

Howden ha adattato e accelerato la trasformazione digitale nonostante le interruzioni

Qualsiasi piano aziendale può apparire sensato, fino a quando non si verificano gli imprevisti. Sia che una tecnologia rivoluzionaria alteri il panorama competitivo o che il mercato sia scosso da fattori esterni, l'interruzione è un vero e proprio test per qualsiasi azienda. Mentre Howden cercava di migliorare le proprie offerte di servizi e di fornire un migliore supporto ai clienti in tutto il mondo, la sua strategia e tecnologia sono state testate prima del previsto per l'impatto globale della COVID-19. Ecco come Howden ha adattato e accelerato i propri progressi nonostante le interruzioni.

Howden s'impegna a fornire un'assistenza clienti eccezionale

Con sede centrale a Glasgow, Scozia, Howden è un'azienda di progettazione in contesti globali che fornisce ai clienti prodotti industriali. Con un'attenzione particolare alle soluzioni di qualità per la gestione di aria e gas, i prodotti dell'azienda supportano più settori, tra cui la produzione di energia elettrica, le acque di scarico, i metalli, l'industria estrattiva, i trasporti e l'industria del petrolio e gas. Grazie a oltre 160 anni di esperienza, l'ampia gamma di macchine rotanti Howden aiuta i clienti a risolvere le problematiche più impegnative legate alla progettazione delle applicazioni.

La missione di Howden è fornire un servizio eccezionale a tutti i suoi clienti, in tutte le regioni, per ogni singola soluzione. Così, man mano che l'azienda e la clientela crescevano, e il proprio modello di assistenza era in difficoltà a causa della necessità di assistenza e supporto in remoto per la COVID-19, Howden ha dovuto trovare un modo per scalare in modo efficiente i propri servizi e competenze esclusivi.

Howden ha riconosciuto l'opportunità di migliorare la propria iniziativa Data-Driven Advantage

Anche prima dell'impatto dirompente della COVID-19, Howden si è chiesta: "Come possiamo supportare meglio i nostri clienti e portare la nostra organizzazione a un livello superiore?" In risposta, Howden ha lanciato l'iniziativa Data-Driven Advantage (DDA) per migliorare l'assistenza ai macchinari e alle apparecchiature dei clienti finali. Questo grande progetto della trasformazione digitale è stato ben avviato e ulteriormente alimentato dall'adozione di nuove tecnologie, come la realtà aumentata e l'Internet of Things (IoT).

Grazie a prodotti e attività connessi, la sua strategia DDA ha creato chiari vantaggi competitivi per se stessa e per i clienti. In primo luogo, il team DDA ha puntato a fornire ai clienti maggiori informazioni approfondite sulle proprie

apparecchiature attraverso soluzioni digitali che alimentano l'ottimizzazione delle prestazioni. In secondo luogo, per migliorare la capacità di Howden di scalare le competenze, il team DDA ha cercato di mobilitare i team dell'assistenza globale e il supporto clienti in modo più rapido ed efficiente. Infine, per facilitare il trasferimento delle conoscenze e accelerare il processo di vendita, si è impegnata a offrire in remoto dimostrazioni di formazione interna e vendita dettagliate.

L'iniziativa DDA includeva altri obiettivi chiave strategici. Ad esempio, gli incidenti rappresentano sempre un rischio in loco. L'utilizzo di esperti per guidare i tecnici durante i processi riduce il potenziale di errori e migliora la sicurezza. E limitando gli spostamenti eccessivi, Howden ha promosso i loro obiettivi di sostenibilità. Alla fine, l'iniziativa di trasformazione digitale ha un impatto su ogni aspetto della sua attività.

L'iniziativa Data-Driven Advantage di Howden

ha consentito di creare flussi di entrate. Migliorando le sue offerte di supporto, può contribuire a mantenere l'intero ciclo di vita dell'assistenza e a far crescere la propria attività post-vendita.



