

Howden ha migliorato il supporto clienti con l'assistenza in remoto aumentata

La competenza dei dipendenti è la chiave per una forza lavoro efficace ed efficiente

La competenza dei dipendenti è inestimabile. Dagli ingegneri che comprendono esattamente come funzionano i macchinari agli operatori che hanno familiarità con ogni centimetro della linea di produzione, la competenza della forza lavoro influisce notevolmente sui risultati finanziari di un'azienda. Molti produttori si affidano a questi esperti per supportare sia le loro divisioni interne che i loro clienti finali. Poiché le aziende devono affidarsi a un numero limitato di esperti, l'implementazione di tali conoscenze su scala presenta delle problematiche, soprattutto per le attività globali.

La combinazione della realtà aumentata con le soluzioni di assistenza in remoto può favorire il supporto e fornire competenze ovunque sia necessario, in modo più rapido ed efficace che mai. Mettendo in contatto gli esperti in remoto con i team dell'assistenza in tempo reale mediante gli strumenti di realtà aumentata, i produttori possono migliorare la comunicazione e risolvere rapidamente problemi imprevisti o insoliti. L'assistenza in remoto aumentata garantisce che i dipendenti abbiano sempre la conoscenza di cui hanno bisogno per offrire un'assistenza clienti eccezionale.

La missione di Howden è fornire un'assistenza eccezionale a tutti i suoi clienti

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 loro prodotti 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.

L'unità di produzione di Howden nei Paesi Bassi progetta e costruisce compressori alternativi e li consegna in tutto il mondo. Come molte delle unità di produzione di Howden, questo significa che ricevono regolarmente richieste di supporto per la risoluzione dei problemi dai team di assistenza di tutto il mondo. Queste richieste spesso prevedono che gli esperti di prodotti debbano recarsi presso le sedi dei clienti. Di conseguenza, esiste un limite al numero di team e clienti che gli esperti di Howden possono supportare contemporaneamente.

Howden ha collaborato con PTC per implementare soluzioni di assistenza in remoto aumentata

Per supportare meglio i clienti e fornire competenze, senza dover inviare esperti a domicilio, Howden ha deciso di implementare una soluzione di assistenza in remoto aumentata. Ha scelto Vuforia Chalk di PTC non solo per le sue potenti funzionalità di assistenza in remoto, ma anche perché è pronta all'uso. La soluzione non richiede un lavoro esteso di sviluppo o integrazione e Howden potrebbe rapidamente distribuire e scalare la soluzione.



"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.

