

# La trasformazione digitale del Customer Journey B2B

Field Service: la realtà aumentata integrata al CRM per massimizzare l'efficienza degli interventi tecnici

23 giugno 2022



## Engineering Enterprise Solutions

**Accompagniamo i nostri clienti nella Digital Transformation, integrando la conoscenza delle loro esigenze di business verticali, del mercato di riferimento e le Soluzioni dei principali Software Vendor.**

Il Centro di Competenza è focalizzato sulle soluzioni per la gestione dei processi aziendali forniti da Software Vendor quali SAP, Microsoft, Oracle e Salesforce. Guidiamo la trasformazione digitale delle Aziende, dalla definizione iniziale della strategia fino all'implementazione della tecnologia più adatta, grazie a competenze di processo trasversali, alla consolidata expertise in diversi settori.

### APPROCCIO DIGITAL2EVOLVE

Aiutiamo le Aziende a evolversi verso **l'Intelligent Composable Business**, grazie alla conoscenza dei processi uniti all'utilizzo delle tecnologie.

#### ASSET STRATEGICI

Rispondiamo a ogni esigenza dalla **consulenza operativa**, passando per un Approccio Hybrid e garantendo la piena capacità esecutiva dei progetti.

#### STRUMENTI ABILITANTI

Agiamo in modalità **ibrida**, sfruttando sia lo standard delle Suite Digitali sia i servizi intelligenti delle piattaforme cloud (PAAS).

#### LIFECYCLE MANAGEMENT

Garantiamo la **continuità** del business e costante **miglioramento** dei processi grazie a servizi strutturati di AM a catalogo.



