



COURBON



Services



S'engager pour gagner la confiance

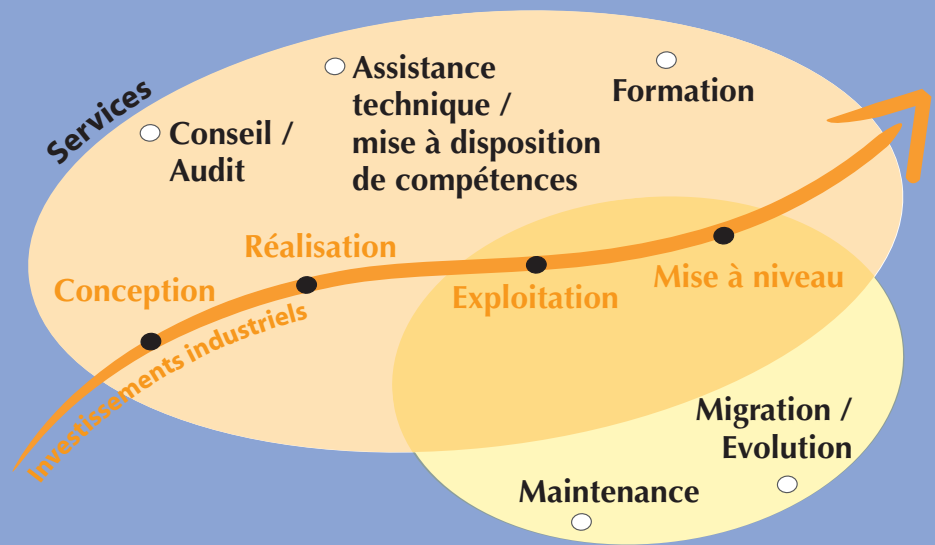
Depuis 1934, les femmes et les hommes de COURBON mobilisent leurs énergies pour la réussite de vos projets. Les équipes COURBON sont présentes tout au long du cycle de vie des investissements industriels, elles accompagnent les clients dans la conception et l'évolution de leurs installations dès les phases d'audit, de conseil et de spécifications préliminaires, mais également en assurant la formation du personnel, la maintenance et le suivi en exploitation.

Notre mission

Apporter toute notre expertise technique et fonctionnelle pour accompagner nos clients avant, pendant et après leur investissement : audits techniques et réglementaires, rédaction de cahiers des charges, formations, assistance sur site, ... Notre société possède les compétences et les ressources internes formées, expérimentées et encadrées qui nous permettent de développer une offre de services adaptée à vos besoins.

Secteurs d'activité

- Agroalimentaire
- Manufacturier
- Automobile / Aéronautique
- Pharmacie / Santé
- Chimie / Pétrochimie
- Environnement



Pourquoi choisir les services de COURBON ?

- Réalisation de plus de 100 projets par an
- Valeurs de l'entreprise
- Maîtrise des environnements techniques et technologiques
- Connaissance pointue des procédés industriels
- Equipes compétentes et motivées

Nos moyens

- Consultants
- Formateurs
- Experts
- Chefs de projets
- Analystes programmeurs
- Ingénieurs et techniciens
- **Technique :**
 - Développement informatique
 - Développement automatisation
 - Développement supervision
 - Architecture technique
 - Système de base de données
 - Etude électrique
 - ...
- **Fonctionnel :**
 - ERP /GPAO
 - MES
 - Supervision
 - Automatisation
 - Réseaux
 - Electricité

Notre savoir-faire

Spécialiste du Pilotage et de la Traçabilité, COURBON intervient au cœur des processus de fabrication :

- Conception et intégration de systèmes automatisés et informatisés (Instrumentation et électricité, Automatisation et informatique industrielle)
- Edition de logiciels M.E.S. (Manufacturing Execution System)





Conseil

Conscient des enjeux industriels, COURBON :

- répond aux besoins de productivité, traçabilité, qualité, ...
- intervient dans la recherche de solutions : informatiques, d'automatisation d'une ligne ou d'un atelier, de mise en place d'un outil de M.E.S.
- dispose de l'expertise de votre procédé
- réalise des audits de votre système
- rédige les rapport de synthèse et les bilans de fin d'étude
- évalue le volet financier
- assure la présentation des résultats aux acteurs de l'entreprise
- apporte la solution aux contraintes réglementaires : règles FDA, GAMP, GMP, CNOMO, 21 CFR part 11, HACCP, SP88, SP95, ...