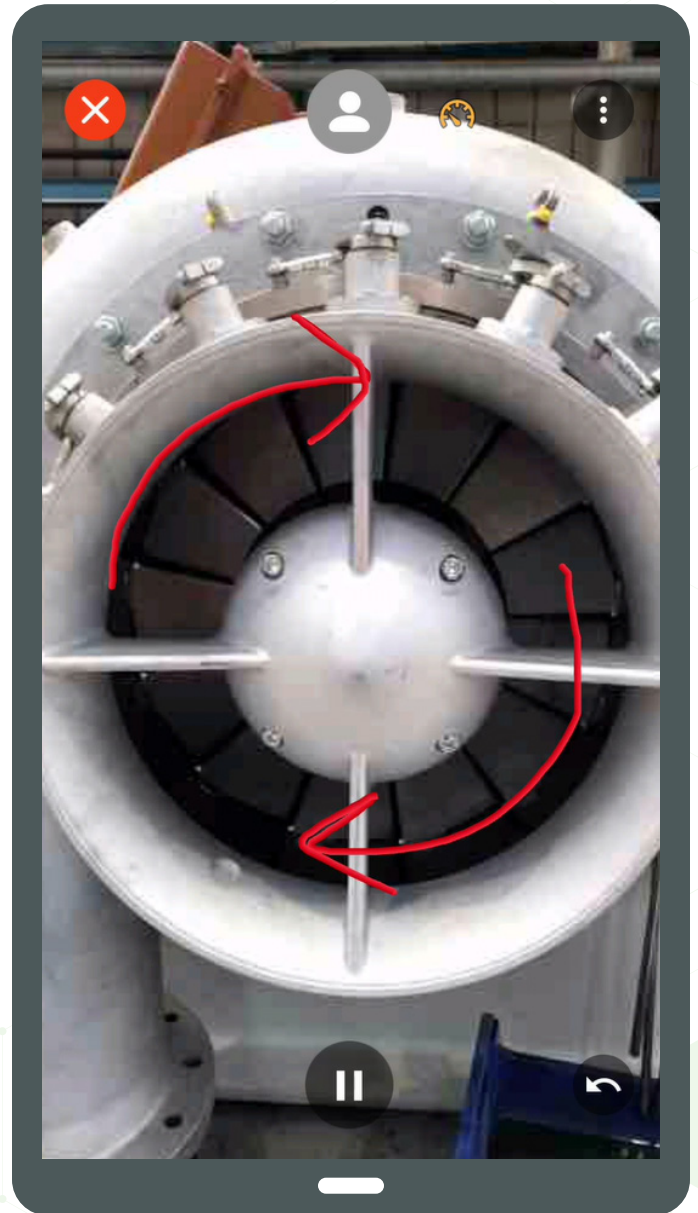
Howden ha cominciato in piccolo, con parecchi programmi pilota che includevano il loro team olandese. Ma quando l'impatto globale della COVID-19 ha complicato ancora di più la mobilitazione del supporto a domicilio, Howden ha raddoppiato gli investimenti e ha implementato un programma standardizzato per le unità di produzione e assistenza in tutto il mondo.

Grazie a Chalk, i team dell'assistenza locali utilizzano tablet e dispositivi mobili per comunicare in remoto con gli esperti di prodotti. Quando si verifica un problema, i team dei prodotti sono in grado di determinare le priorità dei problemi e di risolverli in tempo reale, tramite video e audio condivisi dal team di supporto. Gli esperti vedono esattamente ciò che il team dell'assistenza sta guardando e possono fornire istruzioni disegnando annotazioni digitali sull'ambiente condiviso e realistico. Poiché le annotazioni digitali di 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.

Di conseguenza, i tecnici dell'assistenza sul campo locali ricevono assistenza in tempi molto più rapidi. Sono più fiduciosi nella valutazione dell'apparecchiatura e nella consulenza che forniscono all'utente finale. E con il supporto di esperti globali, i team Howden locali possono affermarsi come consulenti di fiducia per il cliente.

A causa delle limitazioni del distanziamento sociale e di viaggio dovute alla COVID-19, è emersa l'opportunità più ampia di supportare i clienti direttamente con la risoluzione dei problemi e la guida invece di inviare un tecnico a domicilio.

I clienti apprezzano la capacità di rispondere più rapidamente e di risolvere i problemi che altrimenti causerebbero periodi di inattività. Dati i risultati positivi che ha osservato, Howden prevede di supportare i clienti con procedure di assistenza più complesse nel prossimo futuro.



Howden ha scalato con successo le proprie competenze per supportare meglio i propri clienti

