

Riducete gli spostamenti del personale di assistenza e aumentate i risparmi:

come accelerare i tempi dell'assistenza
aumentare i periodi di attività e la
soddisfazione dei clienti

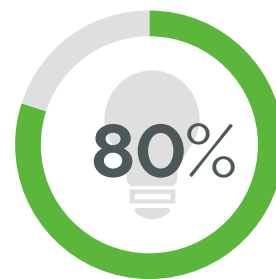


IL MONDO DIGITALE TRASFORMA
QUELLO FISICO

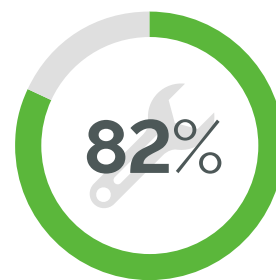
I costi dei periodi di inattività dei clienti, programmati o non programmati, superano di gran lunga i costi di intervento del team di assistenza. Influiscono sulla produzione, la qualità e le pianificazioni del cliente, con un impatto diretto sui rinnovi dei contratti di servizio. Per questo è importante prevenire i periodi di inattività e mantenere elevata la soddisfazione dei clienti ogni volta che è possibile.

Ma riuscire ad anticipare i periodi di inattività e soddisfare sempre le esigenze dei clienti è dispendioso. Anche se la maggior parte delle operazioni ha superato il tradizionale modello di tipo reattivo, il tempo necessario per ottenere le corrette informazioni di supporto ai servizi, i costosi spostamenti anche per il più piccolo problema e le riparazioni laboriose continuano a crescere.

Le soluzioni moderne per l'Industrial Internet of Things (IIoT) offrono nuove modalità per ridurre i costi associati alla fornitura di servizi di alta qualità. E i clienti lo notano: l'80% dei responsabili dei reparti di assistenza sostiene che la tecnologica emergente stia cambiando le aspettative dei clienti nei confronti delle organizzazioni di servizi, mentre l'82% afferma che l'assistenza clienti deve evolvere per restare competitiva¹. Grazie all'innovativa tecnologia IIoT moderna, potete soddisfare i nuovi standard del settore per essere sempre competitivi e superare le aspettative dei vostri clienti, riducendo al contempo i costi interni.



L'80% dei responsabili dei reparti di assistenza sostiene che la tecnologica emergente stia cambiando le aspettative dei clienti nei confronti delle organizzazioni di servizi.



L'82% dei responsabili dei reparti di assistenza afferma che l'assistenza clienti deve evolvere per continuare ad essere competitiva.

Risparmiate tempo per ridurre i costi

Il vecchio motto secondo cui il tempo è denaro si applica in particolar modo ai team di assistenza. Più tempo occorre a un tecnico per capire, analizzare, testare e risolvere un problema, più quel problema diventa costoso. Un accesso affidabile ai dati sull'assistenza in tempo reale fa risparmiare tempo ai tecnici, che possono così gestire un numero maggiore di problemi e offrire supporto a più clienti. In questo modo si liberano risorse per iniziative e contratti di servizio più interessanti.

Come risparmiare tempo con l'IloT

L'IloT riduce i costi non recuperabili legati ai tempi di assistenza garantendo ai tecnici l'accesso costante e semplificato alle informazioni di cui hanno bisogno per le operazioni di manutenzione. Possono monitorare gli asset sul campo, indipendentemente dalla posizione, grazie a stream di dati automatizzati e in tempo reale. I tecnici possono concentrarsi sull'analisi dei dati di servizio, certi della loro accuratezza e puntualità, invece di dedicare tempo a raccogliere i dati sul campo. I team di assistenza hanno sempre le informazioni di cui hanno bisogno per prendere decisioni tempestive al fine di aumentare l'efficienza, effettuare le riparazioni e prevenire i periodi di inattività dei clienti.

La mancanza di efficienza nell'assistenza sul campo prolunga l'esistenza di un guasto che, per il cliente, si traduce in mancata produttività dell'asset guasto e che, a sua volta, aumenta il tempo che il cliente deve dedicare a raddonire i suoi clienti. Tutto questo porta a una riduzione delle percentuali di rinnovo dei contratti e, in ultima istanza, a una perdita di clienti.

- "First-Time Fix: The Underappreciated Field Service Metric",
Field Technologies Magazine

RISULTATI CERTI DI RISPARMIO SUI COSTI

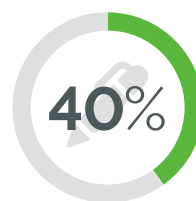
Heidelberg, importante produttore di macchine da stampa a livello mondiale, ha trasformato il risparmio di tempo in risparmi sui costi grazie alla piattaforma ThingWorx per l'IloT.



Riduzione del 50% dei tempi di risposta per la riparazione



Da 1.000 a 2.000 ore di tempo di produzione del cliente risparmiate per progetto



Il 40% delle vendite ora si basa su contratti di servizio²

Riducete gli spostamenti del personale di assistenza per favorire i risparmi

I costi legati agli spostamenti sono una delle principali cause di esaurimento del budget dedicato all'assistenza. Manodopera, tempi di spostamento dei tecnici, costi di trasporto fanno aumentare rapidamente le spese, soprattutto quando informazioni imperfette e incomplete costringono a più uscite per ciascuna richiesta di intervento. Meno spostamenti consentono di risparmiare sui costi interni e migliorano la fiducia dei clienti nell'affidabilità dei vostri prodotti.