Howden ha collaborato con PTC per implementare la tecnologia giusta

Sfruttando 160 anni di esperienza e conoscenze sulle macchine rotanti, gli ingegneri Howden hanno progettato una soluzione per aiutare i clienti a ottimizzare le prestazioni di apparecchiature e processi. Lavorando in partnership con i team di implementazione e di successo dei clienti PTC, hanno creato Howden Uptime, una piattaforma industriale basata su IoT che adotta un approccio completo alla raccolta, interpretazione e analisi dei dati delle macchine rotanti. Ora, i sistemi digitali di Howden trasformano i dati in informazioni approfondite, significative per i clienti, consentendo loro di prendere decisioni in merito alle apparecchiature operative in modo efficace e riducendo il costo totale di proprietà.

Le soluzioni per la realtà aumentata sono state una naturale estensione della partnership iniziale di PTC e Howden, in quanto hanno consentito a Howden di esplorare strategie per migliorare le offerte di servizi post-vendita. Per migliorare ulteriormente l'esperienza di possedere le apparecchiature Howden, gli ingegneri Howden hanno progettato interfacce e applicazioni che gli ingegneri dei loro clienti possono utilizzare mentre lavorano sulle macchine rotanti. In collaborazione con il team del Customer Success di PTC, Howden ha utilizzato Vuforia Studio per creare esperienze immersive di assistenza self-service per i clienti. Vuforia Studio è una soluzione efficiente di creazione e pubblicazione in realtà aumentata che sfrutta i modelli CAD 3D preesistenti e incorpora i dati IoT di ThingWorx.

Con Vuforia Studio, Howden crea esperienze immersive di realtà mista per HoloLens 2 di Microsoft, incluse le sequenze di riparazione animate e sovrapposizioni visive dei dati dei macchinari. Questa vista migliorata fornisce un quadro completo dell'apparecchiatura e della sua posizione nei processi circostanti, mentre i dati e le tendenze chiave vengono presentati in tempo reale in modo che i produttori possano migliorare le prestazioni.



In risposta alla COVID-19, Howden ha accelerato la propria trasformazione digitale con due casi d'uso di realtà aumentata

Quando la COVID-19 ha cambiato rapidamente il modo in cui Howden doveva operare, le sue iniziative di trasformazione digitale e, in particolare, le sue iniziative di realtà aumentata, hanno assunto una nuova urgenza. Per mantenere le essenziali attività aziendali e continuare a fornire un'assistenza eccezionale ai clienti, Howden ha individuato due casi d'uso chiave in cui la realtà aumentata potrebbe essere d'aiuto. Sfruttando la tecnologia PTC, Howden si è prefissa di mettere a disposizione in modo molto più ampio le competenze ai tecnici locali, ai team di vendita e produzione e ai clienti finali senza la necessità di recarsi a domicilio. Ancora una volta, il team Customer Success di PTC è stato fondamentale per il successo di questi casi d'uso, poiché ha contribuito a coordinare gli studi pilota, ha condotto i corsi di formazione iniziali e ha messo Howden in comunicazione con esperti di prodotti e fornitori di hardware.

Assistenza in remoto per i team dell'assistenza clienti

Il portafoglio Howden è costituito da diversi marchi e prodotti che provengono da unità di produzione in tutto il mondo. Sebbene le divisioni locali siano il primo punto di contatto per i clienti, gli esperti e ingegneri dei prodotti Howden spesso devono supportare questi team in sedi remote e recarsi presso le sedi dei clienti se necessario. La COVID-19 ha reso questo processo quasi impossibile.

Howden cercava una nuova soluzione per migliorare l'assistenza e la collaborazione in remoto nonostante questa interruzione. Per questa iniziativa, Howden ha scelto Vuforia Chalk, un'applicazione di assistenza in remoto, con la tecnologia della realtà aumentata che mette in contatto i tecnici con gli esperti. Ora, gli esperti situati in sedi remote di Howden forniscono valutazioni di supporto efficienti e utili ai tecnici dell'assistenza sul campo locali. Tramite Vuforia Chalk, esperti e tecnici scrivono dal vivo annotazioni digitali su una vista condivisa di un ambiente realistico e risolvono i problemi o guidano soluzioni a più passaggi. Poiché le annotazioni digitali di Vuforia Chalk sono ancorate alla vista del tecnico, le soluzioni a più passaggi sono facili da seguire e si è notevolmente ridotta la probabilità di errori e fraintendimenti.



