Le chatbot de maintenance est votre collègue expérimenté pour des conseils 24/7

Van Geloven réduit ses arrêts non planifiés grâce à une nouvelle approche de la maintenance, soutenue par Rimses et l'IA

7,5% → 2,2%	20×	24 / 7
arrêts non planifiés	plus de 20× de maintenance préventive	connaissances disponibles

Lorsqu'une ligne de production de frikandels, de bitterballen ou d'autres snacks s'arrête chez Van Geloven, chaque minute compte. Inetum a donc développé un chatbot de maintenance avec lequel les techniciens, grâce à l'IA générative, parviennent beaucoup plus rapidement à identifier la cause d'un arrêt machine. Grâce au chatbot, ils interrogent la mine d'informations que Van Geloven a accumulée dans le logiciel de maintenance Rimses (CMMS/EAM) de Dukem Solutions.



Van Geloven est l'entreprise néerlandaise derrière des marques de snacks bien connues telles que Mora, Kwekkeboom et Van Dobben. L'entreprise compte environ 1 500 employés répartis sur les sites de Tilburg, Maastricht et Helmond. Depuis 2016, elle fait partie du groupe canadien McCain. "Notre philosophie est de vouloir nous améliorer chaque jour", déclare Marcel van Gogh, responsable du service technique chez Van Geloven. "C'est pourquoi nous voulions centraliser et rendre accessible toute la documentation du service technique, comme les manuels, les ordres de travail, les rapports de maintenance, etc."

Jusqu'en 2019 environ, ces informations étaient dispersées dans toute l'entreprise, principalement dans la tête des techniciens les plus expérimentés. "Ce sont évidemment les véritables héros du département, mais cela nous plaçait dans une position de grande dépendance." Si ces employés possèdent une immense connaissance et expérience, ils ne sont pas disponibles jour et nuit. Ils prennent des vacances et prendront un jour ou l'autre leur retraite. "De plus, le service technique était constamment en mode pompier. Nous courions d'une intervention à l'autre, ce qui rendait difficile la planification de la maintenance préventive."