Come risparmiare sui costi di trasporto con l'IloT

Il monitoraggio e l'analisi in remoto basati sull'IloT consentono ai tecnici di anticipare la manutenzione delle macchine, migliorando la pianificazione dei periodi di inattività e prevenendo i periodi di inattività non programmati grazie all'assistenza predittiva invece che reattiva.

Mediante l'IloT, i tecnici possono risolvere più problemi di assistenza in remoto, riducendo notevolmente i costi di trasporto e i periodi di inattività. L'IloT consente di effettuare aggiornamenti di manutenzione del software in remoto senza la necessità di recarsi in loco, riducendo il numero di guasti correlati al software. Il monitoraggio remoto dei dati migliora la capacità dei team di assistenza di risolvere e prevenire proattivamente i problemi legati all'assistenza prima che richiedano spostamenti o, peggio ancora, causino periodi di inattività per il cliente.

RISULTATI CERTI DI RISPARMIO SUI COSTI

Con la piattaforma ThingWorx per l'IloT, i leader nel settore dell'assistenza hanno ottenuto questi risultati:



70% dei problemi di manutenzione risolti da remoto



90% dei problemi software risolti da remoto³



30% dei problemi di manutenzione risolti da remoto



1.200 ore all'anno di periodi di inattività per il cliente evitate grazie alla manutenzione preventiva⁴



70% dei problemi di manutenzione risolti in remoto⁵

Riducete al minimo la manodopera per massimizzare i profitti

Le riparazioni di attrezzature in loco in genere richiedono molto lavoro, poiché i tecnici devono impegnarsi a diagnosticare i problemi e a capire bene cosa occorre per correggere e prevenire riparazioni simili in futuro. Una manutenzione pratica più efficace e informata riduce i costi interni e aumenta la soddisfazione dei clienti.

Come ridurre la fatica dei tecnici con l'IloT

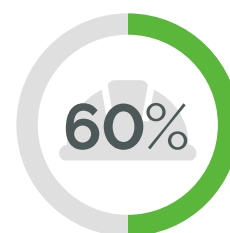
La manutenzione in remoto è l'ideale, ma quando i tecnici sono chiamati a intervenire devono poter disporre di dati precisi, basati sull'IloT, per ogni singola richiesta di intervento. Con la diagnostica in remoto, i tecnici possono valutare le cause dei problemi e arrivare sul sito con gli strumenti, le parti e i piani di riparazione corretti. Inoltre possono trasmettere senza problemi i dati al centro assistenza, consentendo l'attivazione dell'assistenza in remoto in loco per i servizi specializzati. Tutto questo fa risparmiare ai tecnici dispendiose sorprese sul campo e consente ai clienti di usufruire di una maggiore efficienza operativa, nonché di evitare lunghi interventi di assistenza che prolungherebbero ulteriormente il periodo di inattività.

Uno dei motivi più comuni per la mancata risoluzione di un problema al primo intervento è il fatto che il tecnico non dispone delle apparecchiature o delle specializzazioni necessarie. Infatti, la mancata disponibilità delle parti è stata in assoluto il reclamo più frequente tra i clienti, come indicato dal 51% dei responsabili dell'assistenza sul campo.

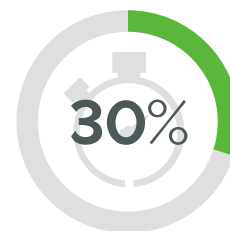
- 3 Methods for Improving First-Time Fix Rate, Click Software Blog

RISULTATI CERTI DI RISPARMIO SUI COSTI

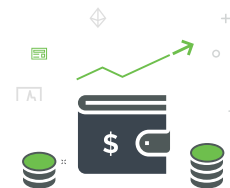
Con la piattaforma ThingWorx per l'IloT, i risparmi dei responsabili dei servizi di assistenza includono:



Riduzione del 60% del tempo di riparazione in loco⁶



Riduzione del 30% della durata delle richieste di assistenza



Risparmio stimato di 20 milioni di dollari in 3 anni⁷

Scoprite di più su come ridurre i costi dei servizi e migliorare l'assistenza clienti

La piattaforma ThingWorx per l'IloT riduce i costi correlati alla fornitura della migliore assistenza per i vostri clienti. Scoprite in che modo ThingWorx prevenga i periodi di inattività dei clienti, aumenti la soddisfazione dei clienti e favorisca notevoli risparmi sui costi.

[CONTATTATE UN ESPERTO →](#)

1. Report sullo stato della forza vendita nel settore dell'assistenza clienti, 2019 2. Fonte: [storia di successo di Heidelberg](#) 3. Fonte: [storia di successo di Heidelberg con ThingWorx](#) 4. Fonte: [storia di successo di Elekta con ThingWorx](#) 5. Fonte: [storia di successo di Bell and Howell](#) 6. Fonte: [storia di successo di Bell and Howell con PTC](#) 7. Fonte: Risultati dei clienti Illumina

SKU#21082 © 2022, PTC Inc. Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono esclusivamente per scopi informativi, sono soggette a modifiche senza preavviso e non devono essere interpretate come garanzia, impegno, condizione o offerta da parte di PTC. PTC, il logo PTC e tutti gli altri nomi di prodotti e logo di PTC sono marchi o marchi registrati di PTC e/o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri nomi di prodotti o di aziende appartengono ai rispettivi proprietari.