“Un prodotto come Vuforia Chalk, che non richiede nemmeno l'installazione da parte nostra, lo rende così allettante da implementare e così semplice da espandere all'interno dell'azienda”.

Graeme Russell,

Commercial Lead, Data-Driven Advantage di Howden

I risultati sono stati significativi: gli esperti sono in grado di fornire la risoluzione dei problemi, la manutenzione e il supporto di alto livello ai team di tutto il mondo. Inoltre, Howden ha riscontrato una chiara soddisfazione dei clienti per i servizi che ha offerto.

"Volevamo concentrarci su ciò in cui eravamo bravi: offrire la competenza sulle apparecchiature. Non volevamo dover sviluppare software o preoccuparci dei requisiti hardware", asserisce Graeme Russell, Commercial Lead, Data-Driven Advantage di Howden. "Quindi, un prodotto come Vuforia Chalk, che non ci richiede nemmeno di eseguire alcuna installazione da parte nostra, lo rende così allettante da implementare e così semplice da espandere all'interno dell'azienda."

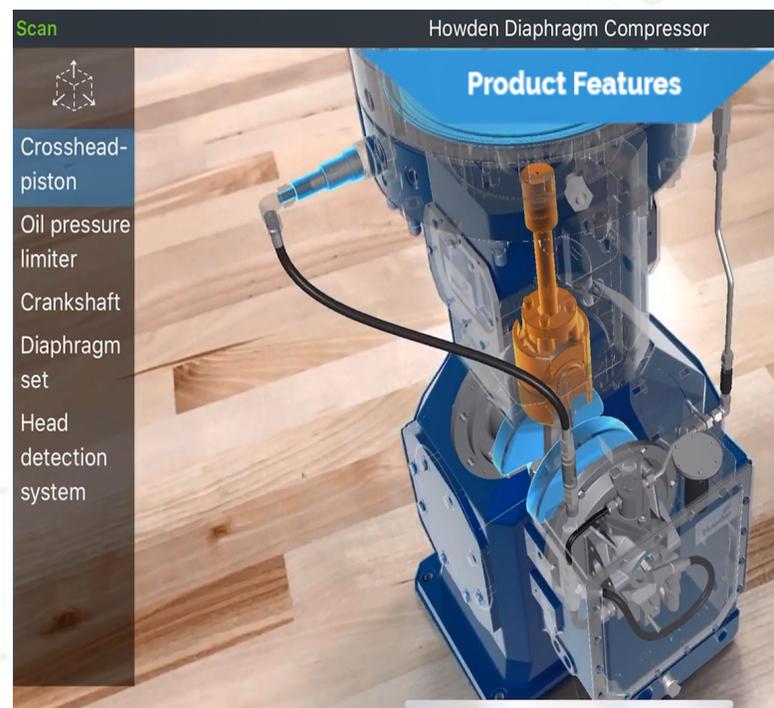
Formazione immersiva, apprendimento personalizzabile e dimostrazioni di vendita

Tanto importante quanto facilitare una connessione personale e in remoto con i clienti, è stata anche l'opportunità che Howden ha colto per stabilire la stessa connessione tra i team interni. Howden idea e progetta turbosoffianti in Europa e Asia per la distribuzione in tutto il mondo. A causa della natura globale della propria attività, gli esperti di prodotti Howden dovevano spesso spostarsi per formare i team di vendita e fornire supporto tra team di ingegneri progettisti e team di produzione. Le condizioni di lavoro in remoto e il distanziamento sociale hanno complicato l'implementazione delle competenze su vasta scala.

