



# Trois cas d'utilisation de l'IIoT qui améliorent votre NPS

---

Les équipes de maintenance industrielle d'aujourd'hui vivent une transformation spectaculaire des modalités d'interaction entre leurs entreprises et leurs clients. Il n'y a pas si longtemps, il suffisait aux professionnels de la maintenance de réagir aux problèmes d'équipement quand ils se produisaient pour fidéliser leur clientèle. Cependant, en raison de l'évolution rapide de l'innovation technologique, les attentes des clients en matière de support ont évolué, ce qui s'est traduit par des accords de niveau de service de plus en plus exigeants. Conjointement, les techniciens de maintenance industrielle doivent prendre en charge des équipements plus complexes et extrêmement variés, ce qui représente une contrainte de taille pour des indicateurs comme le taux de résolution à la première intervention (FTTR) et le temps moyen de réparation (MTTR).

Pour dépasser les attentes des clients et améliorer les indicateurs axés sur le client, comme les taux de rétention et le Net Promoter Score (NPS), il est impératif d'envisager vos offres de maintenance, vos processus et votre personnel sous un nouveau jour. L'un des moyens éprouvés d'améliorer les indicateurs de satisfaction des clients consiste à créer des relations avantageuses en analysant et en anticipant mieux les besoins des clients.

L'Internet Industriel des Objets (IIoT) permet d'obtenir ce type de données. La maintenance basée sur l'IIoT permet d'accéder à des informations exploitables et approfondies concernant l'utilisation des produits, ce qui permet à votre équipe d'améliorer ses interactions avec les clients et son expérience de service.

L'IIoT est une technologie habilitante essentielle, pouvant aplanir les difficultés associées à la fourniture d'une assistance client rapide et efficace. Découvrez comment des leaders de la maintenance ont incorporé des stratégies qui affectent directement les principaux facteurs qui déterminent le NPS, et comment l'IIoT peut être l'outil ultime pour mieux satisfaire les clients.

# 1

## Utiliser la maintenance basée sur l'IIoT pour améliorer la disponibilité

Les fabricants de boissons s'efforcent de satisfaire chaque jour des millions de consommateurs finaux dans le monde entier, en leur proposant des boissons de haute qualité, verre après verre.

Pour y parvenir et créer une expérience de marque cohérente, les fabricants de boissons achètent auprès des fabricants des équipements de distribution, comme des fontaines et des réfrigérateurs, qu'ils fournissent ensuite aux bars, aux brasseries et aux restaurants. Cependant, entre le moment où une boisson est consommée et servie, de nombreux facteurs invisibles peuvent affecter négativement la satisfaction des clients. Sans accès à des informations vitales au niveau du point de vente, les entreprises ont le plus grand mal à contrôler la qualité des produits et à garantir la disponibilité des équipements. Les problèmes d'équipement peuvent tarir les fontaines comme les recettes.



## LE GROUPE CELLI



Le Groupe Celli, un fabricant et prestataire de service italien spécialisé dans les équipements de distribution de boissons, a compris que ce manque de visibilité sur les performances des fontaines, réfrigérateurs et distributeurs était un problème majeur pour ses clients professionnels. Il était impératif de développer de nouvelles offres de maintenance à valeur ajoutée conçues sur mesure pour répondre aux besoins des clients. Il s'agissait également pour le Groupe Celli d'une opportunité de transformer son modèle commercial afin de se recentrer sur la maintenance.

En s'appuyant sur la plateforme de solutions IIoT ThingWorx de PTC, le Groupe Celli a développé IntelliDraught, un système de distribution de boissons connecté qui transforme les équipements déjà installés en appareils intelligents. En ajoutant des capteurs à ses fontaines, réfrigérateurs et autres équipements, IntelliDraught peut recueillir des informations en temps réel que ses clients professionnels peuvent ensuite exploiter pour garantir le bon fonctionnement des équipements.

IntelliDraught offre une visibilité sur les performances des équipements en surveillant les conditions de fonctionnement et en alertant automatiquement la division de maintenance de Celli des problèmes potentiels. Grâce à un accès à des données en temps réel, les techniciens peuvent effectuer des opérations à distance, comme des inspections, programmer des contrôles d'assainissement, contrôler la réfrigération et la température, et surveiller les niveaux de consommation d'énergie. Ces capacités de maintenance prédictive et préventive permettent aux clients du Groupe Celli d'éviter les durées d'immobilisation qui provoquent un gaspillage des stocks et entraînent des coûts.

