# Résumé de la solution spécifique

La solution spécifique se concentre principalement sur deux axes d’améliorations, l’ajout d’une base de connaissances, et se répercute sur les autres axes demandés.

La solution consiste à mettre en place des applications en Cloud et à équiper davantage les techniciens dans les prestations de maintenance. Le logiciel « Confluence » par Atlassian permet de gérer la base de connaissance sous forme d’encyclopédie participative. Elle permet d’ajouter des articles concernant une solution, de faire collaborer des utilisateurs sur cette solution, et d’avoir un moteur de recherche intelligent sur cette base de connaissances (ajout, recherche, modification et suppression). Elle possède également un outil de gestion des tâches (backlog) et de cahier des charges à effectuer, ainsi qu’un forum d’entraide que les techniciens peuvent enrichir et améliorer dans limite à la manière de StackOverflow. Cette application en Cloud a l’avantage d’être accessible à tout moment à tout endroit à partir du moment où une connexion internet est possible. C’est ainsi que nous devons investir également dans l’achat de tablettes tactiles de manière à pouvoir accompagner les techniciens durant leurs prestations.

La seconde application est « One2Team » également en Cloud, il s’agit d’une application de gestion de tableaux de bord. Il permet, entre autres, de pouvoir évaluer les charges de travail restantes et le responsable de projet sera capable d’évaluer à quel moment du projet de maintenance il se trouve. L’application proposée également un outil d’évaluation des risques liés aux activités.

Les principaux changements sont davantage fonctionnels que organisationnels. Pour mettre en profit la base de connaissances, on implique le Responsable d’affaires et le Responsable d’Activités Maintenance dans la revue d’offre afin de pouvoir étudier les solutions déjà réalisées ainsi que l’affectation des techniciens les plus appropriés à la tâche. Le responsable d’affaires voit son travail de suivi modifié et centralisé dans le logiciel « One2Team ».

En résumé, l’architecture technique et organisationnelle se voit peu modifié (l’ajout de deux logiciels et l’ajour de terminaux), mais avec des outils bien plus performants et centralisant l’information. Nous espérons que les responsables verront leurs travaux rendus plus productifs et plus complet.