

Bell and Howell trasforma l'attività di assistenza



La soluzione BH Connect basata su ThingWorx consente di ottenere una riduzione del 60% del tempo medio di riparazione

Un percorso di assistenza pluriennale

Tra le più grandi e sofisticate organizzazioni di assistenza al mondo, Bell and Howell mantiene perfettamente funzionanti le maggiori aziende dei settori finanziario, industriale e pubblico.

Bell and Howell rende possibili servizi e soluzioni che consentono, ad esempio, di ritirare una prescrizione, ricevere una carta di credito per posta o effettuare un ordine online per il ritiro in negozio. Oltre a fornire una gamma di soluzioni di automazione industriale, l'azienda effettua manutenzione per oltre 30.000 asset prodotti da più di 30 OEM, con supporto tecnico e assistenza clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 all'anno.

Tre anni fa, l'azienda si trovava a un bivio in termini di innovazione. Per quanto fossero ragguardevoli i suoi sistemi di automazione e il suo workflow di produzione high-tech, Bell and Howell sapeva che avrebbe potuto creare ancora più valore. "In passato, avresti potuto cavartela con il 90-95% di tempo di attività", spiega Jim Feely, Senior Vice President di Bell and Howell. "Oggi, devi avere un tempo di attività del 99-100%. L'unico modo per ottenerlo è risolvere i problemi prima che si verifichino. E l'unico modo per farlo è utilizzare l'analisi predittiva".

L'azienda ha intrapreso la missione di trasformare il suo approccio all'assistenza passando da un modello di assistenza reattivo a uno predittivo nella maniera più veloce ed efficiente possibile. Dopo tre anni, i risultati sono stati sorprendenti sia per Bell and Howell che per i clienti da essa serviti.

"Il nostro business sta crescendo enormemente", afferma Feely. "Questa crescita è dovuta al fatto che la nostra tecnologia è migliorata, insieme alla nostra capacità di fornire un livello di servizio che va ben oltre quello della concorrenza del settore".

Un processo di manutenzione manuale e inefficiente

Bell and Howell era fortemente motivata a capire come le tecnologie Industrial IoT (IIoT) potessero favorire l'innovazione nell'erogazione della manutenzione e aiutare l'azienda a superare alcune delle sue sfide più importanti.

Il suo processo esistente per l'assistenza alle macchine era dispendioso in termini di tempo e non efficiente come avrebbe dovuto essere. Sebbene la rete di manutenzione connettesse al call center i suoi oltre 800 tecnici sul campo tramite dispositivi palmari, il processo di analisi dei dati delle macchine per diagnosticare i problemi e trasmettere le informazioni ai tecnici era più laborioso.

Quando una macchina presentava un problema tecnico, occorreva attivare un processo a più passaggi che richiedeva mediamente due ore e mezza per essere completato. Al ricevimento della chiamata di un cliente che sollevava un problema, il call center creava manualmente una richiesta di assistenza. Il sistema assegnava poi la richiesta al successivo tecnico disponibile che analizzava e risolveva il problema, solitamente presso la sede del cliente.

Bell and Howell ha capito che un cambiamento radicale richiedeva non solo la connettività alle apparecchiature e ai sistemi, ma anche l'integrazione di aggregazione e analisi automatizzate dei dati. Una piattaforma IIoT era un chiaro prerequisito e l'azienda ha iniziato a cercare la soluzione adatta.

Valutazione delle piattaforme IIoT per l'assistenza

Bell and Howell ha valutato quattro fornitori di soluzioni IIoT, utilizzando criteri relativi all'analisi e alla connettività delle macchine. L'azienda cercava un leader comprovato e affidabile con competenza nell'IIoT. Per ottenere risultati rapidi e dimostrabili, era importante scegliere un fornitore che avesse già dato prova di rapidi ritorni sull'investimento e proponesse una piattaforma IIoT pronta all'uso, studiata per favorire un agile sviluppo di soluzioni.

