



LIVRE BLANC

PcVue Solutions

SnapVue

TRAVAILLEURS CONNECTÉS ET MOBILES

➤	1. LA MAINTENANCE DANS LE MONDE DU TRAVAIL POST-PANDÉMIQUE	3
➤	2. GÉRER LA COMPLEXITÉ	4
➤	3. CAS D'USAGE	5
	Rester Opérationnel	6
	Renforcer la maîtrise des travailleurs	7
	L'appel à un ami	8
	Gestion Intelligente des Ressources	9
➤	4. CONTRÔLE ET MAINTENANCE DIGITALISÉS	10
➤	5. EXPLOITATION ET MAINTENANCE (O&M)	12
➤	6. ASSISTANCE INTELLIGENTE	13
➤	7. LA «NOUVELLE NORME» POUR LES TRAVAILLEURS DE PREMIÈRE LIGNE	14

Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne constituent pas un engagement de la part de l'éditeur. Le logiciel décrit dans ce document est fourni dans le cadre d'un contrat de licence et ne peut être utilisé ou copié que conformément aux termes de ce contrat. Il est illégal de copier un logiciel sur quelque support que ce soit, sauf si cela est spécifiquement autorisé dans le contrat de licence. Aucune partie de ce manuel ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation expresse de l'éditeur. L'auteur et l'éditeur ne font aucune déclaration et ne donnent aucune garantie de quelque nature que ce soit quant à l'exhaustivité ou à l'exactitude du contenu du présent document et n'acceptent aucune responsabilité de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, en ce qui concerne les performances, la qualité marchande, l'adéquation à un usage particulier, ou toute perte ou tout dommage de quelque nature que ce soit causé ou prétendument causé directement ou indirectement par ce document. En particulier, les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux instructions du vendeur des produits. Ce document peut contenir du matériel appartenant à des tiers. Ces informations sont utilisées exclusivement dans le cadre de processus de travail internes et ne sont pas destinées à être divulguées. En outre, le présent avis ne constitue pas une revendication de propriété sur ces informations tierces. Tous les noms de produits et les marques commerciales mentionnés dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

LA MAINTENANCE DANS LE MONDE DU TRAVAIL POST-PANDÉMIQUE

On a souvent constaté de profonds changements sociétaux suite à des épisodes de pandémie mondiale, tant personnel comme la façon dont les gens gagnent leur vie que politique ou structurel comme des modifications de l'équilibre mondial des pouvoirs. Pénuries de main-d'œuvre, migrations de travailleurs et nouveaux partenaires commerciaux sont survenus lors de précédents épisodes d'épidémies ; ils ont influencé la façon dont le travail était effectué et de nouveaux modes de travail ont perduré. Il est difficile d'évaluer l'ampleur de l'impact de la pandémie sur le travail de demain. Quels changements seront temporaires et lesquels deviendront la « nouvelle norme » ? Chaque pays du monde a connu une restriction drastique de la circulation des personnes. L'industrie du transport aérien est l'un des secteurs les plus durement touchés. Les voyages d'affaires et, plus important encore, les motifs de ces voyages, retrouveront-ils leur niveau d'avant la pandémie ? Beaucoup de théories diffèrent sur "l'après". Lors de la pandémie Covid 19, de nombreuses entreprises ont dû revoir leur organisation du travail. Elles ont déployé de nouvelles technologies pour maintenir la continuité de leurs activités et parer aux restrictions de déplacement à l'intérieur des pays et entre les pays.



Le télétravail a ainsi été massivement utilisé quand cela était possible. Pour les travailleurs de première ligne qui devaient travailler sur site, les mesures de distanciation sociale et les protocoles sanitaires étaient mis en place. En réalité, de nombreuses entreprises ont continué la mise en œuvre du télétravail qu'elles avaient initiée avant que l'épidémie de Covid-19 ne s'installe en 2020.

