

EQUIPEMENTS DE TEST ET DE DIAGNOSTIC

# Une solution Webtec pour CNH

Lorsque CNH, un des plus grands fabricants mondiaux de matériels agricoles et industriels, s'est trouvé **face à la nécessité de rechercher une solution en termes d'équipements de tests et de diagnostics**, c'est à Webtec Products Limited qu'il s'est adressé. Ayant déjà travaillé avec cette société sur un projet de modélisation, CNH savait qu'elle était bien placée pour répondre à ses exigences et à celles de son réseau de 11.300 concessionnaires et distributeurs dans 160 pays.

« Les défis rencontrés par CNH ont eu plusieurs impacts sur la société », explique Paul Muskett, du service Pièces détachées et Entretien de CNH. « Avec un si grand nombre de concessionnaires utilisant une large gamme de méthodologies et d'équipements pour exécuter des interventions sur les machines et diagnostiquer les anomalies de fonctionnement, les informations renvoyées au siège central de CNH étaient souvent incomplètes et peu cohérentes. Ce qui entraînait des répercussions sur les services dédiés à la clientèle et les frais de garantie. Sans un système qui permettrait de répondre à cette problématique, les temps de résolution risquaient d'augmenter, au risque de produire un effet négatif sur la satisfaction du client. CNH était prête à de nouveaux développements demandant un plus haut niveau d'intégration des diagnostics afin de maintenir des standards élevés en termes d'assistance aux concessionnaires et à la clientèle.

## Approche intégrée

Chaque pays et concessionnaire était jusqu'alors responsables de la recherche de leurs propres sources d'approvisionnement en outils et équipements. C'était donc la première fois que la société recherchait une solution globale qui ne



CNH souhaitait un plus haut niveau d'intégration des solutions de diagnostics proposées à ses concessionnaires et à leurs clients.

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

La tâche du concessionnaire recouvre de nombreux aspects : assurer services et entretien sur une gamme de plus de 540 modèles de machines agricoles ; disposer de capacités technologiques sur différents marchés ; être présent

sur tous les continents ; utiliser les normes métriques et impériales ; proposer ses services à des clients communiquant en plus de 40 langues différentes ; et élaborer une solution économique et rentable pouvant être généralisée. 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 les manuels techniques de tous les équipements. Cette exigence supplémentaire a amené Webtec à collaborer avec un fabricant de boîtiers d'interface qui avait déjà acquis une certaine expérience en travaillant pour le groupe Fiat. La solution finale reposait enfin sur la flexibilité de Webtec en termes de conception et d'ingénierie afin de garantir une approche pleinement intégrée. De surcroît, CNH ne s'était donné que six mois pour la réalisation du projet, depuis son évaluation initiale jusqu'à sa conception, son développement, son prototype et son lancement.



La solution finale a reposé sur la flexibilité de Webtec en termes de conception et d'ingénierie afin de garantir une approche pleinement intégrée.



La solution élaborée par Webtec prévoit une interface avec les ordinateurs portables déjà en usage et contenant les manuels techniques de tous les équipements.

### Trois types d'utilisateurs

Après étude de toutes les conditions requises par son client, Webtec conclut que sa solution devait satisfaire trois types d'utilisateurs finaux : ceux qui avaient besoin d'un outil à prix modéré et moins élaboré techniquement pour la mesure de la pression, du débit et de la température sur des machines de petites tailles (puissance de moins de 60 chevaux) ; ceux qui nécessitaient une solution intermédiaire, constituée d'outils de tests hydrauliques numériques pour la mesure de la pression, du débit et de la température ; et ceux qui recherchaient un outil électronique de haute technologie qui leur permettrait de raccorder des instruments hydrauliques sur leurs ordinateurs portables.

Les besoins des deux premiers groupes pouvaient être satisfaits au moyen de produits existants dans la gamme Webtec, avec une simple adaptation de ceux-ci aux spécifications de CNH, représentant ainsi une solution très avantageuse en termes de coûts. Les efforts de Webtec se sont donc portés en priorité sur le développement d'outils électroniques. Un prototype répondant aux conditions

requis par CNH et ses concessionnaires a été conçu, évalué et testé. Au cours de ce processus, Webtec a mobilisé ses capacités internes pour la production d'images numériques des produits afin que son client puisse s'en faire une idée précise avant même qu'ils ne soient effectivement fabriqués.

### Au-delà du produit

Au-delà des produits, CNH avait des exigences concernant l'image de marque, les logos et les codes produits devant apparaître sur les appareils, ainsi que les manuels d'instructions qui devaient être rédigés en huit langues. Sur la base de son ERP, Webtec a pu prendre en charge des envois dans le monde entier pour le compte de CNH, éliminant ainsi les frais liés à l'entreposage et à la distribution. Avec une gamme de 13 produits Webtec répondant à ses besoins et un format standard d'information pour tous ses concessionnaires, CNH est à même de réagir rapidement aux rapports de terrain et d'assurer un haut niveau de service à sa clientèle. De plus, Webtec prend soin de toute la logistique en assurant une livraison directe et dans



© WEBTEC

**Avec une gamme de 13 produits Webtec différents répondant à ses besoins et un format standard d'information pour tous ses concessionnaires, CNH est à même d'assurer un haut niveau de service à sa clientèle.**

les délais (4 à 6 semaines) dans le monde entier. Webtec continue de collaborer avec CNH sur le programme d'expédition directe de ses équipements de test dans le cadre d'une relation à long terme en matière de conception et de développement de solutions d'équipements de tests et de diagnostics ». ■