**Les résultats concrets obtenus par le Groupe Celli grâce à la maintenance basée sur l'IIoT**

**13%** 

réduction des défaillances des équipements

Témoignage client : Le Groupe Celli

## 2 Utiliser la maintenance basée sur l'IIoT pour améliorer les taux de résolution à la première intervention

On ne saurait trop insister sur l'importance des microscopes pour le travail des chercheurs et des laboratoires du monde entier.

Les attentes en matière de performance vis-à-vis de ces instruments essentiels pour les découvertes scientifiques sont très élevées, particulièrement si l'on considère leur prix, compris entre 500 000 et 1,5 million de dollars. Étant donné leur coût, les installations d'imagerie partagent les dépenses en équipant un seul site de microscopes et en louant l'accès à l'équipement à d'autres services et laboratoires. En cas de durée d'arrêt non planifiée, les projets de recherche peuvent être reportés, des analyses en cours peuvent être caduques, et l'installation ne peut pas facturer de frais tant que l'équipement n'est pas réparé. L'incapacité à réussir la réparation dès la première intervention est le meilleur moyen de nuire à la confiance des clients et à compromettre les renouvellements de contrats.



# ZEISS



La nécessité des interventions en temps opportun n'a pas échappé à Zeiss, leader des microscopes connu pour son expertise et la qualité irréprochable de ses services. Zeiss a envoyé des techniciens de maintenance dans le monde entier pour résoudre les problèmes de disponibilité de leurs clients. Le délai le plus infime en termes de temps de réponse pour une réparation pourrait compromettre la prochaine découverte scientifique. Cependant, même s'ils s'efforcent d'intervenir rapidement, sans informations essentielles sur les appareils, les techniciens de maintenance ne sont pas toujours en mesure de résoudre les problèmes en une seule visite, ce qui occasionne des durées d'arrêt prolongées extrêmement coûteuses en temps et en argent pour le client.

Pour atteindre ses objectifs de satisfaction des clients, Zeiss se devait d'entamer une transformation numérique de sa maintenance. Grâce à ThingWorx, Zeiss a mis sur pied son programme de surveillance à distance des équipements pour bénéficier d'une visibilité en temps réelle sur les performances des machines et traduire les données en informations exploitables.

Le diagnostic à distance des machines fournit aux 800 techniciens de maintenance de Zeiss répartis dans le monde entier les informations dont ils ont besoin pour évaluer la cause première des problèmes et les résoudre rapidement et correctement dès la première fois, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Armés d'informations exploitables sur les équipements déployés sur le terrain, les techniciens de maintenance viennent munis de connaissances pertinentes, des outils adaptés et des pièces nécessaires pour réussir la réparation dès la première intervention. Grâce à cette résolution des problèmes en une seule visite, la confiance que placent les clients dans l'expertise de Zeiss s'en trouve renforcée, tout comme leur satisfaction pour l'assistance offerte, plaçant l'entreprise dans une situation favorable en termes de renouvellements de contrats et de recommandations.

## Les résultats concrets obtenus par Zeiss grâce à la maintenance basée sur l'IoT

7%  
▲

Amélioration des taux de résolution à la première intervention dans un délai de 13 mois

PTC, « Zeiss Customer Story »

### 3 Utiliser la maintenance basée sur l'IloT pour réduire le temps moyen de réparation

Bell and Howell, l'une des entreprises de maintenance les plus importantes et les plus sophistiquées au monde, s'est récemment trouvée à un point de tension critique en matière de croissance.

Cette entreprise avait connu une période de croissance spectaculaire grâce à la qualité de ses solutions d'automatisation complètes pour les secteurs financier, industriel et public. Bell and Howell proposait également des capacités de maintenance solides, avec une offre de service clientèle et d'assistance technique 24h /24 et 7 j/7 pour plus de 30 000 actifs fabriqués par plus de 30 équipementiers. Les dirigeants de l'entreprise savaient pourtant que pour accéder au niveau supérieur de croissance, il lui fallait apporter encore plus de valeur à ses clients. Pour y parvenir, elle devait surmonter plusieurs obstacles importants en termes d'efficience de la maintenance.



