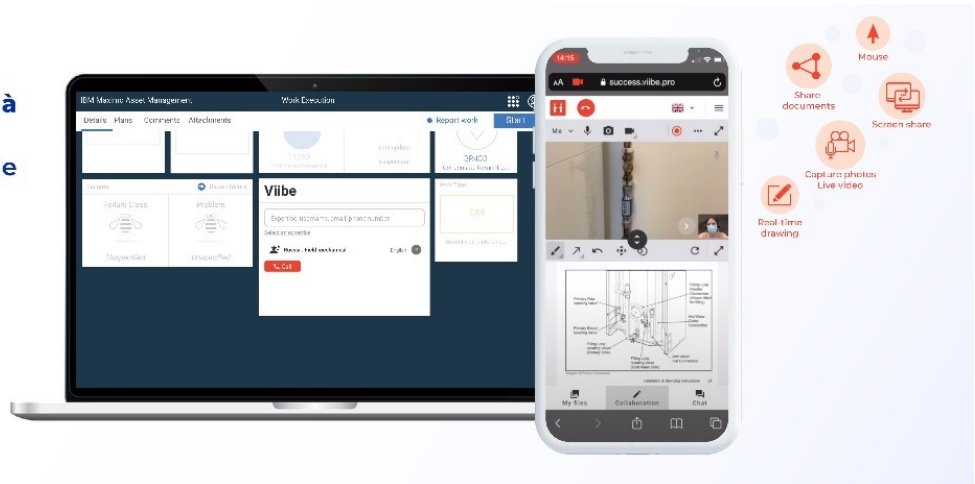


IBM Maximo, leader mondial de la GMAO* inclut ViiBE dans son offre pour optimiser les opérations de maintenance et la gestion des actifs industriels

Le support visuel ViiBE intégré à IBM Maximo:
un partenariat unique en faveur de l'assistance technique à distance



Paris, le 13 octobre 2021 : IBM (NYSE: [IBM](#)) et ViiBE annoncent aujourd'hui leur partenariat technologique pour promouvoir l'assistance à distance entre techniciens et experts. Grâce à l'offre technologique unifiée d'IBM Maximo et de ViiBE, les techniciens peuvent suivre les actifs qui nécessitent une maintenance avec Maximo, puis lancer un appel ViiBE avec le bon expert en un seul clic. En quelques secondes, l'expert compétent pour l'actif en question rejoindra l'appel pour guider le technicien vers la résolution du problème.

Environ 82 % des entreprises ont connu au moins un cas de temps d'arrêt non planifié au cours des trois dernières années. Or, les temps d'arrêt non planifiés coûtent environ 50 milliards de dollars chaque année. Aussi, on estime que 20,9 % du temps perdu résulte des déplacements vers les différentes zones de l'installation et 19,8 % supplémentaires résultent de l'attente d'instructions.

Cette collaboration permet aux techniciens de résoudre les problèmes à distance en respectant les restrictions relatives aux déplacements et au lieu de travail. Cette nouvelle offre élimine les pauses d'exploitation et les déplacements inutiles des experts, tout en augmentant les taux de résolution au premier appel et en augmentant la satisfaction des collaborateurs.

Le support visuel ViiBE intégré à IBM Maximo : un partenariat unique en faveur de la télémaintenance industrielle

La pandémie a fortement réduit les capacités de déplacements des techniciens et des experts sur site, ce qui a un impact significatif sur les opérations de maintenance et de gestion de cycle de vie des actifs industriels. IBM Maximo, la plateforme d'applications pour la gestion des actifs, a ouvert sa technologie au sein de laquelle ViiBE s'est naturellement intégrée pour fournir une solution permettant aux experts et techniciens de collaborer à distance en temps réel.

ViiBE était déjà membre de la Scale Zone d'IBM, espace dédié à l'industrialisation de projets innovants entre start-ups et entreprises, depuis deux ans. Les relations étaient établies, l'intégration technologique poussée à grande échelle a alors pris tout son sens.

