

ET SI LA DOCUMENTATION ÉTAIT UN OUTIL DE COMPÉTITIVITÉ ?

Idéalement, une entreprise achetant une machine de production souhaite que ses collaborateurs qui travaillent avec, soient les mieux formés et les plus efficaces possible. En plus de la formation, un des éléments qui concourt à cette efficacité est la documentation accompagnant la machine. Rencontre avec Francis Petithory, en charge de la création de ces documents chez Tornos.



Avec plus de 7'000 livres d'instructions de service disponibles en 25 langues, la création et le suivi de la documentation technique chez Tornos se doivent d'être gérés de manière totalement professionnelle. De plus, de très nombreux aspects légaux sont liés à la documentation et imposent de multiples contraintes. Pour corser le tout, les niveaux de connaissance des utilisateurs potentiels sont très diversifiés et donc la documentation doit pouvoir être intéressante et utile pour chaque niveau de compétence. Néanmoins, ces outils doivent être conviviaux et simples. Le challenge est-il réaliste ?

Un outil puissant

L'utilisation des documents d'instructions de service n'est pas « automatique » et en général dans l'industrie il faut bien avouer que ce sont des documents rébarbatifs qui ne donnent pas envie de s'y plonger.

« Nous avons initié un grand projet de refonte de nos documentations et repensé la structure de même que la forme de nos manuels. Notre but est de « donner envie de lire » et de rendre l'expérience de l'utilisation des instructions intéressante et efficace, ceci tant dans la forme papier que numérique » nous dit M. Petithory.

Clairement, la documentation doit faire partie de la valeur ajoutée de la machine et non en être un parent pauvre.

Plus simple, plus compacte, plus efficace

« Par le passé, nos documents étaient très techniques. Du point de vue de l'exhaustivité de l'information, nous étions parfaits, mais cette qualité se faisait au détriment de l'accès et de la compétence de l'expérience au contact des instructions. Aujourd'hui, nous travaillons dans un concept similaire à celui

de l'automobile, l'utilisateur dispose d'un manuel compact très illustré qui lui permet de s'y retrouver rapidement. Le garagiste dispose d'autres informations». Cette approche permet à Tornos de garantir l'accès à l'information utile et ciblée. L'analogie avec le domaine automobile va plus loin puisque dès 2012 les manuels d'instructions seront de véritables livres (voir encadré).

Droit au but

Dans le meilleur des cas, l'utilisation des instructions de service se fait lorsque l'utilisateur se pose une question et dans le pire des cas, c'est lorsque «rien ne va plus». Dès lors, il ne sert à rien de noyer l'information utile sous une masse d'éléments non pertinents pour la majeure partie des situations. Pour cette raison, les documents sont faits avec une approche



UNE FORME REPENSÉE

«Nous avons beaucoup échangé d'informations avec des utilisateurs de machines-outils, mais également d'autres produits technologiques, afin d'analyser les freins et les contraintes de l'utilisation des documentations techniques et le projet a tout naturellement débouché sur la réalisation de «vrais livres» compacts» explique M. Petithory. Ces nouveaux supports seront disponibles dès 2012 pour les nouvelles gammes de machines du fabricant. Les utilisateurs des documents d'instructions pourront bien entendu commander cette nouvelle version. Pour de plus amples informations, merci de contacter votre revendeur Tornos habituel.

client poussée et se reposent sur des questions simples: qui sera l'utilisateur? (opérateur ou technicien?) A quel moment de la vie du produit et de son utilisation le problème survient-il? (Information par thème et dépendant du contexte). Sur quels supports les informations seront-elles recherchées?

Feed-back clients

Pour que la documentation soit efficace, elle est réalisée par des rédacteurs qui sont en contact direct avec les développeurs et suivent un véritable fil rouge leur permettant de respecter le concept de classification de l'information et d'efficacité. Une fois ces documents réalisés, ils sont soumis aux «clients tests» qui ont eu la possibilité de travailler avec les premières machines et ces derniers apportent un «input de terrain» non négligeable pour améliorer les documentations.



La technologie au service des utilisateurs

La documentation est créée de manière simple et claire, les informations vont à l'essentiel et sont aidées par un maximum de pictogrammes. Mais si ces éléments sont très importants avec la documentation papier, ils le sont également avec les utilisations plus modernes des documents, à savoir l'utilisation du CD (livré systématiquement avec la documentation papier) et depuis peu l'installation dans la mémoire des PC embarqués dans les machines. M. Petithory nous dit: «*Si les documents sont bien faits à la base, passer à des systèmes informatisés permet d'offrir beaucoup plus aux clients. En cas de recherche, les réponses sont triées de manière contextuelle. Par exemple, vous recherchez une information relative à la broche. Le résultat de la recherche vous propose instantanément les choix d'ouvrir les documents de maintenance ou d'utilisation. L'accès à l'information est vraiment simplifié*».

