

Howden a adapté et accéléré son initiative de transformation numérique dans le contexte d'une période de perturbation.

Un business plan peut sembler sans faille, tant qu'il ne se confronte pas à l'imprévu. Qu'il s'agisse d'une technologie révolutionnaire qui bouleverse le paysage concurrentiel, ou que le marché soit perturbé par des facteurs externes, d'importantes perturbations sont l'épreuve de vérité pour une entreprise.

Alors que Howden s'efforçait d'améliorer son offre de services et de mieux soutenir ses clients dans le monde entier, sa stratégie et ses solutions technologiques ont été testées plus tôt que prévu par l'impact mondial du COVID-19. Découvrez comment Howden a adapté et accéléré son évolution en réaction à une période de perturbation.

Howden s'engage à offrir à sa clientèle un service de qualité exceptionnelle

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.

La mission de Howden consiste à offrir à tous ses clients un service exceptionnel, dans toutes les régions, pour chaque solution. Face au développement de son activité et à la croissance de sa clientèle - et aux nouvelles exigences de service et de support technique à distance face au COVID-19, Howden a dû trouver un moyen de déployer efficacement et à grande échelle ses services et son expertise hors du commun.

Howden a identifié une opportunité d'améliorer son initiative Data-Driven Advantage (Avantage axé sur les données).

Même avant les effets perturbateurs du COVID-19, Howden se demandait comment faire pour mieux soutenir ses clients et passer au niveau supérieur. C'est pour répondre à cette question qu'Howden avait lancé son initiative Data-Driven Advantage (DDA) afin d'améliorer les offres de service pour les machines et l'équipement de ses clients finaux. Cette initiative de transformation numérique à grande échelle était déjà bien engagée, et renforcée par l'adoption de nouvelles technologies comme la réalité augmentée et l'internet des Objets (IoT).

Grâce aux produits et opérations connectés, la stratégie de DDA de l'entreprise lui a permis d'obtenir de nets avantages concurrentiels pour elle-même et pour ses clients. L'initiative DDA avait

pour objectif premier d'offrir aux clients davantage d'informations sur leur équipement grâce à des solutions numériques favorisant l'optimisation des performances. En second lieu, pour améliorer la capacité de déploiement de son expertise, l'équipe DDA de Howden souhait mobiliser ses équipes de service et de support client dans le monde entier plus rapidement et plus efficacement. Et enfin, pour faciliter le transfert des connaissances et accélérer le processus de vente, elle s'est engagée à dispenser une formation interne et des démonstrations commerciales détaillées à distance.

L'initiative DDA comprenait d'autres objectifs stratégiques majeurs. Les accidents, par exemple, représentent toujours un risque sur le terrain. L'utilisation d'experts pour guider les techniciens dans l'utilisation des processus réduit les possibilités d'erreur et renforce la sécurité. Et la réduction des déplacements était conforme aux objectifs de développement durable de Howden. L'initiative de transformation numérique aurait un impact sur chaque aspect de son activité.

L'initiative Data-Driven Advantage de Howden

a permis de créer de nouvelles sources de revenus. En améliorant son offre de support, l'entreprise est en mesure de conserver la totalité de son cycle de vie de service tout en développant son activité d'après-vente.



Howden a conclu un partenariat avec PTC afin de mettre en place des technologies adaptées.

En s'appuyant sur 160 ans d'expérience et de connaissance des équipements rotatifs, les ingénieurs de Howden ont conçu une solution visant à aider les clients à optimiser les performances de leur équipement et de leurs processus. En partenariat avec les équipes d'implémentation et de Customer Success de PTC, ils ont créé Howden Uptime, une plateforme d'IoT industrielle basée sur une approche holistique de la collecte, de l'interprétation et de l'analyse des données produites par les équipements rotatifs. Les systèmes de Howden sont désormais capables d'exploiter les données afin de fournir aux clients des informations utiles qui leur permettent de prendre des décisions pertinentes en matière d'utilisation de l'équipement et de réduire leur coût total de propriété.

Les solutions de réalité augmentée étaient une extension naturelle du partenariat initial entre PTC et Howden, car elles permettaient à Howden d'explorer des stratégies visant à améliorer ses offres de service après-vente. Afin d'améliorer encore davantage l'expérience des propriétaires d'équipements Howden, les ingénieurs de l'entreprise ont conçu des interfaces destinées à l'utilisation d'équipements rotatifs pour les ingénieurs de ses clients. En collaboration avec l'équipe Customer Success de PTC, Howden s'est appuyée sur Vuforia Studio pour créer des expériences de self-service client immersives. Vuforia Studio est une solution efficace de création et de publication en réalité augmentée qui permet d'exploiter les modèles 3D CAO existants et qui incorpore les données IoT provenant de ThingWorx.

