



Tre casi d'uso IIoT per migliorare l'NPS aziendale

I team di assistenza industriale sono alle prese con un cambiamento radicale delle modalità di interazioni con i clienti. Non molto tempo fa, le aziende di assistenza riuscivano a fidelizzare i clienti reagendo ai problemi delle apparecchiature subito dopo l'occorrenza degli stessi. A causa del rapido ritmo dell'innovazione tecnologica, sono aumentate le aspettative dei clienti in termini di supporto, che impongono accordi più rigorosi sul livello di servizio. Allo stesso tempo, i tecnici dell'assistenza industriale devono lavorare su apparecchiature complesse e differenziate, mettendo a rischio metriche come ad esempio la percentuale di risoluzione al primo intervento (FTFR) e il tempo medio di riparazione (MTTR).

Per superare le aspettative dei clienti e aumentare le metriche incentrate sul cliente, come ad esempio i tassi di fidelizzazione e i Net Promoter Score (NPS), occorre ragionare in modi nuovi su offerte di servizi, processi e personale. Un approccio collaudato per aumentare le metriche di soddisfazione dei clienti consiste nel costruire relazioni vantaggiose attraverso una previsione e comprensione ottimale delle esigenze dei clienti.

L'acquisizione di questo tipo di conoscenze è possibile con la Industrial Internet of Things (IIoT). Il servizio IIoT offre visioni operative e fruibili sull'utilizzo, consentendo al vostro team di migliorare le interazioni con i clienti e le esperienze di assistenza di questi ultimi.

IIoT è una tecnologia di supporto fondamentale per affrontare con successo le sfide associate al supporto clienti rapido ed efficiente. Scoprite in che modo i dirigenti del settore dell'assistenza hanno usato determinate strategie per gestire i principali fattori di influenza dell'NPS e come usare l'IIoT per migliorare la soddisfazione dei clienti.

1

Utilizzo del servizio IIoT per aumentare il tempo di attività

Ogni giorno, le aziende produttrici di bevande devono soddisfare milioni di consumatori di tutto il mondo fornendo prodotti di alta qualità.

Per raggiungere questo obiettivo e ottenere un'esperienza coerente con il marchio, le aziende produttrici di bevande acquistano le attrezzature di erogazione dai produttori, come ad esempio rubinetti e refrigeratori, fornendole a bar, birrerie e ristoranti. Fra il momento dell'ordine e del consumo di una bevanda, esistono diversi fattori invisibili in grado di influenzare negativamente la soddisfazione del consumatore. Senza disporre di informazioni vitali già nel punto vendita, le aziende non possono controllare la qualità del prodotto e garantire il tempo di attività delle apparecchiature. I problemi alle apparecchiature possono causare l'esaurimento dei flussi e delle entrate.



CELLI GROUP



Celli Group, un produttore e fornitore di servizi italiano di apparecchiature di distribuzione delle bevande, ha compreso che l'assenza di visibilità delle prestazioni di rubinetti, refrigeratori e distributori fosse un serio problema per i clienti aziendali. Occorreva creare nuove offerte di servizi a valore aggiunto e su misura per le esigenze dei clienti. Allo stesso tempo, Celli Group ha trasformato il proprio modello di business in modo da operare in modo incentrato sui servizi.

Sfruttando la piattaforma PTC ThingWorx IIoT Solutions, Celli Group ha sviluppato IntelliDraught, un sistema connesso di distribuzione delle bevande che trasforma le apparecchiature prodotte o installate in dispositivi intelligenti. Aggiungendo sensori a elementi come fontane, rubinetti, refrigeratori e altre apparecchiature, IntelliDraught raccoglie informazioni dettagliate sui dati in tempo reale, che consentono ai clienti aziendali di garantire la disponibilità delle apparecchiature.

