



Trasformare la produttività dell'assistenza sul campo

L'importanza della gestione
intelligente dei contenuti



Sommario

Quali complicazioni possono sorgere durante un intervento di assistenza sul campo	3
Perché sul campo è difficile avere accesso a informazioni accurate e precise	4
Trasformare l'esperienza di assistenza sul campo grazie a un migliore accesso alle informazioni	7
Le basi per un'efficace gestione dei contenuti a supporto dell'assistenza sul campo	8
Funzionalità chiave per la gestione dei contenuti	9
La creazione di una sorgente di dati unificata per l'assistenza sul campo	10
Fate già oggi il prossimo passo	11



Quali complicazioni possono sorgere durante un intervento di assistenza sul campo

Ogni giorno, mentre sono alle prese con interventi di manutenzione programmata o cercano di porre rimedio a eventuali segnalazioni dei clienti, i tecnici in loco spesso lamentano un'esperienza di assistenza sul campo tutt'altro che ideale.

Questi scenari non vi suonano forse fin troppo familiari?



Aiuto!

I tecnici hanno bisogno di assistenza per individuare il problema o portare a termine il lavoro.



Lentezza

Impiegano troppo tempo per capire come completare il lavoro di manutenzione.



Danni

Danneggiano le apparecchiature del cliente a causa di un errore.



Lesioni

Riportano lesioni personali o subiscono infortuni sul lavoro determinati da un errore.



Consegna di parti di ricambio errate

Hanno portato con sé il ricambio sbagliato in occasione della visita di manutenzione, nonostante abbiano diagnosticato correttamente il problema durante la precedente visita ispettiva.

Queste problematiche e criticità possono essere dovute a varie ragioni: il tecnico incaricato potrebbe essere stanco o essersi distratto in un momento poco opportuno, oppure è alle prime armi o si ritrova a lavorare su un nuovo prodotto con una formazione inadeguata alle spalle. O magari chi ha prelevato il ricambio dal magazzino ha commesso un errore, prendendo il pezzo sbagliato.

Ciò che accomuna tutte queste casistiche, tuttavia, è che alla radice del problema vi è una mancanza di informazioni corrette in fase di assistenza.

Perché sul campo è difficile avere accesso a informazioni accurate e precise

Nella maggior parte dei casi, il motivo per cui i tecnici hanno bisogno di aiuto o impiegano troppo tempo per portare a termine l'intervento di assistenza, commettono errori o si vedono consegnare parti di ricambio errate, è il fatto che non dispongono delle informazioni corrette.

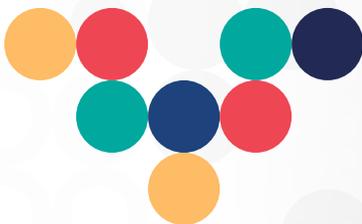
Come vedremo, ciò può essere dovuto a diverse ragioni.

1

Ho accesso alle informazioni che mi servono?

Può capitare che i cataloghi, i manuali, le guide di riferimento e il materiale di formazione su cui i tecnici devono fare affidamento siano disponibili online, ma che non sia possibile accedervi a causa dell'assenza di connessione in loco. O magari i tecnici *possono* sì connettersi, ma il formato dei documenti disponibili non è di facile lettura o manipolazione mediante il dispositivo utilizzato.

In caso di documentazione in formato cartaceo, potrebbero aver portato con sé i documenti sbagliati, esserseli dimenticati per errore, oppure scoprire che le pagine da consultare sono lacere, strappate o andate perse.



2

Perché non trovo le informazioni che mi servono?

Nell'ipotesi in cui i tecnici abbiano effettivamente accesso alla documentazione e ai file necessari, siano essi in formato elettronico o cartaceo, trovare una pagina specifica o consultare i singoli documenti per reperire le informazioni necessarie risulta dispendioso in termini di tempo, peggio ancora se la funzionalità di ricerca è assente o inefficiente.

Nel caso delle informazioni digitali, il problema può diventare ancora più complesso se i tecnici incaricati dispongono di versioni diverse e discordanti tra loro e non sono in grado di individuare quella più aggiornata.