Notre offre

Schéma directeur
 Etude avant-projet, étude d'opportunité et de faisabilité
 Cahier des charges, spécification de solutions
 Evaluation de mise en conformité
 Etude technique et fonctionnelle
 Expertise/Audit
 Aide à l'optimisation et à l'exploitation du système

Notre démarche

Intégration des enjeux et des objectifs
 Définition des orientations
 Quantification et planification des actions
 Réalisation de la prestation



Compréhension

■ Identification

■ Quantification

■ Planification

■ Réalisation

Objectifs

Comprendre
 Identifier
 Quantifier
 Planifier
 Réaliser

Moyens

Consultants
 Formateurs
 Experts
 Chefs de projets
 Analystes programmeurs

Livrables

Compte-rendu
 Support de présentation

Formation

Centre de formation agréé, COURBON a pour objectif premier d'identifier et bien comprendre les attentes de ses clients. Au cours de la phase « préformation », les formateurs de COURBON évaluent le besoins en analysant l'écart entre le niveau de compétences actuel et les objectifs afin de proposer la solution la mieux adaptée.

Formations personnalisées

En fonction de vos besoins, toutes nos formations peuvent être organisées en stage intra-entreprise et des programmes spécifiques peuvent être développés.

Un catalogue de formation est à votre disposition



Le centre de formation propose une démarche structurée en 4 étapes :

- Diagnostic et préparation
- Formation
- Bilan
- Accompagnement

Exemples de formations dispensées

■ Méthodologie, normes et réglementation :

- Méthodologie pour l'automatisation d'un procédé Batch (S88)
- Découverte des fonctionnalités M.E.S. (S95)
- TRS & traçabilité, réglementation européenne 178/2002
- Méthodologie de réalisation d'un projet d'automatisation : GAMP
- Gestion de projet – MsProject
- ...

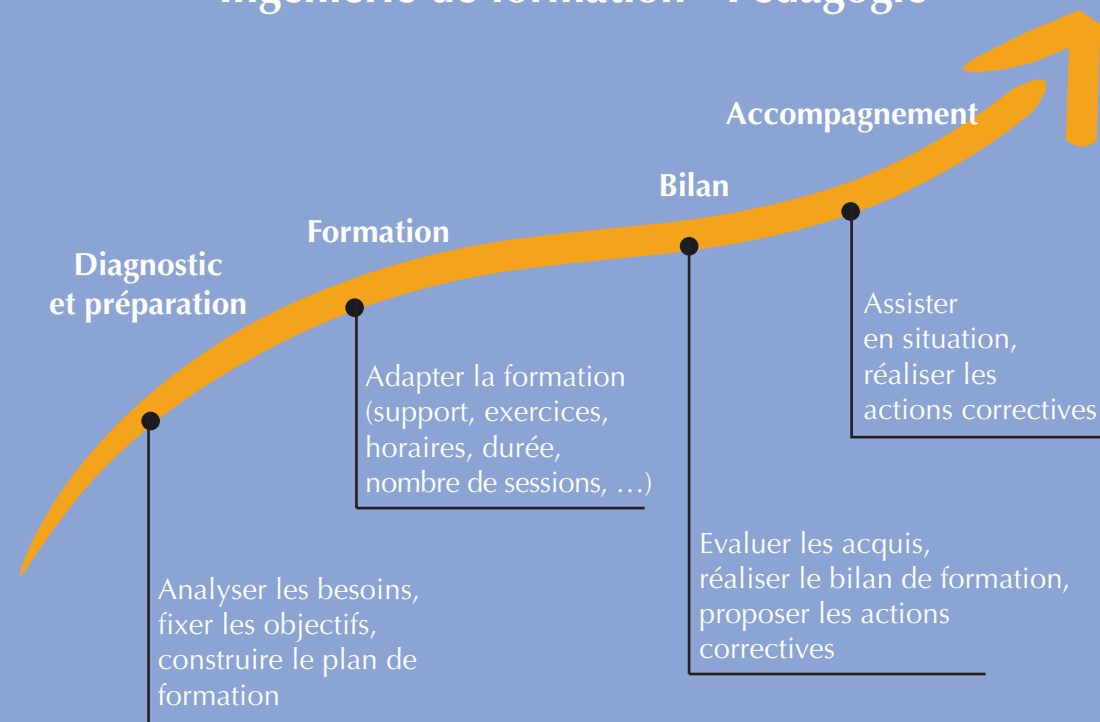
■ Fonctionnel application (opérateur, responsable, ...) :

- Progiciel Producim®
- Progiciel Pharmacim®
- Applicatif client
- ...

