



EXECUTIVE BRIEF

Migliora i tempi di attività e la soddisfazione dei clienti grazie all'IA

Problema aziendale

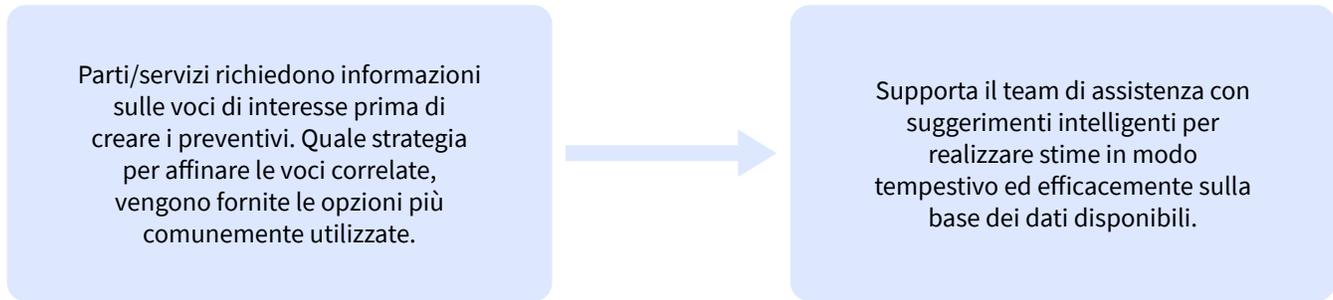
I produttori di apparecchiature originali (OEM), i fornitori di ricambi aftermarket e tutte le organizzazioni che desiderano fornire i ricambi e i servizi giusti, al momento giusto e al prezzo giusto, si trovano ad affrontare una sfida comune. Il cliente cerca una soluzione completa per il suo problema di manutenzione, ovvero desidera tutte le parti, gli strumenti e le istruzioni per rimettere in produzione l'asset il più rapidamente possibile. Si affida al fornitore per la fornitura della soluzione completa. Qualsiasi soluzione diversa significa una minore soddisfazione del cliente a causa di perdite di tempo, frustrazione e confusione. Se si fornisce una soluzione non completa, il marchio del fornitore viene compromesso, in quanto non viene più considerato un fornitore esperto di soluzioni per l'azienda.

In un mondo caratterizzato da un elevato turnover dei dipendenti, vendite veloci e una forte concorrenza, cosa può fare un'azienda per garantire una soluzione di riparazione completa in tempi rapidi e aumentare la reputazione del marchio e l'esperienza dei clienti? Continua a leggere per scoprirlo.

Caso di studio del mondo reale

Combilift, il più grande produttore al mondo di carrelli elevatori multidirezionali, ha 60.000 carrelli unici in funzione per soddisfare le esigenze specifiche di ogni cliente. La gestione di una serie così diversificata di carrelli in tutti i settori crea complessità in termini di assistenza. Questa dinamica richiede competenze adeguate per fornire un preventivo accurato del giusto set di ricambi e garantire una risoluzione al primo intervento.

Quando per un intervento di assistenza non viene fornito il giusto set di ricambi, il tecnico dell'assistenza a volte non riesce a completare il servizio al primo intervento. Il tecnico deve invece interrompere il lavoro, fare ricerche, procurarsi i pezzi giusti e poi tornare dal cliente per completare l'assistenza. Il ritardo nel completamento aumenta il costo del servizio sia per il rivenditore che per il cliente, poiché la macchina sottoposta a manutenzione rimane non operativa.



Il machine learning garantisce la generazione automatica del giusto set di pezzi di ricambio per i preventivi di assistenza.

Applicazione

Per garantire la generazione automatica del giusto set di ricambi da inserire nei preventivi di assistenza, Combilift ha colto l'opportunità di sfruttare i propri dati attraverso le funzionalità di machine learning integrate della piattaforma Infor Coleman® AI. I modelli di machine learning di Coleman AI hanno prodotto informazioni che hanno migliorato l'efficienza e l'accuratezza nel consigliare i pezzi giusti, riducendo in ultima analisi lo stress per il personale e garantendo una soluzione immediata per i clienti.

Kenny Gilmour, Global Parts Manager di Combilift, ha dichiarato: "Ho usato personalmente il sistema di raccomandazione dei prodotti basato su Coleman AI e funziona molto bene. Ci sono state situazioni in cui un cliente ha richiesto un componente e io ho gestito personalmente la richiesta. Da quasi 15 anni gestisco la preparazione dei preventivi per i pezzi di ricambio e vedo che la mia esperienza e quella di Coleman AI sono in sintonia".

Linea temporale

I cicli di sviluppo delle applicazioni di machine learning possono protrarsi per anni, il che può essere costoso **se i risultati impiegano anni per manifestarsi**. Combilift, insieme a Infor®, ha iniziato un percorso per risolvere alcuni semplici problemi con obiettivi ben definiti. Questi obiettivi e problemi aziendali sono stati quindi documentati da un'analisi iniziale dei dati e dalla consultazione di esperti di machine learning per capire cosa si può ottenere con i dati disponibili. Concentrandosi su risultati rapidi e misurabili, i cicli di sviluppo vengono abbreviati per ottenere risultati in settimane anziché in anni.