# BELL AND HOWELL



Lorsque les clients rencontraient un problème et contactaient Bell and Howell pour obtenir de l'aide, le centre d'appel créait un ticket qui était attribué au premier technicien disponible pour une intervention. Ce processus manuel en plusieurs étapes utilisé pour l'entretien et la réparation des machines rallongeait les temps de réaction et nuisait à la capacité de l'entreprise à fournir à ses clients une maintenance ajoutant de la valeur.

Consciente qu'une solution IIoT était nécessaire pour atteindre ses objectifs stratégiques, Bell and Howell s'est appuyée sur ThingWorx pour créer BH Connect, son offre de maintenance connectée haut de gamme. BH Connect, une suite complète de capacités de maintenance qui prend en charge la surveillance de l'état à distance, le diagnostic et la réparation, a permis à l'entreprise de raccourcir les temps de réponse, l'une des principales préoccupations des clients.

Grâce au diagnostic à distance des machines, l'entreprise a obtenu une visibilité sur les performances en temps réel, des données historiques et des informations contextuelles. Grâce à ces informations essentielles sur les équipements déployés sur le terrain, les techniciens peuvent fournir une assistance à distance aux clients en diagnostiquant leur problème, en identifiant la cause et en apportant une résolution rapide. La possibilité d'effectuer des réparations à distance et d'éviter les déplacements sur les sites des clients a raccourci le temps de réponse moyen de 2 heures et demi à 90 minutes. Pour les clients, une maintenance plus rapide maximise le temps de fonctionnement et réduit les interruptions, deux éléments essentiels de la satisfaction des clients vis-à-vis du support offert par Bell and Howell.

## Les résultats concrets obtenus par Bell and Howell grâce au service basé sur l'IIoT

**60%** réduction du temps moyen de réparation  
PTC. « Témoignage client Bell and Howell. »



La satisfaction des clients est une priorité essentielle pour les entreprises industrielles en quête de croissance et de différenciation, dans un contexte marqué par des marchés en perpétuelle évolution et une concurrence de plus en plus féroce. Même des améliorations modestes des rendements des services peuvent avoir un impact majeur et faire la différence en termes de NPS ou de niveaux de rétention. Les fournisseurs de services subissent donc des pressions gigantesques et doivent être prêtes à répondre à la demande en offres plus intelligentes qui leur apportent exactement ce que veulent les clients : un service qui anticipe leurs besoins, les aide à atteindre leurs objectifs à long terme et élimine les obstacles à la réussite.

Sans aucune garantie que leurs systèmes et technologies existantes peuvent contribuer à améliorer les performances et la qualité, de nombreuses organisations de service atteignent un tournant décisif : maintenir le statu quo ou se transformer. Le service basé sur l'IIoT leur offre les capacités nécessaires pour répondre à ces attentes et les dépasser en réduisant les durées d'arrêt, en accélérant les temps de réparation et d'entretien et en renforçant la capacité des techniciens à résoudre les problèmes dès la première intervention.



## Découvrez comment l'IIoT peut aider votre entreprise de maintenance à améliorer son NPS et ses indicateurs de satisfaction des clients.

Explorez l'analyse de l'enquête : Les cinq raisons qui font que l'IIoT favorise l'innovation dans l'ensemble de l'entreprise pour voir comment les facteurs concurrentiels se conjuguent avec les avantages de l'IIoT pour favoriser l'innovation, les bénéfices et la réussite des clients dans l'ensemble de l'entreprise.

POUR EN SAVOIR PLUS →



121 Seaport Blvd, Boston, MA 02210 : [ptc.com/fr](https://ptc.com/fr)

---

© 2020, PTC Inc. Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont fournies à titre d'information uniquement, sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne sauraient en aucun cas tenir lieu de garantie, d'engagement, de condition ou d'offre de la part de PTC. PTC, le logo PTC, ainsi que tous les logos et noms de produit PTC, sont des marques commerciales ou des marques déposées de PTC et/ou de ses filiales aux Etats-Unis d'Amérique et dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits ou d'entreprises sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.