La transformation numérique comme fondation

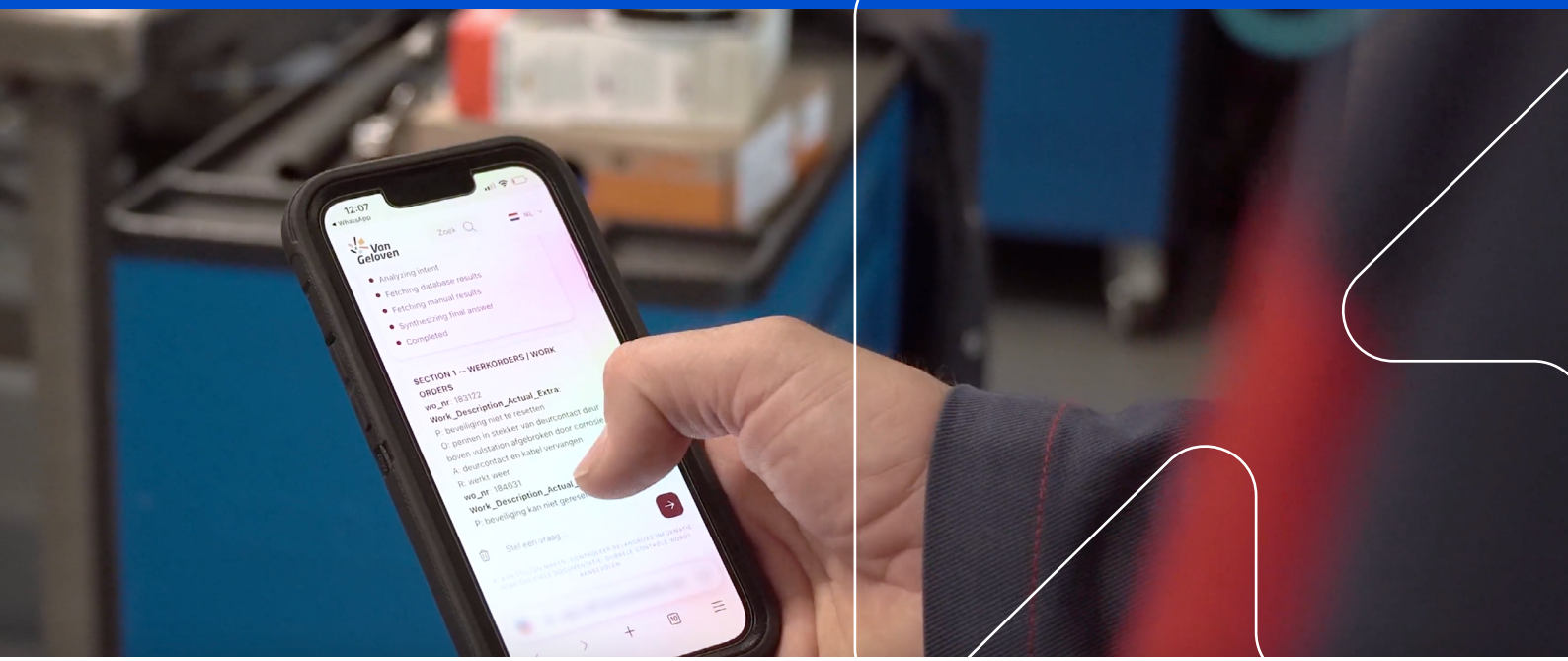
Pour ancrer les connaissances accumulées dans l'entreprise et les mettre à la disposition des collègues, le service technique a rassemblé toute la documentation. Cela s'est fait initialement physiquement et sur papier dans des dossiers, dans le bureau du service technique à Tilburg. Van Geloven a ainsi réalisé une base solide pour ensuite franchir le pas vers la numérisation.

En tant que plateforme numérique, Van Geloven a adopté Rimses, le logiciel de gestion d'actifs et de maintenance de Dukem Solutions. Le passage à Rimses et l'enregistrement cohérent de toutes les interventions de maintenance et des données historiques ont formé la base cruciale de la transformation numérique. "Nous avons numérisé tous les documents papier et digitalisé tous les processus de maintenance afin que ces connaissances soient disponibles pour tous les collègues 24h/24. S'il y a un problème la nuit, vous n'avez plus besoin d'appeler quelqu'un hors de son lit."

Poser des questions au chatbot

L'étape suivante visait à rendre les informations disponibles dans Rimses encore plus rapidement interrogeables. Van Geloven s'est tourné vers Inetum à cet effet. Inetum a effectué un nettoyage des données, indexé tous les documents dans Rimses et construit un chatbot permettant au personnel technique d'interroger directement ces informations. Il s'agit d'un système fermé sur le tenant Azure de Van Geloven. Inetum a développé le chatbot avec Azure Functions et OpenAI GPT 4.0 et l'a couplé sans couture avec Rimses.

Le chatbot agit comme un assistant disponible 24/7 pour le technicien via l'application mobile de Rimses sur son smartphone. "C'est aussi un assistant qui ne vous juge pas", déclare Marcel van Gogh. Ce qu'un technicien n'oserait peut-être pas demander à un collègue par timidité, il peut le vérifier auprès du chatbot. Cela peut en outre se faire en néerlandais et en anglais, ce qui simplifie l'implication des collègues allophones.