L'azienda ha scelto la piattaforma di soluzioni IIoT ThingWorx di PTC, una piattaforma tecnologica completa che fornisce un'unica soluzione per la connettività, lo sviluppo delle applicazioni, l'analisi e l'amministrazione.

L'implementazione della piattaforma ThingWorx nell'ambiente di sviluppo delle applicazioni esistente di Bell and Howell è stata impeccabile grazie all'integrazione incorporata tra ThingWorx e la piattaforma cloud Microsoft Azure. Microsoft Azure fornisce a Bell and Howell un insieme in continua espansione di funzionalità cloud per aiutarla ad affrontare le sfide relative all'assistenza. La combinazione di ThingWorx e Microsoft Azure ha creato la base flessibile e sicura di cui necessitava l'azienda per creare, gestire e implementare il suo crescente portfolio di servizi su larga scala.

Con questi componenti, l'azienda è passata al suo primo progetto di connected service.

BH Connect: una soluzione completa per la trasformazione dell'assistenza

Con BH Connect, la principale offerta di connected service dell'azienda, Bell and Howell fornisce una suite completa di funzionalità di assistenza, tra cui il monitoraggio, la diagnostica e la riparazione remoti. Fin dall'inizio, la risposta ai clienti è stata estremamente positiva.

Il ciclo "guida, diagnosi, riparazione", costoso e dispendioso in termini di tempo, è stato sostituito con una diagnostica remota più veloce e più efficiente. Questo ha permesso a Bell and Howell di passare dall'erogazione di un servizio locale a quella di un servizio remoto, che rappresenta ora più del 70% di tutte le richieste di assistenza in un solo segmento del business. In molti casi, i tecnici possono effettuare le riparazioni delle apparecchiature da remoto, contribuendo a un'importante riduzione dei tempi complessivi di riparazione.

Feely dichiara: "Una delle maggiori preoccupazioni dei nostri clienti è il tempo di risposta dell'assistenza. Con BH Connect, siamo ora in grado di fornire risposte quasi immediate. Quando chiedo "Che urgenza ha di ricevere il tecnico per la riparazione?", le persone rispondono "Servirebbe il teletrasporto". "Beh, ora è possibile".

Alzare la posta in gioco con l'analisi avanzata

Sulla base del successo di BH Connect, Bell and Howell ha intrapreso il passo successivo nel suo percorso di trasformazione: utilizzare l'analisi avanzata per ottenere informazioni su prestazioni e operazioni che consentano ai clienti di ottimizzare le operazioni, favorire un processo decisionale intelligente e ridurre i periodi di inattività.

La soluzione di analisi avanzata dell'azienda basata su ThingWorx, BH Analytics 360, raccoglie e analizza i dati da macchine connesse e fornisce i risultati in formati di facile consultazione ai tecnici dell'assistenza, ai clienti e ai manager. Su queste macchine connesse, i tecnici hanno ora a portata di mano una visione operativa approfondita, nel luogo e al momento opportuni per prendere decisioni sicure e consapevoli.

Il Dr. Haroon Abbu, Vice President of Data Analytics di Bell and Howell, osserva: "Per la prima volta, abbiamo la possibilità di identificare e risolvere i problemi ancora prima che il cliente sappia della loro esistenza. Questo aggiungerà un enorme valore alle nostre operazioni di assistenza e trasformerà l'erogazione del servizio e i risultati per i nostri clienti".

Il potere di prevedere e prevenire periodi di inattività

Un tempo di attività massimo è l'obiettivo principale di ogni cliente Bell and Howell. Il servizio remoto è essenziale per risolvere velocemente i malfunzionamenti delle macchine e ridurre al minimo le interruzioni delle operazioni. Ma, ovviamente, ciò che vogliono veramente i clienti è evitare del tutto i periodi di inattività. Ed è qui che entra in gioco l'assistenza predittiva.

