



Service d'exception à 3000 m d'altitude

Un moteur qui menace de tomber en panne lors d'un week-end prolongé, voilà de quoi inquiéter n'importe quel exploitant de téléphérique. Le service Moteurs & Générateurs de Kleindöttingen a cependant tout mis en œuvre pour maintenir le bon fonctionnement de l'installation du client aux Diablerets.

Un mercredi après-midi, veille de la Fête-Dieu qui est un jour férié dans de nombreux cantons et Länder allemands, la division Moteurs & Générateurs de Kleindöttingen reçoit un appel d'urgence du «Glacier 3000», une société qui exploite plusieurs téléphériques et remonte-pentes dans la région des Dia-

blerets dans les Alpes vaudoises. L'objet de l'appel était un problème sur un moteur de ventilateur de l'installation. Il émettait des bruits laissant supposer une panne imminente, ce qui aurait été catastrophique. En effet, en cas de défaillance, l'exploitant risquait la panne de toute une ligne de téléphériques, avec les conséquences financières que



La station de ski
Glacier 3000 se trouve
en plein cœur des
Alpes enneigées.

Glacier 3000

site de sports d'hiver et une destination d'excursions estivale, est géré par la société Gstaad 3000 AG sous le nom «Glacier 3000». Cette dernière exploite trois téléphériques, trois remonte-pentes et trois télésièges dans la région Les Diablerets/Gstaad. La dernière attraction, inaugurée en octobre 2014, est le «Peak Walk». Ce pont suspendu de 107 mètres de longueur relie deux sommets à environ 3000 mètres d'altitude.

Informations: www.glacier3000.ch

cela implique. Constatation a également été faite que le moteur en question était vétuste. Un remplacement et non une réparation s'imposait donc.

Un moteur livré rapidement

Fort de son expérience et aidé d'outils adaptés, Uwe Wohlgemuth, directeur des Domestic Sales de la division Moteurs & Générateurs, a trouvé la solution à Menden en Allemagne, où ABB gère un centre logistique. Un autre défi s'est présenté, celui d'amener le moteur le plus vite possible au client. Il n'était pas simple de réaliser en peu de temps toutes les démarches administratives nécessaires – élaboration de l'offre, enregistrement de la commande, établissement des documents de douane et de transport, organisation du transport et de la livraison – d'autant que c'était la veille d'un jour férié dans plusieurs régions des deux pays.

Travailler dans le domaine du service implique cependant une grande flexibilité dans tous les départements concernés avec comme objectif commun de satisfaire le client. Afin de pouvoir traiter la demande, l'offre a d'abord été transmise au client le jour de la Fête-Dieu via l'outil de vente ABB Motorcare, sa signature étant la condition préalable à toute livraison. Suite à une surcharge de la messa-

gerie du client, ce dernier n'a cependant pas immédiatement reçu l'offre envoyée via ABB Motorcare. Le moteur a donc été envoyé en direction de la douane avant que toutes les formalités aient été achevées.

Vendredi midi, le moteur arrive à Kleindöttingen, de même que la commande signée par le client. Un transporteur suisse contacté pour transporter rapidement le moteur sur une distance d'environ 200 km jusqu'aux Diablerets a offert un prix affolant, près de 4 fois plus cher que le transport du moteur sur près de 600 km depuis Menden.

L'équipe en service d'astreinte

Interrogé, le client a expliqué que le moteur du ventilateur tournait, mais que les bruits inquiétants s'amplifiaient progressivement. Par précaution, l'équipe de Kleindöttingen a convenu avec le client d'organiser un service de permanence pendant le week-end pour amener le moteur de rechange aux Diablerets au cas où les bruits s'aggravaient ou en cas de panne du moteur. C'est finalement ce que Uwe Wohlgemuth a fait le lundi puisqu'un autre expéditeur a lui aussi exigé un prix tout à fait fantaisiste. C'était par ailleurs l'occasion d'avoir un contact direct avec le client.

Il arrive donc dans les Alpes vaudoises le lundi, peu après midi, délivrant le moteur de rechange à Kurt von Siebenthal, directeur technique du Glacier 3000. L'objectif était de le monter la nuit suivante, pendant l'interruption du service. Von Siebenthal et Wohlgemuth ont discuté de l'installation en général, et du vieillissement et de l'entretien futur des moteurs en particulier. «Il est évident que le client est la priorité de l'équipe d'ABB», a déclaré M. von Siebenthal impressionné par ce qui lui était proposé.

En fin de journée, Uwe Wohlgemuth rentre vers le Plateau suisse, satisfait. Le lendemain, il s'enquiert auprès de M. von Siebenthal du déroulement du remplacement du moteur. Bien fut la réponse du directeur technique. Le moteur, parfaitement approprié, était déjà en service. Il y avait cependant une autre demande dont il souhaitait discuter ... à la grande joie de M. Wohlgemuth.

Informations: uwe.wohlgemuth@ch.abb.com