L'adoption des moyens technologiques s'est accélérée en réponse à la pandémie. Les plateformes PcVue sont déployées pour superviser l'exploitation et la maintenance (O&M) dans les secteurs de l'énergie, de l'industrie, des infrastructures et de la gestion technique des bâtiments. Durant les années précédant la pandémie, et en collaboration avec nos clients, nos équipes R&D ont intégré dans les plateformes PcVue Solutions des outils pour améliorer l'efficacité des travailleurs mobiles et à distance. Ces outils permettent aux travailleurs mobiles d'accéder facilement à toutes les informations dont ils ont besoin pour effectuer leur travail. Ils peuvent également se connecter à distance avec les experts et renforcer la collaboration en opération et maintenance. Avant 2020, les projets utilisant ces technologies étaient justifiés plus par des choix commerciaux que par la sécurité publique. Cette dernière est aujourd'hui devenue un facteur déterminant. Les clients qui avaient été les premiers à adopter cette technologie d'utilisateurs connectés et mobiles ont pu accélérer leurs projets de pilotage et de maintenance et s'adapter rapidement aux restrictions liées à la pandémie. Nombre d'entre eux s'en sortent bien. Nous sommes convaincus qu'après la fin de la pandémie, l'adoption des plateformes PcVue pour les travailleurs connectés et mobiles se poursuivra et s'accélérera. Les stratégies des entreprises pour améliorer l'efficacité, réduire les temps d'arrêt, et les déplacements professionnels perdureront et auront un fort impact sur les résultats de nos clients. La résistance au changement organisationnel avait ralenti l'adoption de ces technologies dans le passé. La pandémie est le facteur disruptif qui permet la "nouvelle norme" pour un travail

CHAPITRE 2

GÉRER LA COMPLEXITÉ

Certains d'entre nous se souviennent de l'époque où l'entretien d'une automobile relevait plus de la boîte à outils bien remplie, d'un peu de bon sens, et même parfois d'«huile de coude».



Aujourd'hui, les véhicules sont investis d'électronique, plus riches en fonctionnalités, et par conséquent beaucoup plus complexes à entretenir. Leur entretien nécessite des connaissances spécialisées, des technologies pointues et parfois des assistances à distance. Il en va de même pour les équipements utilisés dans les métiers de l'industrie, des énergies renouvelables, de la gestion des bâtiments, des infrastructures, des transports, pour n'en citer que quelques-uns. L'exploitation et la maintenance des équipements actuels doivent être planifiés et programmés avec des ressources spécialisées. Les travailleurs de première ligne doivent être connectés à distance à l'ensemble des ressources de l'entreprise. Ils doivent pouvoir consulter des experts et avoir un accès rapide à des documents très spécifiques. Ils doivent également pouvoir collaborer avec d'autres membres de l'équipe de maintenance, des exploitants de l'équipement et des managers de l'entreprise. Pour être efficace, ce travail, une fois terminé, doit être documenté dès que possible à des fins d'analyses et de retour d'information.

RAPPEL

MAINTENANCE

Elle nécessite des connaissances spécialisées, des technologies pointues et une assistance à distance.

ACCÈS À DISTANCE

Les travailleurs de première ligne doivent être connectés à distance à l'ensemble des ressources de l'entreprise.

TEMPS-RÉEL

Les équipes doivent pouvoir collaborer en temps réel.

CHAPITRE 3

CAS D'USAGE

De nombreux process de travail adoptés pendant la pandémie pour les travailleurs de première ligne vont continuer à se développer pour que ces opérateurs à distance soient entièrement connectés et mobiles.



CAS D'USAGE #1

Rester Opérationnel

Maintenance en collèges et lycées

CAS D'USAGE #2

Renforcer la maîtrise des travailleurs

O&M Usine Hydraulique

CAS D'USAGE #3

L'appel à un ami

Maintenance en hôpital

CAS D'USAGE #4

Gestion intelligente des ressources

Centre de contrôle Tunnel autoroutier

RESTER OPÉRATIONNEL

Pendant la crise Covid, les travailleurs de première ligne du secteur de la santé ont été au centre de l'actualité. Il y avait également de nombreux travailleurs de première ligne essentiels dans d'autres domaines.



Equipe de Maintenance



Prenons l'exemple de Jacques, qui est responsable maintenance pour des collèges et lycées. Il gère l'entretien de plusieurs bâtiments, répartis dans une métropole. Lors de la pandémie, les établissements scolaires ont été fermés, mais Jacques a joué un rôle essentiel pour que ces installations soient prêtes à rouvrir dans les plus brefs délais. Son personnel, fortement réduit, est devenu un personnel entièrement distant. Pour combler ses absences, il a fallu être d'avantage mobile. Les travailleurs étaient plus en mouvement, que ce soit dans l'enceinte d'un bâtiment ou entre plusieurs bâtiments. Sans personnel administratif, Jacques devait valider et reconnaître les tâches de maintenance des opérateurs de première ligne à distance. Il devait savoir où se trouvait chaque membre de son équipe et quelle habilitation avait chaque personne. La documentation et le flux de processus devaient être dématérialisés puisqu'ils travaillaient sans soutien administratif. Cela va au-delà des capacités actuelles de la gestion de la maintenance de Jacques.