IntelliDraught offre visibilità sulle prestazioni delle apparecchiature attraverso il monitoraggio delle condizioni operative e il contatto automatico del reparto assistenza della Celli in caso di potenziali problemi. Grazie all'accesso in tempo reale ai dati, i tecnici possono ispezionare e programmare in remoto i controlli igienico-sanitari, controllare la refrigerazione e temperatura e i livelli di consumo energetico. Queste funzionalità di manutenzione predittiva e preventiva consentono ai clienti di Celli Group di prevenire i periodi di inattività, fenomeni funesti che sprecano scorte e aumentano i costi.

I risultati reali ottenuti da Celli Group grazie all'assistenza basata su IIoT

13% 

di riduzione dei guasti alle apparecchiature

Storia del cliente Celli Group.

2 Utilizzo del servizio IIoT per migliorare le percentuali di risoluzione al primo intervento

L'importanza dei microscopi è vitale per i ricercatori e laboratori di tutto il mondo.

Trattandosi di uno strumento essenziale per effettuare scoperte scientifiche, le aspettative in termini di prestazioni per questo prodotto sono molto elevate, soprattutto alla luce della fascia di prezzo, compresa fra 500.000 e 1,5 milioni di USD. Alla luce del costo, le strutture di imaging di base condividono le spese installando microscopi in una struttura e noleggiando l'accesso a tali apparecchiature ad altri dipartimenti e laboratori. In caso di periodi di inattività imprevisti, i progetti di ricerca potrebbero essere rinviati, i test in corso annullati e invalidati, impedendo alla struttura di riscuotere le tariffe fino al ripristino dell'apparecchiatura. La mancata riparazione al primo intervento è il metodo più veloce per deteriorare la fiducia dei clienti e compromettere i rinnovi dei contratti.



ZEISS

ZEISS

L'importanza della tempestività dell'assistenza è un punto fermo per la Zeiss, un'azienda leader nel settore dei microscopi commerciali celebre per assistenza esperta e professionale. La Zeiss ha inviato tecnici in tutto il mondo per risolvere i problemi legati ai periodi di inattività dei clienti. Il minimo ritardo nei tempi di risposta della riparazione potrebbe compromettere la prossima scoperta scientifica. Concentrandosi sulla spedizione rapida, ma senza disporre di informazioni critiche sul dispositivo, i tecnici dell'assistenza non riuscivano sempre a risolvere i problemi in una singola visita, causando periodi di inattività prolungati che costavano al cliente tempo e denaro.

Per consentire alla Zeiss di raggiungere i propri obiettivi di soddisfazione dei clienti, occorre sottoporre l'assistenza a una trasformazione digitale. Grazie a ThingWorx, la Zeiss ha creato un programma di monitoraggio delle condizioni in remoto, ottenendo visibilità sulle prestazioni delle macchine in tempo reale e trasformando i dati in azioni possibili.

La diagnostica delle macchine in remoto fornisce agli 800 tecnici dell'assistenza Zeiss di tutto il mondo una serie di informazioni utili per valutare la causa dei guasti e risolverli al primo intervento, indipendentemente dalla posizione. Grazie alle informazioni che si trasformano in azioni possibili sull'attrezzatura sul campo, ai tecnici dell'assistenza vengono fornite conoscenze pertinenti, strumenti idonei e parti necessarie per eseguire la riparazione alla prima spedizione. Risolvendo correttamente i problemi in una singola visita, i clienti riporranno una maggiore fiducia nella competenza della Zeiss, restando soddisfatti del supporto ricevuto e offrendo all'azienda rinnovi e referenze.

I risultati reali ottenuti dalla Zeiss grazie all'assistenza basata su IIoT

7%
▲

di miglioramento dei tassi di riparazione al primo intervento in 13 mesi

PTC, "Zeiss Customer Story"

3 Utilizzo del servizio basato su IIoT per ridurre il tempo medio di riparazione

Negli ultimi anni, la Bell and Howell, una delle organizzazioni di servizi più grandi e sofisticate al mondo, si è trovata in un punto critico in termini di crescita.

