



NOTE DE SYNTHÈSE

Augmenter le temps de fonctionnement des équipements et la satisfaction du service client grâce à des recommandations de pièces à technologie IA

Problème d'entreprise

Les équipementiers, les fournisseurs de pièces détachées et toute entreprise qui souhaite fournir les bonnes pièces de rechange et le bon service au bon moment et au bon prix sont tous confrontés à un défi commun. Le client souhaite une solution complète à son problème de maintenance, c'est-à-dire toutes les pièces, tous les outils et toutes les instructions dont il a besoin pour remettre l'actif en production le plus rapidement possible. Ils dépendent du fournisseur pour leur fournir la solution parfaite. Toute autre solution se traduit par une baisse de la satisfaction du client en raison de la perte de temps, de la frustration et de la confusion. Si une solution moins complète est fournie, la marque d'une entreprise est endommagée, car elle n'est plus considérée comme un fournisseur de solutions expert pour l'entreprise.

Dans un monde où le roulement du personnel est élevé, les ventes s'accroissent et la concurrence est rude, que peut faire une entreprise pour garantir une solution de réparation complète rapidement et améliorer la réputation de la marque et l'expérience client ? Lisez la suite pour le découvrir.

Étude de cas en situation réelle

En tant que plus grand fabricant mondial de chariots élévateurs multidirectionnels, Combilift dispose de 60 000 chariots uniques en fonctionnement pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client. La gestion d'un ensemble aussi diversifié de camions dans tous les secteurs crée des complexités de service. Cette dynamique nécessite une expertise pour établir un devis précis pour le bon ensemble de pièces afin d'assurer une réparation dès la première intervention.

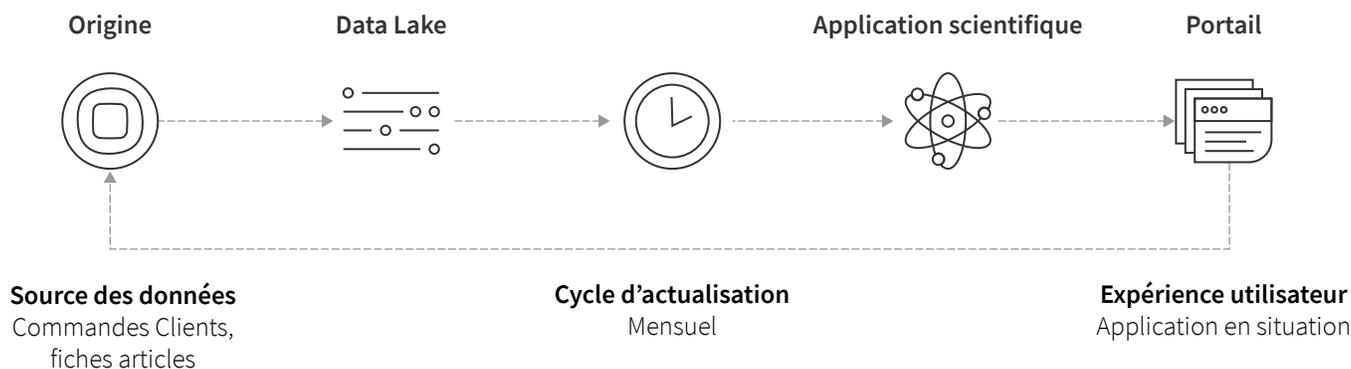
Lorsque le bon ensemble de pièces n'est pas fourni pour une tâche de service, le technicien de maintenance ne peut parfois pas terminer la tâche la première fois. Au lieu de cela, l'ingénieur doit arrêter le travail, effectuer des recherches, sécuriser les bonnes pièces, puis retourner chez le client pour terminer le service. Le retard dans l'achèvement augmente le coût du service pour le concessionnaire et le client, car la machine en cours d'entretien reste non opérationnelle.

Coleman AI

Le service des pièces de rechange sollicite des informations sur les centres d'intérêt avant que les devis ne soient créés. S'appuyant sur ce modèle comme d'une stratégie pour trouver des éléments similaires ; par la suite, les éléments les plus couramment utilisés seront fournis dans la liste.



Renforcer les équipes services pour des conseils avisés, au moment opportun, basés sur les données.



L'apprentissage automatique garantit que le bon ensemble de pièces est généré automatiquement pour les devis de service.

Configuration

Pour garantir que le bon ensemble de pièces est généré automatiquement pour les devis de service, Combilift a saisi l'opportunité d'exploiter ses données grâce aux capacités d'apprentissage automatique intégrées de la plateforme Infor Coleman® AI. Les modèles d'apprentissage automatique de Coleman AI ont produit des informations qui ont amélioré l'efficacité et la précision de la recommandation des bonnes pièces, réduisant ainsi le stress du personnel et garantissant une réparation dès la première intervention pour les clients.

