Digitalce

**Digit Alce collabore avec FACOM pour révolutionner la garantie à vie:
Plus simple, plus rapide et plus verte**

> **Chaque étape doit être réalisée dans l'ordre avec rigueur et persévérance. La méthode Innov&Scale® permet de mener à bien ce projet du début à la fin. Grâce à cette méthode, la marque a été valorisée auprès des utilisateurs finaux, de nos partenaires distributeurs et en interne. Ce projet pourrait faire boule de neige pour d'autres marques et d'autres pays du groupe.**

Yves Antier
CEO FACOM - Groupe Stanley Black & Decker

« Excellence », « innovation » et « qualité » sont les trois valeurs associées aux couleurs noir et rouge de FACOM.
Depuis son origine, l'entreprise s'est positionné sur le haut de gamme, sans jamais y déroger. Aujourd'hui, nul ne conteste les spécificités des produits FACOM, et les inconditionnels les considèrent comme le « summum de l'outillage à main »

Au fil des décennies, FACOM s'est hissé au tout premier rang des fabricants mondiaux. Numéro 1 européen de l'outillage manuel depuis 35 ans, le Groupe maintient son leadership par une politique unique d'innovation. Plus de deux cents ingénieurs, experts, répartis entre le siège de Morangis et les différents sites en Europe et dans le monde, sont dédiés à la recherche.

5 500
points de vente
dans 120 pays

10 000
références d'outils

9
usines en Europe dont 2 en France

50 000
collaborateurs à travers le monde

« Pour ceux qui font le monde »

Par son niveau d'excellence, par ses produits innovants, par la qualité de ses outils, FACOM est la référence incontestée en matière d'outillage dans des secteurs aussi différents que la réparation automobile, l'aéronautique, l'électricité, l'électronique ou la maintenance industrielle.

« Depuis 1918, FACOM est à l'avant garde de l'excellence industrielle, un pionnier des solutions techniques avancées garantissant une qualité de service de premier ordre. »

La garantie à vie, un pilier essentiel de la marque

Visionnaire, FACOM invente en 1952, la garantie à vie illimitée pour tous ses outils, qui devient l'un des pilliers de le marque. C'est une première dans le monde de l'outillage.

Ces dernières années, les attentes des utilisateurs ont évolué vers davantage de visibilité et de rapidité d'execution lors du processus d'échange sous garantie. La promesse du digital devient l'occasion unique de transformer le processus existant et de satisfaire les besoins du client final.
FACOM décide alors de collaborer avec Digit Alce pour concrétiser son projet de transformation digitale de la garantie à vie.

1,5 tonnes
de produits acceptés en garantie

99%
sont échangés ou réparés dans
les ateliers de Morangis

Digitalce

Digit Alce collabore avec FACOM pour révolutionner la garantie à vie:
Plus simple, plus rapide et plus verte

Digit Alce accompagne FACOM à travers la méthodologie Innov&Scale®

Nous avons utilisé notre méthodologie Innov&Scale®, en 5 étapes successives et réalisables, pour accompagner la marque FACOM et concrétiser avec succès son projet de transformation digitale de la garantie à vie.

Envisager

À travers le cadrage et l'alignement stratégique, une vision unique et partagée du projet a été créée.
Les parties prenantes ont défini ensemble des objectifs uniques, une communication claire, un agenda précis et des utilisateurs et personae de la solution qui resteront valables jusqu'à la fin de la mise en œuvre.

Co-créer

Une session de co-création de la nouvelle solution avec les clients et distributeurs FACOM, utilisant le design-thinking et les méthodes agiles a permis d'atteindre avec succès un objectif: Partager la vision, converger les attentes et idées des futurs utilisateurs et créer le storyboard de la nouvelle solution.

Préparer

Le développement de la solution et le dossier pilote ont été réalisés en même temps.
Grâce à une méthode de travail agile, FACOM a pu développer en deux mois seulement une application digitale prête à être lancée.
Dans le même temps, un dossier pilote, réunissant les éléments principaux de la solution à tester, a été créé.

Affiner

La décision de réaliser le pilote a été partagé et approuvé par les parties prenantes de FACOM.
L'objectif du pilote était de donner vie à la décision de qualification de la garantie à vie FACOM grâce au nouveau processus et à la nouvelle solution. Le pilote a été l'occasion d'améliorer la solution par des modifications de processus et des modifications techniques.
Simultanément au pilote, les parties prenantes de FACOM ont défini un dossier d'industrialisation pour préparer une mise à l'échelle efficace.

Industrialiser

Depuis 2020, une méthode efficace de gestion du changement est utilisée pour faire évoluer avec succès le nouveau processus et l'outil de garantie à vie FACOM, afin d'atteindre plus de 10 000 utilisateurs.

La Garantie à vie FACOM digitalisée compte aujourd'hui plus de 5 000 clients inscrits, et plus de 6 000 échanges réalisés.

La promesse est respectée:
Plus rapide: L'échange s'effectue en moins d'une semaine contre une moyenne de 4 semaines auparavant
Plus simple: Le client se déplace une seule fois chez son distributeur et bénéficie d'une visibilité permantente de son échange
Plus vert: L'accord donné par FACOM en moins d'une journée évite tous les déplacements de pièces et de personnes pour les échanges non acceptés. L'optimisation du processus de recyclage est aussi un axe d'amélioration.

Scannez ce QR code
pour accéder au site de la garantie à vie →