

PASSEPORT POUR LA RÉUSSITE

De nos jours, l'identification est un moyen de rationalisation des déplacements (par ex. on identifie des personnes avec des passeports et cartes d'identités, ou des espèces menacées à l'aide de puces électroniques) et des échanges (des biens de consommation grâce aux codes barres ou des transactions avec les cartes de crédit). Le flux des personnes et des biens est supporté par des flux d'informations toujours plus denses et précis.

Pour un fabricant de machines, une fois la machine installée chez le client, l'identification des pièces de rechange est capitale dans le processus de rationalisation. En effet, une machine à l'arrêt n'est pas souhaitée et dans de telles situations, il est nécessaire que les arrêts soient les plus brefs possibles. La première étape d'une réparation réside très souvent dans la fourniture d'une pièce de rechange. Dès lors, son identification est cruciale et se doit d'être faite le plus rapidement possible. Conscient de cette problématique, Tornos innove. decomagazine a rencontré Mme Liliana Buforn, chef de projet «identification» au service des pièces de rechange Tornos, ainsi que M. Sandor Sipos, chef des services «pièces de rechange et après-vente».

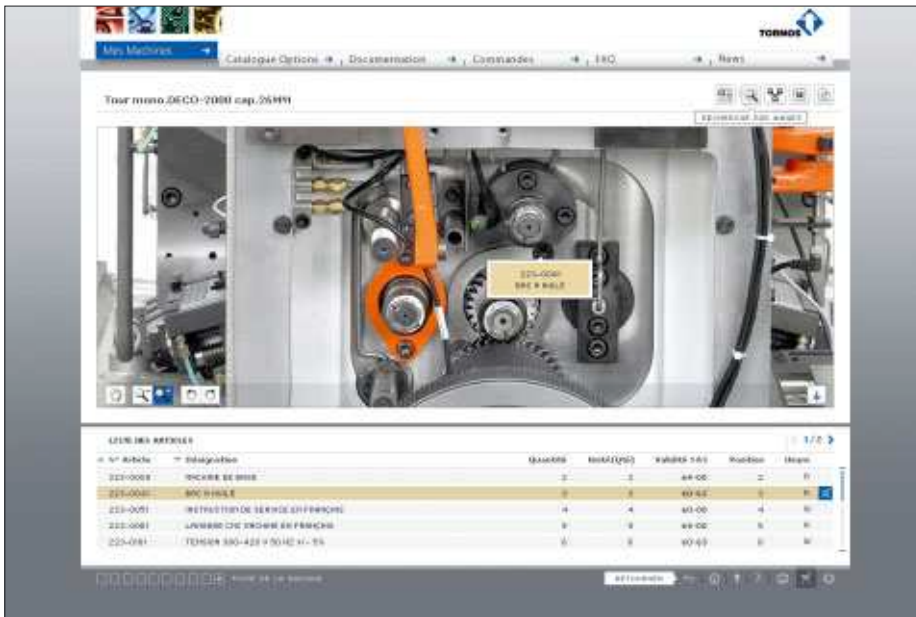
decomagazine: Dans notre dernière édition de decomagazine, nous avons évoqué le service en général chez Tornos qui est continuellement mesuré. Votre projet d'aide à l'identification des pièces de rechange découle-t-il de ces analyses permanentes ?

Sandor Sipos: L'identification des pièces de rechange représente toujours un facteur critique, il faut non seulement les identifier rapidement mais correctement. Ce point faisait effectivement partie de l'un des axes de développement que nos analyses ont mis en lumière.

Liliana Buforn: Ce projet, comme d'ailleurs tous nos autres projets, a été élaboré dans le même



Ecran d'accueil du système. L'utilisateur se connecte avec le mot de passe fourni par Tornos (il peut le changer ultérieurement) et arrive sur sa page personnalisée.



Vue de la page de navigation par images et zooms. De très nombreuses photographies de très haute qualité rendent l'utilisation conviviale.

esprit: celui d'offrir à nos clients les meilleures solutions pour les problèmes auxquels ils sont confrontés. Nous allons créer sur Internet une application qui permettra aux clients d'identifier visuellement les pièces de rechange ou défectueuses de leurs machines.

dm: Vous comptez utiliser Internet, n'y aura-t-il pas trop d'informations qui rendront le processus compliqué ?

LB: Non. Notre projet est conçu pour permettre aux clients d'accéder par Internet aux informations liées à leurs propres machines et de commander les pièces de rechange et/ou défectueuses. Il s'agit d'un système de recherche relié à notre système SAP qui ne montre que les informations précises des clients, ceci de manière individualisée. Ce programme permet d'obtenir des renseignements sur la disponibilité et les prix des pièces, puis de les commander. Il permet également de dialoguer avec les collaborateurs du service des pièces de rechange (SPR) de Tornos.