Le changement, radical, du mode de fonctionnement de l'équipe de maintenance a été efficace. Avec la réouverture des écoles, Jacques est déterminé à adopter les bonnes pratiques développées lors de la pandémie en acquérant la bonne technologie pour permettre cette nouvelle façon de travailler. Nous en saurons plus sur ces nouvelles solutions dans nos prochains articles.

BESOIN UTILISATEUR

EQUIPE DE MAINTENANCE

Jacques, responsable maintenance pour collèges et lycées

” J'ai besoin de savoir quelle personne de l'équipe est disponible et qualifiée pour intervenir ”

” Je dois suivre l'accomplissement des tâches ”



RÉPONSES SNAPVUE

- › SnapVue donne une vue d'ensemble des travailleurs sur site répartis sur une vaste zone.
- › Les responsables de la maintenance peuvent répartir à distance les tâches entre les bonnes personnes sur le site.
- › Les équipes sont plus efficaces avec le process et la documentation sans papier de SnapVue.

RENFORCER LA MAÎTRISE DES TRAVAILLEURS

De nombreux process de travail adoptés pendant la pandémie pour les travailleurs de première ligne vont continuer à se développer pour que ces opérateurs à distance soient entièrement connectés et mobiles.



Prenons l'exemple d'Isabelle, opératrice maintenance de l'équipe B d'une centrale hydroélectrique. Depuis la salle de contrôle, elle observe que le système SCADA (Système de Contrôle et d'Acquisition de Données en temps réel) indique que quelque chose d'inhabituel se produit au niveau du débit d'entrée de la turbine numéro trois. Elle peut voir que Mathieu est à proximité, mais il est nouveau et ne connaît pas l'environnement technique de cette centrale. Joël, qui est le responsable Maintenance, possède les connaissances et l'expérience nécessaires, mais il travaille actuellement dans une autre usine, à plusieurs heures de route.

Joël, Isabelle et Mathieu discutent de la situation via une messagerie privée et sécurisée intégrée à leur plateforme logicielle. Mathieu envoie à Joël, via cette messagerie sécurisée, des photos de la soupape de contrôle suspectée d'être à l'origine du problème. Il se concentre sur les dommages apparents de la tubulure qui alimente en air le diaphragme de commande. Il prend ensuite une vidéo pendant qu'Isabelle actionne la valve depuis la salle de contrôle, filmant ainsi le fait que la valve ne se déplace pas normalement, mais qu'elle se coince et se réajuste ensuite.

Mathieu crée un bon de travail détaillant son plan pour remplacer les tubes. Joël l'examine et l'approuve mais le bon est mis en attente jusqu'à ce qu'Isabelle signale que la vanne est désormais prête à être manipulée en toute sécurité.

Ceci est un exemple qui fait de Mathieu un travailleur mobile connecté à distance, avec accès à toutes les ressources nécessaires

BESOIN UTILISATEUR

EQUIPE USINE HYDROÉLECTRIQUE

Isabelle / Opératrice Maintenance

” Je dois prendre connaissance d'une tâche avant qu'un travailleur sur site ne la traite. ”

Mathieu / Maintenance sur site

” Il faut que je crée un bon de travail sur site et le partager avec mon équipe. ”

Joël / Responsable Maintenance

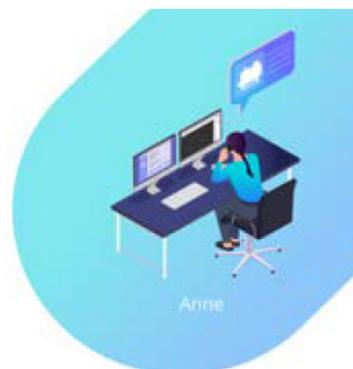
” Je dois parler à mes équipes avant de valider ”

RÉPONSES SNAPVUE

- › Les équipes peuvent communiquer avec une messagerie privée en temps réel avec le centre de contrôle.
- › Prise en charge de l'assistance à distance et du partage de la reconnaissance
- › Step-by-step worker guide

L'APPEL À UN AMI

Travailler à distance pendant la pandémie requerrait souvent de l'ingéniosité. Les travailleurs de première ligne assurant la maintenance des équipements pouvaient être dépassés par les tâches à accomplir en raison d'un support plus limité.



