



PANASONIC CARES ENTRETIENT LE PROJECTEUR DE VIRGIN TRAINS

PANASONIC SURVEILLE ET ENTRETIENT LE PROJECTEUR
DE VIRGIN TRAINS À LA GARE D'EUSTON DE LONDRES





Chaque jour, plus de 100 000 personnes franchissent les barrières d'accès de la gare d'Euston, à Londres, la sixième gare la plus fréquentée au Royaume-Uni.

La station représente le terminus sud des lignes de London Midland et West Coast Mainline, exploitées par Virgin Trains, et est opérationnelle 21 heures par jour, de l'arrivée du premier train depuis Milton Keynes à 4 h 34 jusqu'au départ du dernier train pour cette destination à 1 h 34.

Durant cette période, l'attention des voyageurs en gare d'Euston est attirée par une grande projection dans le hall principal, qui met en avant les offres, tweets et autres messages marketing de Virgin Trains.

Un projecteur fonctionnant sur une plage horaire si large, à un emplacement aussi exigeant, nécessite un programme de maintenance complet.

« Nous sommes heureux de constater avec quelle efficacité Panasonic travaille pour nous offrir la possibilité de communiquer en continu avec nos clients. »

Panasonic CARES (Customer Assurance through Remote monitoring and Enhanced Service) est un service qui connecte les projecteurs et écrans via notre réseau virtuel mobile pour aider les clients à maximiser les temps de fonctionnement, à réduire les interruptions coûteuses et à rester concentrés sur leurs priorités professionnelles.

Pour Virgin Trains, Panasonic surveille le projecteur PT-DW17K 17 000 lumens de la gare d'Euston à distance, depuis son centre de contrôle et de réparation de Cardiff.

Les alarmes et les diagnostics système sont contrôlés à l'aide de la technologie 3G par l'équipe du service clients de Panasonic, qui prend les dispositions nécessaires pour qu'une visite de maintenance soit effectuée par un ingénieur Panasonic dédié.

« Nous pouvons détecter les problèmes avant qu'ils ne se produisent et y réagir le plus rapidement possible », a déclaré Donald Maidment, responsable du service clients pour Panasonic Business. « Les autres fabricants de projecteurs et d'écrans offrent un programme de maintenance réactif avec retour en atelier, mais contrairement à CARES, ils ne peuvent pas proposer de maintenance prédictive. »

CARES utilise le logiciel Early Warning System (ET-SWA100), développé en interne par Panasonic, qui se connecte au produit via la technologie 3G et permet à Panasonic de réaliser un diagnostic sur le produit depuis n'importe quel endroit du monde et de déterminer le cas échéant le type de maintenance nécessaire.

« En surveillant les projecteurs de la gare d'Euston de manière proactive, nous sommes en mesure d'anticiper le remplacement des ampoules et des filtres et de déployer un ingénieur à Euston avant que la projection ne soit interrompue. Pour le client, cela signifie une utilisation absolument sans effort de nos produits », a ajouté Donald Maidment. « Le projecteur est situé sur le toit des guichets de la gare d'Euston. Il s'agit d'un environnement particulièrement exigeant du fait de niveaux de poussière relativement élevés et de l'espace de projection limité. Nous avons fourni un boîtier spécial qui offre une protection contre la poussière et garantit une projection dans un angle précis, maximisant ainsi la taille de l'image. »

Afin d'offrir le meilleur service possible au client, nous envoyons nos ingénieurs en pleine nuit, en dehors des horaires d'exploitation de Virgin Trains, afin qu'ils ne perturbent pas les opérations aux guichets. Nos ingénieurs prennent une décision pendant ce temps mort, ce qui permet à Virgin Trains d'avoir un projecteur en parfait état de fonctionnement dès le lendemain matin. »

Yasmin Sinfield, directrice de la publicité chez Virgin Trains : « Le service que nous fournit l'équipe de Panasonic permet à Virgin Trains de se concentrer sur les choses vraiment importantes, comme un plus grand nombre de destinations et une plus grande fréquence des trains, de nouveaux systèmes d'achat de billets et des façons d'offrir à nos clients un meilleur accès aux informations de voyage dont ils ont besoin. »

Cela dit, nous sommes ravis du niveau d'attention dont bénéficie la projection dans la gare d'Euston et de l'efficacité avec laquelle Panasonic travaille pour nous offrir la possibilité de communiquer en continu avec nos clients dans notre centre de Londres. »

Disponible en différents niveaux, le système de surveillance CARES connecte les appareils, les emplacements, la plateforme cloud et les appareils mobiles à distance.

« Le service que nous fournit l'équipe de Panasonic permet à Virgin Trains de se concentrer sur les choses vraiment importantes. »

Chaque appareil Panasonic dispose d'un module externe lui offrant une connectivité 3G et chaque unité est liée à un compte. Toutes les unités peuvent être connectées à un seul compte, quel que soit l'emplacement. L'installation et la configuration sont simples et directes. La plateforme de surveillance à distance dans le cloud gère de nombreux comptes et l'architecture du cloud permet une extension facile et des accords de niveau de service élevés.

Il est possible d'accéder au contenu du serveur depuis n'importe quel lieu à partir de n'importe quel appareil mobile (via une interface Web) et de recevoir des notifications d'alarme sur des appareils mobiles par e-mail. Les appareils peuvent également être contrôlés à distance depuis des terminaux mobiles.

Panasonic a également développé le Cloud climatique intelligent, une solution similaire conçue pour contrôler, surveiller et gérer les systèmes de chauffage et de climatisation par 3G à partir de n'importe quel navigateur Web.