

Que faut-il à une PME pour vendre et livrer des services profitables de soutien 24h/24h et à distance ?

Alliance a le plaisir de vous inviter à un séminaire d'une journée sur le thème de la maintenance à distance le 23 juin prochain.

Présentation générale

Lieu : Grand salon de la Gare de Lausanne
Date : 23 juin 2008

Cette journée est destinée aux PME qui utilisent des PC industriels dans leurs équipements disséminés sur la planète chez leurs clients. Elle permettra de faire découvrir des aspects inconnus ou de faire évoluer des réflexions déjà avancées.

Quelques entreprises nous ont manifesté par ailleurs leur intérêt à créer un pool de sociétés qui s'associeraient pour le développement et/ou l'opération de services à distance. La journée sera aussi l'occasion, pour ceux que cela intéresse, d'esquisser les objectifs et le mode de fonctionnement du projet appelé « AtYourService ».

La journée se déroulera par conséquent en 2 parties distinctes :

1. une matinée de séminaire qui s'adresse à toutes les PME concernées,
2. une après-midi de discussion avec les sociétés intéressées à devenir partenaires du projet « AtYourService ».

Les participants peuvent participer à l'une ou l'autre des demi-journées ou aux deux.

A qui s'adresse cette journée ?

De plus en plus d'équipements industriels sont contrôlés par ordinateur. Les clients de ces équipements se trouvant répartis dans le monde entier, leur maintenance pose un certain nombre de problèmes. Le niveau de formation des opérateurs, la complexité des interfaces homme-machine et les différences culturelles rendent souvent aléatoire le diagnostic et le téléguidage d'une solution au téléphone ou par modem. Un déplacement sur site d'un collaborateur peut engendrer des coûts élevés et prendre beaucoup de temps, ce qui peut nuire à l'image de la société. De plus, l'impact de l'indisponibilité du collaborateur pour un autre client ou un besoin opérationnel immédiat de l'entreprise peut poser de gros problèmes. Des accès internet à large bande sont généralement disponibles dans les ateliers où ces équipements sont installés.

Il existe une collection d'outils informatiques qui s'installent sur les PC pour permettre à un expert distant d'effectuer tout ou parti des actions de maintenance. Quand ils coexistent entre eux dans l'ordinateur, ces outils fonctionnent bien dans le cadre d'une utilisation limitée à quelques équipements. Ils trouvent leurs limitations dès que l'on parle de la gestion d'un parc d'équipements disséminés dans les réseaux informatiques sécurisés de plusieurs clients.

A quelles questions répond le séminaire ?

Les outils à disposition dans le monde de la bureautique sont ils applicables au monde industriel ? De quelles fonctions a-t-on vraiment besoin ? Pour faire quelles opérations spécifiques de dépannage ou de maintenance ? Quels outils offrent effectivement ces fonctions dans un environnement opérationnel ? Comment les intégrer dans les logiciels métier existants sur l'équipement ou au siège de l'entreprise? Existe-t-il une plateforme informatique plus adaptée qu'une autre?

Toutes ces questions, la société LEMSYS les a posées à la HES-SO Valais. L'étude qui a suivi a permis d'inventorier une liste de produits existants et d'identifier la liste des actions à conduire pour les intégrer dans un PC dans le but de délivrer un service de maintenance à distance. Cette étude comparative sera présentée pendant le séminaire.

Le projet « AtYourService »

La totalité des fonctions nécessaires ne se trouve pas rassemblées dans une solution clé en main. De plus, les interfaces de programmation avec le logiciel métier sont des plus limitées. Développer et maintenir seul une solution est onéreux car elle devra se nourrir de l'expérience du terrain pour s'améliorer continuellement. Le monde des réseaux et de l'offre des services associés évolue rapidement.

Les conseillers technologiques d'Alliance ont noté, dans le cadre de leurs visites, que des PME partagent cette vision. C'est ainsi que l'idée de rassembler plusieurs entreprises autour de cette vision a germé.

La première étape consistera à former un groupe d'entreprise le plus petit possible pour avoir le bon compromis entre répartition des investissements et efficacité opérationnelle. La deuxième étape consistera à affiner l'étude initiale de LEMSYS jusqu'à produire un planning de livraison des briques du logiciel ainsi qu'une enveloppe budgétaire.

Agenda

Séminaire de formation

Heure : 08h30 – 12h30
Coût : 200 CHF par personne
Lieu : Grand salon de la Gare de Lausanne

08h30 - 08h40	Bienvenue, présentation des objectifs de la matinée	Alliance
08h40 - 09h10	Prestations de service dans le milieu informatique : point de vue d'une grande société	DELL
09h10 – 09h25	Pourquoi une entreprise de 15 personnes veut innover vers prestations de services à distance pour ces clients internationaux	LEMSYS
09h25 - 09h55	Prestations de service dans le milieu industriel : point de vue d'une PME	IPM
09h55 - 10h30	Pause	
10h30 – 10h45	Résultats du sondage	Alliance
10h45 - 11h15	Etude comparative des outils actuellement à disposition sur le marché	HES-SO Valais
11h15 – 12h00	Comment calculer le prix d'un service en fonction de la valeur donnée par le client	Haute Ecole de Gestion de Genève
12h00 - 12h30	Discussion	
12h30 – 14h00	Repas	

alliance

Séance de discussion/recherche de partenaires

Heure : 14h00 – 17h00

Coût : gratuit

Lieu : Grand salon de la Gare de Lausanne

14h00 – 14h15	Rappel des objectifs de l'après-midi	Alliance
14h15– 14h30	La formule de coopération industrie-académie mise en place pour Allinghi	EPFL
14h30 – 14h50	Présentation du projet et de ses objectifs	Alliance HES-SO
14h50 – 15h45	« Faire connaissance et partager ses valeurs » Tour de table. Chacun fait part de ses besoins spécifiques et ses urgences.	Tous
15h45 – 16h00	Pause	
16h00 – 16h30	Définition des règles de fonctionnement et des priorités.	Tous
16h30 – 17h00	Discussion et propositions autour du modèle de coopération.	Tous
17h00	Fixation d'une nouvelle date de rencontre et fin de séance	Tous

Renseignements et inscription

Auprès de :

Catherine Jean : catherine.jean@epfl.ch

Ou

Marc Gandar : marc.gandar@epfl.ch