Quali sono gli aspetti che vi piacciono meno del vostro lavoro quotidiano?

La parola ai tecnici dell'assistenza sul campo

~40%

La stesura di documentazione e le attività amministrative

~30%

Il fatto di sentirsi sotto pressione per lavorare più rapidamente o essere più produttivi

~25%

Il tempo dedicato alla ricerca di informazioni

~20%

Le trasferte

Fonte: Service Council, ricerca Service Leader's Agenda del 2020 (sondaggio correlato: Voice of the Field Service Engineer)

3

Posso contare su informazioni accurate e affidabili?

Tutto ciò lascia facilmente intuire quanto sia importante poter contare su contenuti affidabili. Mantenere sempre aggiornati i documenti cartacei è un compito notoriamente dispendioso in termini di tempo e denaro. Si presume che questo processo sia più semplice nel caso della documentazione digitale, ma nella realtà le cose vanno diversamente: spesso i tecnici dell'assistenza sul campo si ritrovano a dover gestire centinaia, se non migliaia, di PDF simili senza riuscire a individuare quale sia il più affidabile ai fini degli aggiornamenti o del controllo delle versioni. Oppure, adottano un approccio unico e utilizzano il medesimo documento per ogni situazione, il che rende ancora più complessa la consultazione dello stesso e la reperibilità delle giuste informazioni.

In entrambi i casi, il risultato è che i tecnici sono costretti a basarsi su informazioni sul prodotto e su diagrammi che non corrispondono alla realtà dei fatti oppure scoprono – spesso troppo tardi – di essere intervenuti sulla base di istruzioni non accurate e dati imprecisi.



Trasformare l'esperienza di assistenza sul campo grazie a un migliore accesso alle informazioni

Le problematiche menzionate nelle pagine precedenti – la disponibilità, la reperibilità e la precisione delle informazioni – si ripercuotono sulla velocità e sulla qualità degli interventi di assistenza sul campo e, di conseguenza, incidono direttamente sul tempo medio di riparazione (MTTR), sulla percentuale di riparazioni riuscite al primo tentativo (FTFR) e su altri fattori che determinano la soddisfazione dei clienti.

Dopotutto, se i tecnici sul campo non riescono a trovare facilmente le informazioni di cui hanno bisogno, non c'è da stupirsi che chiedano aiuto o impieghino più tempo del dovuto per capire esattamente cosa fare. Se poi le informazioni a loro disposizione non sono precise, il rischio di commettere errori è pressoché inevitabile.

Il 77%

delle organizzazioni che offrono un servizio di assistenza sul campo investe in tecnologie studiate per favorire l'accesso alle informazioni¹

¹ Service Council, ricerca Service Leader's Agenda del 2020

Le nuove opportunità che si aprono per la vostra azienda

D'altro canto, *facilitando* l'accesso alle informazioni da parte dei tecnici e *riducendo al minimo* il rischio di imprecisioni, è possibile trasformare la produttività dell'assistenza sul campo e migliorare la soddisfazione dei clienti. L'adozione della giusta modalità di gestione dei contenuti si traduce infatti in un ampio ventaglio di opportunità finalizzate alla trasformazione dell'assistenza sul campo, oltre che alla semplificazione del lavoro quotidiano dei tecnici. Ecco alcune di queste nuove opportunità:

- Miglioramento dell'apprendimento sul posto di lavoro grazie all'accessibilità al materiale di formazione
- Possibilità di arricchire i diagrammi e le istruzioni con contenuti interattivi grazie alle applicazioni di realtà aumentata e virtuale
- Utilizzo di strumenti di analisi, nonché raccolta e implementazione del feedback degli operatori sul campo, per migliorare continuamente i contenuti relativi all'assistenza
- Semplificazione della traduzione e della localizzazione dei contenuti per garantire interventi di assistenza più efficaci su scala globale
- Integrazione dei contenuti con software per la gestione dell'assistenza sul campo o con altre soluzioni utili a creare processi end-to-end semplificati
- Possibilità di disporre delle informazioni chiave necessarie per la manutenzione basata sulle condizioni
- Informazioni immediatamente disponibili e accessibili ai clienti che si avvalgono dell'opzione self-service

Le basi per un'efficace gestione dei contenuti a supporto dell'assistenza sul campo

In ultima analisi, i problemi legati alla disponibilità, alla reperibilità e alla precisione delle informazioni dipendono essenzialmente da come create, archiviate, gestite e distribuite i vostri contenuti. Ecco perché la soluzione ideale consiste nel trasformare radicalmente il modo in cui gestite i contenuti relativi agli interventi di assistenza sul campo.