Les premiers à avoir adopté de nouvelles technologies dédiées aux travailleurs sur site et/ou mobiles, avec l'objectif de leur apporter du support à distance, ont eu un avantage considérable pendant la pandémie qu'ils continueront à avoir à l'issue de la crise. Les hôpitaux, par exemple, exigent une maintenance accrue. Benjamin a eu la chance de travailler dans un hôpital disposant d'un excellent support pour la maintenance. La GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) est intégrée à la GTB (Gestion Technique du Bâtiment) : lorsqu'un événement notable se produit sur un équipement essentiel, comme les refroidisseurs utilisés dans le système de climatisation, il est ainsi identifié par la plateforme SCADA utilisée pour la GTB. Et apparaît aussi sous la forme d'une notification sur le téléphone de Benjamin. Lorsque Benjamin s'approche du refroidisseur, un lien apparaît automatiquement sur son mobile. Dans ce cas, il utilise son téléphone, mais le scénario est le même avec une tablette connectée. En un clic, il obtient une vue en direct de l'état actuel de l'équipement et à d'autres liens lui permettant d'accéder à la documentation du refroidisseur et du système complet de climatisation.

Bien qu'il travaille à distance et seul, il peut amener Anne à être consultée sur cet événement. Anne est Responsable Exploitation de la CVC (Chauffage Ventilation et Climatisation). En tant qu'experte, elle peut aider Benjamin à comprendre les options qui s'offrent à lui. L'app de Benjamin capture leurs échanges, ce qui lui permet de compléter facilement son rapport pour la GMAO et réaliser sa tâche. Benjamin est donc capable de travailler rapidement, efficacement, tout en étant socialement isolé

BESOIN UTILISATEUR

Benjamin / Opérateur maintenance hospitalier

" Je veux pouvoir accéder en un clic à la vue en direct et au descriptif d'un équipement situé à côté de moi. "

" J'ai besoin d'accéder à des documents techniques pour effectuer mes tâches sur site. "

" Je dois remplir ma liste de tâches quotidiennes et mes rapports d'intervention. "

" J'ai besoin du soutien et du partage des connaissances d'experts. "

RÉPONSES SNAPVUE

- › Les travailleurs sur site peuvent accéder aux équipements les environnant pour le contrôle et le pilotage des installations.
- › Des formulaires préconfigurés sont disponibles pour la création de rapports.
- › Une assistance à distance par un expert en la matière est possible.

GESTION INTELLIGENTE DES RESSOURCES

De plus en plus d'entreprises emploient des travailleurs mobiles, à distance et il est difficile de savoir où chacun se trouve à un instant T.



Prenons l'exemple de Paul : il travaille dans un centre de contrôle qui surveille les tunnels autoroutiers de la région montagneuse où il vit. Paul est soutenu par des équipes mobiles connectées à distance qui se déplacent tout au long de leurs journées dans les véhicules de service. Leur travail consiste à répondre aux urgences, et à réaliser des travaux de maintenance sur l'ensemble du réseau de tunnels. Ils ont chacun une spécialité de maintenance: surveillance du gaz, sécurité,

systèmes de circulation d'air. Paul, pour diriger efficacement ses demandes auprès de ces équipes, a bien entendu besoin de savoir où ils se situent. Il est alerté qu'une des caméras de sécurité située sur de l'autoroute 4 au Point kilométrique 157 ne fonctionne plus. Il peut voir que Fabien et Samuel, tous deux habilités à la maintenance du système de surveillance caméra sont de services et que Tim est plus proche du km20. Il sélectionne donc Fabien, mais il est alors notifié que Fabien travaille actuellement sur le remplacement d'un capteur de CO2. La sécurité étant la priorité absolue, Paul ne perd pas de temps et fait sa demande à Samuel pour obtenir de l'aide sur la caméra.

