



Thermo Fisher Scientific nous ouvre les portes de son laboratoire d'applications en spectroscopie moléculaire

Suite au reportage du mois dernier consacré aux innovations technologiques de la gamme Spectroscopie moléculaire Thermo Fisher Scientific, nous vous proposons aujourd'hui de découvrir toute l'importance du Support clients associé.

M. Patrick BERNARD-MOULIN, chef de produits analyseurs en Spectroscopie Moléculaire Thermo Fisher Scientific, nous présente l'organisation de ces activités en France, l'équipe et les prestations proposées. Suivons-le sur le site de l'Entreprise, à Villebon (91), dans l'une des pièces maîtresses du service : le laboratoire d'applications !

Le Support client optimal, depuis la définition des besoins au développement de méthodes

« Aujourd'hui, l'instrument analytique ne représente que la partie immergée d'un projet d'équipement en spectroscopie », rappelle M. BERNARD-MOULIN. « L'objectif des avancées technologiques et notre propre objectif en tant que fabricant, est de permettre aux scientifiques d'utiliser leur matériel pour obtenir plus rapidement et plus confortablement les données dont ils ont besoin ; il s'agit de les libérer de contraintes pour qu'ils puissent se focaliser sur leurs recherches ou leurs domaines de compétences ».

De fait, en parallèle de l'effort technologique ciblant l'intégration des systèmes, l'automatisation, la miniaturisation ou les outils d'aide à la prise de décision, Thermo Fisher Scientific attache une importance capitale au support Clients. Au plus près des utilisateurs et de leurs besoins, ses services sont mis en œuvre dès les premiers contacts :

→ Conseils avant l'achat et sélection de la configuration la mieux adaptée aux besoins. « Ce choix peut être facilité par la participation à des stages d'initiation proposés sur notre site de Villebon », souligne M. BERNARD-MOULIN.

→ Installation certifiée des équipements et validation du cahier des charges ;

→ Formation des opérateurs, ingénieurs sur site lors de l'installation ;

→ Inscription gratuite à une journée questions-réponses à Villebon, au siège de l'Entreprise ;

→ Accès possible à tous les laboratoires de démonstration, y compris ceux d'autres techniques analytiques que celles acquises auprès de Thermo Fisher Scientific ;

→ Approfondissement des connaissances lors de stages communs chez Thermo ou personnalisés sur site utilisateur ;

→ Prise en charge par l'équipe SAV du suivi des systèmes, de la garantie, la qualification ou la requalification des appareils via de multiples formes de contrats de maintenance ;

→ Support applicatif et aide au développement de méthodes, étalonnages, gestion de banques de données...

Une équipe de spécialistes à votre service !

« Notre équipe commerciale et applications est constituée en France

de huit personnes, travaillant en collaboration étroite avec cinq ingénieurs de service et l'équipe administrative », nous confie M. Patrick BERNARD-MOULIN.

→ **L'équipe Formation** coordonne l'organisation des stages au sein du laboratoire de Villebon ; elle intègre du personnel administratif gérant les dossiers, ainsi que cinq ingénieurs d'application et quatre chefs de produits, en charge du contenu de ces sessions. Une salle informatique et un laboratoire sont à la disposition des stagiaires pour les cours et les travaux pratiques.

→ **L'équipe Applications** répond aux besoins de démonstrations pour l'évaluation des appareils Thermo Fisher Scientific et assure le support applicatif des utilisateurs. Elle organise également la réunion annuelle des utilisateurs de spectroscopie moléculaire qui se tient tous les ans en octobre.

→ **L'équipe SAV** bénéficie d'un vaste atelier pour le stockage de pièces et la maintenance des appareils. Les cinq ingénieurs de service sont tous certifiés annuellement.

→ **L'équipe Service Clients** vient compléter cette organisation ; elle comprend quatre personnes : un dispatcher gérant les appels téléphoniques, un gestionnaire de commande des pièces détachées, un gestionnaire de suivi des contrats et un organisateur du service ».

Gros plan sur le laboratoire d'applications Spectroscopie moléculaire

Thermo Electron SAS dispose de plusieurs laboratoires d'applications, regroupés dans une aile de son bâtiment à Villebon. « Le laboratoire de spectroscopie moléculaire dispose d'environ 50 m², organisé autour de paillasses périphériques ; il répond aux normes de sécurité en vigueur », précise M. BERNARD-MOULIN. « Une salle spécifique équipée de hottes est en outre à la disposition des différents laboratoires pour la manipulation des produits... »

