

Améliorer la gestion des instruments et l'efficacité des processus

Dans le passé, il était relativement simple d'informer les techniciens terrain des dernières offres de services et de s'assurer qu'ils disposaient des fonctionnalités de test les plus récentes sur leurs instruments. La fréquence de déploiement des nouveaux services était alors beaucoup plus lente et la plupart des techniciens découvraient chaque matin les nouvelles mises à jour d'offres de services, au moment de récupérer leur matériel et leur équipement de test.

Tout cela a bien changé. Aujourd'hui, pour demeurer compétitifs, les opérateurs doivent déployer de nouveaux services de plus en plus souvent. Les techniciens n'ont désormais plus le temps de participer à des formations ; ils doivent découvrir les nouveaux services et apprendre à les tester directement sur le terrain. Ils doivent ensuite proposer aux clients des montées en gamme correspondant aux nouvelles offres.

Le problème se complique du fait que les unités de tests doivent être prêtes à répondre à la demande de nouveaux services, alors même que les opportunités de mettre à jour les unités se raréfient. En effet, les techniciens ne viennent que pour réapprovisionner leurs camions. Le reste du temps, ils doivent se concentrer sur des activités qui génèrent des revenus.

Du point de vue des superviseurs, cela crée deux obstacles bien distincts : la gestion et la maintenance des équipements de tests demandent une grande quantité de travail et, simultanément, fournir une formation et une assistance adéquates aux techniciens est devenu une tâche chronophage et quelque peu sporadique.

Mais ces obstacles nous offrent une opportunité de repenser totalement la gestion des instruments de tests. Cela pourrait permettre aux équipes de techniciens de travailler en équipe, de manière intégrée et collaborative, tout en rendant les processus de test plus efficaces. La première génération de solutions pour résoudre ces problèmes reposait sur une technologie client-serveur, mais de nouvelles solutions sont désormais disponibles, qui fonctionnent sur le cloud pour permettre des tests, une formation et une collaboration totalement interactifs.

Gestion des instruments

Pour la plupart des superviseurs, la gestion des instruments est un processus manuel qui prend beaucoup de leur temps. Entre le suivi des numéros de série, les mises à jour des micrologiciels, les mises à jour des fonctionnalités de test et les aspects liés aux services tels que les calibrages d'unités programmés, les réparations et le suivi des garanties, la gestion des instruments représente à elle seule un emploi à plein temps, notamment à cause du flux constant de nouveaux services à tester.

Ce qui prenait auparavant des semaines avec un tableur peut désormais être effectué en seulement quelques minutes via le cloud.

Les superviseurs utilisent habituellement un tableur pour se tenir à jour, mais ils peuvent se sentir débordés face au grand nombre d'unités sur le terrain et de nouvelles fonctionnalités de test devant être ajoutées. Jusqu'à présent, les superviseurs ne pouvaient compter que sur eux-mêmes pour s'y retrouver.

Mais il existe désormais de nouvelles solutions basées sur le cloud qui rationalisent amplement la gestion des instruments de test. Ce qui prenait auparavant des semaines avec un tableur peut désormais être effectué en seulement quelques minutes via le cloud.

Les solutions basées sur le cloud sont capables d'effectuer le suivi de chaque unité de test et de mettre automatiquement à jour les unités sur le terrain avec le micrologiciel et les configurations de test les plus récents. Chaque fois qu'un technicien connecte son unité à Internet, le système recherche et installe automatiquement les mises à jour nécessaires. Les mises à jour régulières d'instruments peuvent également être effectuées sur le terrain, ce qui garantit que chaque unité est équipée pour fonctionner comme il se doit.

Les superviseurs gagnent ainsi un temps considérable. Ils peuvent désormais se connecter au système basé sur le cloud et visualiser le statut de chaque unité de test. Ils savent ainsi lesquelles sont à jour et lesquelles sont en cours de réparation. Une telle solution offre également des avantages du point de vue des prévisions budgétaires. Les superviseurs ont une meilleure visibilité sur leurs actifs actuels et peuvent ainsi déterminer de manière plus précise les besoins de l'année suivante en termes de budget.

