

Howden a amélioré son offre de support client grâce à des fonctionnalités d'assistance à distance en réalité augmentée

L'expertise des employés est essentielle pour bénéficier d'une main-d'œuvre efficace et efficiente.

L'expertise des employés est d'une valeur inestimable. Des ingénieurs qui comprennent dans le moindre détail le fonctionnement des machines aux opérateurs qui connaissent comme leur poche chaque phase de la chaîne de production, l'expertise du personnel a un impact considérable sur les revenus d'une entreprise. De nombreux fabricants s'appuient sur ces experts pour soutenir leurs unités commerciales internes ainsi que leurs clients finaux. Puisque ces entreprises dépendent d'un nombre limité d'experts, le déploiement de ces connaissances est un véritable défi, particulièrement pour les entreprises d'envergure mondiale.

En combinant la réalité augmentée aux solutions d'assistance à distance, il devient possible de fournir un support et une expertise partout où ils s'avèrent nécessaire, plus rapidement et plus efficacement que jamais auparavant. En connectant les experts à distance aux équipes de service et temps réel grâce à des outils de réalité augmentée, les fabricants peuvent améliorer la communication et dépanner rapidement les problèmes peu courants ou inattendus. L'assistance à distance en réalité augmentée permet d'apporter à tous les employés les connaissances dont ils ont besoin pour fournir un service clientèle d'une qualité exceptionnelle.

La mission de Howden consiste à fournir un service exceptionnel à tous ses clients

Howden, dont le siège se trouve à Glasgow, en Écosse, est une entreprise d'ingénierie d'envergure mondiale qui fournit des produits industriels à ses clients. Spécialisée dans les solutions de traitement de l'air et du gaz, elle fournit des produits destinés à de nombreux secteurs, dont la production électrique, la gestion des eaux usées, les métaux, le secteur minier, les transports, et les secteurs pétrolier et gazier. Forte de plus de 160 années d'expérience, Howden propose une large gamme d'équipements rotatifs qui aident les clients à résoudre les défis les plus complexes en matière d'ingénierie d'application.

L'unité produit de Howden située aux Pays-Bas conçoit et fabrique des compresseurs alternatifs qui sont distribués dans le monde entier. Comme nombre des unités produit de Howden, cela signifie qu'elle reçoit régulièrement des requêtes de dépannage émanant des équipes de service présentes dans le monde entier. Ces requêtes nécessitent souvent le déplacement d'experts produit sur les sites des clients. Il existe donc une limite au nombre d'équipes et de clients que les experts de Howden peuvent soutenir à un moment donné.

Howden s'est associé à PTC pour implémenter des solutions d'assistance à distance en réalité augmentée

Afin de mieux soutenir ses clients et de les faire bénéficier de son expertise sans devoir envoyer d'experts sur site, Howden a décidé d'implémenter une solution d'assistance à distance en réalité augmentée. Son choix s'est porté sur Vuforia Chalk de PTC, non seulement en raison de ses puissantes capacités d'assistance à distance, mais également car il s'agit d'une solution prête à l'emploi. Cette solution ne nécessite aucun développement ni travail d'intégration complexe, et Howden a pu la déployer rapidement à grande échelle.



« Nous voulions nous concentrer sur notre cœur d'activité : apporter une expertise en matière d'équipement. Nous ne souhaitons pas faire de développement de logiciels ni devoir nous préoccuper d'exigences matérielles », explique Graeme Russell, directeur commercial et responsable de l'initiative Data-Driver Advantage chez Howden.

