PRESENTATION DU CONCEPT B-BOX

La B-BOX est un outil de diagnostics à distance, qui permet d'améliorer le temps de réponse des centres techniques et de réduire les coûts de déplacements sur site. Une approche originale permet à la B-BOX d'être polyvalente et totalement modulable. Le concept et son architecture peuvent s'adapter aux situations industrielles les plus contraignantes, et aussi bien à la vie de tous les jours (domotique).

Mise en situation :

Une entreprise commercialisant des machines d'impression gros volume, équipe toutes ces machines d'une B-BOX lors de l'installation chez leurs clients.

A la suite d'un problème technique survenu, le technicien contacte le support technique pour trouver une réponse à son incident.

Immédiatement, le technicien support technique peut à l'aide de son logiciel, se connecter directement sur la B-BOX présente chez le client. (Toutes les connexions peuvent s'effectuer avec une connexion classique à Internet).

Là, le technicien support technique visualise la vidéo en direct (il peut effectuer des captures d'écran) et les données environnementales (capteurs). S'il le désire, il peut tracer des graphiques des valeurs jusqu'aux derniers 6 mois (moyenne journalière ou horaire). Les valeurs instantanées sont accessibles par simple demande.

De plus, le technicien support technique est en contact avec le technicien distant via un système de communication alliant un logiciel VoiceOverIP (téléphonie à moindre coût quelque soit la distance de l'intervention) et un micro-casque sans-fil. Il peut lui demander de pointer la caméra sur les pièces posant problèmes ou autres ...

Si l'entreprise cliente a choisi d'utiliser des modules en tant qu'actionneurs, le technicien support technique peut agir directement sur le système distant.

Par le biais du " Whiteboard ", il peut échanger des croquis, dessins ou schémas avec les autres techniciens.

Le logiciel de "chat" permet au technicien support technique de rester à l'écoute des problèmes 24h/24h – 7j/7j .

Le système B-BOX lui permet de préciser le problème survenu, d'écarter les causes environnementales ou classiques etc ...

Causes classiques ou environnementales de problèmes :

Température trop élevée (surchauffe)	Capteur de température
Humidité trop basse ou trop haute	Capteur d'Humidité
Pression inadaptée	Capteur de Pression
Trop plein ou manque de liquide	Capteur de niveau
Débit trop ou pas assez élevé	Capteur de débit (fluide)
Contact non-valide	Capteur de contact (portes ouvertes ...)

Si cela ne suffit pas à résoudre le problème et que le technicien doit se déplacer, il peut tout de même préparer son déplacement en ayant déjà une connaissance avancée du problème (briefings avec d'autres techniciens, recherches spéciales ...) et ainsi réduire son temps d'intervention sur place.