

Penske : l'assistance garante de livraisons dans les temps

Étude de cas

L'entreprise américaine maximise le temps de route des camions en effectuant près de 90 % de ses interventions mécaniques en mode itinérant.

Aux États-Unis, 72 % du fret de marchandises transite par camion¹. Quel que soit le logo qu'ils arborent, une grande partie de ces véhicules est maintenue par Penske, qui détient l'une des plus grandes flottes du pays.

Pilier des supply chains américaines, Penske a fait appel à Verizon pour transformer ses services de maintenance préventive leaders du marché. Désormais, ses clients n'ont plus besoin d'amener leur véhicule au garage. Les mécaniciens de Penske se déplacent jusqu'à eux. Ils réduisent ainsi les pannes pour maintenir les flux d'approvisionnement dans tous les États-Unis. C'est cela, l'Enterprise Intelligence.



>400 000 véhicules dans sa flotte



>50 ans d'innovations dans le secteur

Le temps de roulage, un enjeu crucial pour les clients Penske

Penske propose des véhicules en location et en leasing à des entreprises de toutes tailles, et en assure l'entretien préventif essentiel pour maintenir ces camions en parfait état de fonctionnement.

« Le temps de route est précieux », explique Sherry Sanger, Vice-présidente marketing pour Penske Transports Solutions. « Notre rôle est de faire rouler tous ces camions. »

Penske exploite des centaines de garages dans tout le pays mais ses clients ne peuvent pas toujours se déplacer. Pour répondre à cette problématique, cet acteur majeur de la logistique a déployé et développé une flotte de véhicules itinérants visant à assurer une maintenance préventive aussi complète que dans ses ateliers.

Or, aujourd'hui, les garages sont de véritables centres high-tech équipés d'outils de diagnostic et d'analyse de données ultra-sophistiqués. Si bien que reproduire la même expérience en unité mobile relève de la prouesse technique.

Pour ce faire, les véhicules de réparation itinérants doivent bénéficier d'une connectivité fiable et haut débit aux ressources internes de Penske. Les mécaniciens peuvent ainsi travailler avec précision et efficacité, garantissant la même qualité de service sur route qu'en atelier.

La mécanique ne se résume plus à des clés à molette ou à des tournevis. Aujourd'hui, tout est numérisé. Tout est connecté. Verizon nous accompagne dans cette voie.

– Matt Krasney, VP, Développement et stratégie nouveaux produits, Penske Transportation Solutions

Déployer l'expertise Penske sur le terrain

Penske a donc transformé ses véhicules de réparation en ateliers mobiles de maintenance high-tech grâce à une solution de pointe impulsée par la technologie Verizon.

Rien n'a été laissé au hasard : les véhicules sont équipés de routeurs embarquant un modem LTE alimenté par des batteries rechargées par des panneaux solaires situés sur le toit du camion et rattachés aux points d'accès Wi-Fi et à l'antenne cellulaire. Conçue spécifiquement pour Penske, la solution Verizon s'appuie sur une plateforme de connectivité sans fil unifiée, directement intégrée au réseau WAN privé de Penske. Elle permet d'établir une connexion simple, sécurisée et « always-on » entre les véhicules de réparation itinérants et les ressources critiques de l'entreprise hébergées dans son data center.



Ainsi, où qu'ils se trouvent, les mécaniciens peuvent accéder aux applications développées par Penske pour :

-  Documenter les réparations effectuées
-  Se faire accompagner lors des interventions pour accroître l'efficacité du service
-  Déterminer les opérations de maintenance préventive à mener pour chaque véhicule
-  Dictier et consigner vocalement chaque étape de l'intervention pour garder les mains libres
-  Afficher l'historique d'entretien du véhicule et les demandes de réparation faites par le client

Les mécaniciens reçoivent directement dans leur casque des instructions audio qui les guident tout au long de la procédure de maintenance. En cas de doute, ils peuvent échanger en visio avec les experts internes de Penske.

En rendant cette mine de connaissances et ses outils d'intelligence artificielle accessibles sur le terrain, Penske place tous ses mécaniciens dans les meilleures conditions pour réussir leur intervention. C'est là toute la force de l'Enterprise Intelligence.

« Nous pouvons fournir la même qualité de service avec nos véhicules de réparation itinérants que dans nos ateliers en dur. »

— Michael Krut, Vice-président IT,
Penske Transportation Solutions

De la maintenance à la livraison, tout est affaire de ponctualité

Aujourd'hui, les mécaniciens de Penske peuvent se déplacer n'importe où à bord de leur atelier ambulant. Et ce nouveau modèle représente une véritable aubaine, tant pour l'entreprise que pour ses clients.

Auparavant, ces derniers devaient conduire leur camion jusqu'au garage et attendre sur place que les mécaniciens aient terminé. Désormais, c'est le garage qui vient à eux. Un service ultra pratique qui leur fait gagner du temps et de l'argent. De son côté, Penske a pu accroître ses capacités opérationnelles sans construire des garages supplémentaires.

« Nous sommes réputés pour la qualité de nos services de maintenance en atelier », confie Logan Gerould, Directeur de la maintenance itinérante pour Penske Transportation Solutions. « Désormais, nous assurons la même prestation sur le site de nos clients. »



**Près de 90 %
des
interventions
mécaniques
réalisées en
atelier
peuvent
désormais
être
effectuées
en itinérance.**

L'atout Verizon

Avec les solutions réseau Verizon, Penske évite les immobilisations longues des camions pour que ses clients puissent livrer dans les temps.

« Grâce au leadership et au partenariat Verizon, nous avons pu régler chaque détail et élaborer une solution complète pour nos véhicules de réparation itinérants », se réjouit Michael Krut.

La technologie réseau Verizon fournit aux mécaniciens mobiles de Penske une connectivité fiable qui leur permet d'accéder en temps quasi réel aux outils garants d'un service d'exception : applications de maintenance, données de service, analyses, conseils, bonnes pratiques internes et bien plus encore. Avec Verizon, Penske entre dans l'ère de l'Enterprise Intelligence.

Plus d'informations :

<https://www.verizon.com/business/fr-fr/resources/lp/enterprise-business-intelligence/>