Paul connaît l'emplacement de Samuel, Fabien et des autres travailleurs connectés à distance grâce aux geotags. GPS, Wi-Fi et Bluetooth sont utilisés lorsqu'ils sont en mouvement. Leur position exacte est affinée lorsqu'ils scannent des codes NFC ou QR mis en place sur des équipements spécifiques.

Paul peut suivre tout cela depuis son poste en se référant au contrôle cartographique de son système SCADA. Il peut ainsi voir quel est le travailleur connecté et mobile le plus proche de son point d'intérêt.

BESOIN UTILISATEUR

Paul / Opérateur Centre de Contrôle

” J'ai besoin de savoir où se trouvent les travailleurs sur site en temps réel pour affecter à la bonne équipe la bonne tâche. ”



RÉPONSES SNAPVUE

- › Le centre de contrôle voit en temps réel l'endroit où se trouvent les travailleurs sur site.
- › Les Responsables Maintenance peuvent répartir à distance les tâches aux bonnes personnes.
- › Le Responsable Sécurité identifie en temps réel les risques potentiels pour les personnes se trouvant dans des zones dangereuses.

CONTRÔLE ET MAINTENANCE DIGITALISÉS

Chaque jour, nous utilisons différents systèmes de messagerie, toujours plus nombreux. Il est loin le temps où les messages nous parvenaient uniquement par SMS sur notre mobile. Aujourd'hui, nous avons Microsoft Teams, WhatsApp, WeChat, Facebook Messenger, Line et la liste s'allonge encore et encore. Alors pourquoi utiliser un autre système de messagerie pour communiquer avec vos travailleurs mobiles ?



Parce qu'il est dans votre intérêt d'associer un historique de message à la date, au lieu, à l'équipement et aux personnes impliquées dans l'incident. Parce que conserver l'historique de ces échanges est important pour l'exploitation et la maintenance (O&M). En bref, vous voulez un journal de bord électronique.

Les journaux de ces discussions doivent pouvoir contenir les pièces jointes, y compris les photos, les vidéos et les enregistrements voix. Pour des raisons pratiques mais aussi de sécurité, le système de messagerie ne doit pas fonctionner via un accès Internet. On doit pouvoir consulter et archiver les journaux avec les serveurs informatiques du service IT de l'entreprise.

Revenons sur nos cas concrets : Jacques, le responsable de la maintenance pour plusieurs collèges et lycées, est sur le terrain pour travailler avec son équipe, dans un contexte où le personnel est réduit. Afin de bien gérer les choses, il veut être en communication constante avec les autres membres de son équipe. Il gère les tâches à accomplir depuis l'autre bout de la ville en remplissant son journal de bord via son mobile pour qu'elles soient réalisées par son équipe sur site.

Et Mathieu, nouvellement embauché dans une centrale Hydro, qui peut montrer à Joël, son responsable en déplacement sur un autre site, un dysfonctionnement sur une vanne en prenant une vidéo avec son mobile.

Mathieu devient ainsi « le jumeau numérique » de Joël. Même s'ils sont éloignés géographiquement, ils regardent et résolvent le problème ensemble.

Benjamin à l'hôpital reçoit des conseils d'Anne, sa Responsable d'Exploitation de la CVC. Anne peut lui envoyer des documents ou des vidéos pour l'aider à réaliser ses tâches et résoudre un dysfonctionnement sur un refroidisseur.

Bien sûr, certains échanges doivent être conservés et d'autres sont routiniers ou banals. La conversation de Paul avec Fabien et Samuel, pour savoir qui peut gérer un problème sur une camera d'un tunnel autoroutier, entre dans cette dernière catégorie (voir S4E4). Elle a une valeur limitée sur le long terme. Pour que le journal soit plus facile à gérer, le système de messagerie ne conservera pas les messages indésirables sur une période de temps spécifiée