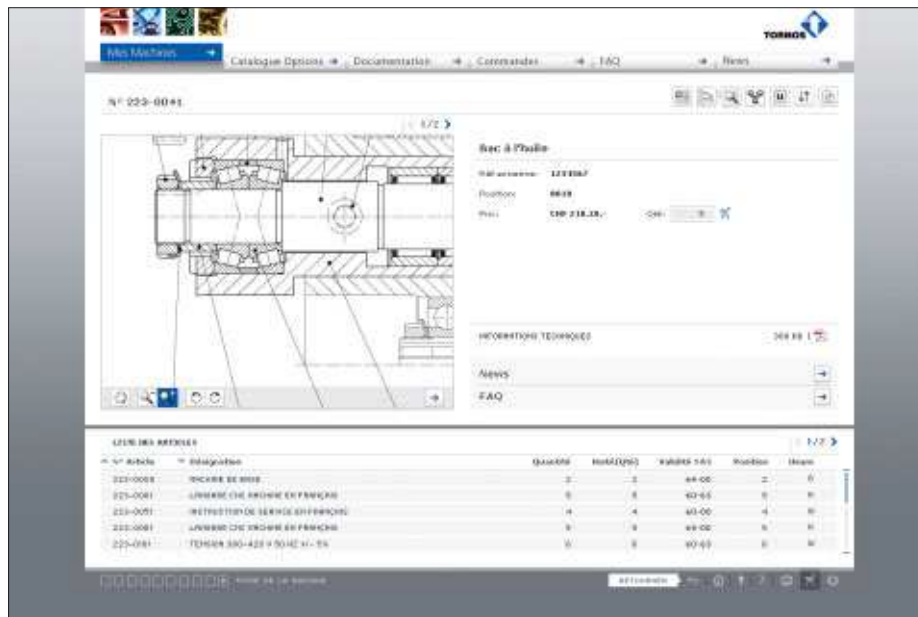
dm: Concrètement, comment cela va-t-il fonctionner ?

LB: Le client se connectera grâce à un mot de passe, il aura ensuite la possibilité de choisir une machine dans la liste de son parc. Chaque machine cor-

respond exactement, tant pour le modèle que pour les options livrées. Une fois la machine concernée définie, la navigation devient visuelle et intuitive. Le fonctionnement est similaire à une carte sur laquelle on «zoom» jusqu'à la destination recherchée. Par ce zoom, notre client se concentre sur la partie de la machine pour laquelle il désire des renseignements. Par agrandissements successifs (photographies et dessins), notre utilisateur pourra aisément procéder à l'identification de la pièce défectueuse recherchée. Sur la base de l'image de la pièce identifiée qui est affichée à l'écran, il aura le choix soit de commander directement, soit de contacter le SPR de Tornos. Celui-ci va pouvoir afficher les mêmes informations que le client. Ainsi, les deux interlocuteurs pourront communiquer clairement sur des bases partagées puisqu'ils regarderont les mêmes images simultanément.

dm: Comment fonctionne ce projet en détail, quelles en sont les limites ?

LB: Les détails d'accomplissement du projet sont d'ordre informatique. Nous avons développé des bases de données qui nous permettent de gérer les nomenclatures, les gammes d'opérations et de faire des liens avec toutes les informations utiles dans l'entreprise. Par exemple, pour la création de cette base de données, il a été nécessaire de récupérer les



Etape suivante, les dessins et schémas permettent aux utilisateurs de voir en détail les positions de montage, ainsi que toutes les informations relatives aux pièces recherchées.

données provenant de toutes nos publications automatisées des catalogues d'outils, d'options et de pièces de rechange utilisées auparavant. En terme de délais, nous avons commencé par deux machines, SAS-16.6 et DECO 20a. Nous serons en ligne dès la rentrée des vacances d'été avec ces deux types de machines.

dm: J'imagine que ce projet doit être «pharaonique», pourquoi l'avoir initié? N'est-ce pas lourd pour améliorer simplement l'identification des pièces?

LB: Nous cherchons à offrir à nos clients des solutions adaptées et vraiment optimisées à leurs propres machines. Un tel système nous permet réellement un service totalement personnalisé. Nous avons estimé que les enjeux étaient suffisamment importants pour nous lancer dans ce challenge qui effectivement était très important. Le reste représente simplement une question de maîtrise des outils, ainsi qu'une illustration de notre volonté d'accompagner et de soutenir nos clients.

dm: Vous avez choisi deux machines pour commencer. Pourquoi celles-là? Et pourquoi avoir procédé par étapes?

SS: Le choix des machines a reposé sur une analyse du parc installé et de l'état de notre technologie. Pour SAS-16.6, la décision a été prise rapidement.

Nous disposons d'un parc de plusieurs milliers de machines dans le terrain et la technologie n'évolue pas très rapidement. Pour la seconde, nous voulions absolument disposer d'un produit DECO et nous avons choisi le modèle 20a pour la bonne répartition des machines dans le terrain. Quant aux étapes, elles sont venues naturellement, car il s'agit d'une masse considérable de travail et nous voulions que la solution soit stable et adaptée.