L'azienda aveva ottenuto una crescita enorme grazie alla forza delle proprie soluzioni complete di automazione per il settore finanziario, industriale e pubblico. La Bell e Howell offre eccellenti capacità di assistenza, un'assistenza clienti 24 ore su 24 e un'assistenza tecnica per oltre 30.000 risorse prodotte da più di 30 OEM. Tuttavia, i dirigenti erano consapevoli della necessità di conferire al cliente un valore ancora maggiore per portare l'azienda al livello di crescita successivo. A tale scopo, l'azienda doveva superare gravi inefficienze di servizio.



BELL AND HOWELL



Quando i clienti riscontrano un problema e contattano Bell e Howell per il supporto, il call center crea una richiesta di assistenza, assegnandolo al prossimo tecnico disponibile per l'intervento. Questo processo manuale e a più fasi per l'assistenza delle macchine produce tempi di risposta più lunghi, impedendo all'azienda di fornire servizi a valore aggiunto ai clienti.

Poiché il progresso degli obiettivi strategici richiedeva una soluzione IIoT, la Bell e Howell ha sfruttato ThingWorx per creare BH Connect, la principale offerta di servizi connessi dell'azienda. Quale suite completa di funzionalità di assistenza, tra cui monitoraggio delle condizioni, diagnostica e riparazione in remoto, BH Connect ha consentito all'azienda di ridurre i lunghi tempi di risposta dell'assistenza, una delle principali aree di interesse del cliente.

Grazie all'uso della diagnostica delle macchine in remoto, l'azienda ha ottenuto informazioni sulle prestazioni in tempo reale, sui dati storici e sulle informazioni contestuali. Con queste informazioni critiche sulle apparecchiature in uso, i tecnici possono fornire assistenza ai clienti in remoto diagnosticando il problema in modo preciso, identificando la causa e fornendo una rapida risoluzione. La possibilità di eseguire le riparazioni delle apparecchiature in remoto ed evitare i viaggi presso le sedi dei clienti ha ridotto i tempi medi di risposta da 2,5 ore a soli 90 minuti. Per i clienti, un'assistenza più rapida aumenta al massimo il tempo di attività delle apparecchiature e riduce le interruzioni al minimo, due componenti fondamentali per la soddisfazione complessiva del supporto della Bell and Howell.

I risultati reali ottenuti dalla Bell and Howell grazie all'assistenza basata su IIoT


60% di riduzione del tempo medio di riparazione

PTC, "Bell and Howell Customer Story".



La soddisfazione dei clienti è una priorità fondamentale per le aziende desiderose di una crescita e differenziazione a fronte di mercati in continua evoluzione e dell'aumento della forza della concorrenza. Anche modesti miglioramenti all'efficienza dell'assistenza possono produrre un impatto enorme e fare la differenza tra NPS o bassi livelli di fidelizzazione. Nonostante l'enorme pressione, le organizzazioni di assistenza devono fornire offerte più intelligenti e in grado di soddisfare le esigenze dei clienti: un'assistenza che anticipi le esigenze, supporti gli obiettivi continui ed elimini gli ostacoli per il successo.

Senza alcuna garanzia della possibilità, per i sistemi e le tecnologie esistenti, di aumentare prestazioni e qualità, molte organizzazioni di assistenza finiranno in crisi e dovranno preservare lo status quo o trasformarsi. Il servizio IIoT soddisfa e supera queste aspettative riducendo i periodi di inattività dei clienti, accelerando i tempi di riparazione dell'assistenza e consentendo ai tecnici di risolvere correttamente i problemi al primo colpo.



Scoprite in che modo la IIoT può aiutare la vostra organizzazione di assistenza a migliorare NPS e metriche di soddisfazione dei clienti.

Scoprite l'analisi del sondaggio: *The Top Five Ways the IIoT Enables Enterprise-Wide Innovation* (L'IIoT offre un'innovazione aziendale in cinque modi), che spiega come intersecare i principali fattori competitivi con i vantaggi dell'IIoT, in modo da aumentare l'innovazione a livello aziendale, i profitti e il successo dei clienti.

ULTERIORI INFORMAZIONI →



121 Seaport Blvd, Boston, MA 02210 : ptc.com

© 2020, PTC Inc. Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento hanno scopo esclusivamente informativo, 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.