique, le nouveau système a immédiatement été opérationnel et rentable. Après huit mois d'activité, tous nos indicateurs témoignent d'une remarquable performance, avec une satisfaction accrue de la part des clients. »

*Pour tous renseignements complémentaires, consultez [www.canon-bretagne.canon.fr](http://www.canon-bretagne.canon.fr)*