Grazie a Vuforia Studio, Howden ha contribuito a scalare la formazione e ad accelerare il processo di vendita. Vuforia Studio consente agli esperti di prodotti di creare esperienze di formazione 3D di realtà aumentata che possono essere visualizzate ovunque e in qualsiasi momento su una varietà

di dispositivi standard del settore. Inoltre, l'integrazione di Vuforia Studio con ThingWorx consente di presentare i dati degli asset acquisiti nella realtà aumentata come una sovrapposizione visiva, semplificando così il processo di formazione e trasferimento delle conoscenze. Oggi, le unità di produzione di Howden istruiscono i team di vendita regionali e altri team interni sulle caratteristiche complesse dei prodotti in modo da migliorare la comprensione e la fidelizzazione.

I team di vendita Howden utilizzano anche queste esperienze immersive, complete e virtuali con i prodotti per migliorare il proprio processo di vendita. Le dimostrazioni di prodotti 3D virtuali consentono loro di dimostrare ai clienti le dimensioni, la scala e le funzionalità di compressori di grandi dimensioni, offrendo loro un'esperienza di realtà aumentata visualizzabile sui loro dispositivi mobili. Pertanto è particolarmente utile in quanto non è possibile organizzare riunioni di vendita faccia a faccia a causa del COVID-19.



Howden si è adattata a un mercato dinamico e si è organizzata per una crescita futura

Howden sta subendo un'enorme trasformazione digitale che avrà un impatto drastico sull'azienda e sul modo in cui interagisce con i clienti. Tale trasformazione, e i casi d'uso di Vuforia Chalk e Vuforia Studio in particolare, è stata accelerata solo dagli eventi recenti.

"Abbiamo esplorato la tecnologia, esaminando i casi d'uso e come può risolvere i nostri problemi. Quando abbiamo dovuto reagire, è stata davvero utile. Abbiamo provato Vuforia Chalk, abbiamo eseguito i test e riscontrato che era davvero facile espandersi", afferma Russell.

L'impatto è stato percepito in tutti i suoi obiettivi aziendali. Howden è riuscita a raggiungere i propri obiettivi di: riduzione dei costi di assistenza, diminuzione dei costi di viaggio, miglioramento dell'efficienza della forza lavoro e potenziamento della sicurezza e sostenibilità. Ed era chiaro l'effetto positivo che ha avuto sui suoi rapporti con i clienti.

"Questi casi d'uso hanno portato a ulteriori richieste di lavoro. Siamo stati contattati con alcuni consigli per la risoluzione dei problemi, a condizione che con Vuforia Chalk, e in entrambi i casi, ci sia stato chiesto di fornire un preventivo per ulteriori lavori post-vendita", afferma Russell.

Continuando il proprio percorso con i prodotti Vuforia, Howden ha già pianificato molti altri casi d'uso. Mentre crea una nuova linea di produzione e una nuova disposizione degli stabilimenti nei Paesi Bassi, utilizzerà Vuforia Expert Capture per implementare processi standardizzati e ripetibili che eliminano scarti e rilavorazioni. Mirerà al miglioramento continuo, acquisendo metriche relative al rischio, alla resa al primo test, al tempo dall'ordine alla consegna e alla varianza dei lead time.

Supportando meglio sia i clienti che i team interni, Howden ha gettato le basi per nuovi modelli di assistenza, garantendo al contempo la produzione continua di risultati eccezionali. Si tratta di cambiamenti dirompenti che modificheranno drasticamente la sua attività e Howden non potrebbe essere più entusiasta di ciò che verrà.

"Questi casi d'uso hanno portato a ulteriori richieste di lavoro. Siamo stati contattati con alcuni suggerimenti per la risoluzione dei problemi, a condizione che utilizzassero Vuforia Chalk, e in entrambi i casi, ci è stato chiesto di fornire un preventivo per ulteriori lavori post-vendita".

Graeme Russell

www.ptc.com/it/case-studies

© 2020, PTC Inc. (PTC). 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 o offerta da parte di PTC. PTC, il logo PTC e tutti i nomi di prodotti e il 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. I tempi relativi a qualsiasi release di prodotto e qualsiasi funzione o funzionalità sono soggetti a modifica a discrezione di PTC.