Feely spiega: "Con ThingWorx, sappiamo come funziona una macchina. Siamo quindi in grado di individuare i problemi prima che una macchina incorra in un guasto, il che è fondamentale per l'assistenza predittiva. Se riesco ad anticipare il guasto, posso risolverlo prima che causi un periodo di inattività. Per i nostri clienti è un grande vantaggio ed è una delle aree principali che differenziano Bell and Howell".

Successo: in cifre*

- 71% delle chiamate di assistenza risolte in remoto
- Tempo richiesto per la risoluzione dei problemi ridotto di un'ora per chiamata
- 60% di riduzione del tempo medio di riparazione
- Riduzione del 30% nella frequenza e durata della manutenzione grazie alla transizione alla manutenzione prescrittiva/sostituzione predittiva delle parti in base al conteggio dei cicli
- I tecnici dell'assistenza ottengono un tasso di successo alla prima riparazione del 92%

**dove viene implementata BH Connect*

In Bell and Howell, i dati delle macchine connesse vengono monitorati e raccolti continuamente per ottenere informazioni on-demand sulle prestazioni in tempo reale, sullo stato operativo, sulle condizioni ambientali, sui comportamenti attesi e sull'usura, nonché indicazioni di potenziali problemi. Questo è il fondamento di base su cui poggia la strategia di assistenza predittiva.

- Stabilire modelli di dati per prestazioni normali
- Individuare modifiche inattese nel comportamento in tempo reale
- Identificare velocemente il problema e diagnosticare la causa
- Prescrivere il migliore piano d'azione per prevedere i malfunzionamenti (ed evitare i periodi di inattività)

Le macchine connesse generano enormi volumi di dati, che possono essere difficili da gestire manualmente. ThingWorx raccoglie questa grande quantità di dati e la analizza utilizzando machine learning e intelligenza artificiale sofisticati e automatizzati. Produce una gamma di risultati analitici, dall'analisi descrittiva e cronologica alle informazioni predittive e prescrittive, utilizzando visualizzazioni e linguaggio adeguati per l'utente ordinario.

In un momento in cui i dipendenti dell'assistenza hanno più conoscenze e sono più efficienti che mai, Bell and Howell ha completamente stravolto l'assistenza e a trarne vantaggio sono i suoi clienti. Per l'azienda, l'assistenza predittiva significa che la manutenzione viene eseguita in anticipo o nei tempi previsti, le parti vengono sostituite prima della fine del ciclo di vita e i problemi funzionali vengono risolti con la minima interruzione; il tutto si traduce in una cosa: più tempo di attività.

Quando si verificano problemi inevitabili, i tecnici dell'assistenza sul campo hanno una migliore comprensione di ciò che ostacola la macchina. Dispongono di dati sulle prestazioni e analisi che, se combinati con le viste in tempo reale, li aiutano a



Vedendo il valore che ThingWorx ha apportato alle nostre offerte di assistenza e gli altri vantaggi di cui beneficiamo, stiamo già lavorando per implementare ThingWorx nella nostra linea di prodotti completa. Questo ci consentirà di proporre ai nostri clienti offerte migliori, basate sull'analisi.

Dr. Haroon Abbu
Vice Presidente Data Analytics, Bell and Howell

diagnosticare il problema con precisione, individuare la causa e procedere a una rapida risoluzione.

Il percorso dell'assistenza abilitata dall'IIoT: passi successivi

Visto il rapido successo e il ritorno sull'investimento, Bell and Howell prevede di connettere diverse altre classi di macchine alla piattaforma BH Connect per ottimizzare l'efficienza dell'assistenza. L'azienda è pronta a continuare ad aumentare gli investimenti nelle tecnologie e nelle soluzioni IIoT per l'assistenza, ad esempio espandendo il suo portfolio di servizi fino a includere offerte di assistenza basate su realtà aumentata. Con la piattaforma ThingWorx, Bell and Howell ha tutti gli strumenti necessari per ottenere innovazioni nell'assistenza clienti che offrano soluzioni solide e di alta qualità per i clienti e creino nuovi ricavi per l'azienda.

© 2020, 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.