Une forte interopérabilité entre le leader européen de l'assistance visuelle et le leader mondial de la GMAO

Il a toujours été dans la feuille de route de ViiBE de s'interopérer avec les écosystèmes IT de ses clients. C'est aussi la nouvelle stratégie affichée par IBM au travers de l'offre MAS - Maximo Application Suite - qui tend à intégrer de plus en plus de partenaires technologiques au sein de sa plateforme.

Avec la pandémie, le besoin s'est intensifié et les clients ont formulé aux deux parties des demandes d'intégration. Au-delà des précieux gains opérationnels en termes de limitation des pauses d'exploitation, les avantages attendus sur le terrain sont également en faveur de la stratégie RSE des entreprises, tels que l'amélioration de la sécurité des techniciens sur les chantiers dangereux et une forte réduction des émissions de CO2. En déployant la solution à toute la communauté des utilisateurs d'IBM Maximo, l'impact se démultipliera rapidement.



L'agilité de ViiBE et l'expertise technologique d'IBM ont déjà conquis des premiers clients

Grâce à cette interopérabilité, les techniciens en difficulté face à une instruction de maintenance peuvent facilement escalader vers les bons experts en un clic, en fonction de l'actif enregistré dans Maximo, via le système de routing intégré de ViiBE. Une fois connectés, experts et techniciens profitent d'un flux vidéo et d'outils collaboratifs (partage d'écran, réalité augmentéeAR, annotations, transfert de documents, etc.) en temps réel afin de résoudre l'incident à distance.

Les archives de ViiBE comprennent tous les documents, photos, messages et commentaires partagés avant, pendant et après chaque interaction. Ces informations sont automatiquement attachées au Work Order Maximo, créant ainsi une nouvelle base de données qualifiée. Les archives peuvent être consultées par les futurs techniciens qui recherchent des mots-clés dans cette base pour explorer les meilleures pratiques sur la façon dont des situations similaires ont été résolues précédemment. En conséquence, les archives enrichissent perpétuellement le knowledge management offert par ViiBE, usant ensuite de l'intelligence d'IBM Watson, permettant à terme de conduire au self-service des techniciens.

Plusieurs grandes entreprises sont déjà en phase expérimentale et les premiers résultats sont attendus au cours des prochaines semaines.

**Gestion de maintenance assistée par ordinateur.*

À propos d'IBM Maximo

IBM Maximo application suite est une plateforme Cloud permettant l'optimisation d'actifs, aussi bien pour étendre leurs cycles de vie, réduire les coûts opérationnels et les temps d'arrêts à travers l'utilisation d'intelligence artificielle, d'analyse de données et d'IoT. IBM Maximo permet d'assurer la continuité des activités et l'unification des opérations des entreprises, même en cas de perturbations ou d'imprévus.

À propos de ViiBE

Créée en 2017, ViiBE est la technologie web de vidéo-assistance et de suivi de tickets conçue pour les supports techniques, les services d'assistance et les services après-vente.

Cette solution utilisant le WebRTC permet la mise en relation d'un expert avec un technicien à travers un appel vidéo sur smartphone, tablette ou ordinateur, sans nécessiter le moindre téléchargement, pour une intervention efficace en exactement 3 clics. La société opère dans plus de 70 pays à travers le monde pour des grands comptes tels que Total, Air France, SBM Offshore ou encore Allianz Partners et RATP. Éluë meilleure solution d'assistance à distance en Europe par Frost & Sullivan en juin 2021, ViiBE s'intègre à tout type d'écosystèmes IT.

Contacts presse :

ViiBE

Marc Prempain

Tél : + 33 (0) 6 98 27 63 45

marc@viibe.co

IBM

Gaëlle Dussutour

Tél. : + 33 (0) 6 74 98 26 92

dusga@fr.ibm.com

Weber Shandwick pour IBM

Jennifer Tshidibi / Eric Chauvelot

Tél. : + 33 (0)6 13 94 26 58 / + 33 (0)6 21 64 28 68

ibmfrance@webershandwick.com
