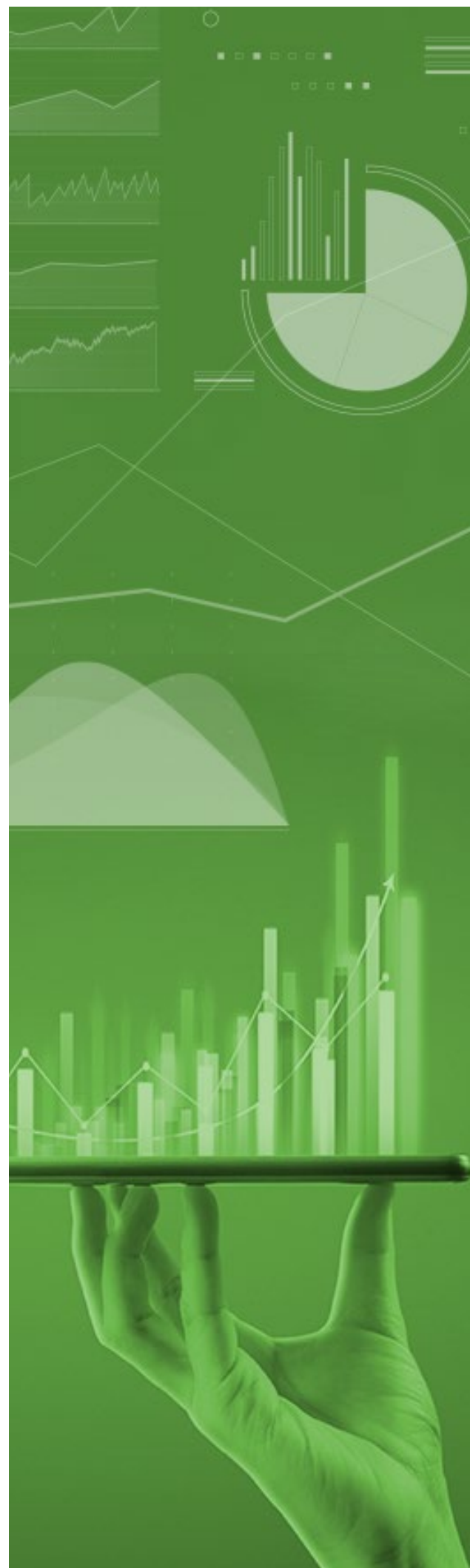




Come migliorare i KPI di soddisfazione dei clienti nei servizi di assistenza

WHITE PAPER



I professionisti dell'assistenza lamentano diversi problemi. La percentuale di risoluzione al primo intervento (FTFR), gli spostamenti e la velocità dell'assistenza sono elementi fondamentali che influiscono sulla metrica più importante: la soddisfazione dei clienti. Un cliente dotato di attrezzature attive, disponibili e dalle prestazioni conformi alle specifiche resterà soddisfatto.

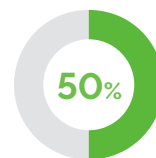
Il monitoraggio in remoto delle condizioni consente alle apparecchiature dei clienti di indicare i problemi attuali o imminenti, in modo da poterli risolvere prima che il cliente subisca inefficienze o periodi di inattività. Il monitoraggio in remoto delle condizioni tramite una piattaforma Internet of Things (IoT) consente alla vostra azienda di aumentare la soddisfazione dei clienti migliorando:

- FTFR
- Tempo medio di riparazione (MTTR)
- Manutenzione predittiva
- Modelli di assistenza incentrati sul cliente

La soddisfazione dei clienti come prodotto

Grazie al monitoraggio in remoto delle condizioni tramite IoT, potete offrire ai clienti ben più di semplici prodotti: maggiori tempi di attività per una fabbrica più redditizia e produttiva a un costo di proprietà delle macchine molto inferiore.

Di seguito riportiamo alcuni metodi in cui il monitoraggio in remoto delle condizioni offre KPI più elevati in termini di soddisfazione dei clienti.



Secondo IDC, entro il 2024, il **50%** dei produttori utilizzerà servizi predittivi per velocizzare le consegne e **ottimizzare il valore per i clienti.**

Fonte: *IoT-Connected Service Drives Innovation and Customer Value, che cita IDC FutureScape: Worldwide IoT 2019 Predictions*

"I dati in remoto per il monitoraggio delle prestazioni, i motivi dei guasti e le possibili risoluzioni **offrono ai tecnici dell'assistenza le risposte necessarie per risolvere più velocemente i problemi dei clienti**".