BESOIN UTILISATEUR

Jacques, responsable maintenance pour collèges et lycées

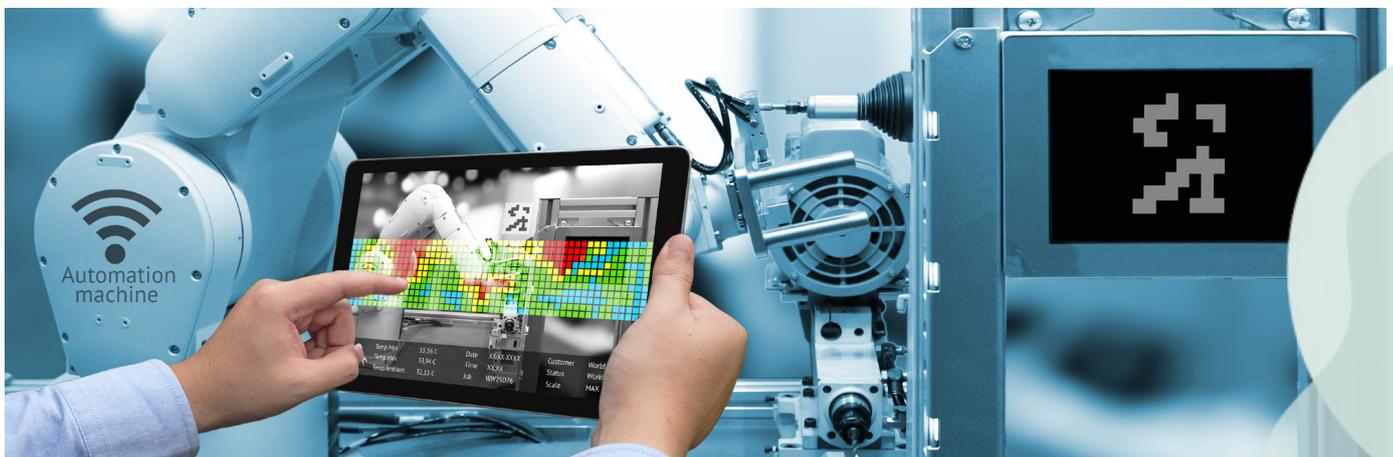
” Je dois pouvoir communiquer avec les autres membres de l'équipe à tout instant. ”

Mathieu / Maintenance sur site Centrale Hydraulique

” Je veux pouvoir montrer à mon responsable ce qui se passe sur site. ”

Benjamin / Opérateur maintenance hospitalier

” C'est une valeur ajoutée que d'avoir une aide pas à pas avec un expert . ”



RÉPONSES SNAPVUE

- La messagerie instantanée permet l'échange en temps réel de textes, de vidéos ou d'images pour un guidage pas à pas ou une assistance à distance.
- L'analyse après événement est possible grâce à l'historique des messages qui affiche l'heure, le lieu, l'équipement et les personnes impliquées dans l'incident.

CHAPITRE 5

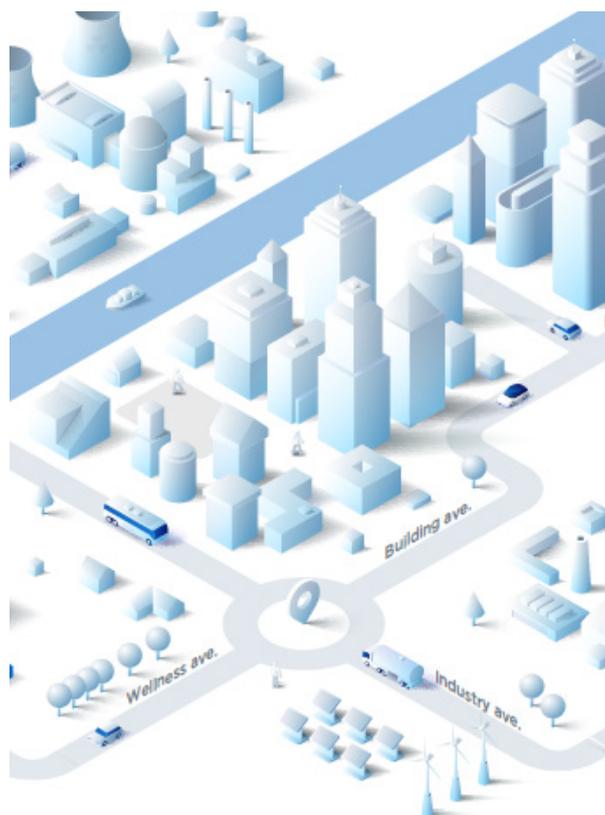
EXPLOITATION ET MAINTENANCE (O&M)

Chaque jour, nous utilisons différents systèmes de messagerie, toujours plus nombreux. Il est loin le temps où les messages nous parvenaient uniquement par SMS sur notre mobile. Aujourd’hui, nous avons Microsoft Teams, WhatsApp, WeChat, Facebook Messenger, Line et la liste s’allonge encore et encore. Alors pourquoi utiliser un autre système de messagerie pour communiquer avec vos travailleurs mobiles ?

