



Services à distance

Une technologie qui réduit les immobilisations et permet d'optimiser l'efficacité de votre chantier.

Les services à distance Remote Services regroupent différentes technologies de pointe, qui améliorent sensiblement l'efficacité des opérations sur les chantiers. Parmi les services principaux, on trouve le *dépistage des pannes à distance* et la *mise à jour à distance*.

Dépistage des pannes à distance

Le **dépistage des pannes à distance** permet au concessionnaire Cat® d'effectuer des tests de diagnostic sur la machine connectée, afin d'isoler les éventuels problèmes que rencontre la machine en cours de fonctionnement.

Les techniciens du concessionnaire peuvent diagnostiquer efficacement la cause d'un code d'anomalie ou d'une alarme. Le cas échéant, le technicien, doté des bons outils d'entretien, instructions et pièces, pourra effectuer la réparation de manière adéquate, en une seule intervention. Ainsi, la machine pourra être remise en condition de fonctionnement aussi rapidement que possible, ce qui vous permettra de gagner du temps et de l'argent.

Avantages

- Test de diagnostic à distance sur les machines en cours de fonctionnement.
- Le concessionnaire Cat reçoit des informations cruciales sur la machine, ce qui lui permet de déterminer en temps et en heure la meilleure conduite à adopter.
- Les techniciens envoyés sur site disposent des bons outils, pièces, informations et instructions, ce qui leur permet d'effectuer des réparations aussi rapidement que possible.
- Les problèmes sont résolus plus rapidement, pour une immobilisation réduite.
- Vous bénéficiez d'une amélioration de l'efficacité sur le chantier, d'où un gain de temps et d'argent.

Mise à jour à distance

La **mise à jour à distance** permet d'exécuter à distance la mise à jour du logiciel embarqué des machines connectées, sans que l'intervention d'un technicien ne soit requise. Votre concessionnaire Cat vous envoie alors une notification, vous informant de la mise à disposition de cette mise à jour, qui peut être déployée sur la machine sur le chantier. Il n'est pas nécessaire d'attendre l'arrivée du technicien du concessionnaire.

Grâce à la mise à jour à distance, vous êtes sûr que votre machine fonctionne au mieux de ses possibilités, ce qui assure une efficacité optimale pour une immobilisation minimale.

Avantages

- Réduisez d'un maximum de 50 % le temps nécessaire à la mise à jour du logiciel de la machine.
- Dans certains cas, vous n'avez pas besoin d'attendre l'arrivée du technicien du concessionnaire sur le site.
- Bénéficiez des avantages des mises à jour logicielles le plus rapidement possible, sans que la machine ne doive quitter le chantier.
- Les mises à jour peuvent être installées aussi rapidement que le requiert l'application.
- Vous bénéficiez d'une amélioration de l'efficacité sur le chantier, d'où un gain de temps et d'argent.



Processus de dépiage des pannes à distance

- 1 Le client appelle le concessionnaire pour signaler un problème lié à la machine.
- 2 Le technicien du concessionnaire lance une session de dépiage des pannes à distance pour accéder aux informations de diagnostic de la machine sur le terrain et identifie les problèmes à distance.
- 3 Le concessionnaire identifie les mises à jour logicielles que nécessite la machine et télécharge la dernière version du logiciel sur la machine, à l'aide de la mise à jour à distance.
- 4 Si nécessaire, le technicien arrive sur le site, doté des pièces appropriées, afin d'effectuer la réparation.
- 5 La machine fonctionne de manière optimale, pour une immobilisation minimale.

Comment fonctionne le dépiage des pannes à distance ?

Une session de dépiage des pannes à distance est lancée via le site des services à distance, par l'intermédiaire d'un lien unique. La machine doit être mise sous tension ; la session de dépiage peut être effectuée alors qu'elle fonctionne.

Lors de cette session, le concessionnaire reçoit des informations critiques et en temps réel sur la machine.

Un technicien du concessionnaire peut ensuite effectuer les réparations requises sur le chantier, au moyen des pièces et outils nécessaires, afin de corriger les problèmes rapidement et efficacement.

Comment fonctionne la mise à jour à distance ?

Lorsque le logiciel d'une ressource éligible dotée du matériel de télématique le plus récent doit être mis à jour, votre concessionnaire Cat envoie les fichiers de mise à jour disponibles aux machines adéquates. Ensuite, un utilisateur autorisé (collaborateur du client ou représentant du concessionnaire) effectue la procédure suivante sur l'appareil mobile :

- Il confirme que la ressource est prête à commencer la mise à jour.
- Il lance la mise à jour.
- Il s'assure que les performances du système sont adéquates après la mise à jour.

Pour en savoir plus ou afficher la liste des modèles de machine acceptables, contactez votre concessionnaire Cat.

**Pour en savoir plus sur les services à distance Cat,
contactez votre concessionnaire Cat.**

© 2020 Caterpillar. Tous droits réservés. CAT, CATERPILLAR, LET'S DO THE WORK, leurs logos respectifs, la couleur « Jaune Caterpillar », les habillages commerciaux « Power Edge » et « Modern Hex » Cat, ainsi que l'identité visuelle de l'entreprise et des produits qui figurent dans le présent document, sont des marques déposées de Caterpillar qui ne peuvent pas être utilisées sans autorisation.

PFDJ0410-01

