



Gilles, Chef d'équipe MAN Paris Sud

le 01/07/2019

MAN Truck & Bus France
12 avenue du Bois de l'Epine
CP 80 005 Courcouronnes
91 008 EVRY CEDEX

La réalité augmentée et mixte au service de la satisfaction client chez MAN Truck & Bus France

- **MAN lance son plan de transformation digitale des services après-vente #Recode Service**
- **MAN Truck & Bus France en partenariat avec THEORIS et POCLAIN HYDRAULICS met en œuvre les HoloLens de Microsoft pour optimiser les temps de passage des véhicules en atelier.**
- **L'utilisation de la réalité mixte permet d'explorer de nouveaux concepts de classes virtuelles pour le centre de formation national MAN.**

Depuis le 6 juin 2019, MAN Truck & Bus France déploie les HoloLens de Microsoft dans ses Service Centers dans le cadre de son projet de réalité augmentée « Augmented Repair ». Ces lunettes holographiques connectées nouvelle génération permettent de décliner la réalité mixte aux besoins de l'après-vente, de la téléassistance à la formation collaborative.

Avec un chiffre d'affaires annuel d'environ 11 milliards d'euros (2018), MAN Truck & Bus compte parmi les principaux constructeurs de véhicules industriels et fournisseurs de solutions de transport européens. Sa gamme de produits s'étend des utilitaires légers, camions, bus et moteurs au gaz/diesel aux services de transport de personnes et de marchandises. MAN Truck & Bus est une société de TRATON SE et emploie plus de 36 000 personnes dans le monde.



Alexandre Haye, chef de produit digital après-vente MAN explique : « *Le projet « Augmented Repair » s'inscrit dans le cadre du plan #Recode Service, la transformation digitale 360 degrés des activités après-vente MAN. Les technologies innovantes que nous déployons permettent de gagner en efficacité dans nos Service Centers et de proposer de nouveaux concepts de classes virtuelles au sein de notre centre de formation national. L'utilisation opérationnelle des HoloLens au service de la satisfaction de nos clients est une grande première pour l'après-vente chez MAN ».*

La réalité mixte permet notamment d'ajouter des images de synthèses ou des informations en superposition de l'environnement dans le champ de vision du porteur des HoloLens. Ainsi, lorsqu'un technicien est confronté à une réparation complexe, il peut recevoir des annotations virtuelles envoyées par un expert MAN. Mais le technicien peut aussi afficher sous forme d'hologrammes incrustés dans son champ de vision des fiches techniques, des photos et tout autre document utile à sa tâche.

Dans le cadre des formations MAN, la réalité mixte ouvre également de grandes possibilités en permettant par exemple d'afficher virtuellement à l'échelle 1:1 et en détail les composants des véhicules que chaque stagiaire verra sous forme d'hologrammes selon son propre point de vue. Le tout sans briser le lien avec le monde réel, et notamment le formateur qui peut ainsi animer la classe virtuelle en mettant en valeur les composants du châssis, comme la transmission hydrostatique HYDRODRIVE conçue par POCLAIN HYDRAULICS. Bruno Lacheteau, Directeur des Marchés Road & Rail POCLAIN HYDRAULICS souligne : « *Les poids lourds sont des biens d'équipement dont les temps requis pour la maintenance doivent être maîtrisés. Le partenariat avec MAN dans le cadre de ce projet permettra aux techniciens du constructeur de bénéficier de formations et d'assistance de dernière génération sur les transmissions hydrostatiques développées par POCLAIN HYDRAULICS. »*

THEORIS, société française spécialiste des services et solutions en RV, RA et RM, apporte son expertise de ces technologies pour MAN. « *Nous accompagnons MAN dans cette transformation digitale qui nécessite une excellente appréhension des problématiques du support à distance en milieu industriel. Nous totalisons 17 ans d'approche pragmatique des technologies 3D interactives dans les domaines de l'aéronautique militaire et civile de haute précision. Fort de ces expériences et de notre certification de Microsoft Mixed Reality Partner, nous apportons une solution inédite, adaptée aux besoins de l'après-vente du constructeur »*, indique Stéphane Cousin, Directeur Opérationnel THEORIS