Dans beaucoup d’entreprises, les départements de l’Exploitation & celui de la Maintenance ont toujours fonctionné par silo, séparément. La pandémie a fait tomber ces barrières et nos clients ont dû faire face à des problèmes plus importants pour la continuité de leurs activités.

La technologie brevetée SnapVue va au-delà des fonctionnalités traditionnelles de la GMAO ; elle offre au travailleur de maintenance la possibilité de faire apparaître l’état de fonctionnement d’un équipement sur son appareil mobile pendant ses déplacements sur site. Elle améliore les systèmes de maintenance sans qu’il soit nécessaire de remplacer les plateformes existantes.

Lorsque Benjamin s’approche du refroidisseur, avant même de demander l’avis d’Anne, son téléphone lui présente le manuel d’utilisation et d’entretien. D’un simple clic, il peut voir les températures d’entrée et de sortie, se référer aux tendances de température de l’eau, acquitter et annoter les alarmes. Il peut également naviguer, avec un accès protégé et contrôlé, vers d’autres refroidisseurs du site et ainsi s’assurer que ce problème n’est pas systématique. Si les procédures d’exploitation de l’hôpital le permettent, il peut modifier un point de consigne sur le refroidisseur.



RAPPEL

Les départements de l’Exploitation & celui de la Maintenance ont toujours fonctionné par silo, séparément;

SnapVue brise ces barrières, ce qui permet aux agents de maintenance d’avoir l’état de fonctionnement de l’équipement sur leur portable pendant qu’ils se déplacent..

CHAPITRE 6

ASSISTANCE INTELLIGENTE

Les tâches de maintenance sont divisées en 2 : le dépannage et les procédures de maintenance. L'Assistance Intelligente (AI) aide à réaliser l'automatisation des rapports.



Dans notre exemple à la centrale hydroélectrique, une fois le problème diagnostiqué par Mathieu, Joël et Isabelle, il suffisait de suivre la procédure de remplacement du tube d'alimentation en air de la vanne. Joël a suivi les procédures décrites sur son appareil mobile, avançant pas à pas dans les actions à mener et signalant chaque étape achevée par simple clic. C'est aussi exactement comme ça que Paul a pu voir que Fabien était toujours en train de remplacer un capteur de CO2 dans le tunnel et qu'il a demandé à Samuel de régler le souci avec la caméra.

L'Assistance Intelligente (AI) est également utilisée pour effectuer des rapports automatisés. La procédure étant connue du système, l'AI remplit des rapports préconfigurés en format libre, Microsoft Word ou Excel, et génère des journaux de bord en format libre Excel. Ils peuvent être facilement importés dans le dossier d'historique de travail de la GMAO.

L'AI peut également mettre automatiquement en relation le travailleur connecté mobile avec l'expert technique adéquat pour l'assister d'avantage.

