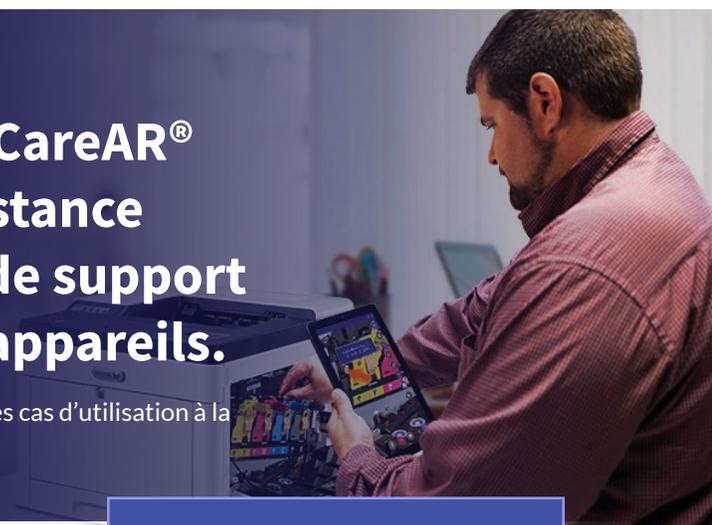


étude de cas

# La hotline de D-Groupe a choisi CareAR® Assist pour la collaboration à distance afin d'optimiser les opérations de support technique et les installations d'appareils.

D-Groupe améliore son délai moyen d'installation, tout en élargissant les cas d'utilisation à la formation technique.



94% des techniciens sondés considèrent que CareAR a contribué à résoudre un problème rencontré. La hotline a constaté une amélioration du temps d'intervention de 50% à 70%.

## Le Défi

D-Groupe est un prestataire français en logistique, livraison à valeur ajoutée et reconditionnement. Cette entreprise a identifié le besoin d'optimiser la gestion de ses opérations logistiques à l'échelle de son succès. L'esprit critique et novateur du groupe a permis l'amélioration continue de leurs prestations de service pour répondre aux besoins de leurs clients.

A travers son partenariat avec la chaîne logistique de Xerox, la solution CareAR a été présenté aux experts du support technique de la Hotline D-Groupe - acteur incontournable dans le bon déroulement des interventions sur les sites clients. Dans le cadre de leurs activités, l'application professionnelle d'assistance à distance CareAR suppléera aux connaissances techniques des techniciens dans l'amélioration du temps d'intervention, grâce au guidage visuel optimisé par la technologie de Réalité Augmentée.

## La Solution

### Le support technique de la hotline

Les experts de la hotline D-Groupe assurent un service rigoureux dans l'assistance technique des installations et la mise en service de diverses machines sur l'ensemble du territoire français. Dans les cas où le problème requiert un visuel et un guidage à distance, les experts techniques déclenchent une session CareAR pour une collaboration à distance.

Dès les premiers mois de déploiement de la solution CareAR® Assist, 94 % des techniciens sondés ont déclaré que CareAR a contribué à résoudre un problème rencontré. La hotline a quant à elle constaté une réduction notable du temps d'intervention allant de 50 % à 70 %. Ces résultats démontrent la possibilité de collaborer efficacement avec CareAR® - où que vous soyez- tout en favorisant :

- une communication simplifiée
- une résolution à distance plus efficace et plus rapide
- une installation réussie dès la première fois
- une machine remise en service plus rapidement
- et une amélioration de la satisfaction client

D'après Nicolas Sicot, formateur et expert technique de la hotline : « CareAR renforce la fiabilité de nos prestations de service en validant en temps réel qu'une intervention a été effectué conformément aux procédures standards de nos clients ».

Lors d'une session CareAR Assist, Nicolas ajoute que « les techniciens sont activement engagés dans le processus de résolution grâce au guidage visuel, ce qui favorise l'apprentissage et la montée en compétence de ces derniers pendant l'exercice de leur fonction ». Un avantage certain pour ce spécialiste de la hotline.

## Formation Technique

L'utilisation de la solution CareAR® s'est étendue à l'équipe de formation technique. Jean-Luc Weber apprécie notamment les outils d'annotation RA pour solutionner des problèmes techniques à distance et éviter les déplacements inutiles chez le client. « Le point positif de CareAR, c'est la possibilité d'entourer une pièce en particulier, une vis etc. avec les annotations RA. L'équipe voit de façon précise de quoi je parle, ce qui permet un gain de temps mais également une plus grande précision dans le guidage à distance; plutôt que de se perdre dans des explications ». Grâce à cette fonctionnalité, Jean-Luc a pu finaliser une installation à distance sans avoir eu besoin de se déplacer en urgence.« CareAR est un outil qui nous permet d'être plus réactif ».

“ CareAR renforce la fiabilité de nos prestations de service en validant en temps réel qu'une intervention a été effectuée conformément aux procédures standard de nos clients.”

**Nicolas Sicot,**  
Expert Technique de la Hotline,  
D-Groupe

“L'équipe voit de façon précise de quoi je parle, ce qui permet un gain de temps mais également une plus grande précision dans le guidage à distance. CareAR est un outil qui nous permet d'être plus réactif.”

**Jean-Luc Weber,**  
Formateur Technique,  
D-Groupe

## À propos de CareAR

CareAR, une société Xerox, est le leader dans la gestion des expériences de service (SXM). Avec CareAR, le savoir-faire de vos experts est accessible en temps réel grâce au guidage visuel optimisé par la Réalité Augmentée et aux instructions interactives stimulées par l'IA, dans le cadre des expériences intégrées à vos opérations numériques. CareAR est une plateforme de référence pour la gestion des expériences de service qui comble les écarts de compétence et accélère le transfert de connaissance. Nos solutions offrent une plus grande efficacité opérationnelle, améliorent les résultats et la sécurité des clients. Pour en savoir plus, visitez [CareAR.com](https://carear.com).

## A propos de D-Groupe

Fort d'une expérience de plus de 25 ans dans la livraison spécialisée à valeur ajoutée, la SAS **D-GROUPE**, compte aujourd'hui 3 branches d'activité qui offrent des services sur mesure et transverses dans les domaines de la logistique, de la livraison à valeur ajoutée et du reconditionnement.

« Et si vous changiez votre façon de travailler avec la Réalité Augmentée ? »

Planifiez une démo à [CareAR.com/demo](https://carear.com/demo)