

5 минут с ... Mirko Vallo, директором по послепродажному обслуживанию, Marchesini Group



Mirko Vallo, директор по послепродажному обслуживанию, Marchesini Group

– Расскажите, пожалуйста, об инвестициях компании Marchesini в очки дополненной реальности (AR-очки) для удаленной поддержки клиентов.

AR-очки являются частью более сложной концепции «удаленная поддержка» и интегрированы с программным обеспечением (SW) для предоставления клиентам помощи в кратчайшие сроки. В Marchesini Group мы рассматриваем AR-очки и программное обеспечение как две неотъемлемые части. Функция MG Operative Remote Assistance (оперативная удаленная поддержка Marchesini Group) позволяет нашим экспертам-операторам видеть, что происходит с машиной/системой клиента в режиме реального време-

ни благодаря использованию AR-очков (или аналогичных устройств), и давать конкретные и точные инструкции техникам, работающим на этом оборудовании.

Еще одна возможность – установка программного обеспечения на машине для настройки панели оператора (HMI) в удаленном режиме через безопасные каналы соединения. Это так называемая «удаленная поддержка», благодаря которой эксперт-оператор Marchesini Group со своего рабочего места, без физического присутствия, может работать на панели оператора машины, установленной на предприятии клиента.

Вместе эти две системы позволяют предлагать полные современные

технические решения для оказания поддержки клиентам. На протяжении всего времени обслуживания оборудования мы становимся «глазами» клиента.

– По какой причине компания Marchesini решила инвестировать в эту технологию для удаленной поддержки клиентов?

Клиенты действительно заинтересованы в данной технологии и инструментах, поскольку они позволяют получить техническую поддержку практически в режиме реального времени.

Даже несмотря на то, что данная услуга является платной, ее преимущества отодвигают стоимость на второй план. Основное преимуще-

ство – возможность очень быстро получить консультацию высококвалифицированного специалиста компании Marchesini Group, что существенно сокращает время интервенции, способствует быстрому пониманию ситуации и, следовательно, оперативному решению возникшей проблемы.

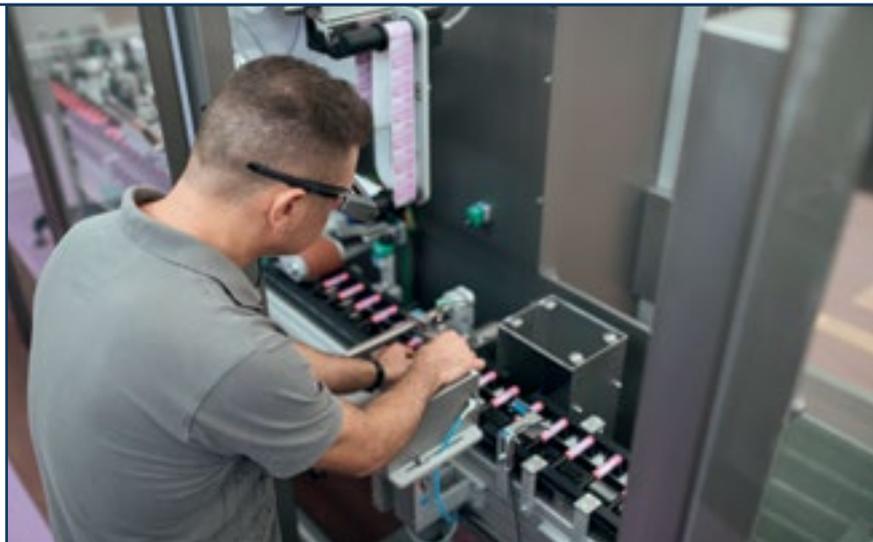
– Сколько времени заняла разработка данного решения? Какие ресурсы при этом были задействованы?

Внутренние испытания системы начались во второй половине 2017 г. с создания межфункциональной команды, капитаном которой стало подразделение обслуживания клиентов Marchesini Customer Care. Перед командой была поставлена цель точно определить решения, которые предстоит внедрить. Мы выбрали находящуюся в открытом доступе систему, которую можно использовать с помощью специального приложения, устанавливаемого на любом устройстве или в операционной системе. Сейчас компания находится на стадии запуска проекта. Мы поставили перед собой цель опробовать систему внутри компании до конца 2019 г., чтобы завершить ее и предложить на рынке в 2020 году.

– Приведите, пожалуйста, примеры преимуществ, которые дает данная система. Как можно ее внедрить для решения проблем предприятия?

Цифры, полученные в ходе исследовательского проекта PTC 2018 ARResearch по данным интервью со специалистами 107 компаний, говорят о том, что при использовании данных систем на 50% увеличивается количество решенных проблем и на 30% – определение причины неисправности, которая происходит впервые.

Более того, мы ожидаем сокращения на 40% времени обучения техников и клиентов на нашей площадке и роста на 32% производительности нашего персонала.



– Есть ли уже отзывы клиентов или примеры использования системы с момента запуска этой технологии?

В настоящее время мы выбрали несколько итальянских и иностранных клиентов для участия в пилотном проекте, которые уже начали использовать этот сервис. Мы рассчитываем получить информацию, которая поможет нам лучше понять их потребности, если они отличаются от того, что мы предлагаем, и уже затем решать, какие улучшения внедрять дальше.

– Насколько ценной является помощь технологии такого рода в установлении связи с клиентом на более локальном уровне? Способствует ли это повышению качества послепродажного сервиса?

Данная услуга – это только один из инструментов, который необходим сегодня для лучшего удовлетворения запросов клиентов. С целью имплементации данного проекта компании Marchesini потребовались значительные усилия и активная организация, поскольку большинство наших машин роботизированы и изготовлены с учетом специфических требований клиента. ■



Контактная информация:
www.marchesini.com ©