L'utilizzo di documenti cartacei o di PDF statici e dal formato inflessibile non è un approccio vincente, così come non lo è il ricorso a processi ad hoc con il supporto di una serie di sistemi di documentazione frammentati e sCOORDINATI.

Come si configura, quindi, l'approccio ideale alla gestione dei contenuti? Come si possono offrire ai tecnici incaricati i giusti contenuti, oltretutto elaborati nel formato più appropriato, in qualunque momento ne abbiano bisogno, indipendentemente dal fatto che siano o meno connessi? Come gettare solide fondamenta per trarre vantaggio da funzionalità più avanzate, come la realtà aumentata/virtuale, la manutenzione basata sulle condizioni e soluzioni di autoassistenza efficaci?

Un buon punto di partenza è rappresentato dalla piattaforma di gestione dei contenuti, che dovrebbe prevedere funzionalità chiave fondamentali per ogni singola fase del processo relativo ai contenuti, dalla creazione alla distribuzione, senza tralasciare la gestione e il miglioramento continuo degli stessi.



Funzionalità chiave per la gestione dei contenuti

Per riuscire a trasformare l'esperienza di assistenza sul campo, una piattaforma di gestione dei contenuti dovrebbe permettere alla vostra azienda di:



Collaborare in modo efficace per quanto riguarda la creazione, la revisione e l'aggiornamento dei contenuti, anche a seguito dell'implementazione dei feedback ricevuti, per fornire informazioni adeguate allo scopo e all'ambito di applicazione.



Centralizzare tutti i contenuti in un unico archivio ricercabile, ottimizzando sia la reperibilità delle informazioni a beneficio dei tecnici sul campo sia la governance dei contenuti, un vantaggio per i responsabili della gestione degli stessi.



Trasformare i documenti tradizionali in contenuti intelligenti, ovvero con caratteristiche ben precise che permettono di trovare agevolmente le informazioni utili, nel posto giusto e nel formato corretto, su richiesta e senza duplicare i contenuti.



Trattare i contenuti in modo efficiente e sicuro, semplificando i singoli passaggi del flusso di lavoro, dalla conformità alle normative al controllo delle versioni (anche per quanto riguarda le traduzioni), e offrendo ai tecnici la certezza di poter contare su contenuti sempre aggiornati e precisi.



Distribuire automaticamente i contenuti in base a contesti specifici e alle esigenze dei singoli tecnici, riducendo così il rischio di potenziali errori durante gli interventi di assistenza sul campo.



Distribuire automaticamente i contenuti in un formato adatto al canale e al dispositivo utilizzati, oltre a rendere la documentazione accessibile sia online che offline.



Misurare l'efficacia dei contenuti sul campo e agire di conseguenza, adottando un approccio al miglioramento continuo.

I contenuti intelligenti sono:

- Redatti e archiviati sotto forma di componenti riutilizzabili
- Ben strutturati e arricchiti con metadati
- Senza formato

Per scoprire come tutto ciò supporta la reperibilità e la precisione delle informazioni, la distribuzione omnicanale nonché approcci più avanzati per quanto riguarda l'assistenza sul campo, come ad esempio la manutenzione basata sulle condizioni, vi invitiamo a leggere il nostro white paper:

