



01

« L'innovation dans le domaine de la sécurité est de plus en plus axée sur les processus »

Siemens Building Technologies (BT), et plus spécifiquement sa branche technologique Security Solutions & Services, se concentre de plus en plus sur l'amélioration des processus chez le client. « Dans le domaine de l'hôtellerie par exemple, l'innovation technologique contribue à un niveau de sécurité et de transparence plus élevé, et donc aussi à la création d'une 'Perfect Place' au sens de la campagne mondiale de marketing de Siemens Building Technologies. »

Approche orientée processus

« Voici quelques années, notre activité était principalement axée sur les produits ; mais aujourd'hui, nous proposons à nos clients des solutions globales basées en partie sur notre propre savoir-faire et en partie sur celui de nos partenaires

technologiques. Nous travaillons à partir des besoins spécifiques de nos clients. Avec eux, nous passons de plus en plus d'une approche orientée solution à une approche orientée processus », explique Thomas Vancoppennolle, gestionnaire du portefeuille security pour Siemens Build-

ding Technologies en Europe de l'Ouest. « Nous constatons que notre technologie est de plus en plus ancrée dans les processus du client. Notre aptitude à numériser les processus et à les rendre plus efficaces s'est considérablement accrue. »



« Réfléchir du point de vue du processus du client permet d'élaborer une solution plus durable qu'en partant du choix du produit. »

Thomas Vancoppennolle,
Siemens



02

01. L'approche ECO-système suscite un intérêt croissant de la part du marché de la sécurité.

02. Le passage clair vers une dimension orientée processus est démontré par la solution KioskWare, qui numérise l'ensemble du processus d'accueil des visiteurs dans les bâtiments.

KioskWare

La division Building Technologies de Siemens, qui est un des leaders du marché de la sécurité, est en train de passer d'une dimension orientée solution à une dimension orientée processus. « Notre solution KioskWare, qui automatise l'ensemble du processus d'accueil des visiteurs dans les bâtiments, en est un bon exemple. KioskWare n'est pas seulement un produit ou une solution, mais fait partie d'un processus entièrement numérique dont il est l'interface visible par le visiteur. Ce processus intègre une quantité importante de technologie et de savoir-faire grâce aux flux de travail, aux messages de support, aux moyens de communication, etc. Il permet par exemple d'être informé à l'avance et à distance que vous êtes attendu en tant que visiteur, de recevoir un plan de l'étage pour vous aider à vous orienter et un code QR, mais aussi de vous voir attribuer une place de parking personnel, etc. », poursuit Thomas Vancoppennolle. « Cette approche offre également



03



04

des avantages pour le gestionnaire des installations de l'entreprise proprement dit. Il sait en permanence combien de personnes exactement sont présentes dans le bâtiment, ce qui est une information importante en cas d'évacuation. Tout cela permet d'optimiser la fonctionnalité de réception au sein de l'entreprise.»

ECO-système de produits, solutions et partenaires technologiques

La division Building Technologies de Siemens se spécialise de plus en plus dans les solutions intégrées. Et si l'entreprise n'a pas la solution complète en interne, elle travaille souvent avec des partenaires technologiques qui font partie de la solution globale. « Les données que ces partenaires technologiques mettent à disposition via leurs propres systèmes peuvent apporter une valeur ajoutée considérable au client dans l'ensemble du processus, dont notre technologie fait d'ailleurs souvent partie. Dans ce type de scénario, un plus un fait souvent trois. Mais en tant que fournisseur de technologie, il faut

oser regarder au-delà de son pré carré », précise Thomas Vancoppennolle.

Soutenir et améliorer les processus en permanence

« Les choix d'une solution sont encore trop souvent faits au niveau du produit et inspirés par des études techniques dépassées, des brochures produit, un manque de créativité ou une déconnexion par rapport au marché ou au client, etc. Avec le client final qui, en fin de compte, se retrouve perdant en bout de chaîne. Alors que l'approche de Siemens, tout au contraire, se concentre sur le processus du client. Quelles sont les opportunités ou les défis qui existent aujourd'hui dans le processus et comment la technologie peut-elle les soutenir, voire les améliorer ? C'est une question que nous nous posons constamment. Pour nous, c'est la base, et c'est à partir de là que nous élaborons une solution. C'est seulement ensuite que nous parlons de produits, de systèmes et de partenaires », commente Thomas Vancoppennolle. « Cette approche peut franchement être considérée comme un ECO-sys-

tème pour le client. Il s'agit d'ailleurs souvent de produits Siemens d'une part, et de produits et solutions de partenaires technologiques de l'autre. Alors que cette façon de travailler était rare auparavant, elle attire de plus en plus l'attention en raison de l'intérêt croissant du marché de la sécurité.»

L'IoT pour les bâtiments et les données comme base

« Un certain nombre de projets récemment achevés sont basés sur ce modèle, qui regroupe aussi les données de tiers. La base reste toujours la saisie des données, c'est-à-dire la numérisation. Le facteur IoT, ou plus précisément 'IoT pour les bâtiments', joue également un rôle prépondérant. Les systèmes propriétaires et externes sont regroupés. Les données provenant de différents systèmes et capteurs sont reliées entre elles, puis une certaine dose d'intelligence y est ajoutée », poursuit Thomas Vancoppennolle. « Siemens a la possibilité de combiner la prévention des incendies, le confort, la durabilité de la performance des bâtiments et leur sécurité. Toute l'expertise et l'expérience sont présentes au sein de l'entreprise. »

Par Philip Declercq

Photos : Siemens

www.siemens.be/perfect-places

03. L'ensemble du portefeuille de sécurité de Siemens est réuni dans Siveillance, une approche innovante pour porter la technologie de sécurité à un niveau supérieur.

04. Le Visitor's Center à Huizingen offre au visiteur une expérience de la manière dont le processus pourrait s'appliquer à lui s'il a recours au portefeuille actuel de solutions Siemens.

Siemens Visitor's Center

Dans le Visitor's Center de Siemens à Huizingen, chaque visiteur peut trouver de l'inspiration. L'accent y est en effet mis sur les solutions intégrées, les logiciels et l'approche orientée processus. L'objectif est toujours de permettre au visiteur de découvrir quelle forme le processus pourrait prendre pour lui s'il utilise le portefeuille existant de solutions.