



# Mettere in atto una strategia di servizio remoto

Come trasformate il servizio in  
tre fasi

WHITE PAPER



Le organizzazioni di servizi sono responsabili di apparecchiature molto complesse, spesso dislocate in più sedi. Questo può complicare il processo di servizio quando si verificano problemi alle apparecchiature. I tecnici non hanno sempre a disposizione le parti, le informazioni e gli strumenti adatti al momento e al posto giusto. Spesso questo determina costi per spostamenti e periodi di inattività imprevisti.

Il servizio remoto aiuta i produttori a sfruttare i dati dell'Internet of Things (IoT) per risolvere i problemi da qualsiasi luogo, riducendo i tempi di risposta, riparazione e

*L'implementazione di una strategia di servizio remoto di successo richiede un team interfunzionale e trae vantaggio dai consigli di esperti.*

risoluzione e, al contempo, aumentando i tempi di attività dei clienti ed evitando costi di spedizione.

Ma l'implementazione di una strategia di successo per il servizio remoto richiede un team interfunzionale e trae vantaggio dai consigli di esperti. Da dove è meglio iniziare? Chi coinvolgere? In che modo il servizio remoto può trasformare il settore sanitario su vasta scala? Create il massimo valore per voi e i vostri clienti concentrandovi sulle tre fasi principali dell'implementazione del servizio remoto: visibilità, processo e adozione.

## Fase 1: Visibilità

La visibilità è la prima fase chiave di una strategia di servizio remoto efficace. Dopo che vi siete assicurati supporto a livello aziendale per un caso d'uso di servizio remoto orientato al business, la connettività dei macchinari offre visibilità su dati strategici.

Questa è la fase in cui dovrete valutare le competenze della vostra forza lavoro e creare il team interfunzionale che concretizzerà i vostri piani di servizio remoto. I team di Progettazione tecnica, Ricerca e sviluppo, Servizio, IT e sicurezza collaboreranno per raggiungere i seguenti obiettivi:

- Accertarsi che i sensori forniscano le informazioni necessarie per la diagnosi in remoto.
- Pianificare la modalità di interazione con apparecchiature in remoto
- Accertarsi che il flusso di dati avvenga correttamente e in modo sicuro
- Raccogliere informazioni contestuali sul feed dei dati

## Fase 2: Processi

Il vostro team di servizio può ora intervenire sulla base di informazioni preziose sulle macchine. La fase successiva della strategia di servizio remoto consiste nel creare un processo all'interno dell'organizzazione di servizio per gestire la connettività dei dati, segnalare ai reparti dedicati le chiamate di servizio e creare un flusso di lavoro per la diagnosi in remoto e il servizio. Questo comporta definire:

- Chi userà il sistema
- Quando risolvere i problemi da remoto e chi sarà coinvolto
- Quando e come notificare al cliente le correzioni in remoto

Questa fase sarà guidata dal responsabile del servizio, che conosce il modo migliore per trasformare la visibilità dei dati in azioni concrete per un servizio remoto efficiente. Ma

*"I dati generati dalle apparecchiature devono essere aggregati, contestualizzati, analizzati e condivisi al fine di creare informazioni dettagliate preziose per il servizio".*

*- [Buyer's Guide: Improving Service with Remote Monitoring](#), Tech-Clarity*

tutti i membri del team di servizio contribuiranno al processo con la propria esperienza di utenti finali della tecnologia IoT.

## Fase 3: Implementazione e adozione

A questo punto, l'organizzazione dispone di visibilità sui dati delle apparecchiature e di un processo creato sulla base di informazioni preziose IoT attuabili. Con la visibilità necessaria e un flusso di lavoro specifico in atto, la vostra forza lavoro deve ora apportare i cambiamenti necessari per adattarsi a un nuovo modo di erogare il servizio.

Nella terza e ultima fase della vostra strategia di servizio remoto, vi concentrerete sull'adozione e sulla scalabilità dell'implementazione del servizio remoto per

raggiungere un valore a lungo termine. Ma anche quando è coinvolto l'intero team, l'implementazione di un servizio remoto può incontrare alcuni ostacoli.

## Evitare gli errori comuni

*Un servizio remoto efficiente ed efficace su larga scala è possibile grazie a una piattaforma IoT di prim'ordine, che offra funzionalità predefinite e immediate con il supporto di un esperto.*

L'errore più grave che si può commettere quando si mette in atto una strategia di servizio remoto è quello di lasciarsi sfuggire l'opportunità di assumere esperti che possano offrire consigli. Per alcune società di servizi, inizialmente un approccio "fai da te" può sembrare una soluzione rapida. Tuttavia, agire da soli può mettere a rischio la vostra strategia di servizio remoto a lungo termine.

