

Étude de cas client

MILLIPORE SIGMA



55
sites de fabrication dans le monde
+ de 100
centres de distribution dans le monde
+ de 60 000
employés
+ de 300 000
produits

MilliporeSigma et AMA révèlent toute la valeur de la réalité assistée pour les audits, le contrôle qualité et la formation à distance

La mission de MilliporeSigma

Entreprise internationale spécialisée dans les sciences biologiques et la technologie, MilliporeSigma possède différentes divisions clés dans les domaines des soins de santé, des sciences biologiques et de l'électronique.

La science est au cœur de ses activités, car elle est le moteur de ses découvertes et des technologies qu'elle crée.

L'action de MilliporeSigma a aujourd'hui un impact positif sur la vie de millions de personnes dans le monde. En faisant avancer les technologies de l'édition génomique, en découvrant des moyens exclusifs de traiter les maladies les plus complexes et en rendant les dispositifs intelligents, l'entreprise agit sur tous les fronts.

Des solutions de rupture à des problématiques sans précédent

MilliporeSigma a commencé à s'intéresser aux technologies de la réalité assistée ou « AR » (Assisted Reality) bien avant que la pandémie de COVID-19 n'entrave la mobilité dans le monde entier. La crise sanitaire a néanmoins rapidement rendu le besoin de solutions technologiques plus pressant pour MilliporeSigma, car elle a engendré dans l'ensemble de l'entreprise des problématiques sans précédent.

Dans ce contexte, la division Digital Experience de l'entreprise a étudié plusieurs plateformes de collaboration à distance sur la base de différents critères, dont les suivants :

- **Temps de mise en œuvre** : MilliporeSigma devait agir vite pour aider toutes ses divisions et avait besoin d'un partenaire qui soit capable de l'aider à distribuer et à mettre en œuvre la technologie voulue en un temps record.
- **Pertinence de la technologie** : le fait d'évoluer dans un environnement hautement réglementé impose de surveiller plus étroitement l'utilisation de la technologie dans les zones de fabrication. L'entreprise attendait donc des fournisseurs de logiciels et de matériels potentiels qu'ils répondent à ses exigences en ce domaine.
- **Facilité d'utilisation** : en raison des restrictions sur les voyages, la possibilité de former les employés de MilliporeSigma en présentiel était limitée.

La technologie choisie devait être intuitive et conviviale pour les employés.

Pour répondre aux besoins des différents cas d'usage tels que les audits virtuels, la téléassistance et la transmission des connaissances, MilliporeSigma a vu dans la suite logicielle de réalité assistée XpertEye (Lite, Essential, Advanced) d'AMA la solution la mieux adaptée.

En bref : Les bénéfices tirés par MilliporeSigma de la solution XpertEye

Activités

XpertEye a contribué à réduire le plus possible l'impact des restrictions liées à la pandémie mondiale de COVID-19 sur les activités de MilliporeSigma, ce qui a permis à l'entreprise de continuer à :

- répondre aux exigences de la réglementation et des clients en matière d'audit
- maintenir les ventes et la distribution de ses produits essentiels
- augmenter sa capacité de production en permettant la transmission des connaissances entre ses différentes installations

RSE

- réduire son empreinte carbone et répondre ainsi à ses objectifs de durabilité
- proposer à ses employés un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- réduire ses frais de déplacement

XpertEye a répondu aux attentes de MilliporeSigma, qui voulait une solution **professionnelle, facile à utiliser et sûre**, tout en assurant une communication fluide avec les parties prenantes internes et externes.



+ de 1000

employés de MilliporeSigma dans le monde utilisent XpertEye



+ de 60

nouveaux utilisateurs d'XpertEye par mois en moyenne



+ de 180

appels XpertEye par mois en moyenne

La puissance de la réalité assistée pour différents cas d'usage

1. Audits et contrôle qualité à distance

Le fait d'évoluer dans un environnement hautement réglementé impose entre autres l'obligation de soumettre les fournisseurs à des audits. Ces audits sont habituellement réalisés en personne, sur une période de 4 ou 5 jours. Avec XpertEye, les équipes Qualité peuvent maintenant fournir le même niveau d'information aux organismes de réglementation, mais le tout totalement à distance.

MilliporeSigma utilise la solution XpertEye de collaboration à distance pour permettre à ses clients de visiter ses installations et leur montrer le procédé de fabrication voulu. Le client peut se servir du Pointeur pour désigner à MilliporeSigma des zones ou des points précis qu'il voudrait contrôler. L'interface permet aussi de prendre des photos et d'insérer des annotations, pour des discussions ultérieures et pour disposer de preuves de conformité.

2. Formation et transmission des connaissances à distance

En raison de la pandémie et de la demande exceptionnelle ainsi engendrée, MilliporeSigma a dû augmenter sa capacité de production. Il lui a fallu transférer la fabrication de certains produits entre différentes installations dans le monde, mais il était très difficile de se rendre sur les sites pour y suivre des formations. Possédant un réseau mondial de travailleurs et d'experts compétents, MilliporeSigma s'est servi de la suite XpertEye pour faciliter la communication entre les différentes parties et pour permettre les échanges d'expertise.

La pandémie a modifié le processus d'intégration des nouveaux employés et fournisseurs mais aussi des nouveaux clients. En temps normal, MilliporeSigma reçoit ces différents acteurs en personne pour leur faire visiter ses installations et leur montrer comment l'entreprise fonctionne.

Ces visites se font à présent de façon virtuelle, via une personne qui porte des lunettes connectées et qui explique ce qu'elle voit. MilliporeSigma peut ainsi respecter son engagement de transparence vis-à-vis de ses clients et peut fournir à ses clients comme à ses employés des informations et des éclairages précieux sur ses procédés et ses installations.



Un suivi de projet solide

Lorsqu'une entreprise se décide à adopter une nouvelle technologie, il est indispensable qu'elle puisse disposer de moyens de formation adaptés. Même si les employés et les clients de MilliporeSigma sont toujours enthousiastes à l'idée de s'approprier de nouvelles technologies, il reste que les lunettes connectées de réalité assistée peuvent être intimidantes pour les personnes qui n'ont pas l'habitude de ces outils. C'est pourquoi AMA les a accompagnées pas-à-pas tout au long de cette transformation digitale.

Dans le cadre d'un suivi de projet rigoureux, AMA a fourni à MilliporeSigma des supports de formation, tels que des guides pratiques, des formations en ligne, des vidéos et un accès en temps réel à des spécialistes du secteur. Ce dispositif a accéléré l'adoption de la solution XpertEye, car il a permis de montrer aux utilisateurs comment l'utiliser plus efficacement.

En retour, MilliporeSigma fait régulièrement remonter à AMA les retours de ses clients sur les fonctionnalités et les capacités d'XpertEye. Ce feedback continu permet notamment à AMA de mieux analyser l'utilisation qui est faite de ses produits, de détecter des anomalies et de recevoir des suggestions de nouvelles fonctionnalités. Ce dispositif forme incontestablement la base d'un solide partenariat gagnant-gagnant à long terme.



AMA a été un partenaire formidable en aidant MilliporeSigma à adopter la technologie de la réalité assistée et à l'exploiter au mieux. Je recommande AMA en tant que partenaire à quiconque envisage de se lancer sur le parcours de la réalité assistée.

Jeremy Benedick, Digital Product Experience Manager chez MilliporeSigma

