



ÉTUDE DE CAS OCADO

# Former les employés au service et à la maintenance

**CLIENT**

Ocado

**SECTEUR**

Commerce de détail et logistique

**PAYS**

Espagne

**DATE**

2020 - aujourd'hui

## CONTEXTE

Ocado Technology est un pionnier dans le secteur de la technologie, qui résout certains des défis les plus difficiles de notre époque. Leur mission est de construire la technologie qui change la façon dont les personnes font leurs achats en utilisant les dernières avancées en matière d'intelligence artificielle, d'apprentissage automatique, de science des données, de robotique et plus encore.

Ils permettent à leurs partenaires retails à travers le monde d'offrir des expériences client exceptionnelles et de bénéficier de rendements économiques supérieurs offerts par la technologie de pointe et l'automatisation.

## LE DÉFI

Ocado souhaitait que son personnel soit formé pour effectuer des tâches d'entretien et de maintenance dans tous les pays où ils opèrent. L'engagement d'Ocado est de fournir à ses équipes une excellente sélection d'outils qui sont fiables, efficaces et faciles à utiliser.

Cette approche distinctive offre aux ingénieurs la liberté de se concentrer sur l'élaboration de solutions innovantes dans leur vaste domaine de plateformes et de technologies.

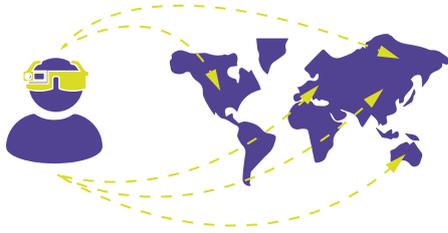
Ils peuvent résoudre les problèmes suivants :

Tous les employés doivent être formés afin de se concentrer sur la résolution de problèmes concrets et la mise en œuvre de solutions fiables, quels qu'ils soient.

Efficacité des départements de service après-vente et de maintenance.

## LA SOLUTION

Ocado a mis en œuvre une solution complète avec les casques Realwear (ou lunettes intelligentes) et Remote Eye. L'opération a débuté au milieu de l'année 2020, au moment où les fermetures et les restrictions de voyage étaient les plus sévères, en particulier en Europe et aux États-Unis. Lorsque leurs formateurs en ingénierie ne pouvaient pas se rendre à l'ouverture de nouveaux sites Ocado, ils ont utilisé une technologie commune pour former et habiliter tous leurs opérateurs de service sur le terrain à l'étranger à des tâches de réparation et de maintenance.



Ils commencent maintenant à utiliser Twin Eye pour connecter leurs ingénieurs, principalement basés au Royaume-Uni, directement aux techniciens basés dans différents pays du monde afin de leur montrer comment effectuer des tâches spécifiques de maintenance, de mise à jour et de réparation sur leurs robots. Comme l'un de leurs ingénieurs en chef basé en Grande-Bretagne aime à le dire, "il n'y a rien de tel que d'apprendre sur le tas !".

## POURQUOI WIDEUM?

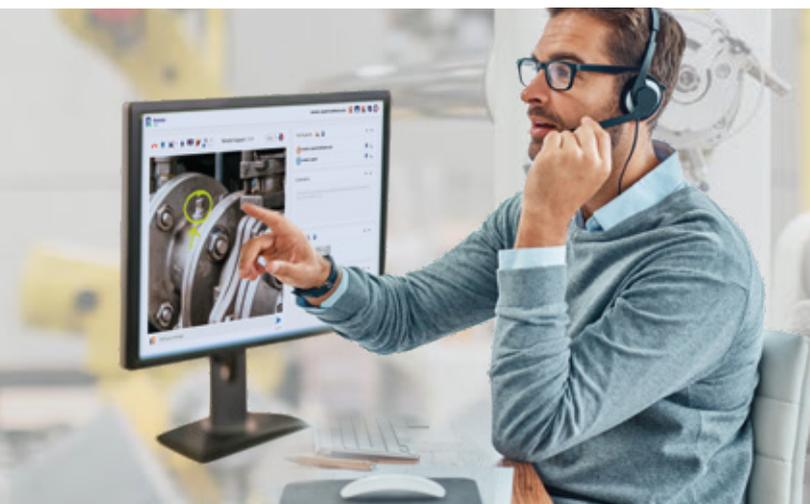
Wideum est un leader mondial de la technologie de service à distance et de l'innovation dans les applications pour smartphones, tablettes et lunettes intelligentes.

Notre logiciel permet aux utilisateurs d'exécuter des tâches difficiles et prévoit également la maintenance des opérations avec une assistance à distance grâce au partage d'informations entre les opérateurs de service sur le terrain et les départements de support.

Des solutions comme:



incluent le partage de données et de connaissances en temps réel qui permettent d'augmenter la productivité grâce à la réduction significative des coûts et des temps d'arrêt des machines.



## AVANTAGES

Nous aidons votre entreprise en lui proposant les meilleurs produits et solutions de téléassistance qui responsabilisent vos techniciens. En outre, ils apportent une valeur ajoutée à votre service client et vous pouvez ainsi monétiser votre service après-vente.

Nous savons qu'il est important pour vous d'être efficace, et c'est exactement pour cela que nous voulons vous aider :