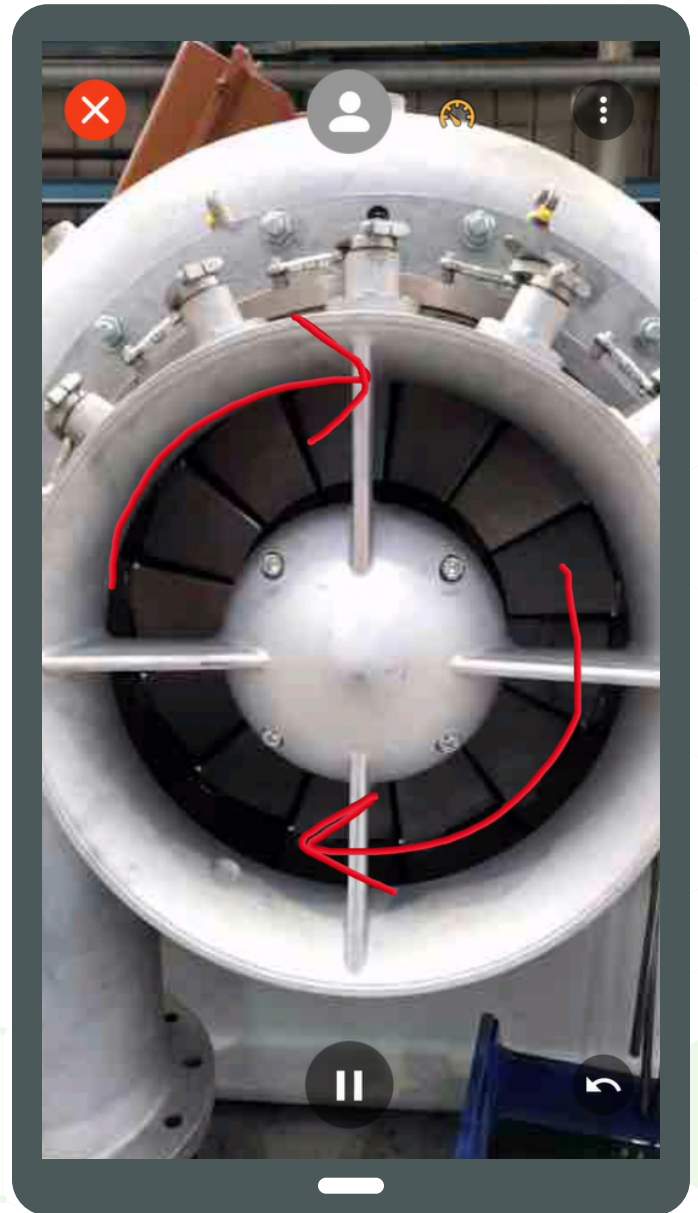
Howden a commencé à petite échelle avec plusieurs programmes pilotes, dont un au sein de son équipe des Pays-Bas. Mais lorsque l'impact du COVID-19 a rendu toute forme de support sur site encore plus difficile, Howden a renforcé son investissement et a déployé un programme standardisé auprès de ses unités produit et de service aux quatre coins du monde.

Grâce à Chalk, les équipes de service locales utilisent des tablettes et des périphériques mobiles pour communiquer avec les experts produit à distance. Lorsqu'un problème se présente, les équipes produit sont en mesure de catégoriser les problèmes et de dépanner les problèmes en temps réel grâce à des communications vidéo et audio partagées avec l'équipe de support. Les experts disposent exactement de la même vue que l'équipe de service et peuvent fournir des instructions en traçant des annotations numériques sur l'environnement partagé en temps réel. Puisque les annotations numériques de Chalk sont ancrées sur la vue du technicien, les solutions en plusieurs étapes sont faciles à suivre et les risques d'erreurs ou de problèmes de communication sont grandement réduits.

Les techniciens de service locaux sur site bénéficient donc d'une aide beaucoup plus rapide. Ils peuvent ainsi, en toute confiance, évaluer l'équipement et fournir des conseils aux utilisateurs finaux. Et grâce à l'aide d'experts mondiaux, les équipes locales de Howden peuvent s'affirmer comme des conseillers de confiance auprès du client.

Avec la distanciation sociale et les restrictions en matière de déplacement provoquées par le COVID-19, l'entreprise a su reconnaître une

opportunité de soutenir directement ses clients en matière de dépannage et de conseils au lieu d'envoyer un technicien sur site. Les clients apprécient de pouvoir intervenir et résoudre plus rapidement des problèmes qui entraîneraient autrement des temps



d'immobilisation. Étant donné les résultats positifs obtenus, Howden prévoit d'aider ses clients à réaliser des procédures de service encore plus complexes dans l'avenir.

Howden est parvenu à déployer à grande échelle son expertise afin de mieux soutenir ses clients.