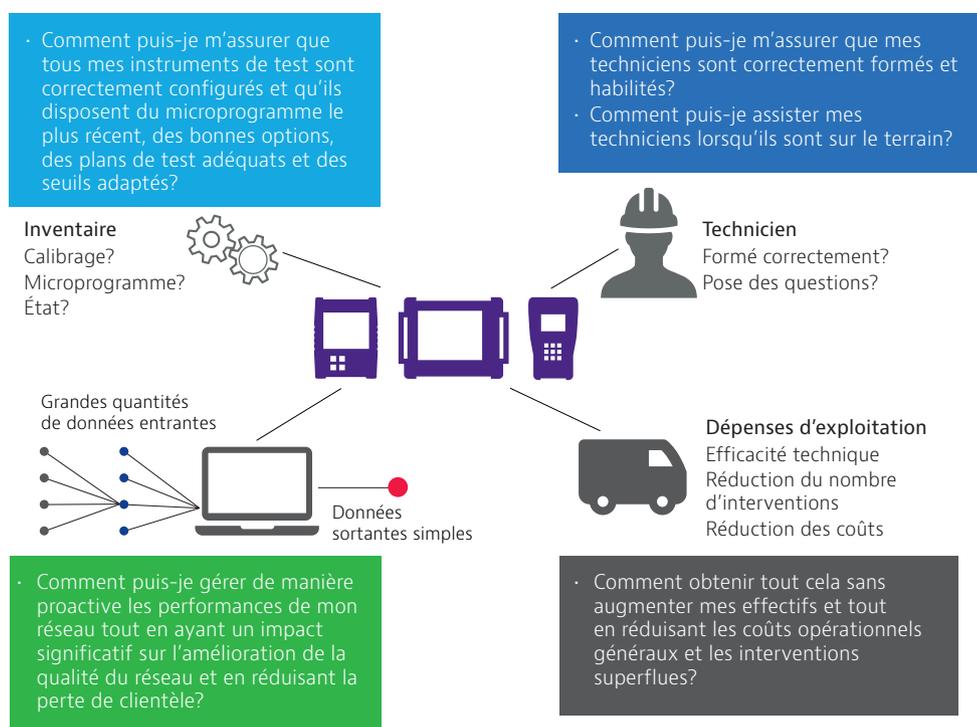


Figure 1. L'efficacité du personnel doit permettre de répondre à des questions variées, issues de différents groupes de travail.

Tests

Même avec des équipements de test de pointe à leur disposition, les techniciens n'auront pas tous les mêmes capacités de test si la mise à jour des unités est un processus manuel. En outre, les techniciens sont pressés par le temps et ne sont parfois pas en mesure de réaliser tous les tests. C'est ainsi que certains tests sont parfois omis.

L'omission de certains tests peut entraîner toute une série d'effets négatifs, mais les plus gros problèmes concernent l'augmentation des dépenses opérationnelles et la baisse de la satisfaction des clients. Si un technicien n'effectue qu'une partie des tests requis, il peut identifier un problème, le résoudre, puis passer à la prochaine demande d'intervention. Mais que se passe-t-il si cet emplacement présentait deux problèmes ou plus ? Le superviseur devra alors envoyer un autre technicien au même emplacement afin de réaliser des tests supplémentaires, et la résolution d'un problème qui aurait pu être réglé la première fois aura coûté plus de temps et d'argent que nécessaire.

Les solutions basées sur cloud peuvent réduire ces coûts en permettant aux unités de test d'effectuer des tests automatiques. Ces derniers réalisent tous les tests nécessaires à la fois et testent le circuit de la même manière à chaque fois. Il suffit au technicien de connecter l'unité au réseau et d'appuyer sur le bouton de test. Tous les tests sont alors effectués de manière automatique, offrant au technicien une vue d'ensemble des problèmes de réseau potentiels. Les tests sont effectués correctement la première fois, systématiquement.

Par exemple, les résultats de tests peuvent indiquer la réussite d'un test, un résultat marginal pour trois tests et l'échec de deux autres. Si les tests marginaux et ayant échoué provenaient tous de la même interconnexion, cela peut indiquer que celle-ci présente plusieurs problèmes appelant une maintenance. Tous les problèmes peuvent alors être résolus en une seule intervention, préservant ainsi la satisfaction du client tout en limitant les dépenses opérationnelles.