Grâce à Vuforia Studio, Howden crée des expériences immersives en réalité mixte pour HoloLens 2 de Microsoft, dont des séquences de réparation et des superpositions visuelles de données machine. Cette vue améliorée fournit une visibilité complète sur l'équipement et sa place dans les processus environnants, tout en présentant les données et tendances essentielles en temps réel afin de permettre aux fabricants d'améliorer les performances.



En réaction au COVID-19, Howden a accéléré sa transformation numérique grâce à deux cas d'utilisation de réalité augmentée.

Face au changement rapide des exigences opérationnelles de Howden dues au COVID-19, ses initiatives de transformation numérique - et en particulier ses initiatives de réalité augmentée - ont gagné en urgence. Pour assurer la continuité de ses opérations critiques et continuer à fournir un service exceptionnel à ses clients, Howden a identifié deux cas d'utilisation principaux pour la réalité augmentée. En exploitant les technologies de PTC, Howden a entrepris de mettre son expertise à la disposition des techniciens locaux, des équipes de vente et de fabrication, et des clients finaux sans devoir se rendre sur site. Une fois de plus, l'équipe Customer Success de PTC a joué un rôle crucial dans la réussite de ces cas d'utilisation, en aidant à orchestrer les études pilotes, en menant les formations initiales et en mettant Howden en contact avec les experts produits et les fournisseurs de matériel.

Assistance à distance pour les équipes de service clientèle.

Le portefeuille de Howden repose sur différentes marques et produits, qui proviennent d'usines de fabrication dans le monde entier. Bien que les unités commerciales locales soient le premier point de contact pour les clients, les experts produits et les ingénieurs de Howden doivent souvent venir en aide à ces équipes situées à de grandes distances et se rendre sur les sites des clients si nécessaire. Le COVID-19 a rendu ce processus quasiment impossible.

Howden a alors entrepris de développer une nouvelle solution permettant une meilleure assistance et collaboration à distance pour faire face à ces perturbations. Pour cette initiative, Howden a sélectionné Vuforia Chalk, une application d'assistance à distance en réalité augmentée qui met les techniciens en contact avec les experts. Les experts à distance de Howden basés dans les bureaux fournissent à présent des évaluations de support efficaces et utiles aux techniciens de service sur le terrain. À l'aide de Vuforia Chalk, les experts et les techniciens réalisent des annotations numériques sur une vue partagée en direct de l'environnement réel et dépannent les problèmes ou guident les techniciens afin d'appliquer des solutions



« Un produit comme Vuforia Chalk, qui ne nécessite même aucune installation de notre côté, offre une solution de **déploiement extrêmement simple** et **attrayante pour l'ensemble de l'entreprise** ».

Graeme Russell,

Directeur commercial, responsable de l'initiative Data-Driver Advantage chez Howden

en plusieurs étapes. Puisque les annotations numériques de Vuforia 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 résultats parlent d'eux-mêmes : les experts peuvent fournir des services de dépannage, de maintenance et de support de haut niveau à des équipes réparties dans le monde entier. Et les clients de Howden ont manifesté leur satisfaction vis-à-vis des services offerts.

« 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-Driven Advantage chez Howden. « C'est pourquoi un produit comme Vuforia Chalk, qui ne nécessite même aucune installation de notre côté, offre une solution de déploiement extrêmement simple et attrayante pour l'ensemble de l'entreprise.

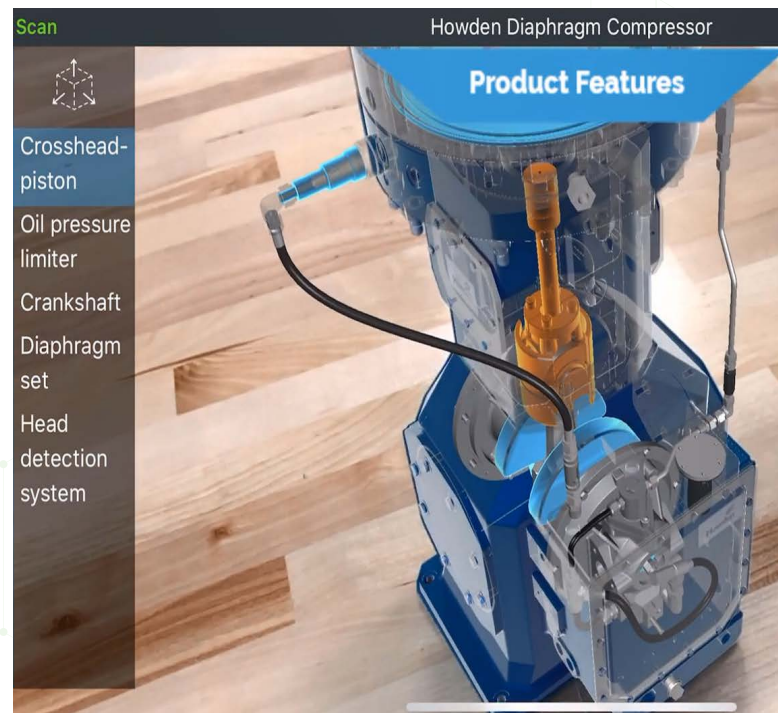
Formation immersive, formation au rythme de l'utilisateur et démonstrations commerciales

