

Etude application client

Equipement de test et de diagnostic



CNH

Lorsque CNH (Case New Holland) Global, l'un des plus grands fabricants mondiaux d'équipements agricoles et industriels, s'est trouvée face à la nécessité de rechercher une solution globale en termes d'équipements de tests diagnostiques, c'est à Webtec Products Limited qu'elle s'est adressée en mars 2009. Ayant déjà travaillé avec Webtec sur une solution de modélisation auparavant, CNH savait déjà que cette société propose des produits qui sont utilisés dans le monde entier et qu'elle était donc bien placée pour répondre aux exigences de CNH et de son large réseau global de 11 300 concessionnaires et distributeurs dans 160 pays.

Les défis rencontrés par CNH ont eu un impact sur la société de plusieurs façons différentes. Avec un tel nombre de concessionnaires utilisant une si vaste gamme de méthodologies et d'équipements afin d'exécuter des interventions sur les machines et de diagnostiquer les anomalies de fonctionnement, les informations renvoyées au siège central de CNH étaient souvent incomplètes et peu cohérentes. Cela avait des répercussions sur les niveaux de services dédiés à la clientèle et sur les frais de garantie. Sans un système qui permettrait de répondre à cette problématique, les temps de résolution risquaient d'augmenter, ce qui aurait un effet négatif sur la satisfaction du client. CNH était prête à de nouveaux développements qui demanderaient un plus grand niveau d'intégration des diagnostics de service, notamment pour maintenir les standards les plus élevés en termes d'assistance aux concessionnaires et à la clientèle. Des rapports de terrain de grande qualité permettent également d'identifier ou de résoudre de véritables préoccupations sur le plan de la fabrication ou de la production, et ce dans les temps prévus.

Chaque pays et concessionnaire ayant toujours été responsables de la recherche de leurs propres sources d'approvisionnement en outils et équipements auparavant, c'était la première fois que la société recherchait une solution globale qui ne donnerait pas

seulement un outil universel aux concessionnaires, mais qui répondrait dans le même temps aux besoins de CNH.

Il ne faut pas sous-estimer la tâche du concessionnaire qui inclut :

- la responsabilité d'assurer services et entretien sur une gamme étendue de plus de 540 modèles de machines agricoles.
- avoir diverses capacités technologiques sur différents marchés.
- présence sur tous les continents
- utilisation des normes métriques et impériales
- services proposés à des clients communiquant en plus de 40 langues différentes.
- besoin d'une solution économique et rentable qui pourrait être utilisée régulièrement et appliquée généralement.

De plus, les concessionnaires auraient désormais l'assurance que les équipements recommandés par CNH sont conformes à toutes les conditions requises pour les produits passés et futurs.

Dans le cas des concessionnaires avec des capacités technologiques plus poussées, la solution devait également prévoir une interface avec les ordinateurs portables déjà en usage et contenant tous les manuels des équipements pour lesquels des services sont assurés. Cette condition supplémentaire entraînait le besoin pour Webtec de collaborer avec un producteur indépendant de boîtiers d'interface, une entreprise qui avait déjà acquis une certaine expérience en travaillant pour le groupe Fiat CNH fait partie du groupe FIAT entreprises. Du fait que cette société avait déjà un produit remplissant la fonction, la solution finale devait reposer lourdement sur la grande flexibilité de Webtec en termes de conception et d'ingénierie afin de garantir une approche pleinement intégrée.

Plus encore : CNH travaillait sur une échelle de temps très restreinte de six mois devant tout couvrir, de l'évaluation initiale du projet à la conception, au développement, au prototypage et au premier envoi.

Ayant fait le tour de toutes les conditions requises de la clientèle, Webtec conclut que sa solution devait satisfaire les utilisateurs finaux répartis en trois niveaux :



- ceux qui avaient besoin d'un outil à prix modéré et pas trop technique pour la mesure de la pression, du débit et de la température sur les machines plus petites (une puissance de moins de 60 chevaux).
- ceux qui avaient besoin d'une solution intermédiaire constituée d'outils de tests hydrauliques numériques pour la mesure de la pression, du débit et de la température.
- ceux qui recherchaient un outil de service électronique haute technologie qui leur permettrait de raccorder des instruments hydrauliques sur leurs ordinateurs portables existants.



En tant que société avec une gamme de produits déjà étendue, Webtec conclut que les besoins des deux premiers groupes pouvaient être satisfaits au moyen de produits existants par une simple adaptation aux spécifications de service de CNH, ce qui représenterait ainsi une solution très avantageuse du point de vue des coûts pour le client. L'attention de Webtec devait donc se concentrer avant tout dans le domaine des outils de service électronique. Et, en octobre 2009, un outil prototype qui répondait aux conditions requises par CNH et ses concessionnaires avait été conçu, évalué et testé. Au cours de ce processus, Webtec fut à même d'exploiter ses propres capacités internes afin de produire des images numériques des produits de sorte que le client puisse voir ce à quoi ceux-ci ressembleraient avant même qu'ils ne soient effectivement produits.

Cependant, les produits seuls ne constituaient pas l'intégralité de la solution très efficace de Webtec dans la résolution du défi qu'affrontait CNH. En effets, les conditions requises par la société concernant l'image de marque, les logos et les codes produits devant apparaître sur les appareils furent également satisfaites tout comme la nécessité de produire les manuels d'instructions en huit langues différentes. Peut-être plus important encore: le système avancé de Planification des Ressources d'Entreprise (ERP) de Webtec eut pour effet que Webtec était à même d'offrir un système lui permettant de faire des envois dans le monde entier pour le compte de CNH, ce qui éliminait les frais et arrangements supplémentaires liés à l'entreposage et à la distribution.

Maintenant, avec une gamme de 13 produits Webtec différents pour répondre aux besoins de CNH et un format standard d'information pour tous les concessionnaires de CNH, celle-ci est à même de réagir plus rapidement aux rapports de terrain, ce qui permettra d'assurer des niveaux plus élevés de service à la clientèle. De plus, CNH a en Webtec un partenaire qui prend soin de toute la logistique des fournitures en assurant une livraison directe et dans les délais, dans les 4 à 6 semaines, dans le monde entier. La demande initiale nous portera probablement à décembre 2010 et Webtec prévoit d'envoyer les 250-300 premières unités dès cette année, bien que ce chiffre puisse augmenter avec le lancement sur le marché européen prévu pour février 2010.

Webtec continuera de collaborer avec CNH sur le programme d'expédition directe de ses équipements de test et attend une relation à long terme avec cette société en matière de conception et de développements de solutions d'équipements pour tests diagnostics.

Paul Muskett – Service pièces détachées et entretien de CNH

Bâtiment N.E.T.S.
Z.I de Cantimpré,
Avenue de l'Europe,
59400 Cambrai,
France.

Tel: +33 (0) 3 27 82 94 56
Fax: +33 (0) 3 27 82 94 55
e-mail: ventes@webtec.fr
www.webtec.fr