Kenny Gilmour, directeur mondial des pièces détachées chez Combilift, a déclaré : « J'ai personnellement utilisé l'outil de recommandation de produits piloté par Coleman AI et il fonctionne très bien. Il y a eu des situations où un client a demandé un composant et j'ai personnellement répondu à la demande. Je suis ici depuis près de 15 ans et je peux voir que mon expérience et celle de Coleman AI sont synchronisées. »

Chronologie

Les cycles de développement d'applications d'apprentissage automatique ont le potentiel de traîner pendant des années, ce qui peut être coûteux **si les résultats prennent des années à se manifester**. Combilift, avec Infor®, a commencé à résoudre des problèmes simples avec des objectifs bien définis. Ces objectifs et problèmes commerciaux ont ensuite été informés par une exploration initiale des données et une consultation avec des experts en apprentissage automatique sur ce qui peut être atteint avec les données disponibles. En se concentrant sur des résultats rapides et mesurables, les cycles de développement sont raccourcis pour obtenir des résultats en plusieurs semaines et non en plusieurs années.

En moins de 60 jours, les recommandations de pièces, alimentées par Coleman AI, ont été fournies directement sur l'écran d'estimation des pièces d'Infor CloudSuite® Industrial. C'est là que le service des pièces détachées passe la majeure partie de sa journée, donc avoir ces recommandations disponibles directement dans l'application commerciale génère des devis plus rapides et plus précis et apporte la solution directement à ceux qui l'utilisent.

Solution

Plateforme technologique

La technologie de plateforme d'Infor est fondamentale pour la solution de planification des ressources d'entreprise (ERP) Infor CloudSuite Industrial, qui permet d'étendre de manière transparente la solution avec des services intégrés tels que l'intelligence artificielle (IA), le lac de données (data lake) et l'analytique. En plus de tirer parti de l'IA Coleman pour rendre les processus plus efficaces et plus précis pour le service des pièces détachées de Combilift, les services Infor Homepage ont été utilisés pour fournir plus d'efficacité et de précision au service de production responsable des indicateurs clés de performance (KPIs) de production.

Coleman AI

Les modèles d'apprentissage automatique consomment automatiquement les données passées de devis de service produites et stockées dans le système déployé dans le cloud. Le fait que le système Coleman AI et Infor Data Lake fassent déjà partie du système ERP existant a permis de gagner du temps et d'augmenter le retour sur investissement. Le réentraînement automatisé empêche les modèles de vieillir et les activités d'apprentissage automatique préconfigurées rendent le développement reproductible.

À mesure que les modèles d'apprentissage automatique apprennent l'expertise commerciale, les employés sont plus productifs et contribuent à de meilleurs résultats, en particulier avec les nouvelles recrues. « Avec les nouvelles recrues et le personnel moins expérimenté du service des pièces détachées, nous savions qu'il y avait des opportunités de revenus manquées en raison de devis inexacts. Par exemple, si quelqu'un a besoin d'une pompe à eau, un employé formé sait qu'il faut ajouter un joint. Mais une nouvelle recrue ne le ferait pas, laissant le client se rendre chez un autre fournisseur pour acheter un joint. Nous sommes ravis que l'outil de recommandation des produits devienne de plus en plus intelligent afin de pouvoir générer plus de revenus tout en maintenant la satisfaction de nos clients avec une réparation dès la première intervention », a expliqué Kenny Gilmour.

Résultats

Pour Combilift, qui s'enorgueillit de l'expérience de ses clients et de ses employés, la réparation dès la première intervention est la référence absolue. Les recommandations de pièces ont directement entraîné une augmentation de 30 % des réparations dès la première intervention, ainsi qu'une réduction de 30 % du temps nécessaire pour effectuer le service. Les devis sont plus précis et réalisés plus rapidement, ce qui réduit les délais de devis de 20 à cinq minutes. Les coûts de service et les délais de service ont diminué de 40 %. Ces gains d'efficacité ont généré une hausse de 40 % du chiffre d'affaires par transaction.

L'amélioration de la satisfaction des clients et l'augmentation des recommandations de clients n'ont fait qu'ajouter à la réussite de l'entreprise. Avec moins de temps d'arrêt des équipements, les clients de Combilift peuvent être plus productifs dans leurs propres entreprises et ne pas être obligés d'attendre pendant l'entretien des équipements.

La visibilité des ICP de production en temps réel était visible en moins de 30 jours. Le passage des ICP quotidiens à ceux actualisés toutes les 15 minutes a amélioré la prise de décision des employés. La génération de rapports ICP a permis de gagner du temps grâce à des rapports automatisés, et les employés sont plus satisfaits de l'accès à la demande aux informations de l'atelier, en toute sécurité à leur bureau. En outre, Coleman AI peut facilement évoluer pour répondre aux besoins changeants de Combilift à mesure que l'entreprise se développe.

Pour entendre directement Combilift parler de son expérience, [regardez cette vidéo](#).

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :     



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site www.infor.com.

Copyright© 2023 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2832952-fr-FR-0923-1