Evolution of Smart Service: Connected to the Future of Resolution, Aly Pinder Jr., Senior Research Analyst Service Management, Aberdeen Group

Monitoraggio in remoto delle condizioni: risolvere i problemi prima che si presentino

Scenario

L'invio dei dati sulle prestazioni delle macchine in tempo reale consente ai professionisti dell'assistenza di valutare, analizzare e correggere i problemi prima che diventino gravi. Con una piattaforma centralizzata di monitoraggio in remoto delle condizioni, i team di assistenza possono sfruttare i dati dei sensori e la diagnostica per lavorare in modo più proattivo e meno reattivo. Le informazioni dettagliate sui dati, provenienti dal monitoraggio delle condizioni in remoto, consentono ai tecnici di comprendere e monitorare l'utilizzo, le prestazioni, i parametri target, la produttività e altro ancora. Questi schemi consentono ai tecnici di rilevare i guasti e prevenire i periodi di inattività prima che il cliente arrivi a individuare i problemi.

Risultati in tempo reale



Grazie al monitoraggio in remoto dei dati della IoT tramite ThingWorx, [Flowserve](#) ha evitato un costoso problema di cavitazione della pompa di un cliente (1,6 milioni di USD o più in caso di mancata risoluzione entro 30 minuti e 16 milioni di USD o più in caso di mancata risoluzione entro 45-60 minuti). Grazie a una soluzione IoT, Flowserve ha ridotto i costi, limitato gli ordini di lavoro di emergenza, migliorato i profitti e aumentato la sicurezza. Inoltre, l'azienda ha superato le aspettative dei clienti, offrendo una migliore disponibilità ed efficienza delle apparecchiature.

Il monitoraggio via IoT ha consentito a Flowserve di prevenire un problema di cavitazione da 16 milioni di USD **prima di ripercuotersi sul cliente.**

"In Flowserve, siamo rimasti colpiti dalla visualizzazione delle prime informazioni fornite dalla piattaforma IoT, trovandoci davanti a qualcosa di incredibile. Abbiamo acquistato qualcosa di straordinario".

Aric Zurek, vicepresidente marketing e vendite, Flowserve

Maggiore soddisfazione dei clienti con l'assistenza predittiva

I tecnici ricevono una chiamata da un cliente insoddisfatto poiché un macchinario funziona in modo errato, causando un periodo di inattività. Un tecnico effettua le riparazioni e il problema viene risolto, senza analizzare ulteriormente i dati sulle tendenze dei problemi o investigare sui fattori concomitanti che potrebbero creare ulteriori problemi allo stesso macchinario o ad altre apparecchiature.

Con l'assistenza predittiva, i tecnici monitorano le apparecchiature sulla base dei dati inviati dalle macchine e risolvono i guasti prima che si verifichino. Dopo la manutenzione, i tecnici continuano a raccogliere dati per analizzare le tendenze e ottenere informazioni dettagliate per delineare un quadro più ampio delle esigenze di manutenzione e assistenza, su un singolo set di strumenti del cliente e su tutte le apparecchiature implementate.

La possibilità di identificare in anticipo i problemi o addirittura di prevenirli consente di ridurre l'usura complessiva prodotta dai guasti e dall'assistenza invasiva. L'attrezzatura può funzionare in modo più fluido e durare più a lungo. I clienti otterranno un ROI superiore dai propri strumenti, considerando la vostra assistenza come un elemento fondamentale di tale successo.

Monitoraggio in remoto delle condizioni: risoluzione più rapida dei problemi che richiedono riparazioni complesse

Scenario

I tecnici dispongono sempre di dati in tempo reale su utilizzo, prestazioni e guasti. Ricevono informazioni approfondite sulle prestazioni dei prodotti per tutte le macchine implementate, pertanto quando arrivano sul campo dispongono già di tutti i dati necessari e non devono dipendere dall'analisi dei problemi dei macchinari effettuata dal cliente. Grazie a dati in tempo reale e alla possibilità di interagire con l'attrezzatura in remoto per risolvere determinati problemi, i tecnici potranno aumentare al massimo l'efficienza delle riparazioni e ridurre le interruzioni per il cliente.

Risultati in tempo reale

Il produttore globale di apparecchiature per bevande [Celli Group](#) ha utilizzato IntelliDraught, un sistema di distribuzione connesso delle bevande, per migliorare qualità, vendite, assistenza e gestione dell'inventario dei clienti.

10% ↓ Il team di assistenza di Celli ha sfruttato l'accesso in tempo reale ai dati in remoto e le soluzioni di manutenzione predittiva e preventiva per **ridurre i costi dell'assistenza clienti del 10%, diminuire i periodi di inattività e aumentare il profitto.**

"Intendevamo cambiare il metodo di assistenza dei clienti nel nostro settore, creando servizi intorno alle nostre apparecchiature. L'IoT è un elemento fondamentale per il supporto della nostra strategia".

Paolo Cavalsassi, direttore commerciale globale, Celli Group

Maggiore soddisfazione dei clienti grazie all'ottimizzazione dell'assistenza sul posto

I tecnici devono recarsi presso la sede del cliente per effettuare una diagnosi accurata e risolvere i problemi. Spesso, recandosi sul posto, il tecnico non disporrà dei pezzi necessari, avendo ricevuto informazioni parziali o errate in relazione al problema. Inoltre, se la riparazione è complicata o imprevista, i tempi e i costi possono aumentare esponenzialmente.