In meno di 60 giorni, le raccomandazioni sui pezzi di ricambio basate su Coleman AI sono state fornite direttamente nella schermata Parts Estimator di Infor CloudSuite® Industrial. È qui che il reparto ricambi svolge la maggior parte delle proprie attività, quindi la disponibilità di queste raccomandazioni direttamente all'interno dell'applicazione aziendale consente di ottenere preventivi più rapidi e accurati e di portare la soluzione direttamente a coloro che la utilizzano.

Soluzione

Tecnologia della piattaforma

La tecnologia della piattaforma Infor è fondamentale per la soluzione ERP (Enterprise Resource Planning) CloudSuite Industrial e ne consente l'integrazione con servizi quali intelligenza artificiale (IA), data lake e analisi. Oltre a sfruttare Coleman AI per rendere più efficienti e precisi i processi del reparto ricambi di Combilift, i servizi Infor Homepage sono stati utilizzati per garantire maggiore efficienza e precisione al reparto di produzione, responsabile degli indicatori chiave di prestazione (KPI) della produzione.

Coleman AI

I modelli di machine learning utilizzano automaticamente i dati relativi ai preventivi di assistenza elaborati in passato e archiviati nel sistema basato su cloud. Il fatto che il sistema Coleman AI e Infor Data Lake facessero già parte del sistema ERP esistente ha consentito di risparmiare tempo e di aumentare il ritorno sull'investimento. Grazie al riaddestramento automatico i modelli non diventano obsoleti e le attività di machine learning preconfigurate rendono lo sviluppo ripetibile.

Mano a mano che i modelli di machine learning apprendono le competenze aziendali, i dipendenti sono più produttivi e contribuiscono a raggiungere risultati migliori, specialmente i nuovi assunti. "Considerando le nuove assunzioni e il personale meno esperto nel reparto ricambi, sapevamo che c'erano mancate opportunità di guadagno a causa di preventivi imprecisi. Ad esempio, se qualcuno ha bisogno di una pompa dell'acqua, un dipendente qualificato sa che deve aggiungere una guarnizione. Ma un nuovo assunto non lo farebbe, lasciando il cliente a rivolgersi a un altro fornitore per acquistare la guarnizione. Siamo entusiasti del fatto che il sistema di raccomandazione dei prodotti diventi sempre più intelligente, consentendoci di ottenere maggiori entrate e di mantenere i nostri clienti soddisfatti grazie alla riparazione al primo intervento", ha spiegato Gilmour.

Risultati

Le riparazioni al primo intervento sono lo standard di riferimento per Combilift, che è orgogliosa dell'esperienza dei clienti e dei dipendenti. Le raccomandazioni sui pezzi di ricambio hanno portato direttamente a un aumento del 30% del tasso di successo delle riparazioni al primo intervento, nonché a una riduzione del 30% del tempo necessario per completare l'assistenza. I preventivi sono più accurati e i tempi di elaborazione più veloci, passando da 20 a 5 minuti, mentre i costi e i tempi di assistenza sono diminuiti del 40%. Queste efficienze hanno generato un aumento dei ricavi per transazione del 40%.

Il miglioramento della soddisfazione dei clienti e l'aumento delle referenze da parte degli stessi hanno contribuito ulteriormente al successo dell'azienda. Grazie alla riduzione dei tempi di inattività delle apparecchiature, i clienti di Combilift sono più produttivi nelle loro attività e non sono costretti ad aspettare mentre le attrezzature sono in manutenzione.

I vantaggi della visibilità dei KPI di produzione in tempo reale sono stati evidenti in meno di 30 giorni. Il passaggio da KPI giornalieri a KPI aggiornati ogni 15 minuti ha migliorato il processo decisionale dei dipendenti. Grazie ai report automatizzati è stato possibile risparmiare tempo nella generazione dei report KPI e i dipendenti sono più soddisfatti di poter accedere alle informazioni dell'officina, in tutta sicurezza, dalla propria scrivania. Inoltre, Coleman AI può facilmente adattarsi alle mutevoli esigenze di Combilift mano a mano che l'azienda cresce.

Per ascoltare direttamente da Combilift la presentazione della propria esperienza, [guarda questo video](#).

ULTERIORI INFORMAZIONI 

Seguici:     



Infor è un fornitore globale di business software nel cloud specializzato per settore di mercato. Oltre 65.000 organizzazioni in più di 175 paesi si affidano ai 17.000 dipendenti di Infor per raggiungere i propri obiettivi aziendali. Per saperne di più visita www.infor.com.

Copyright© 2023 Infor. Tutti i termini e i simboli grafici utilizzati nel presente documento costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e delle relative consociate o affiliate. Tutti gli altri marchi qui riportati sono di proprietà dei relativi proprietari. www.infor.com.

Infor in Italia, Via Torri Bianche 24, 20871 Vimercate MB, www.infor.com/it-it

INF-2832952-it-IT-0823-1