Puissant outil d'identification

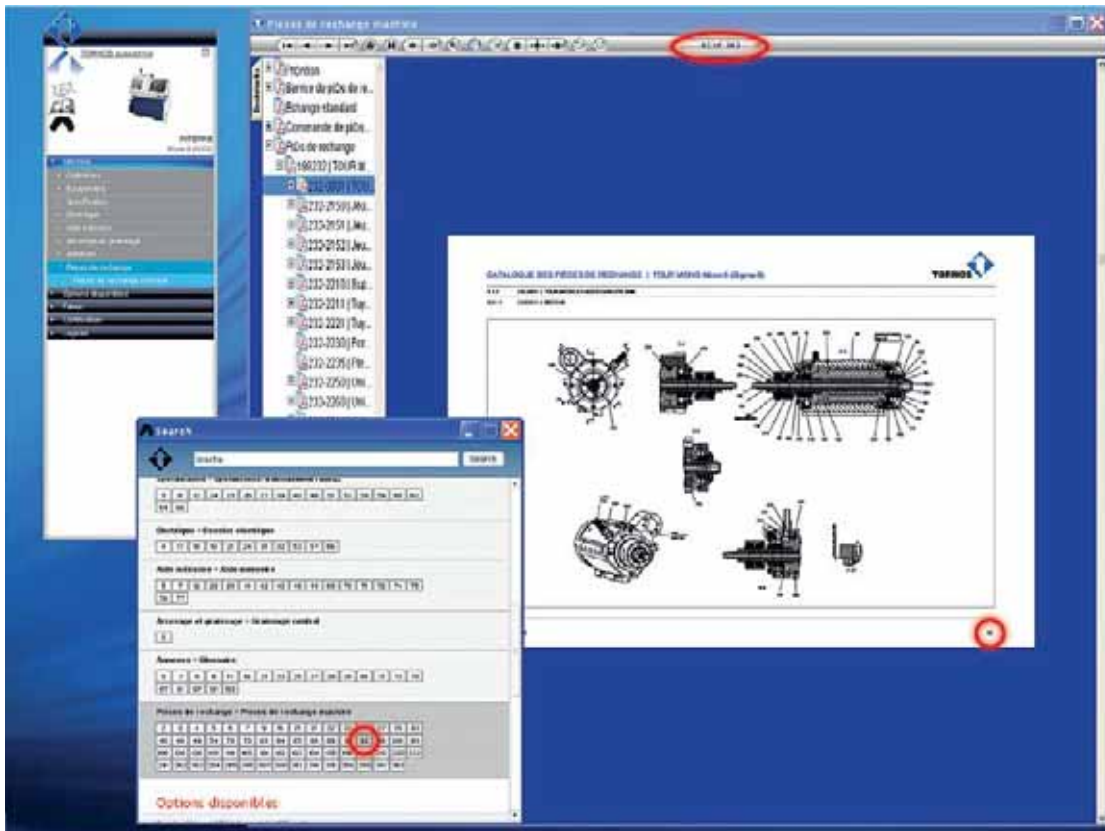
Cette logique offre également la possibilité d'une identification simple des pièces de rechange. Pour le client, c'est la garantie de commander «la bonne pièce au bon moment». M. Petithory précise: «*Nous travaillons en étroite collaboration avec les services clients (SAV et SPR) avec comme objectif de simplifier et raccourcir les contacts afin de permettre au client de gagner en efficacité. Une machine doit être arrêtée le moins longtemps possible*». Dans le

UN PROCESSUS SIMPLE

Proposer des documents qui répondent à tous les besoins est une opération délicate. Ils doivent couvrir les aspects légaux et tenir compte de toutes les possibilités et niveaux d'utilisation tout en étant intéressants et efficaces. Pour y parvenir l'entreprise suit le processus suivant:

- Définition de la machine
- Réalisation du prototype
- Analyse des risques
- Réalisation de la documentation en version 1
- Validation par les départements internes à l'entreprise
- Approbation/modification par le(s) client(s) test(s)
- Production
- Suivi et mise à jour en temps réel selon les retours d'expériences des départements de formation et de SAV ainsi que des clients.

Une documentation vit en permanence et tant qu'une machine est au catalogue, sa documentation évolue. M. Petithory précise: «*Un client qui a acheté une machine il y a deux ans et qui rachète un modèle identique peut aisément découvrir que nos documentations sont dans un processus d'amélioration permanente*».



En cas de recherche, les réponses sont triées de manière contextuelle.

même ordre d'idée de dépannage des clients, tous les paramètres de base de la commande numérique sont également chargés dans les instructions. En cas de besoin d'un «reset complet», le client dispose de tous les paramètres.

Un outil pour le service après-vente également

Avec les instructions de service, les techniciens disposent aujourd'hui d'un outil performant constamment à jour, quels que soient les types d'informations: documents, schémas électriques, releases software, mises en service, retrofits ou différentes actions propres au SAV et documents. Le technicien dispose donc des instructions spécifiques au client, mais également de toute la base de connaissance «interne» à Tornos. Quels que soient le type et l'âge de la machine du client, à tout moment le technicien peut par exemple recharger les updates, voire de nouveaux releases software des CN. La flexibilité de la prestation offerte par Tornos s'en trouve renforcée.

Plus d'une année de préparation

Lors de l'EMO, Tornos a présenté MultiSwiss sur le marché et les premières livraisons en Europe auront lieu juste après. Il aura fallu plus d'une année de

préparation pour créer la documentation technique de cette nouvelle machine. M. Petithory nous dit: «*La machine est compacte, simple et orientée utilisateur, nous avons gardé le même concept pour la documentation. Nous avons créé une nouvelle structure documentaire encore plus orientée vers les besoins et supprimé la redondance de l'information. Nous avons conçu une vraie documentation technique de l'utilisateur qui fournit toute l'aide utile sous un volume réduit*».

Des documents à la hauteur des investissements

Un client commandant un bien d'investissement de plusieurs centaines de milliers de francs peut exiger recevoir une documentation à la hauteur de ses attentes et à la hauteur de la promesse faite par l'entreprise et c'est l'objectif du département de M. Petithory. Il conclut: «*Nous disposons aujourd'hui d'un système de publication très performant et notre concept de découverte de l'information est fiable et éprouvé. Nous avons encore de nombreux projets pour faciliter la vie des utilisateurs des machines Tornos et nous vous les présenterons ultérieurement*».