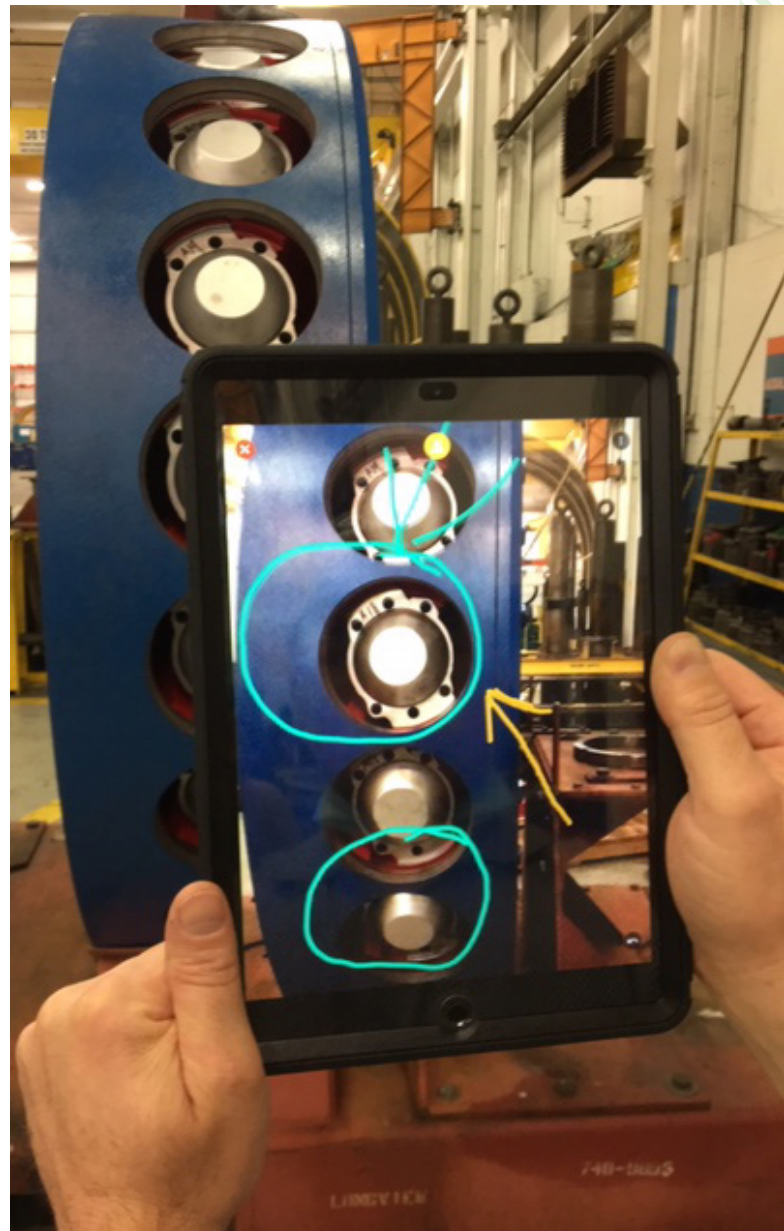
Les résultats de l'initiative Chalk initiale se sont avérés extrêmement positifs tant au niveau interne qu'externe. En interne, Howden est passé de 7 à 144 utilisateurs de Chalk en quelques semaines. Et en externe, les clients ont été ravis des excellents services de dépannage, de maintenance de support dont ils ont bénéficié. Howden a étendu l'initiative à l'ensemble de son activité, et elle est aujourd'hui utilisée sur la plupart de ses sites produit.

« Aucun travail de développement n'est nécessaire, et son utilisation est très intuitive. Tout a été très facile. Nous avons déployé la solution très rapidement au cours des dernières semaines », explique Russell.

Confortés par la réussite du programme pilote, les ingénieurs de Howden ont utilisé Chalk pour guider des clients en Inde et en Asie, leur permettant ainsi d'effectuer une procédure de remplacement de graisse et une opération de maintenance nécessitant un arrêt. Ces deux interventions ont débouché sur la vente de services après-vente supplémentaires, comme la fourniture de pièces de rechange et d'accords de service.

« Ces initiatives nous ont valu des requêtes de travail supplémentaire. On nous a contacté pour obtenir des conseils de dépannage que nous avons fournis à l'aide de Vuforia Chalk. Cela a amené les clients à nous demander des devis pour d'autres travaux d'après-vente », déclare Russell.

Au bout du compte, Howden est parvenu à atteindre son objectif consistant à déployer son expertise au niveau mondial et à réduire les besoins en déplacements. Elle a également posé les bases d'une transformation à long terme de ses processus de service et sera en mesure de fournir une aide plus directe aux clients tout au long du cycle de vie de service.



© 2020, PTC Inc. (PTC). Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont fournies à titre informatif uniquement. Elles sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne sauraient en aucun cas tenir lieu de garantie, d'engagement ou d'offre de la part de PTC. PTC, le logo PTC et tous les logos et noms de produits PTC sont des marques commerciales ou des marques déposées de PTC et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits ou d'entreprises sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. PTC se réserve le droit de modifier, à sa discrétion, la date de disponibilité de ses produits, de même que leurs fonctions ou fonctionnalités.