Un servizio remoto "fai da te" è difficile da avviare, mantenere, adottare e ridimensionare nel tempo. Oltre a rendere la vita più difficile al team IT, un approccio fai-da-te può ritorcersi contro di voi a causa di soluzioni temporanee complesse e dispendiose in termini di tempo. Si tratta di un approccio particolarmente rischioso, poiché adottando un sistema di servizio remoto che non funziona come è stato progettato o come è stato pubblicizzato si corre un grande pericolo. Un servizio remoto efficiente ed efficace su larga scala è possibile grazie a una piattaforma IoT di prim'ordine, che offra funzionalità predefinite e immediate con il supporto di un esperto<sup>1</sup>.

## La guida di un esperto nell'adozione del servizio remoto

Come si fa a sapere che si sta scegliendo la soluzione più adatta e il partner giusto per l'implementazione di un servizio remoto? Nella sua guida all'acquisto, Tech-Clarity delinea i requisiti per l'adozione di una soluzione di [monitoraggio delle condizioni in remoto](#).

Quando si adotta una soluzione di monitoraggio delle condizioni in remoto per offrire al proprio team la visibilità e le informazioni necessarie ad erogare un servizio remoto, Tech-Clarity consiglia di cercare una piattaforma integrata con

1. [The Three Most Dangerous Phrases in IoT](#) (video)

"applicazioni, dashboard, algoritmi, adattatori e API predefiniti". Per questo, l'accesso a contenuti di formazione registrati e la partnership con esperti di IoT aiuta la vostra società di servizi ad adattarsi al nuovo processo.

Quando si sceglie un partner per il proprio percorso di monitoraggio delle condizioni in remoto, Tech-Clarity consiglia di affidarsi a un'organizzazione con una solida esperienza nella tecnologia IoT, nell'assistenza e nella fabbricazione nel proprio settore e nella propria area geografica e a un "ecosistema di partner ampio e competente"<sup>2</sup>.

## Storie di successo del servizio remoto

Quando si avvia una strategia di servizio remoto nella propria organizzazione occorre considerare molti dettagli. Per questo, può essere utile osservare casi concreti di implementazione in altre aziende. Ecco come due società di servizi hanno affrontato le tre fasi dell'implementazione del servizio remoto con un partner IoT di fiducia per ottenere risultati tangibili.



### VISIBILITÀ

Avete riconosciuto la chiara necessità di una piattaforma IoT per migliorare il vostro processo di assistenza, che era reattivo e macchinoso.

### PROCESSO

Ha scelto la piattaforma IoT ThingWorx di PTC per fornire il monitoraggio delle condizioni, la diagnosi e la riparazione in remoto ed è passata dall'erogazione di servizio in loco a quella in remoto.

### ADOZIONE

Ha iniziato con un progetto di connected service e ha fatto leva su quella strategia per creare una soluzione analitica avanzata.

### RISULTATI

Risoluzione in remoto per il 71% di chiamate di servizio; percentuale di risoluzione al primo tentativo del 92%<sup>3</sup>

LEGGETE LA STORIA COMPLETA DEL SERVIZIO REMOTO IN BELL AND HOWELL 

<sup>2</sup> Buyer's Guide: Improving Service with Remote Monitoring, Tech-Clarity

<sup>3</sup> Bell and Howell promuove l'innovazione con l'automazione dei processi IoT (storia di successo)

# CATERPILLAR

## VISIBILITÀ

Ha fornito informazioni preziose strategiche dal punto di vista operativo per i siti di De Beers in ambienti difficili, come il circolo polare artico

## PROCESSO

Ha scelto la piattaforma IoT ThingWorx di PTC per una diagnosi proattiva

## ADOZIONE

Ha fornito "servizi di alimentazione mission-critical in luoghi remoti e inospitali".

## RISULTATI

Prevenzione di perdite di alimentazione potenzialmente "devastanti", con conseguente riduzione dei periodi di inattività<sup>4</sup>

LEGGETE LA STORIA COMPLETA DEL SERVIZIO REMOTO IN CATERPILLAR



## Iniziate a trasformare la vostra strategia di manutenzione oggi stesso

Un servizio remoto che consenta di risparmiare sui costi, sui tempi di attività e sull'efficienza richiede una visibilità a livello aziendale, un processo chiaro e un'adozione a lungo termine in grado di garantire risultati. [Esplorate altre risorse](#) sul monitoraggio delle condizioni in remoto e sugli strumenti necessari per avviare la vostra strategia di servizio remoto.

4. [Per Caterpillar, la capacità di garantire il tempo di attività e la sicurezza delle attrezzature sono fattori mission-critical](#) (storia di successo)



PTC, Inc.

Maggio 2022  
Copyright © PTC, Inc.  
[www.ptc.com](http://www.ptc.com)

SKU#21134