



FAITS ET CHIFFRES

SECTEUR

Parc d'attractions

NOMBRE D'EMPLOYÉS

Environ 4 500 personnes

SITES

1

SOLUTION

Ultimo Maintenance Management

DÉFIS

- Le système de GMAO en place offrait peu de possibilités d'adaptation.
- Les données collectées étaient difficiles à interpréter.
- Le système n'était utilisé que par un nombre limité d'employés.
- Le travail mobile était impossible.

RÉSULTATS

- Travail mobile facile grâce à une solution basée sur le Cloud.
- Efficacité accrue.
- Solution flexible et adaptable.
- Informations essentielles directement disponibles sur des tableaux de bord.
- Mise en œuvre facile et intégration avec d'autres systèmes clés.

POUR UNE EXPÉRIENCE OPTIMALE DES VISITEURS.

EUROPA-PARK SIMPLIFIE SA MAINTENANCE AVEC ULTIMO.

Situé à Rust, dans le sud-ouest de l'Allemagne, Europa-Park est l'un des plus grands parcs à thème du monde, attirant environ six millions de visiteurs par an. Le parc se compose de 18 zones à thème conçues pour refléter les cultures de différents pays européens. Le site comprend également un parc aquatique, six hôtels quatre étoiles, un camping et des infrastructures pour les conférences et les événements. Constituant un environnement véritablement international, le parc emploie plus de 4 500 personnes de 50 nationalités différentes.

Sa grande superficie et la variété de ses attractions font qu'Europa-Park doit répondre à des exigences élevées en matière de maintenance. Loué par les visiteurs pour sa qualité et son souci du détail, le parc a pour priorité de maintenir ses actifs et ses infrastructures en parfait état.

Malheureusement, l'ancien système de gestion de la maintenance ne pouvait pas répondre à ces exigences. Il n'était disponible que sous forme d'application de bureau, ce qui signifiait que l'équipe de maintenance devait se rendre au bureau pour se voir assigner une tâche, puis aller sur le terrain pour effectuer le travail, et enfin revenir à l'ordinateur pour enregistrer les résultats. En outre, bien que le système ait collecté de nombreuses données, la base de données était difficile à utiliser et il était compliqué d'en extraire des informations utiles. Pour surmonter ces limitations, Europa-Park est passé à Ultimo Maintenance Management en mars 2021.

« Depuis que nous avons commencé à utiliser Ultimo, plus de 10 000 tickets pour des interventions de maintenance ont été créés et traités. »

JAN-LUCA BACHMANN, DIRECTOR HR & ORGANISATION

« L'un des plus grands avantages du logiciel Ultimo est qu'il nous a permis d'introduire d'importantes améliorations pour l'avenir. »

Jan-Luca Bachmann: « L'un des principaux défis de la solution précédente était la difficulté d'adapter le logiciel. Nous avons beaucoup de processus sur mesure, mais s'il y avait une mise à jour du système, toutes les modifications étaient perdues. Nous en sommes arrivés au point où nous avons peur de mettre à jour le système par crainte de perdre toutes nos adaptations, ce qui a finalement donné lieu à un système très obsolète. Ultimo offre des options de configuration standard qui ne modifient pas la fonctionnalité de base. »

Auparavant, seul un groupe très limité d'employés avait accès au logiciel de GMAO. Cette situation allait à l'encontre de l'objectif d'amélioration continue du parc. Pour fournir le meilleur service possible aux clients, l'équipe de maintenance doit être informée de tout défaut afin de pouvoir effectuer rapidement les réparations. Désormais, la plupart des employés ont accès à Ultimo et peuvent créer des notifications en toute simplicité grâce à l'interface conviviale. S'ils constatent un problème, par exemple une lampe défectueuse, ils peuvent rapidement créer un ticket dans le système pour en informer l'équipe de maintenance. Plus les collaborateurs contribuent au système, plus les problèmes peuvent être identifiés et résolus.

L'une des raisons pour lesquelles Europa-Park a choisi Ultimo était sa capacité à s'intégrer à d'autres systèmes. Les différents départements du parc utilisent diverses solutions logicielles. Néanmoins, l'équipe de maintenance souhaitait que la solution EAM s'intègre aux TIC pour servir de passerelle entre les deux, avec pour objectif de rationaliser les opérations. Par exemple, si le gérant d'un restaurant est confronté à un four en panne et à un dysfonctionnement du système de caisse, il s'ensuit deux tâches distinctes : le problème de la caisse est à résoudre par l'équipe informatique, tandis que la réparation du four se fait via le module de maintenance. Une solution unique permet de résoudre le problème au niveau opérationnel, en réduisant les tâches administratives liées au signalement du problème, sans qu'il soit nécessaire de se connecter à plusieurs portails ou de se souvenir de nombreux mots de passe.

« Le processus de mise en œuvre avec Ultimo s'est très bien déroulé. Le défi était que nous n'avions aucun

support pour l'ancien système. Il n'y avait aucune information ou documentation. Nous avons examiné l'ancienne base de données avec nos consultants Ultimo, et ils ont aidé à créer la documentation manquante relative aux éléments nécessaires à la mise en place du nouveau système. Environ 90 % de nos efforts d'implémentation étaient liés à la conservation des données de l'ancien système, et seulement environ 10 % à l'introduction d'Ultimo. C'est remarquable - d'habitude, c'est plutôt une répartition 50-50. »

L'étape suivante consistera pour Europa-Park à exploiter pleinement la solution mobile proposée par Ultimo. La plupart des techniciens utilisent déjà le système sur leurs smartphones, mais l'objectif est d'étendre son utilisation à l'ensemble de l'équipe de maintenance. À terme, le parc prévoit également de relier Ultimo à l'application sur mesure qui donne aux propriétaires du parc un aperçu opérationnel au plus haut niveau. Ils seront alors constamment informés des coûts et de l'efficacité des activités de maintenance.

Les données du tableau de bord permettront également d'orienter les investissements futurs dans les équipements du parc et de suivre le coût de la maintenance des attractions. Le taux de disponibilité de chaque attraction du parc se situe généralement entre 97 % et 99 % tout au long de la saison. Toutefois, pour y parvenir, l'attraction doit être entretenue à un niveau très élevé, ce qui peut être coûteux. Les informations fournies par le système aideront Europa-Park à prendre des décisions concernant les investissements, les remplacements et les réparations afin d'optimiser la productivité.

« L'un des plus grands avantages du logiciel Ultimo est qu'il nous a permis d'introduire d'importantes améliorations pour l'avenir. Nous sommes maintenant dans la position de pouvoir repenser notre façon de travailler. Toute notre façon de penser a changé. Avant, nous passions beaucoup de temps à collecter des données et à compiler divers rapports. Maintenant, il s'agit plutôt de savoir ce que les données nous disent. Au lieu de perdre du temps à collecter des données, nous pouvons nous concentrer sur les informations et sur la façon dont nous pouvons les utiliser pour améliorer notre façon de travailler. »

PLUS ÉTUDES DE CAS? WWW.ULTIMO.COM/CASES