



SUMÁRIO EXECUTIVO

Aumentando o tempo de atividade do equipamento e a satisfação do cliente com recomendações de peças orientadas por IA

Problemas de negócios

Os fabricantes dos equipamentos originais, fornecedores de peças de reposição e qualquer organização que queira fornecer as peças de reposição e serviços certos no momento certo e pelo preço certo, todos enfrentam um desafio comum. O cliente quer uma solução completa para seu problema de manutenção, o que significa ter todas as peças, ferramentas e instruções necessárias para colocar o ativo de volta em produção o mais rápido possível. Eles dependem do fornecedor para oferecer a solução completa. Menos do que isso significa menor satisfação do cliente devido ao desperdício de tempo, frustração e confusão. Se uma solução incompleta for fornecida, a marca de uma empresa será prejudicada, pois não é mais vista como um provedor de soluções especializado para o negócio.

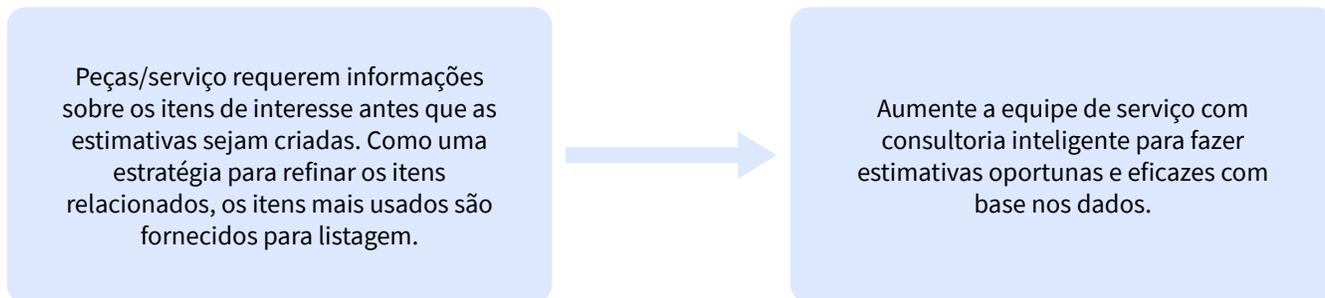
Em um mundo de alta rotatividade de funcionários, vendas aceleradas e concorrência acirrada, o que uma empresa pode fazer para garantir uma solução de reparo completa rapidamente e aumentar a reputação da marca e as experiências de clientes? Continue lendo para descobrir.

Estudo de caso do mundo real

Como a maior fabricante de empilhadeiras multidirecionais do mundo, a Combilift tem 60 mil caminhões exclusivos em operação para atender às necessidades específicas do setor de cada cliente. Gerenciar um conjunto tão diversificado de caminhões em todos os setores cria complexidades de manutenção. Essa dinâmica requer experiência para cotar com precisão o conjunto de peças certo para garantir um reparo na primeira tentativa.

Quando não se cota o conjunto de peças certo para um trabalho de manutenção, às vezes, o engenheiro de manutenção não consegue concluir o trabalho na primeira tentativa. Em vez disso, o engenheiro deve interromper o trabalho, realizar pesquisas, garantir as peças certas e, em seguida, retornar ao cliente para concluir o serviço. O atraso na conclusão aumenta o custo do serviço para o revendedor e para o cliente porque a máquina que está sendo reparada permanece fora de operação.

Coleman AI



A aprendizagem de máquina garante que o conjunto de peças certo seja gerado automaticamente para cotações de serviço.

Aplicação

Para garantir que o conjunto de peças certo seja gerado automaticamente para cotações de serviço, a Combilift aproveitou a oportunidade para utilizar seus dados por meio dos recursos de aprendizagem de máquina integrados da plataforma Infor Coleman® AI. Os modelos de aprendizagem de máquina da Coleman AI produziram informações que melhoraram a eficiência e a precisão na recomendação de peças certas, reduzindo o estresse na equipe e garantindo uma correção na primeira tentativa para os clientes.

Kenny Gilmour, gerente global de peças da Combilift, disse: “Eu usei a recomendação de produtos fornecida pela Coleman AI pessoalmente e ela funciona muito bem. Houve situações em que um cliente solicitou um componente e eu mesmo atendi à solicitação. Estou aqui há quase 15 anos cotando peças e posso ver que minha experiência e a Coleman AI estão sincronizadas.”