Les solutions basées sur le cloud fournissent également aux superviseurs un meilleur accès aux résultats de tests de chaque technicien. Une fois les tests effectués, l'unité de test peut être connectée à Internet, avec ou sans fil, pour renvoyer les résultats détaillés des tests vers le cloud de manière automatique. Les résultats des tests peuvent alors être consultés depuis un bureau ou sur le terrain et des informations qui pourront être analysées par d'autres techniciens dans le futur.

Les superviseurs disposent d'une analyse détaillée des résultats des tests et savent si le technicien a omis certains tests ou si des tests ont été mal réalisés. De tels systèmes peuvent être utilisés en association avec les informations fournies dans les demandes d'intervention, ce qui permet aussi aux superviseurs de connaître le pourcentage des demandes d'intervention traitées sans l'aide des résultats de tests. Le superviseur dispose ainsi d'une visibilité précieuse sur les performances de chaque technicien, mais aussi d'informations détaillées attestant de la conformité aux pratiques de l'entreprise.

Formation

La rotation du personnel technique atteint les 30 % sur ce marché. Cela est en partie dû au fait que les techniciens sont de plus en plus pressés par le temps. Ils doivent terminer chaque tâche le plus vite possible afin de pouvoir passer à la demande d'intervention suivante. Ce phénomène est également causé par la frustration que les techniciens éprouvent face aux grandes quantités d'informations qu'ils doivent assimiler quotidiennement. Tout cela crée un environnement de travail extrêmement stressant pour des techniciens qui, même s'ils sont très motivés au début, peuvent fournir un travail de moindre qualité au fil du temps, voire décider de démissionner et de quitter le secteur.

La gestion d'instruments basée sur le cloud permet d'atténuer ce problème, car elle fournit aux techniciens les méthodes et procédures de test les plus récentes. Elle simplifie ainsi la méthodologie des tests et offre aux techniciens un accès plus aisé aux informations dont ils ont besoin.

Étant donné que les superviseurs disposent d'une visibilité détaillée de la manière dont chaque technicien réalise ses tests, ils peuvent également identifier les aspects sur lesquels un technicien rencontre des difficultés. Et cela permet d'offrir des opportunités de formation. Les superviseurs peuvent conseiller les techniciens sur des aspects spécifiques ayant besoin d'être améliorés, sans les retirer du terrain pour participer à des formations générales dont ils n'ont peut-être pas besoin.

Concrètement, les techniciens ne sont plus seuls sur le terrain. Une grande quantité d'informations est désormais à portée de main. Les techniciens disposent d'informations précises dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin, ce qui leur évite de perdre un temps précieux avec des tests présentant des difficultés pour eux.

Grâce à des informations désormais très faciles à trouver et à mettre en pratique, une bonne partie de leur frustration peut être éliminée. Cela réduit également le temps passé sur chaque demande d'intervention, car ils ont toutes les informations nécessaires. Les techniciens disposent ainsi du temps et de la confiance voulus pour réaliser tous les tests nécessaires pour localiser et résoudre un problème, ce qui augmente la satisfaction que leur procure leur travail et permet de réduire la rotation du personnel.

Les solutions basées sur le cloud fournissent aux superviseurs un meilleur accès aux résultats de tests de chaque technicien.

Les techniciens peuvent se former de manière autonome en accédant au contenu et aux vidéos de formation lorsqu'ils sont confrontés à un problème. Concrètement, les techniciens ne sont plus seuls sur le terrain : une grande quantité d'informations est désormais à portée de leur main.

Collaboration

La capacité des solutions basées sur le cloud à fournir une collaboration de pair à pair augmente davantage l'autonomie des techniciens. Chaque fois qu'un technicien effectue une série de tests, les informations sont envoyées vers un entrepôt centralisé accessible au personnel de l'entreprise et au superviseur, mais également mis à la disposition de tous les techniciens de terrain.

Si un technicien rencontre un problème qui n'est pas traité par la documentation et les vidéos de formation, il a la possibilité de consulter les expériences d'autres techniciens avec le même test et dans les mêmes circonstances. Cela permet déjà d'économiser un temps précieux, mais ce qui est véritablement exceptionnel, c'est que les techniciens peuvent également accéder à ces informations presque en temps réel, à mesure que les résultats sont chargés.

