

## Support Technique en Réalité Augmentée

### Intervention facilitée à distance

Tout appareil en ligne de production peut être critique. Lorsque survient un incident, il est primordial de pouvoir agir au plus vite pour réduire les temps d'arrêts imprévus. C'est pour cela que METTLER TOLEDO a développé pour ses clients une solution innovante en proposant un support technique en réalité augmentée à distance (RA).

#### Support Technique en direct

Le nouveau service en RA permet d'identifier à distance la cause de pannes d'équipement d'inspection de produits et facilite le travail des ingénieurs METTLER TOLEDO. Il peut ainsi guider à distance l'utilisateur sur place, indépendamment des connaissances et l'aider à corriger le problème. Cela permet de maximiser le temps de disponibilité des lignes de production, de limiter les coûts liés aux arrêts de production et de se conformer aux exigences de distanciation sociale covid-19. Le service à la pointe de la technologie permet aux utilisateurs d'échanger et partager du contenu en toute sécurité à distance avec l'équipe Support METTLER TOLEDO pour fournir des services de diagnostic et de réparation pour le matériel et les logiciels. En outre, il peut être utilisé comme outil de formation des utilisateurs à distance et à la prise en main d'équipement.

#### Comment cela fonctionne ?

La RA fonctionne en permettant aux utilisateurs d'interagir avec des objets du monde réel en plaçant des marqueurs spatiaux virtuels, en mettant en évidence des aspects et en ajoutant des annotations de texte à un flux vidéo en direct. L'utilisateur n'a pas besoin de connaissances préalables ou d'expertise en ingénierie sur les équipements METTLER TOLEDO, nos experts les guideront étape par étape afin de corriger le problème.



#### Avis de notre expert produit

*"L'assistance à distance n'est pas une nouveauté pour les Services MT, avant il se faisait par téléphone ce qui n'était pas toujours évident pour comprendre et analyser la problématique. Maintenant c'est comme si l'Expert Support était à côté du client pour l'accompagner. L'outil est fluide, intuitif et interactif ce qui rends l'analyse beaucoup plus rapide et l'échange beaucoup plus simple sur des lignes de production qui sont souvent bruyantes. C'est un gain de temps et donc des coûts liés aux arrêts technique beaucoup moins importants pour nos clients." – Sébastien Laiguillon – Responsable Support Client*

Le Support Service joue un rôle clé dans le contrôle des coûts et la maximisation de la disponibilité et des performances de l'équipement et des logiciels METTLER TOLEDO. Disponibles à différents niveaux, les contrats de service permettent d'optimiser les équipements, d'assurer l'entretien préventif, le support sur place et à distance, ainsi que la vérification des performances.

METTLER TOLEDO SAS

18/20 avenue de la Pépinière

78222 Viroflay Cedex

Tél. : 01 30 97 17 17



METTLER TOLEDO

[www.mt.com](http://www.mt.com)