Rapidité et calme sur le lieu de travail

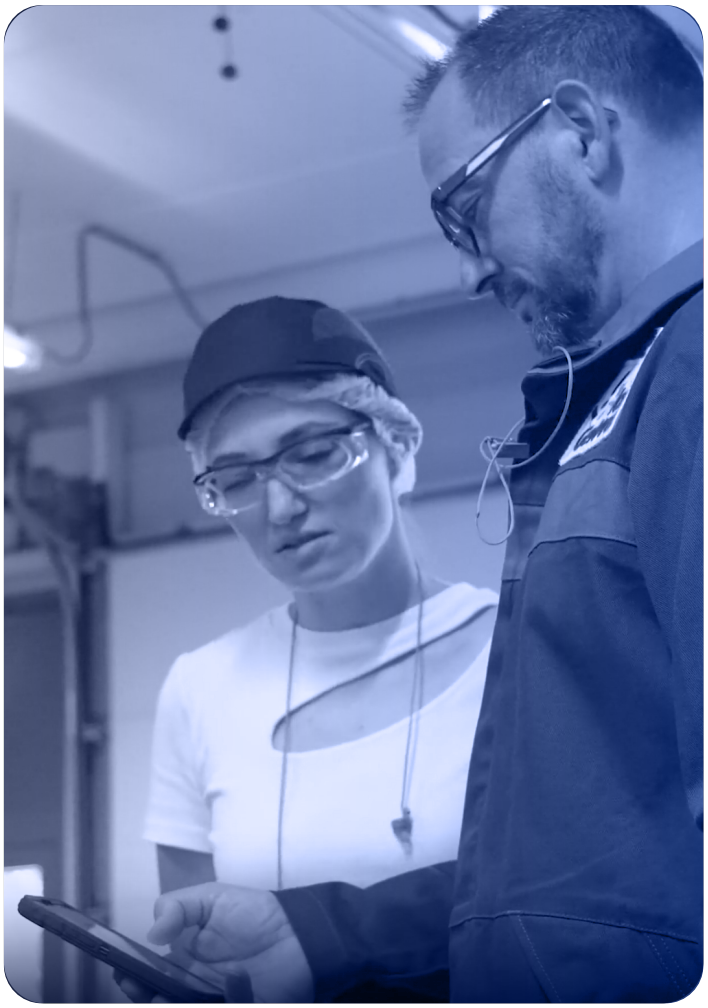
En cas d'arrêt non planifié, le service technique doit identifier la cause le plus rapidement possible. Auparavant, le personnel devait rechercher manuellement les informations nécessaires dans le système sous une forte pression temporelle. Aujourd'hui, la combinaison de la plateforme Rimses et du chatbot d'Inetum raccourcit considérablement le chemin vers la bonne information. Le technicien n'a pas besoin de chercher lui-même, il indique au chatbot ce dont il a besoin, directement sur le terrain.

L'attention ciblée et la nouvelle méthode de travail au sein du service technique ont enclenché le changement. Rimses soutient cette approche en centralisant les processus de maintenance, la documentation et les données historiques, et en les rendant accessibles.

La baisse des arrêts non planifiés et la forte croissance de la maintenance préventive résultent avant tout du passage de Van Geloven d'une maintenance corrective à une maintenance préventive. Rimses et le chatbot soutiennent cette méthode de travail grâce à des données centralisées et un accès rapide aux connaissances.

En même temps, la nouvelle approche a apporté un certain calme au service technique. "Grâce à cette méthode de travail plus efficace, nous pouvons désormais planifier plus de vingt fois plus de maintenance préventive qu'auparavant", explique Marcel van Gogh. "Le système se renforce ainsi lui-même, car grâce à une meilleure maintenance préventive, il y a moins d'arrêts."

Le projet illustre comment l'informatique et la maintenance trouvent un terrain d'entente dans une collaboration fluide avec Inetum et Dukem Solutions. Le service technique n'est plus en mode pompier continu. "Cela assure des employés plus satisfaits. Ils ont arrêté de chercher et ont commencé à trouver."



Moins de tâches administratives. Plus de temps sur le terrain.

Rimses est développé, déployé et accompagné par **Dukem Solutions**, garantissant une expertise produit directe et une continuité long terme.

DUKEM® SOLUTIONS

Prêt à maîtriser votre maintenance ?

Réservez une demo **www.rimses.com**

Éditeur responsable: Dukem Solutions — BE 1031.470.581