■ Technique – Maintenance applicative :

- Informatique (Visual Basic, SQL, InTouch, InBatch, iFix, iBatch, ...)
- Automatismes (SIEMENS S7, SCHNEIDER, ROCKWELL, ...)
- Base de données (exploitation ORACLE, SQLSERVER, ...)
- Outils de reporting (Crystal Reports, ...)
- ...

Ingénierie de formation - Pédagogie





Assistance technique

Mise à disposition de compétences

COURBON propose des prestations d'assistance technique dispensées par du personnel disponible, compétent, formé et qualifié. Tout en conservant la maîtrise de leur projet, nos clients disposent ponctuellement de :

- Assistance à la réalisation
- Assistance au démarrage
- Contrat de service en exploitation
- Assistance en ligne
- Support système d'information
- Hot-Line assistance

COURBON apporte les compétences nécessaires et complémentaires à celles déjà disponibles dans l'entreprise.

■ **Gestion d'une base de compétences :**

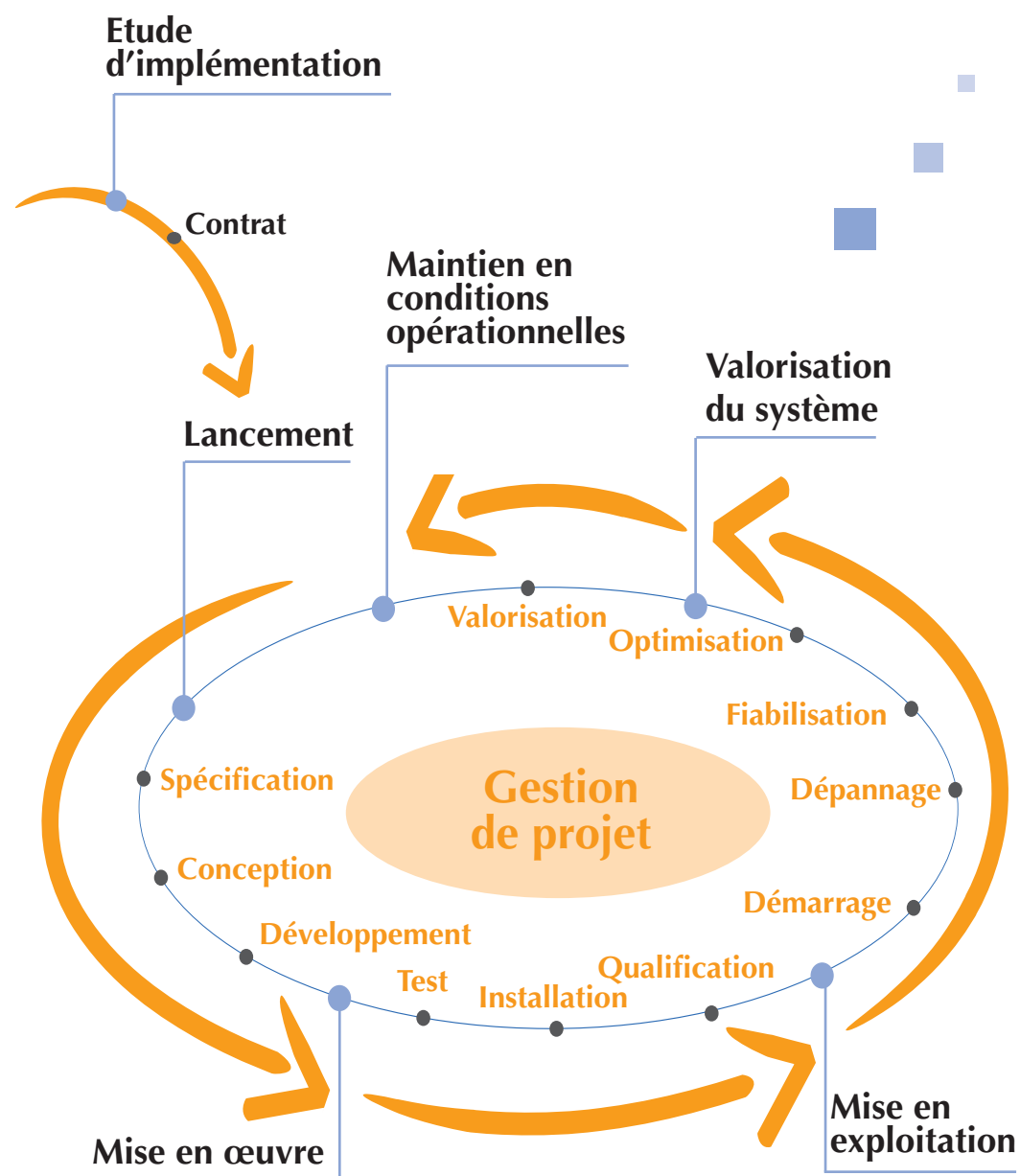
- 4 niveaux d'expertises
- Formations reçues
- Projets significatifs