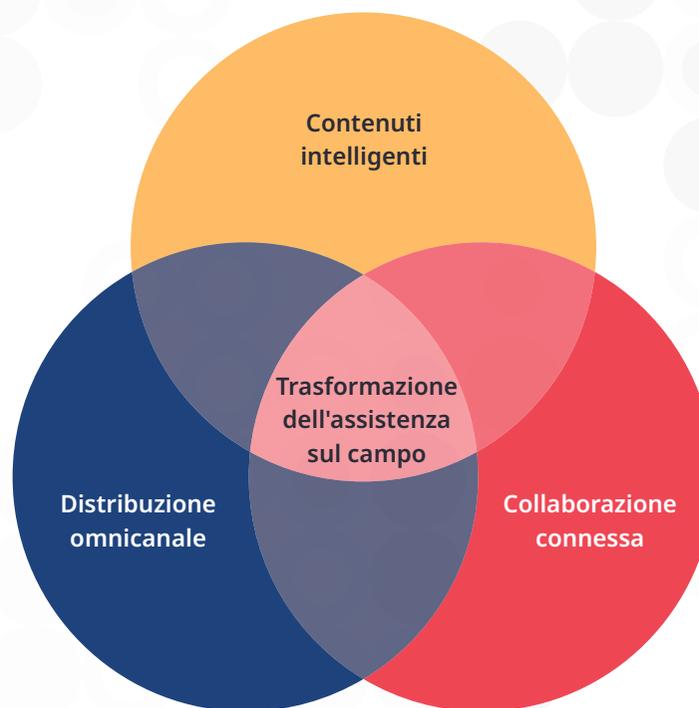
[Ottimizzare la produttività dell'assistenza sul campo grazie ai contenuti intelligenti](#)

La creazione di una sorgente di dati unificata per l'assistenza sul campo

Per essere vincente, la trasformazione dell'assistenza sul campo deve avvalersi della giusta piattaforma di contenuti, che non solo utilizza i contenuti intelligenti per fornire informazioni affidabili ai tecnici sul campo, ma integra anche flussi di lavoro conformi alle best practice in materia di gestione dei contenuti, governance delle informazioni, misurazione dell'efficacia e miglioramento della documentazione.

Poter contare su una piattaforma con queste caratteristiche e funzionalità significa avere a disposizione una sorgente di dati unificata per l'assistenza in loco, a cui possono accedere non solo i tecnici ma anche i clienti che si avvalgono dell'opzione self-service, i software per la gestione dell'assistenza sul campo e altri sistemi aziendali, le applicazioni basate sull'intelligenza artificiale, le soluzioni di realtà aumentata/virtuale, ecc. Ecco perché rappresenta una base solida per aprirsi alle varie opportunità legate alla trasformazione dell'assistenza sul campo cui si è accennato in precedenza.

La trasformazione dell'assistenza sul campo necessita di una sorgente di dati unificata



Trasformare la produttività dell'assistenza sul campo

Fate già oggi il prossimo passo

Noi possiamo aiutarvi a esplorare il ventaglio di possibilità offerte dalla gestione intelligente dei contenuti e a conoscere quali sono i vantaggi per le vostre operazioni di assistenza sul campo. Tridion Docs di RWS è uno **strumento leader nel settore**, che vi consente di fare il passo successivo verso la trasformazione dell'assistenza sul campo in totale sicurezza.



Per ulteriori informazioni, visitate: rws.com/tridion/field-services

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale di servizi linguistici, di gestione dei contenuti e per la proprietà intellettuale basati sulla tecnologia. Attraverso la trasformazione dei contenuti e l'analisi dei dati multilingue, la nostra esclusiva combinazione di tecnologia e competenza culturale aiuta i nostri clienti a crescere e a essere compresi ovunque e in qualsiasi lingua.

Il nostro scopo è favorire la comprensione a livello globale. Combinando comprensione culturale, comprensione del cliente e comprensione tecnica, i servizi e le tecnologie di RWS aiutano i nostri clienti ad acquisire e fidelizzare a loro volta i clienti, offrire esperienze utente coinvolgenti, mantenere la conformità e ottenere informazioni utili sui loro dati e contenuti.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti, le 20 principali aziende farmaceutiche e 19 delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello globale. La nostra base di clienti si estende a Europa, Asia Pacifico, Nord America e Sud America. Lavoriamo nei settori automobilistico, chimico, finanziario, legale, medico, farmaceutico, tecnologico e delle telecomunicazioni, che serviamo da oltre 80 sedi globali in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito. Visitate: www.rws.com/it

© 2022 Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e proprietarie di RWS Group*.

* Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.