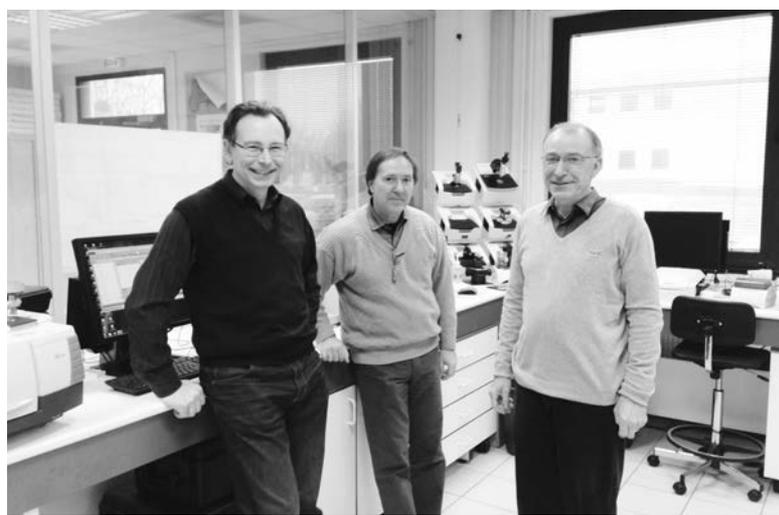
Le Laboratoire est doté en permanence de la totalité de la gamme d'appareils IRTF, ainsi que des équipements Proche IR, Raman, microscope Raman, couplage microscope IRTF, microscope imageur IRTF dédié et UV-VIS, auxquels s'ajoute désormais la RMN (nouvel équipement de RMN miniaturisé, le picoSpin45). Tous les accessoires conçus par Thermo Fisher Scientific ou par les autres fabricants y sont disponibles. Les lieux sont accessibles librement pour les clients de l'Entreprise, après accord d'un ingénieur d'applications.

Des démonstrations aux recherches dont les résultats scientifiques sont publiés...

Le laboratoire d'Applications Spectroscopie moléculaire de Villebon est ainsi utilisé lors des démonstrations d'évaluation d'appareillage par les ingénieurs commerciaux avec la présence ou non d'ingénieurs d'application ou chefs produits. Il permet de travailler aussi bien dans le cadre de recherches faisant l'objet de publications scientifiques que pour la mise en œuvre d'études de faisabilité à la demande



Vue partielle du laboratoire



3 membres de l'équipe applications moléculaires de gauche à droite : Bruno Dumoulin, Patrick Bernard-Moulin, Bruno Beccard

de clients. Il est enfin à leur disposition lors des formations ou dans le cadre de services rendus gratuitement.

« Le laboratoire est aussi un atelier « vivant » dans lequel sont élaborés, développés ou testés de nouveaux outils ou accessoires », remarque Patrick BERNARD-MOULIN. Bruno DUMOULIN, « l'un de nos ingénieurs d'applications, travaille par exemple plus spécifiquement sur les besoins particuliers de nos clients concernant le développement d'accessoires, de logiciels ou d'interfaces non disponibles sur le marché. Les réalisations sont nombreuses, comme notamment la mise au point d'un banc annexe spécifique pour sphère d'intégration ou cellule catalytique, d'un banc annexe avec cellule micro volume, l'intégration dans une baie de mesure de gaz la conception d'un Laser de pointage optique, l'écriture d'un logiciel de pilotage d'un banc Time Resolve, ou d'un logiciel spécifique pour l'analyse de gaz avec pilotage de vannes, quantification des spectres et génération d'alarmes analytiques en fonction d'un seuil réglable par l'utilisateur, ou encore la gestion d'interfaces avec d'autres appareils... »

Toujours très attaché à la qualité, Thermo Fisher Scientific a engagé une approche ISO pour l'ensemble de l'établissement. Une commission Hygiène et Sécurité veille déjà notamment sur l'entretien et le stockage.

Un véritable atout pour des

partenariats durables

Le laboratoire d'Applications en Spectroscopie moléculaire constitue un atout clé pour Thermo Fisher Scientific et une condition incontournable pour établir des projets de partenariat sur le long terme avec les utilisateurs. « Nous pouvons ainsi les rassurer et leur garantir toute la pertinence et l'efficacité de l'aide et des recommandations que nos ingénieurs experts en appareillage et applications sont en mesure de leur apporter », poursuit M. BERNARD-MOULIN. « C'est l'assurance de ne pas passer à côté de certaines possibilités de leur instrument, de ne pas se tromper sur certaines interprétations, d'aller au plus vite vers la bonne information exploitable dans le cadre de leur activité... »

Soulignons par ailleurs que le couplage du laboratoire d'Applications avec un atelier de conception d'accessoires ou logiciels, constitue depuis l'origine un point identitaire fort de l'offre Thermo Fisher Scientific et un élément constitutif de sa stratégie. « Il permet de répondre à un besoin local qui peut être très spécifique et avec une exigence de rapidité », nous confie le Chef de produits. « Le déploiement de ces laboratoires dans chaque filiale européenne permet d'échanger les savoirs et d'enrichir les connaissances de chaque ingénieur ».

Aujourd'hui en cours d'évolution avec l'intégration de la nouvelle gamme RMN TF, le laboratoire ►►►