■ **Personnel formé, expérimenté, encadré, ...**

COURBON propose des contrats avec un engagement de niveau de service (SLA Service Level Agreement) :

- **TME** (Tierce Maintenance Exploitation) : surveillance et exploitation des serveurs et postes stratégiques du système d'information
- **ACA** (Assistance Conseil Automation) : hot-line, assistance sur automates, superviseurs, SNCC

Nos domaines d'intervention à chaque étape du projet industriel



Maintenance



COURBON s'engage sur des contrats de maintenance avec un maintien continu des connaissances de ses équipes sur l'environnement client. Ces contrats intègrent des maintenances préventives et périodiques, et s'appuient principalement sur la mise en place d'une HOT LINE, avec possibilité d'astreinte. Toute la traçabilité relative à ces contrats est gérée et consultable sur notre logiciel HELPDESK.

COURBON propose des contrats avec un engagement de niveau de service (SLA Service Level Agreement) :

- **Management du contrat :**
 - Gestion du plan de maintenance
 - Suivi des contrats tiers
 - Pilotage via des indicateurs disponibles sur internet (HELPDESK)
- **TME (Tierce Maintenance Exploitation) :** surveillance et exploitation des serveurs et postes stratégiques du système d'information
- **TMP (Tierce Maintenance Progiciel) :** maintenance adaptative, évolutive et curative sur les progiciels PRODUCIM® et PHARMACIM®
- **TMA (Tierce Maintenance Applicative) :** maintenance personnalisée des applications des clients (applications réalisées ou non par COURBON)

Un descriptif de nos contrats est à votre disposition

Pourquoi être sous contrat ?

- Assurance d'une réponse adéquate
- Garantie d'un dépannage rapide
- Réactivité et efficacité contractualisées

Hotline Fonctionnement / HELPDESK

Demande d'assistance client

Appel Hotline, envoi e-mail

Première analyse du problème par l'agent hotline

- Enregistrement appel dans HELPDESK
- Analyse / diagnostic

Traitement demande d'assistance / résolution du problème

- Recherche solution (simulation plateforme maintenance)
- Assistance téléphonique, télé intervention, intervention sur site si nécessaire

Validation / clôture, Information client

- Mise à jour HELPDESK
- Validation / clôture par le client

Maintenance préventive, maintenance adaptative, maintenance fonctionnelle, maintenance évolutive, maintenance applicative, maintenance exploitation.

Migration



Afin de pérenniser et sécuriser les installations de ses clients, COURBON :

- assure une veille technologique des évolutions des logiciels et des matériels auprès des éditeurs et des constructeurs
- propose les migrations adaptées pour garantir la pérennité des installations et leurs évolutions
- apporte l'expertise nécessaire à la réalisation de :
 - la migration des systèmes d'information,
 - la migration des automatismes,
 - la migration du matériel / migration des logiciels.

Une nécessité ?

- Obsolescence du matériel (plus de pièces de rechange)
- Obsolescence des logiciels (plus de supports)
- Performance (gain de productivité)

Comment minimiser les risques liés à l'évolution ?

Intervention de professionnels ayant une double compétence :

- expertise technique
- expertise du domaine sectoriel des clients (métiers et contraintes)

Approche méthodologique :

Etape 1 : Cartographie de l'existant

Etape 2 : Préconisation de solutions

Etape 3 : Migration des systèmes



COURBON



Automatique et informatique pour l'industrie

2, rue Hector Berlioz - B.P. 50327
42015 Saint-Etienne Cedex 02
Tél : +33 (0) 4 77 59 34 34
Fax : + 33 (0) 4 77 59 34 00
E-mail : courbon@courbon.fr