La capacité à partager de telles informations sur un problème de manière interactive et la possibilité de communiquer avec d'autres techniciens ayant déjà rencontré une situation semblable peut permettre d'énormes économies de temps. Cela peut également aider les techniciens à se former les uns les autres et au moment opportun, quand des informations sont nécessaires et que l'aide apportée par un collègue est plus facilement acceptée.

En outre, comme les superviseurs voient ce qui pose un problème à un technicien, ils peuvent associer un technicien manquant d'expérience à un autre technicien expérimenté dans ce domaine spécifique sans avoir à le retirer du terrain. Cette collaboration authentique peut rapidement permettre à un technicien d'atteindre le niveau voulu sur un sujet donné, ce qui permet par ailleurs de réaliser des économies sur les formations.

Conclusion

Dans les environnements de test actuels en perpétuelle évolution, la gestion des instruments n'a plus à être fastidieuse ni complexe. En tirant profit de solutions basées sur le cloud, les fournisseurs peuvent simplifier radicalement la gestion des instruments, tout en gérant de manière efficace les techniciens, les résultats de tests et les données de formation.

De telles solutions sont en mesure de transformer ce qui est aujourd'hui un fardeau en un avantage concurrentiel, car elles donnent aux superviseurs une meilleure visibilité sur ce qui se passe sur le terrain, leur permettant ainsi de mieux gérer l'état du réseau et les capacités de chaque technicien. Ces solutions permettent la création d'équipes cohérentes et collaboratives, capables de résoudre les problèmes des clients plus efficacement que jamais.

Enfin, en réduisant la logistique liée à la gestion des instruments, cet environnement interactif permet aux fournisseurs d'économiser du temps et de l'argent. Les équipes sont ainsi plus en mesure de réaliser des tests, de résoudre rapidement les problèmes et de proposer aux clients des montées en gamme vers les nouvelles offres. Les clients bénéficient d'une meilleure qualité de service et le personnel est plus satisfait et plus efficace.

VIAVI Solutions présente StrataSync™, une solution hébergée basée sur le cloud qui permet de gérer les actifs, les configurations et les données de test pour les instruments VIAVI. Afin d'améliorer l'efficacité des instruments et des techniciens, StrataSync gère l'inventaire, les résultats des tests et les données de performance en tout lieu grâce à la convivialité d'un navigateur. Pour en savoir plus, [rendez-vous sur www.viavisolutions.com/go/stratasync](http://www.viavisolutions.com/go/stratasync)

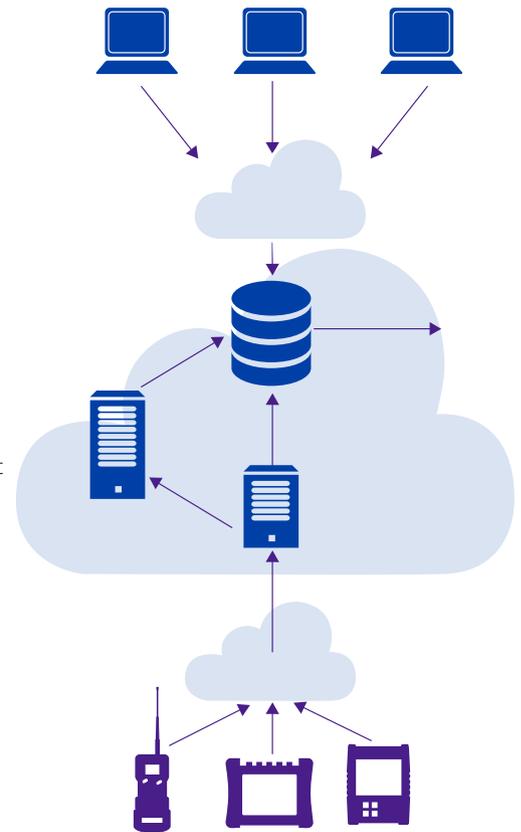


Figure 2. Une solution centralisée basée sur le cloud permet à toute l'entreprise d'être pareillement informée en respectant les bonnes pratiques et les M&P, stocke les résultats dans une base de données centralisée et met à jour le micrologiciel et les scripts de tests pour tous les techniciens simultanément.