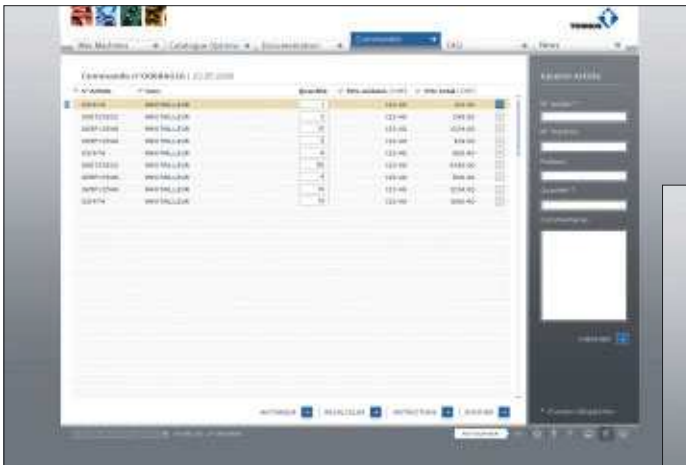
dm: En fait, il s'agit en quelque sorte d'un test?

SS: Oui, bien que le système dispose d'avantages majeurs, nous ne savons pas comment le marché va réagir. Y aura-t-il des différences régionales? Des améliorations du concept? Tout est ouvert!

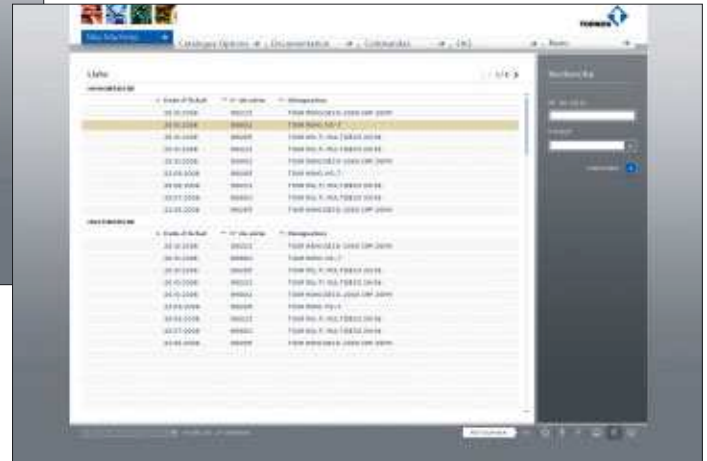
dm: Vous parlez d'avantages, quel intérêt y a-t-il pour un client de «faire votre travail» d'identification?

LB: Les avantages sont nombreux. Premièrement, le système est disponible 24 heures sur 24, ceci 7 jours sur 7! Cela signifie que nos clients peuvent commander les pièces de rechange à tout moment. Les états des stocks sont mis à jour en permanence, ainsi nos clients savent exactement à quoi s'en tenir. Cela leur permet de mieux gérer leurs pièces et leurs éventuels stocks tampons.

SS: Un autre avantage non négligeable réside dans la mise à niveau des informations et documents



Juste avant de passer la commande, vision immédiate de l'état des stocks et des prix, une transparence totale pour le client.



disponibles. Par exemple, si une pièce d'usure peut être remplacée par une autre plus performante, le système va l'indiquer à nos clients, ce qui n'est pas le cas des instructions imprimées utilisées par ceux-ci depuis des années. Nous offrons ainsi une réelle valeur ajoutée.

dm: D'accord, mais un opérateur de vos clients, parfaitement formé, a-t-il besoin de ce système? N'est-ce pas une perte de temps?

LB: Pour les raisons mentionnées ci-dessus, le système est valable pour ces utilisateurs également, mais il est clair qu'il est encore plus efficace pour des opérateurs moins expérimentés. N'oublions pas qu'avant d'être un système de commande, il s'agit d'un processus d'identification. Si vous connaissez parfaitement la pièce à commander, vous pouvez utiliser le système pour passer une commande (avec les avantages de connaître instantanément la disponibilité et la possibilité de le faire en tout temps). De plus, dans de nombreuses entreprises, nous constatons que les connaissances et le savoir-faire se transmettent de bouches à oreilles, mais que malheureusement une partie des informations se perd. Ainsi, avec chaque changement de personnel ou de départ en retraite, la performance diminue. Ceci est valable partout; c'est une des raisons du succès des normes ISO 9000 qui permet de décrire des processus et de préserver les savoir-faire.

Globalement, si une identification est faite rapidement et correctement, les arrêts machines seront raccourcis, puisque le temps de réponse le sera également.

dm: Vous parlez de savoir-faire et de pérennité des solutions chez vos clients, est-ce la même chose chez vous?

LB: Bien entendu! Comme partout, nous avons des connaissances qui risquent de disparaître. La mise en place de ce système nous permet de les préserver et ainsi de pouvoir toujours offrir à nos clients les meilleures solutions et les «coups de main» de nos spécialistes. Ce système contribuera également à la formation puisqu'il sera très visuel et convivial.

dm: Que se passera-t-il après la mise en place de l'identification des pièces de ces deux premières machines?

SS: Nous allons travailler un moment pour détecter les potentiels d'améliorations. Ensuite, si le marché nous donne une réponse positive, nous réaliserons le système pour tout l'assortiment de Tornos.

dm: Nous aurons donc l'occasion de revenir sur ce projet ultérieurement dans decomagazine.