



Come il Knowledge Management migliora le performance nel Field Service

Negli ultimi anni si sta assistendo a un esodo di forza lavoro esperta. Il pensionamento dei lavoratori con più anzianità nel settore, unito all'ingresso di nuove leve creano sfide e, allo stesso tempo, opportunità per il Field Service. Per sfruttare al meglio tali opportunità e superare gli ostacoli, il Knowledge Management assume un'importanza fondamentale.

L'invecchiamento della forza lavoro e l'importanza del Knowledge Management

Secondo il Bureau of Labor Statistics degli Stati Uniti, i "Baby Boomer" hanno ormai superato o sono prossimi al periodo di pensionamento. **Il numero degli**

over 55 si è duplicato negli ultimi 20 anni (cfr. What to do about our aging workforce, Bureau of Labor Statistics, 2020). Indipendentemente dal fatto che il personale non più giovanissimo decida di andare in pensione o di lavorare più a lungo, il settore del Field Service sente la necessità di trovare soluzioni che tramandino le competenze a una nuova generazione.

In una recente ricerca di Field Service News, le imprese hanno evidenziato come l'**invecchiamento della forza lavoro**, che raggiunge il 73%, rappresenti una **grande preoccupazione** per le loro attività (Is the Ageing Workforce Crisis Going to Hit your Field Service Organisation?, Field Service News, Kris Oldland, 2018). Queste criticità derivano da una **carenza di lavoratori qualificati**, un **divario nella conoscenza del Field Service** e dalla **necessità di formare molti neoassunti**. Mentre la carenza di lavoratori qualificati è un problema continuo, promuovendo le attività commerciali come un'opzione valida e spingendo tecnici e ingegneri verso il settore del Field Service, la sfida nel colmare il divario relativo alle conoscenze diventa una questione di interesse per tutte le imprese. Acquisire il bagaglio di conoscenze dei loro staff più qualificati può risultare difficile se i processi non sono documentati, se i tecnici lavoravano da soli e se la formazione non viene fatta in gruppo.

I tecnici conservano esperienze su attività preesistenti, consigli, trucchi e conoscenze relative a processi aziendali. Se non correttamente trasferito o documentato, tale **know-how viene perso nel momento in cui il tecnico va in pensione**.

Questa criticità non è un fenomeno isolato, anzi, sono molte le imprese che si trovano a dover superare gli stessi ostacoli. Nella sua ricerca, il Service Council ha riscontrato che il 70% delle imprese di servizi ha avvertito che **"la perdita di conoscenza" del proprio organico prossimo alla pensione avrebbe rappresentato un'importante sfida** nei prossimi dieci anni. Il 58% dei partecipanti al sondaggio crede che il personale in età avanzata spingerebbe l'interesse delle aziende per la tecnologia della Realtà Aumentata (A Sustainable Field Service Workforce, Service Council, 2018).

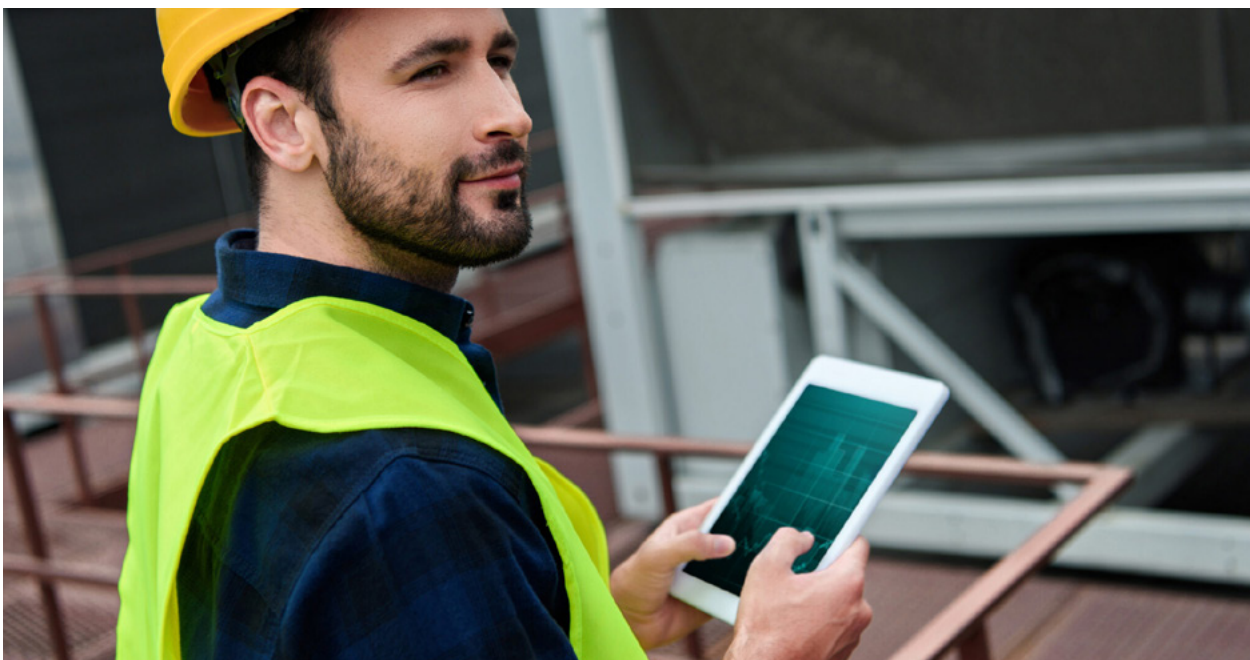
La relazione tra Knowledge Management, Realtà Aumentata e Intelligenza Artificiale