RAPPEL

Smart bot / Guide pas à pas du travailleur

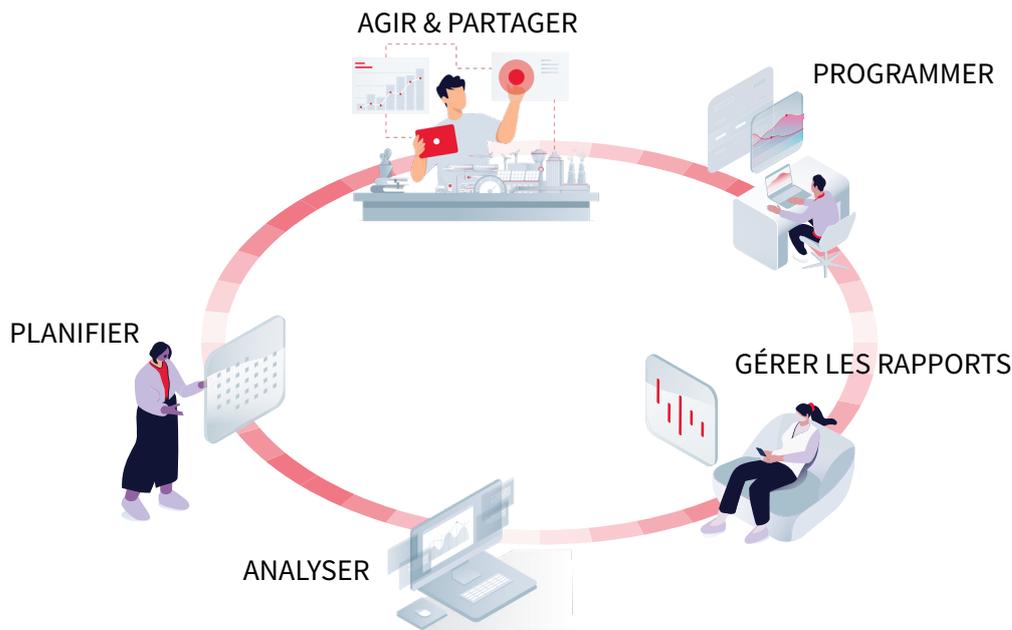
Automatisation des rapports reporting

Assistance à distance Expert

CHAPITRE 7

LA «NOUVELLE NORME» POUR LES TRAVAILLEURS DE PREMIÈRE LIGNE

Le travail à distance et le télétravail étant de plus en plus courant, de plus en plus de métiers ou de tâches seront réalisables à distance



Les principaux cas d'usages vus précédemment sont principalement liés à des perturbations opérationnelles, lorsque des travailleurs réagissent à des problèmes sur site. Mais d'autre part, lorsque l'incident se produit, quel plan conçu le travailleur devrait suivre à ce moment-là ? Après avoir passé en revue les scénarios et réactions face aux problèmes en O&M, regardons comment il serait possible d'établir un meilleur plan pour l'avenir

Our customers, in collaboration with our research and
Nos clients, en collaboration avec notre équipe R&D, cherchent à valider le meilleur processus de gestion d'une bibliothèque de tâches configurables, et ainsi mettre en place une procédure pour répondre aux scénarios urgents. Ce plan est synchronisé avec Microsoft Outlook de sorte que les tâches apparaissent sur le calendrier de l'utilisateur. Avec Microsoft Office 365, nous pouvons montrer la disponibilité des utilisateurs et intervenir aux changements dans le calendrier. Tout comme les scénarios précédents sur site en O&M, nous fournissons ici les tâches au bon moment, à la bonne personne et au bon endroit.

Avec la mise en place de cette procédure, le travailleur mobile part d'une position proactive. Il peut voir ses tâches quotidiennes avant de commencer son travail. Les procédures pour chaque travailleur sont ensuite utilisées pour filtrer les informations de l'ensemble de l'usine ou du processus, de sorte que l'utilisateur connecté ne soit pas submergé.

Le travailleur n'a plus qu'à s'occuper de ses actions localisées et des historiques de conversation qui se rapportent à son plan spécifique.

Comme toujours, la sécurité est une priorité absolue. En raison des problèmes potentiels de sécurité liés aux actions que le travailleur effectuera, les actions planifiées peuvent être verrouillées par un mot de passe ou un code PIN. Elles peuvent également être paramétrées pour obtenir une validation du responsable. Non seulement, la sécurité des travailleurs est assurée mais aussi, pour les plus inexpérimentés, cela permet d'avoir à portée de main un outil de formation particulièrement précieux et une bouclier face à l'erreur humaine.

L'Intelligence Artificielle évolue rapidement et offre un potentiel presque illimité pour améliorer l'efficacité des travailleurs mobiles à distance. Parmi les principales évolutions en cours de développement, nous pouvons citer l'adaptation aux contextes mouvants, la mise à disposition de moyens de filtrage affinés et d'analyse de données historiques, l'apprentissage automatique à partir de décisions prises précédemment et l'ajustement des plans de processus face à divers facteurs tels que des changements dans la disponibilité du personnel.

L'avenir des travailleurs mobiles et connectés dans le monde post-pandémique s'annonce très prometteur.



ARC INFORMATIQUE

Headquarters
and Paris office
2 avenue de la Cristallerie
92310 Sèvres - France

+ 33 1 41 14 36 00
Hotline +33 1 41 14 36 25

arcnews@arcinfo.com
www.pcvue.com

PcVue – REMOTE SOLUTIONS FR
Publication number: AT-2024-04-08 v.1
© Copyright 2024. All names and trademarks
are the property of their respective owners.

