

“La smart maintenance s’impose ‘grâce’ au coronavirus”

Fort de ses 39.000 employés, Atlas Copco est un acteur mondial, entre autres, dans le domaine des compresseurs, des générateurs et des pompes à vide. “Nous construisons des équipements et nous nous occupons de la maintenance et des réparations sur place, chez les clients”, précise Simon Helsen, VP Engineering & Technical Support. “Depuis plus de 10 ans, nous travaillons très dur sur la numérisation et la standardisation, en utilisant un système uniforme pour fournir des fiches de travail à nos techniciens dans le monde entier. De cette manière, un technicien en Albanie et des collaborateurs actifs en Zambie reçoivent la même fiche de travail numérique.”

Ces dernières années, Atlas Copco a adopté plusieurs mesures supplémentaires dans l'environnement IoT et la numérisation. “Nous avons notamment connecté tous nos compresseurs au cloud. Cela nous permet de surveiller à distance chaque compresseur et de voir si une maintenance ou une réparation est nécessaire. Par conséquent, nous pouvons prévoir les pièces et outils dont nos techniciens auront besoin, ainsi que les actions à mener.”

Bien entendu, des problèmes inattendus, que le technicien ne pourra pas traiter, peuvent survenir. “La mise en place d'un appel vidéo via le smartphone était autrefois la norme, mais la plupart du temps, cela ne se passait pas sans heurts. Le technicien doit en effet avoir les mains libres. C'est pourquoi il y a quelques années, nous avons lancé une expérience avec des lunettes intelligentes. Le logiciel met le technicien local en contact avec un expert dans sa propre langue. En raison de la crise sanitaire et grâce à l'expertise de delaware, cette approche a pris de l'ampleur. Avant la pandémie, nos experts faisaient le tour du monde pour assister les techniciens locaux. Dorénavant, ils peuvent généralement le faire à partir de leur bureau et ce, sans les coûts des vols, les émissions ni le décalage horaire, tout en offrant une solution plus rapide à nos clients.”

###

About delaware

delaware is a fast-growing, global company that delivers advanced solutions and services to organizations striving for a sustainable, competitive advantage. delaware guides its customers through their business transformation, applying the ecosystems of its main business partners, SAP and Microsoft. delaware continues to serve its customers afterwards, thus ensuring continuity of operations and continuous improvement. In all perspectives, delaware applies its own sustainable business model that aims for the long term. More than 2,600 professionals work in 14 countries spread over Europe, Asia and the Americas.

delaware.pro