

## Equipements de diagnostic et de test

# Kubota fait confiance à Webtec

Kubota est l'un des plus grands constructeurs japonais de tracteurs et d'équipements agricoles. C'est aussi un important fabricant de tuyaux en fonte ductile et en PVC et de pièces moulées industrielles. Kubota fournit également des distributeurs automatiques, des pompes ainsi que des installations de contrôle environnemental. **La filiale allemande Kubota (Deutschland) GmbH s'est rapprochée de Webtec pour l'obtention d'équipements de test et de diagnostic destinés à ses machines agricoles.**

### ► Kubota souhaitait dans un premier temps mesurer le système hydraulique de ses tracteurs.

Disposant déjà d'outils de diagnostic général pour les paramètres moteur, l'entreprise avait besoin d'un outil de diagnostic séparé concernant l'hydraulique, en particulier pour les services après-vente en interne.

Webtec lui a proposé deux solutions. La première concernait un kit d'enregistrement de données compact comprenant un HPM540 et des capteurs de pression et de débit. La deuxième portait sur un HPM6000 de plus grande capacité doté de davantage de capteurs de pression, vitesse et débit. La fourniture des kits a été accompagnée d'une formation approfondie sur le terrain afin d'utiliser au mieux le logiciel et l'enregistreur de données.

Kubota a acquis plusieurs capteurs supplémentaires au cours des années suivantes, en revenant vers Webtec en cas de difficultés lors de l'utilisation du logiciel. Les kits ont été bien accueillis comme en témoigne la réaction de l'un des techniciens de service de Kubota : « C'est

formidable ! Je vous envoie un email et une demi-heure plus tard, je reçois une réponse, ou du moins, un message indiquant que vous examinez la question et que vous me tiendrez informé ».

### Kits évolutifs

Le service à la clientèle et l'après-vente constituent deux aspects très importants pour les deux parties. En mai 2015, quand Kubota a pris la décision

de développer son assistance après-vente auprès de son réseau de concessionnaires en Allemagne, au Royaume-Uni, en France et en Espagne, le groupe a de nouveau sollicité l'aide de Webtec. Kubota souhaitait une solution pour toutes les filiales de façon à ce qu'elles puissent mieux coopérer les unes avec les autres, en échangeant des données et informations par le biais d'outils de service communs.

Forte de son expérience passée avec Webtec, l'entreprise lui a demandé de fournir des outils de service à ses concessionnaires. Après une longue consultation, deux nouvelles solutions ont vu le jour. L'une portait sur un kit comprenant trois transducteurs de pression, mais sans débitmètre, et l'autre concernait trois transducteurs de pression plus un débitmètre équipé d'une vanne permettant de charger les pompes. Le kit conçu par Webtec étant évolutif, le client gardait la possibilité d'ajouter facilement un débitmètre par la suite si ses besoins venaient à changer.

### Sauvegarde des données

Outre une personnalisation en termes de nombre de composants assemblés, la mention des marques était également proposée sur le kit ; en externe, avec le logo orange distinctif de Kubota et en interne, avec la marque Webtec. Un échantillon a été fabriqué et livré au client en août 2015, trois mois seulement après les premières discussions. 100 kits ont ensuite été commandés en septembre 2015, dont



Kubota souhaitait dans un premier temps mesurer le système hydraulique de ses tracteurs.



100 kits ont été commandés en septembre 2015, dont 80 % équipés de débitmètres et 20 % sans.

80 % équipés de débitmètres et 20 % sans. Kubota a demandé une livraison en deux lots, respectivement en novembre 2015 et en janvier 2016, en utilisant l'Allemagne comme entrepôt central pour la vente des kits à ses concessionnaires.

L'ensemble du groupe Kubota porte une attention toute particulière au service après-vente. Pour faciliter la tâche de ses concessionnaires, il leur fournit les outils dont ils ont besoin pour satisfaire

d'enregistrer et de sauvegarder les mesures, ce qui donne la possibilité de comparer des données provenant de plusieurs concessions sous le même format et, le cas échéant, pour le même modèle de machine. Les données peuvent être communiquées à l'usine japonaise afin d'identifier les possibilités d'amélioration de la fabrication et de la conception.

### Besoins spécifiques

Kubota compte entre 500 et 700 concessionnaires en Europe, dont 15 % - soit environ un sur six - possèdent un kit de test. Les concessionnaires ayant acheté le kit sans débitmètre peuvent bénéficier de sa conception évolutive et ainsi le mettre à niveau en ajoutant les mesures de débit. Les barrières linguistiques ne posent aucun problème pour Webtec, car la société traite avec les clients dans leur langue et si possible sur leur site, via



Kubota compte entre 500 et 700 concessionnaires en Europe, dont 15 % - soit environ un sur six - possèdent un kit de test.

les clients. Garantir la satisfaction des concessionnaires constitue également un moyen de renforcer la fidélité à la marque. Et une approche unifiée des services aide les concessionnaires à partager leurs expériences.

Pour Kubota, les kits présentent aussi l'avantage de pouvoir surveiller les performances en profondeur. En effet, ils permettent

six gestionnaires de territoire maîtrisant six langues différentes. Basé au Royaume-Uni, Webtec s'efforce de répondre aux besoins spécifiques de chaque pays en termes de communication et de culture. Et ce, avec un certain succès, puisque l'entreprise exporte 80 % de ses produits dans le monde entier... ■