Le tecnologie innovative sono necessaria per **colmare il divario** tra il personale prossimo alla pensione e i giovani talenti in arrivo. Le tecnologie di ultima

generazione includono Knowledge Management (sfruttato attraverso la Realtà Aumentata) e Intelligenza Artificiale.

La **Realtà Aumentata** può essere utilizzata attraverso dispositivi mobili come smartphone, tablet, dispositivi indossabili (smart glass) per presentare informazioni in tempo reale come istruzioni di lavoro digitali, checklist virtuali e videochiamate interattive.

L'**Intelligenza Artificiale** opera con la RA per ottimizzare le informazioni presentate all'utente fornendo dati, immagini, video o istruzioni "al bisogno". Tutto ciò deve poter collaborare insieme per offrire un Knowledge Management intuitivo, automatizzato e interattivo.



I vantaggi di integrare funzionalità di Knowledge Management all'interno di un'impresa

Formazione rapida ai nuovi membri del team

Quando i nuovi lavoratori entrano a far parte dei team di Field Service, devono essere **formati** sul ruolo che andranno a ricoprire. Per ridurre la mole di lavoro del tutor ed evitare di pagare due persone perché facciano la stessa attività, le imprese possono utilizzare gli strumenti di Knowledge Management per **fornire orientamento** e informazioni in tempo reale ai nuovi arrivati. La **conoscenza "al bisogno"** assicura ai lavoratori di essere formati ovunque, in qualsiasi momento, in loco e senza sprecare risorse.

- Istruzioni di lavoro digitali, anche offline
- Aule per la formazione in Augmented e Mixed Reality
- Formazione virtuale immersiva in 3D
- Formazione sul posto di lavoro attraverso la collaborazione “see-what-I-see”

Autonomia dei lavoratori sul campo

Quando i tecnici effettuano delle attività in campo, richiedono **assistenza, guida e formazione**, aspetto che può rappresentare un'ulteriore difficoltà se le persone sono fisicamente separate. Inoltre, la necessità di disporre di **informazioni da consultare a mani libere** per questioni di sicurezza, aggiunge un altro elemento da tenere in considerazione. La **condivisione di conoscenze “al bisogno”** e la capacità di **raccogliere informazioni manualmente, vocalmente e automaticamente** rende la consuntivazione delle attività più accurata e meno ardua.

- Assistenza e guida da remoto, anche in ambienti con scarsa connettività
- Annotazioni in AR e condivisione dei contenuti in tempo reale
- Istruzioni di lavoro digitali, anche offline
- Conoscenze “al bisogno”, supportate dall'Artificial Intelligence

Supporto continuo

Il Knowledge Management svolge un ruolo fondamentale nell'**acquisire dati essenziali** e archivarli per quando ce n'è più bisogno. Gli algoritmi di Intelligenza Artificiale che possono far parte del Knowledge Management aiutano, inoltre, a **condividere dati**, file, immagini, e taggare o ordinare le informazioni. Questa **gestione automatizzata dei dati** fa risparmiare molto tempo e denaro.

- Acquisizione automatica dei dati da AI Computer Vision
- Indicizzazione e tagging di immagini e video
- Creazione automatica di flussi di lavoro dai video sul campo

Conclusione

Utilizzando gli strumenti di Realtà Aumentata e Intelligenza Artificiale, le imprese di Field Service possono superare le sfide causate dall'invecchiamento dell'organico, colmando così il divario di conoscenze interno. I tecnici senior possono ora **condividere facilmente le procedure in tempo reale** senza la necessità di essere sul campo, i consigli possono essere **documentati a mani libere** e l'Intelligenza Artificiale può aiutare gli utenti futuri attraverso il **tagging tramite riconoscimento delle immagini, trascrizione e suggerimento dei contenuti**.

Il Knowledge Management introduce un modo per fornire **da remoto guida, formazione e supporto continuo** durante le attività di Field Service, contribuendo a **colmare il divario di conoscenze tra le generazioni**.