



## **Cosa aspettarsi dal Field Service Management 3.0**

Il Field Service Management è testimone di un processo di evoluzione e complice dell'introduzione di nuove tecnologie, processi e soluzioni innovative. Il FSM 3.0 è il prossimo passo dell'innovazione nel settore, in cui sta emergendo una grande varietà di nuove funzionalità, tra le quali l'integrazione dei dati, le funzionalità GIS e mobile e l'AR. Queste funzionalità possono essere integrate in un FSM sofisticato per supportare al meglio l'intero ciclo di vita del Field Service.

## **Le funzionalità più importanti del Field Service Management 3.0**

### **Integrazione dei Dati**

Mentre le vecchie versioni di FSM tendono ad essere isolate in termini di informazioni, le nuove iterazioni offrono un flusso di dati più flessibile e ampiamente disponibile attraverso varie business unit. Va da sé che le funzionalità di importazione ed esportazione dei dati da un sistema all'altro sono diventate oggi quantomai imperative qualsiasi sia la soluzione FSM in questione, sia che si tratti di un CRM per il reparto vendite, di un ERP per la pianificazione delle risorse o addirittura di un SOR dedicato alla produzione e all'ufficio R&D per favorire lo sviluppo del prodotto: la facile integrazione tra sistemi non di servizi riveste oggi un'importanza cruciale.

### **Funzionalità/Integrazione GIS**

Il Geographic Information System, o più comunemente GIS, è diventato una componente essenziale per molti processi delle aziende di Field Service. Seppur incredibilmente validi, i dati GIS possono tuttavia provenire da molteplici sorgenti di dati ed essere immagazzinati in diversi SOR. In un ambiente dove il Field Service avanza a ritmo sostenuto, è facile capire come sia decisivo poter acquisire dati da diverse sorgenti sia per la risorsa di back-office sia per il tecnico in campo, soprattutto se si guarda alla rapidità di risposta, imprescindibile in caso di emergenza. Questa prassi è sempre più frequente e diventerà la norma. Magari non tutti i settori verticali ne gioveranno, ma per alcuni, tra cui l'Oil e Gas e le Utility, sarà una vera e propria rivoluzione capace di proiettarli verso il FSM 3.0.

### **Ottimizzazione della Schedulazione**

La schedulazione basata su algoritmi sta aprendo la strada all'adozione sempre più diffusa dei Robotic Process Automation (RPA) e dell'AI a supporto dei processi di Field Service. Le soluzioni più sofisticate possono gestire flussi di lavoro di servizi su vasta scala, con team numerosi di tecnici di Field Service; risultando efficaci in contesti dove la complessità dei vincoli da rispettare rendono l'associazione di svariate skill ad altrettanti tecnici un compito arduo per vedere soddisfatti i requisiti dell'ordine. Poter disporre di entrambe le soluzioni integrate in un unico prodotto FSM è dunque la strada giusta da percorrere. Tuttavia, ciò che differenzia l'ultima versione delle soluzioni FSM da molte delle vecchie soluzioni legacy è che gli strumenti di pianificazione dovrebbero essere sempre dinamici, sia che si tratti di una pianificazione completamente automatizzata o assistita. Una soluzione dinamica è in grado di reagire ai dati provenienti dal campo in tempo reale, compresi gli aggiornamenti dei tecnici, le informazioni sul traffico e i dati dei clienti. Questa

rappresenta decisamente una funzionalità cruciale offerta dalle soluzioni più innovative, volta a rendere gli orari di lavoro costantemente ottimizzati.

### **Efficacia degli Strumenti Informativi**

Vista la centralità in molti aspetti prioritari delle operazioni business più estese, le attività di servizi necessitano di poter trasmettere agevolmente le informazioni tra i vari settori aziendali. I dati devono essere utilizzati con uno scopo e con risultati chiari. Nell'ambito delle soluzioni FSM di ultima generazione, ciò riguarda principalmente la dashboard che permette di personalizzare la visualizzazione dei dati a seconda del profilo interessato. Alle soluzioni FSM di natura altamente tecnologica si richiede che sfruttino algoritmi diversi per tradurre i dati in molteplici casi d'uso.

### **Funzionalità Mobile**

Una moderna applicazione mobile di FSM integrata dovrebbe permettere al tecnico di acquisire dati accurati sugli asset, guidandolo all'esecuzione dell'attività attraverso flussi di lavoro basati su procedure agevoli, mentre estrapola i dati dall'asset stesso. La stessa applicazione deve assicurare il rispetto degli standard di salute e sicurezza, richiedendo al tecnico di compilare chiare liste di controllo prima di procedere all'attività. I migliori sistemi di FSM moderni possono eseguire tutte queste operazioni in modo dinamico. La soluzione mobile recepisce il tipo di operazione intrapresa e seleziona i moduli associati più congeniali per acquisire i dati richiesti. Gli hotlink forniscono le informazioni più rilevanti contenute all'interno del repository di conoscenze e viene data la possibilità di registrare un intervento risolutivo a un problema mai verificatosi prima allo scopo di incrementare costantemente il patrimonio di conoscenze. Lo strumento impara dall'utilizzo diventando dunque sempre più performante man mano che il tecnico lo impiega.

### **Collaborazione Virtuale/Realtà Aumentata**

Oltre alle funzionalità mobile, gli strumenti che permettono la collaborazione da remoto migliorano l'esperienza lavorativa del tecnico. La collaborazione virtuale permette all'azienda di servizi di accedere ad un impianto per acquisire le informazioni necessarie o risolvere il problema a distanza. In strumenti più sofisticati, vediamo anche la comparsa di un approccio di knowledge management guidato dall'Intelligenza Artificiale. Un knowledge management migliore permette ad un'azienda di servizi di condividere le informazioni corrette al momento giusto con il tecnico sul posto attraverso il dispositivo in dotazione. Allo stesso tempo, i dati sono letti in automatico dalla funzionalità di riconoscimento delle immagini, in modo da taggare le informazioni e renderle più facilmente reperibili in futuro. Queste funzionalità aiutano ad apporre l'ultimo tassello di supporto all'intero ciclo di vita dell'attività di field service.



### **Conclusione: considerazioni finali relative al Field Service Management 3.0**

Tutte le funzionalità analizzate hanno un impatto considerevole sul Field Service. Mentre le piattaforme e le soluzioni di FSM fanno a gara per soddisfare queste aspettative e le nuove funzionalità, presto diventerà chiaro quali aziende e prodotti sono leader del settore e quali invece rappresenteranno il FSM del passato. L'aspettativa nei confronti del FSM sta evolvendo; gli utenti vogliono avere un'interazione semplice, con la tecnologia che fa il grosso del lavoro. Le funzionalità del FSM 3.0 rendono i processi di lavoro degli utenti più semplici, più veloci e più sicuri, proiettando il loro lavoro nel futuro.