Linha do tempo

Os ciclos de desenvolvimento de aplicativos de aprendizagem de máquina têm o potencial de se arrastar por anos, o que pode ser caro **se os resultados levarem anos para se manifestar**. Com a Infor®, a Combilift iniciou uma jornada para resolver alguns problemas simples com objetivos bem definidos. Essas metas e problemas de negócios foram então informados por uma exploração e consulta iniciais de dados com especialistas em aprendizagem de máquina sobre o que pode ser alcançado com os dados disponíveis. Ao se concentrar em resultados rápidos e mensuráveis, os ciclos de desenvolvimento são encurtados para alcançar resultados em semanas, não em anos. Em menos de 60 dias, as recomendações de peças, alimentadas pela Coleman AI, foram entregues diretamente na tela do Estimador de Peças da Infor CloudSuite® Industrial. É aqui que o departamento de peças passa a maior parte do dia, portanto, ter essas recomendações disponíveis diretamente no aplicativo de negócios gera cotações mais rápidas e precisas e leva a solução diretamente para quem a usa.

Solução

Tecnologia de plataforma

A tecnologia da plataforma da Infor é fundamental para a solução de planejamento de recursos empresariais (ERP) da CloudSuite Industrial, que permite estender perfeitamente a solução com serviços integrados, como inteligência artificial (IA), data lake e análise. Além de aproveitar a Coleman AI para tornar os processos mais eficientes e precisos para o departamento de peças da Combilift, os serviços da Página inicial da Infor foram usados para fornecer mais eficiência e precisão ao departamento de produção responsável pelos principais indicadores de desempenho (KPIs) de produção.

Coleman AI

Os modelos de aprendizagem de máquina consomem automaticamente os dados de cotações de serviços anteriores sendo produzidos e armazenados no sistema baseado em nuvem. O fato de que o sistema Coleman AI e o Infor Data Lake já faziam parte do sistema ERP existente economizou tempo e aumentou o retorno sobre o investimento. O treinamento automatizado impede que os modelos fiquem obsoletos e as atividades de aprendizagem de máquina pré-configuradas tornam o desenvolvimento repetível.

À medida que os modelos de aprendizagem de máquina aprendem a experiência de negócios, os funcionários são mais produtivos e contribuem para melhores resultados, especialmente com novos contratados. “Com novos contratados e funcionários menos experientes no departamento de peças, sabíamos que havia oportunidades de receita perdidas devido a cotações imprecisas. Por exemplo, se alguém precisar de uma bomba de água, um funcionário treinado sabe adicionar uma gaxeta. Mas um novo contratado não faria isso, deixando o cliente ir a outro fornecedor para comprar uma gaxeta. Estamos entusiasmados com o fato de o Recomendador de Produtos ficar cada vez mais inteligente para que possamos gerar mais receita e, ao mesmo tempo, manter nossos clientes satisfeitos com o reparo na primeira tentativa”, explicou Gilmour.

Resultados

Os reparos na primeira tentativa são o padrão ouro da Combilift, que se orgulha da experiência do cliente e do funcionário. As recomendações de peças resultaram diretamente em um aumento de 30% nos reparos na primeira tentativa, bem como em uma redução de 30% no tempo de conclusão do serviço. As cotações foram mais precisas e rápidas, reduzindo os tempos de cotação de 20 para 5 minutos. Os custos e tempos de serviço foram reduzidos em 40%. Essas eficiências geraram um aumento de 40% na receita por transação.

O aumento na satisfação do cliente e nas indicações de clientes apenas contribuiu para o sucesso da empresa. Com menos tempo de inatividade do equipamento, os clientes da Combilift podem ser mais produtivos em seus próprios negócios e não forçados a esperar enquanto o equipamento estiver em manutenção.

A visibilidade da produção do KPI em tempo real foi perceptível em menos de 30 dias. A mudança de KPIs diários para atualizados a cada 15 minutos melhorou a tomada de decisões dos funcionários. A economia de tempo da geração de relatórios de KPI foi possível por meio de relatórios automatizados e os funcionários estão mais felizes com o acesso sob demanda às informações do chão de fábrica, com segurança em suas mesas. Além disso, a Coleman AI pode ser facilmente escalada para acomodar as necessidades em constante mudança da Combilift à medida que a empresa cresce.

Para ouvir diretamente a Combilift sobre sua experiência, [assista a este vídeo](#).

SAIBA MAIS 

Siga-nos:     



A Infor é líder mundial em software empresarial na nuvem especializado por indústria. Mais de 65.000 organizações em mais de 175 países confiam nos 17.000 funcionários da Infor para ajudar a atingir seus objetivos de negócios. Visite www.infor.com.

Marca Registrada © 2023 Infor. Todos os direitos reservados. O nome e o desenho da marca Infor presentes neste documento são marcas registradas da Infor ou de empresas subsidiárias da Infor. Todas as outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos proprietários. www.brasil.infor.com.

Infor América Latina, www.infor.com

INF-2832952-pt-BR-0823-1