Con un'assistenza sul campo ottimizzata, i tecnici possono identificare il problema, la parte e la soluzione per risolverlo prima di recarsi sul posto, risparmiando tempo e denaro alla vostra azienda e ai clienti.

Tecnici e clienti faticano a prevenire i periodi di inattività e a prevedere i guasti ai prodotti. Diagnosi errate, tempi di risoluzione lenti e scarse percentuali di risoluzione al primo intervento sono elementi che producono bassi livelli di soddisfazione dei clienti.

Grazie all'ottimizzazione dell'assistenza sul posto, i tecnici arriveranno preparati e sarà possibile aumentare FTFR, MTTR e soddisfazione dei clienti. Sarà possibile incrementare anche i tassi di uptime dei clienti, aggiungendo valore alla reputazione dell'assistenza e garantendo rinnovi dei contratti ed elevati tassi di soddisfazione dei clienti.

Monitoraggio in remoto delle condizioni: ecosistema di servizi a prova di futuro

Scenario

I tecnici ottimizzano i processi di monitoraggio delle condizioni in remoto e aumentano la propria fiducia nelle personalizzazioni basate sui ruoli. Riescono a trovare nuove soluzioni creative a vecchi problemi, adattando e migliorando l'assistenza con modalità capaci di supportare la missione unica di ciascun cliente. Grazie ai nuovi vantaggi per il monitoraggio delle condizioni in remoto e alla connettività IoT, otterranno analisi più approfondite, contratti redditizi e opportunità di assistenza ottimali per i clienti.

Risultati in tempo reale



Sfruttando la propria soluzione di monitoraggio in remoto, [Trane](#), un importante produttore di sistemi di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria, ha

aumentato la redditività del business di assistenza, ottenendo nuovi livelli di servizio e contratti di assistenza più differenziati, in modo da ottimizzare i margini. Trane ha ottenuto una garanzia di operatività del 99% e la riduzione dei costi energetici dei clienti.



Trane ha ottenuto il **99% di tempi di attività** grazie al monitoraggio delle condizioni in remoto e ai dati della IoT.

"Descriviamo la nostra missione non in termini di vantaggi interni, come ad esempio qualità dei prodotti, obiettivi di profitto o quota di mercato, ma di desiderio di aiutare i clienti a migliorare la qualità della vita nelle loro strutture".
riferendoci sia alla vita utile degli edifici stessi, sia alla vita delle persone che ci vivono".

Dane Taival, vicepresidente dei servizi di costruzione e dell'assistenza clienti di Trane

Reputazione leader del settore con un modello di assistenza che incentiva le entrate

L'assistenza tradizionale soddisfa le esigenze dei clienti, ma non è in grado di prevedere il cambiamento e la crescita delle stesse con l'avvento della nuova tecnologia. Le iniziative di monitoraggio in remoto delle condizioni offrono processi operativi avanzati e scalabili in grado di offrire profitti e proporre un'assistenza di nuova generazione.

Anche se il rispetto delle esigenze dei clienti è un elemento essenziale, il solo raggiungimento degli obiettivi può causare un ritardo rispetto ai concorrenti in grado di avvalersi del monitoraggio delle condizioni in remoto e della tecnologia IoT. Un ecosistema di servizi avanzato consentirà al vostro reparto di assistenza di diventare un leader nella generazione delle entrate aziendali. La soddisfazione dei clienti è un fattore di differenziazione sempre più importante con l'aumento del livello delle proprie attività per superare i concorrenti.

Funzionalità della piattaforma IoT per ottimizzare i KPI sulla soddisfazione dei clienti

FUNZIONALITÀ DELLA PIATTAFORMA IOT	VANTAGGI IN TERMINI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
<input checked="" type="checkbox"/> Monitoraggio degli asset in tempo reale	<input checked="" type="checkbox"/> Tempo di attività delle apparecchiature superiore
<input checked="" type="checkbox"/> Diagnostica per semplificare la risoluzione dei problemi	<input checked="" type="checkbox"/> Risoluzione avanzata dei problemi prima che interessino il cliente
<input checked="" type="checkbox"/> Notifiche di avvisi critici per problemi in assistenza	<input checked="" type="checkbox"/> Riduzione di MTTR e FTFR

La tecnologia IoT come fattore di differenziazione della soddisfazione dei clienti

Il monitoraggio delle condizioni in remoto tramite IoT consente ai tecnici di offrire servizi predittivi e basati sulle condizioni, in modo da ridurre al minimo l'MTTR, aumentare al massimo l'FTFR e ottenere KPI più elevati in termini di soddisfazione dei clienti.

Scopri di più sui modi in cui il monitoraggio in remoto delle condizioni può aumentare i KPI di soddisfazione dei clienti nel white paper [Intelligent Remote Monitoring: Competitive Differentiator for the Digital Era](#).



PTC, Inc.

2020
Copyright © PTC, Inc.
www.ptc.com