Outre sa connexion personnelle essentielle avec les clients, Howden y a également vu l'opportunité de faciliter cette même connexion entre les équipes internes. Howden conçoit et fabrique des turbosoufflantes en Europe et en Asie et les distribue dans le monde entier. En raison de la nature mondiale de son activité, les experts produits de Howden devaient souvent voyager pour former les équipes commerciales et fournir un support aux ingénieurs d'études et aux équipes de fabrication. Les exigences de télétravail et de distanciation sociale compliquaient le déploiement de l'expertise à grande échelle.

Grâce à Vuforia Studio, Howden a aidé à déployer les formations et à accélérer le processus de vente. Vuforia Studio permet aux experts produit de créer des expériences de formation 3D en

réalité augmentée qui peuvent être visionnées n'importe où et n'importe quand sur divers périphériques standard. Qui plus est, l'intégration de Vuforia Studio avec ThingWorx permet de présenter les données relatives aux biens capturées en réalité augmentée sous la forme d'une superposition visuelle, ce qui permet de simplifier le processus de formation et de transfert de connaissances. Aujourd'hui, les unités produit de Howden forment les équipes de vente régionales et autres équipes internes à des fonctionnalités produit complexes, d'une manière qui améliore la compréhension et la rétention.

Les équipes commerciales de Howden utilisent également ces expériences produit virtuelles immersives, en taille réelle, pour améliorer leur processus de vente. Les démonstrations produit 3D virtuelles leur permettent de montrer aux clients la taille, l'échelle et la fonctionnalité de compresseurs de très grande taille en leur offrant une expérience de réalité augmentée accessible via leur téléphone mobile. Cette fonctionnalité est particulièrement utile car les réunions de vente en face à face ne sont pas possibles en raison de l'impact du COVID-19.



Howden s'est adapté à un marché dynamique et a posé les bases de sa croissance future.

Howden est en train de vivre une transformation numérique massive qui aura un impact considérable sur son activité et sur la façon dont elle interagit avec ses clients. Cette transformation (et ses cas d'utilisation basés sur Vuforia Chalk et Vuforia Studio en particulier) ont été accélérés par les événements récents.

« Nous avons étudié les technologies, les cas d'utilisation et la façon dont ils pouvaient résoudre nos problèmes. Quand nous avons dû réagir, cela nous a beaucoup aidé. Nous avons fait l'expérience de Vuforia Chalk, nous avons effectué des tests et en avons conclu que la solution était très facile à mettre en œuvre à grande échelle, », explique Russell.

L'impact s'est fait ressentir sur tous les objectifs commerciaux de l'entreprise. Howden est parvenu à atteindre ses objectifs de réduction des coûts de service, de réduction des coûts de déplacement, d'amélioration de l'efficacité de la main-d'œuvre et de renforcement de la sûreté et de la durabilité. L'effet positif produit sur les relations avec la clientèle a été très clair.

« Ces cas d'utilisation nous ont valu des requêtes de travail supplémentaire. Nous avons été contactés pour des conseils de dépannage, que nous avons fournis à l'aide de Vuforia Chalk et dans les deux cas, on nous a demandé un devis pour des travaux d'après-vente supplémentaire », déclare Russell.

Howden prévoit déjà plusieurs autres cas d'utilisation futurs pour les produits Vuforia. Dans le cadre de la création d'une nouvelle chaîne de fabrication et d'une nouvelle usine aux Pays-Bas, l'entreprise utilisera Vuforia Expert Capture pour implémenter des processus standardisés et répétables qui éliminent les rebuts et les reprises. Howden souhaite garantir une amélioration continue et capturer des données relatives au risque, au premier rendement, au délai de la commande à la livraison, et à la variation du temps d'avance.

En soutenant mieux ses clients et ses équipes internes, Howden a posé les bases de tous nouveaux modèles de service, tout en veillant à ce qu'ils continuent à obtenir des résultats exceptionnels. Il s'agit de évolutions majeures qui vont fondamentalement changer la manière dont fonctionne l'entreprise, et Howden envisage l'avenir avec énormément d'enthousiasme.

« Ces cas d'utilisation nous ont **valu des requêtes de travail supplémentaire**. Nous avons été contactés pour des conseils de dépannage, que nous avons fournis à l'aide de Vuforia Chalk et dans les deux cas, on nous a demandé un devis pour des travaux d'après-vente supplémentaire ».

Graeme Russell

www.ptc.com/fr/case-studies

© 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.