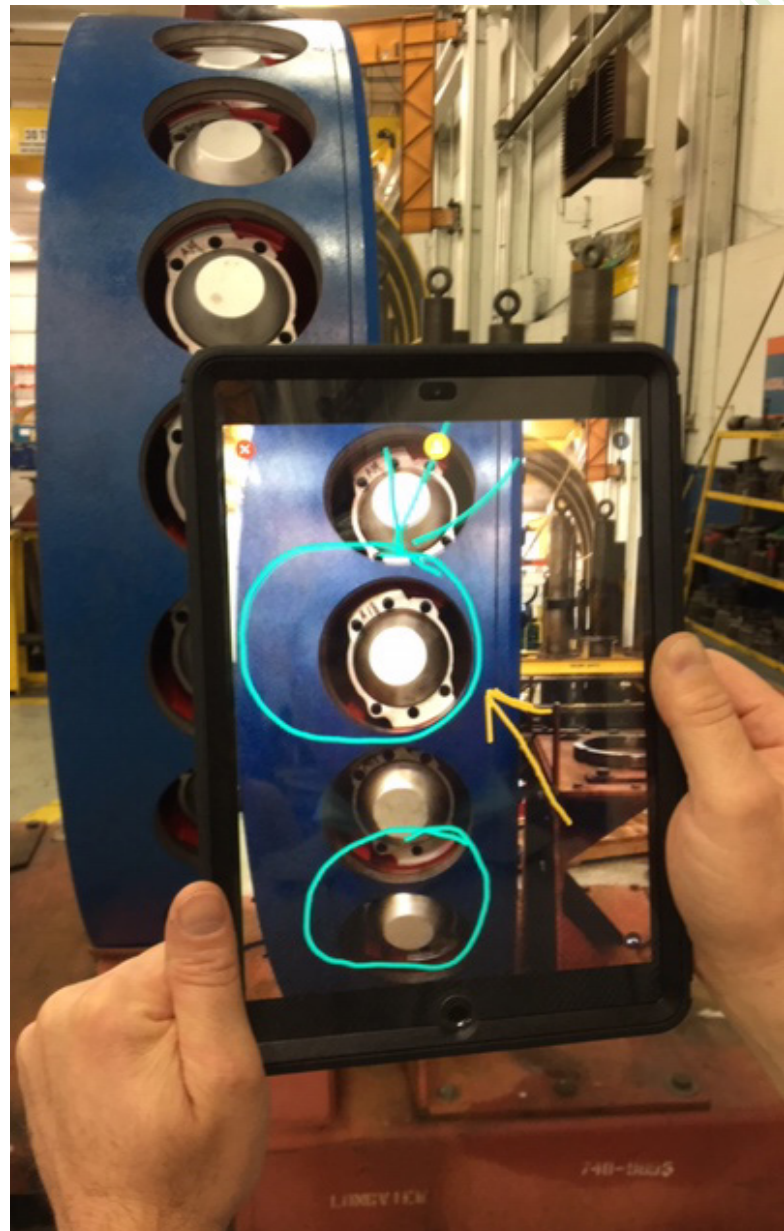
I risultati dell'iniziativa iniziale Chalk sono stati estremamente positivi sia internamente che esternamente. Internamente, Howden è passata da 7 a 144 utenti Chalk nel giro di poche settimane. Inoltre, esternamente, i clienti sono stati soddisfatti del livello elevato di risoluzione dei problemi, manutenzione e supporto ricevuto. Howden ha scalato l'iniziativa in tutta l'azienda ed ora viene utilizzata in quasi tutti i siti di produzione.

"Non c'è alcun lavoro di sviluppo ed è anche molto intuitivo da usare. È stato davvero facile. Nelle ultime settimane abbiamo ottenuto una rapida espansione", afferma Russell.

Dopo il successo del programma pilota, gli ingegneri Howden hanno utilizzato Chalk per guidare i clienti in India e Asia in una procedura di sostituzione del lubrificante e di chiusura per operazioni di manutenzione. Entrambi gli impegni hanno portato a servire i clienti con più servizi post-vendita, come la fornitura di ricambi e contratti di assistenza.

"Tali iniziative hanno portato a ulteriori richieste di lavoro. Siamo stati contattati per consigli sulla risoluzione dei problemi e siamo stati in grado di fornirli con Vuforia Chalk. Di conseguenza, ci è stato chiesto di fornire un preventivo per ulteriori lavori post-vendita", dichiara Russell.

Alla fine, Howden ha realizzato il proprio obiettivo di scalare le competenze a livello globale e ridurre la necessità di eccessivi spostamenti. E ha gettato le basi per una trasformazione dell'assistenza a lungo termine, in quanto sarà in grado di supportare i clienti più direttamente durante tutto il ciclo di vita dell'assistenza.



© 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 i loghi 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.