



## Introdurre i servizi da remoto nel vostro processo di trasformazione digitale [6 vantaggi]

I servizi da remoto possono essere utilizzati in molteplici contesti. I vantaggi della loro introduzione possono essere fornire assistenza in condizioni di sicurezza, ridurre gli spostamenti, migliorare la formazione e far spiccare la vostra azienda rispetto alla concorrenza.

### Migliorare le condizioni di salute e sicurezza

Sebbene garantire le condizioni di salute e sicurezza sia sempre stata una priorità, la recente pandemia ha reso necessaria l'applicazione di ulteriori misure affinché questo sia possibile. Uno dei cambiamenti più significativi è la necessità di **ridurre o eliminare le interazioni in presenza tra dipendenti e clienti**. Gli innovativi strumenti per i servizi da remoto, come i dispositivi

indossabili che supportano la Realtà Aumentata, contribuiscono in maniera significativa a migliorare la salute e la sicurezza sia degli operatori sul campo che dei clienti finali.

I servizi a distanza che consentono di effettuare chiamate a mani libere utilizzando dispositivi indossabili come i RealWear HMT-1, aumentano rapidamente la possibilità da parte degli operatori di **spostarsi in maniera sicura e tempestiva**. I tecnici possono salire sugli impianti, indossare i DPI e svolgere le attività durante le chiamate, attraverso le quali ricevono supporto e informazioni senza mettere a rischio la loro sicurezza.

In più, per far fronte alla crescente **esigenza di limitare o eliminare l'intervento manuale nel lavoro** e di ridurre il contatto umano, è possibile effettuare chiamate a distanza utilizzando dispositivi indossabili, tablet o smartphone. Il benessere psicologico degli operatori a distanza può inoltre essere controllato più regolarmente da supervisor e responsabili, dal momento che i tecnici sono alle prese con la stanchezza e l'incertezza dovute alla pandemia e al lavoro solitario.

---

## **Aumentare le opportunità di espansione geografica**

I costi da sostenere per l'invio di tecnici sul campo per l'esecuzione di attività di manutenzione, risoluzione di problemi o riparazioni possono ostacolare alcune aziende nel loro processo di espansione geografica. Dover sostenere spese di trasferta e alloggio per gli esperti interni all'azienda non è sempre così vantaggioso, né lo è assumere e formare un team esterno.

Attraverso l'utilizzo di Realtà Aumentata ed esperti collegati virtualmente come guida, può essere fornita agli utenti la conoscenza di cui hanno bisogno per **effettuare riparazioni o superare ostacoli in modo indipendente**. Gli utenti possono ricevere istruzioni passo per passo corredate di annotazioni, slide informative, o gesti manuali che appaiono "sullo schermo" e si fondono direttamente con ciò che vedono davanti a loro. Se l'ingegnere sul campo usa anche un head-mounted tablet per eseguire le sue attività, **l'esperto a distanza può guidarlo** avendo una visione chiara del suo campo visivo, mentre l'ingegnere avrà **entrambe le mani libere** per portare a termine il lavoro richiesto.

Questi strumenti permettono ai clienti finali, quindi, di essere guidati da remoto per eseguire le loro riparazioni, oltre che ai tecnici esterni a un'azienda di lavorare senza aver ricevuto una formazione ufficiale relativa al loro prodotto. Di conseguenza, le possibilità di espansione non avranno più limiti.

## Ridurre il tempo necessario per l'invio di nuovi tecnici sul campo

Un'altra sfida spesso affrontata nel settore del Field Service è l'**invecchiamento della forza lavoro** e l'esodo di massa del **personale che va in pensione**. L'invecchiamento della forza lavoro, infatti, è una sfida con cui si devono misurare le aziende in tutto il mondo. Quando la generazione dei "baby boomer" andrà in pensione, il bagaglio di conoscenze ed esperienza acquisite nel tempo se ne andrà con loro. Gli strumenti di Realtà Aumentata e collaborazione remota possono essere utilizzati non solo per sostituirli nell'esecuzione delle loro attività, ma anche per **preservare le loro conoscenze e formare nuove risorse**.



Quanto alla formazione, i vantaggi dei servizi da remoto possono essere suddivisi in quattro categorie:

1. **Limitazione dei viaggi:** i tecnici possono occuparsi di molte più attività, lavorando da remoto.
2. **Riduzione del tasso di abbandono:** grazie alla transizione dell'ingegnere esperto da un lavoro perennemente in viaggio a uno da remoto, o addirittura da casa, le possibilità di far restare più a lungo quell'ingegnere in azienda sono nettamente superiori.
3. **Risparmio di tempo:** le aziende di servizi possono ridurre drasticamente il tempo necessario per far passare i nuovi ingegneri dall'aula al campo, da dove possono attivamente portare valore aggiunto all'azienda.
4. **Registrazione e formazione:** ogni chiamata può essere registrata e archiviata per essere utilizzata come strumento di formazione.

## Potenziare l'organico "misto"

Molte aziende di Field Service stanno iniziando a orientarsi verso un organico sul campo "dequalificato", un approccio che prevede l'uso di operatori con competenze molto orizzontali e poco approfondite, le quali consentono loro di gestire la maggior parte delle attività di routine su numerosi asset tra quelli disponibili. Questi tecnici vengono supportati da altri più esperti, i quali vantano invece conoscenze ed esperienze meno vaste, ma più verticali su specifiche aree di competenza. Tali esperti possono quindi guidare i tecnici **offrendo loro indicazioni attraverso gli strumenti di assistenza remota**.

Il modello dell'**organico misto** include anche **un mix di operatori interni e di terzisti**. L'accesso alla gig economy nell'ambito del Field Service è un'opportunità ampiamente inutilizzata. Utilizzando il modello di assistenza che sfrutta **un esperto in remoto per supportare molti tecnici non qualificati**, le aziende di Field Service possono quindi estendere e accelerare il loro processo di onboarding di nuovo personale.

---

## Dotarsi di strumenti necessari a fornire servizi basati su risultati

La scelta di avvalersi di strumenti per la fornitura di **servizi basati sui risultati** e sulla **servitizzazione** è un'altra tendenza emergente nel settore del Field Service. In un approccio servitizzato, gli indicatori chiave del cliente non si basano più sul rispetto degli SLA, ma sul soddisfare le garanzie di **massimizzazione dell'operatività**. Questo cambio di focus ha fatto sì che la definizione dei tempi medi di risoluzioni siano diventati un aspetto essenziale del programma di fornitura di servizi.

In un mondo di fornitura di servizi da remoto, il fornitore di servizi può rivolgersi al tecnico disponibile più vicino, a prescindere dal suo livello di esperienza e riuscire, nella maggior parte dei casi, a risolvere il problema al primo tentativo grazie alla disponibilità immediata di un esperto a distanza dotato delle conoscenze ed esperienza necessarie per guidare l'utente durante la riparazione. Infatti, assieme alla connettività degli asset, la fornitura di servizi da remoto è fondamentale per il **passaggio delle aziende a un approccio servitizzato**.

## Distinguere la vostra offerta da quella della concorrenza

Anche distinguere il proprio servizio da quello della concorrenza può costituire un vantaggio. Una ricerca condotta da Field Service News ha sottolineato che, nonostante quasi tre quarti delle aziende di Field Service abbiano introdotto funzionalità per fornire servizi da remoto a causa della pandemia, solo un quinto di esse usano strumenti sofisticati come l'AR e head-mounted tablet per la loro erogazione. Aggiungendo gli strumenti di AR ai processi di Field Service, la possibilità di **spiccare sulla concorrenza** aumenta.

Con l'aumentare delle aziende che offrono servizi da remoto, questi stessi diventeranno terreno di scontro per ottenere la maggiore customer satisfaction possibile. È assai probabile che a distinguersi nella fornitura di servizi a distanza siano le aziende che, nell'implementarli all'interno dei loro processi, adotteranno un approccio più sofisticato, valorizzando la tecnologia più innovativa adatta a questi scopi.

## Conclusione

Nel complesso, l'introduzione di servizi da remoto in un processo di trasformazione digitale più ampio porta molti vantaggi al FSM. I servizi a distanza **migliorano le condizioni di salute e sicurezza** dei lavoratori, offrendo allo stesso tempo la possibilità alle aziende di **espandersi in nuove aree geografiche**. Inoltre, essi permettono di **ridurre i tempi di formazione**, contribuendo a **limitare i problemi causati da un organico in progressivo invecchiamento** e di uno misto.

La scelta di avvalersi di strumenti per la fornitura di servizi da remoto, permette agli operatori di spiccare, facendosi notare dai clienti come **distintivi rispetto alla concorrenza**.