**Copertura  
Globale**



**1.600+**  
Consulenti  
nel mondo

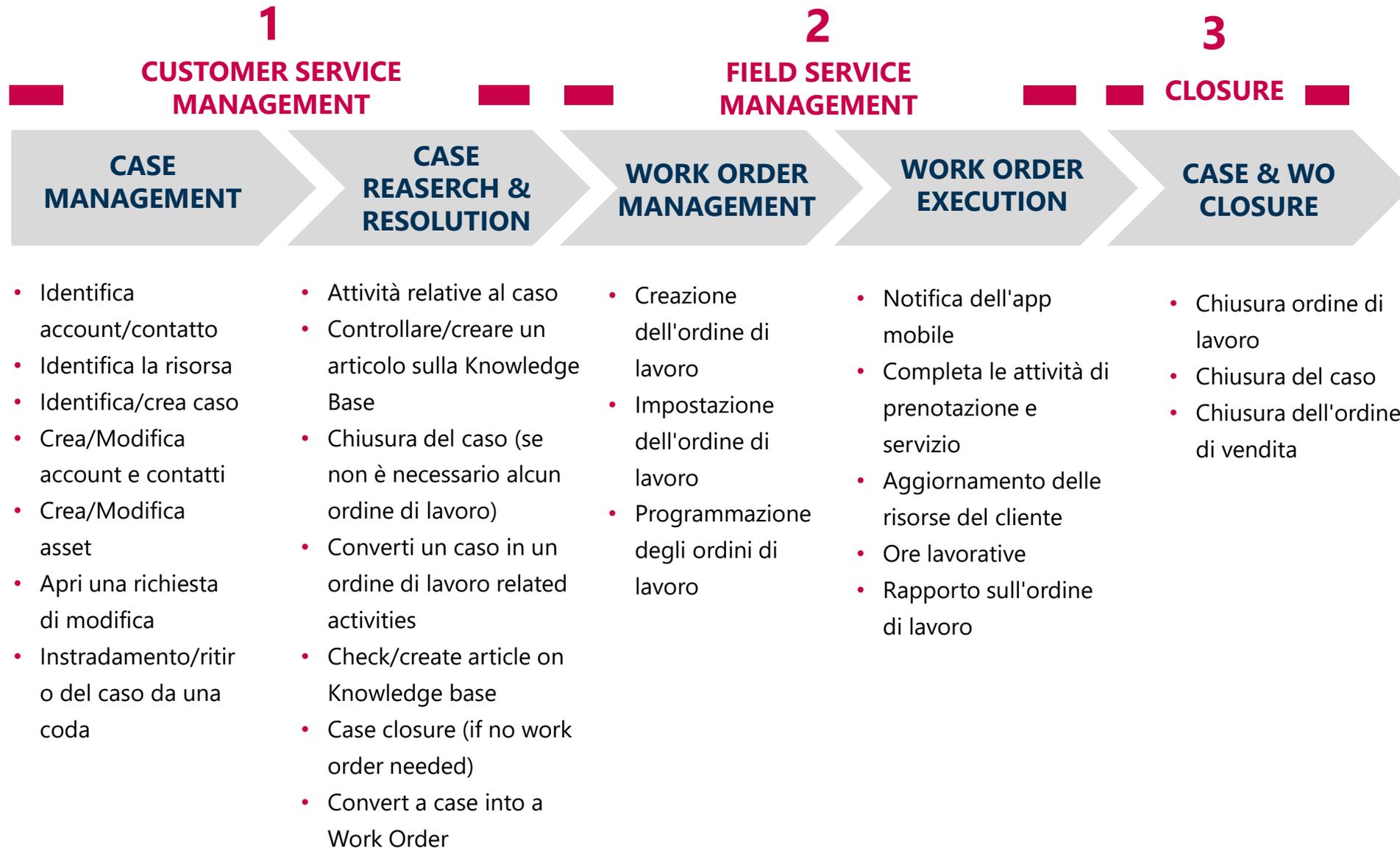


**Partner  
Qualificato**

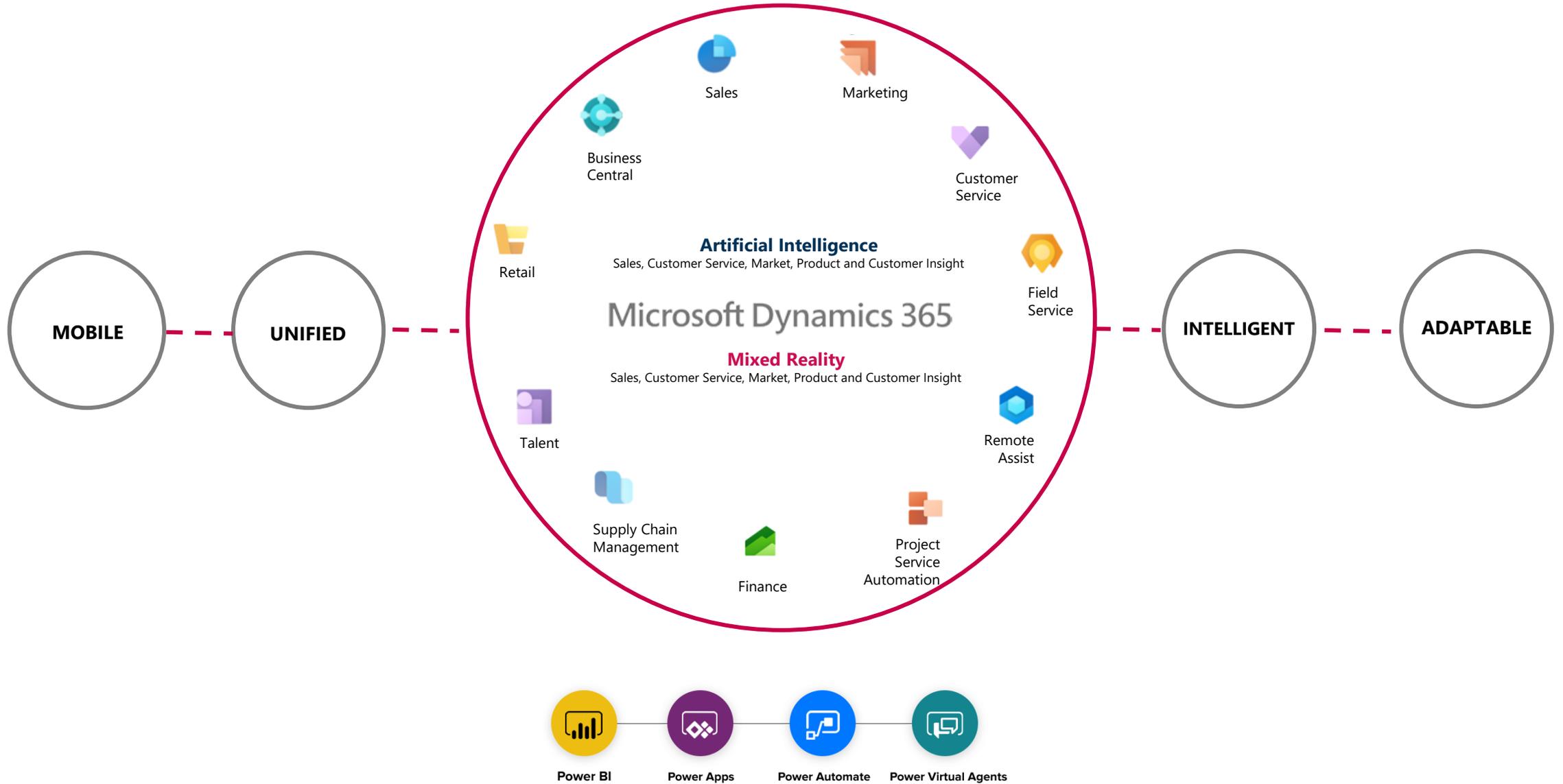


**1.000+**  
Progetti  
nel mondo

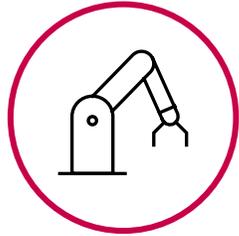
# Service/ Processi



# Microsoft Dynamics 365/ Ecosystem

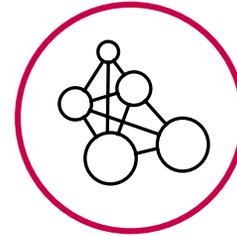


# Tendenze della Digital Transformation



## Complessità di macchine e sistemi

- Formazione dei dipendenti su compiti complessi
- Riduzione dei tempi di riparazione o manutenzione delle apparecchiature
- Mantenere i dipendenti al sicuro sul lavoro



## Multisistema di dati

- Integrazione dei dati rilevanti nei flussi di lavoro esistenti
- Dati connessi da dispositivi IoT



## Changing workforce

- Inserimento di nuova generazione di dipendenti
- Trasferimento di conoscenze dalla forza lavoro che invecchia
- Riduzione del fatturato degli appaltatori

# I benefici della Augmented Reality

## Creare, collaborare, imparare in nuovi modi

Le organizzazioni di tutti i settori utilizzano la realtà mista per migliorare la collaborazione tra team interfunzionali e dipendenti più qualificati.

## Aumenta l'efficienza e la qualità

I dipendenti fanno di più sul lavoro con le informazioni e i dati di cui hanno bisogno nel contesto fisico del loro lavoro.

## Aumenta le competenze degli employee

Porta la tecnologia innovativa e guida la trasformazione digitale con i lavoratori in prima linea, un pubblico tradizionalmente poco servito dalla tecnologia.

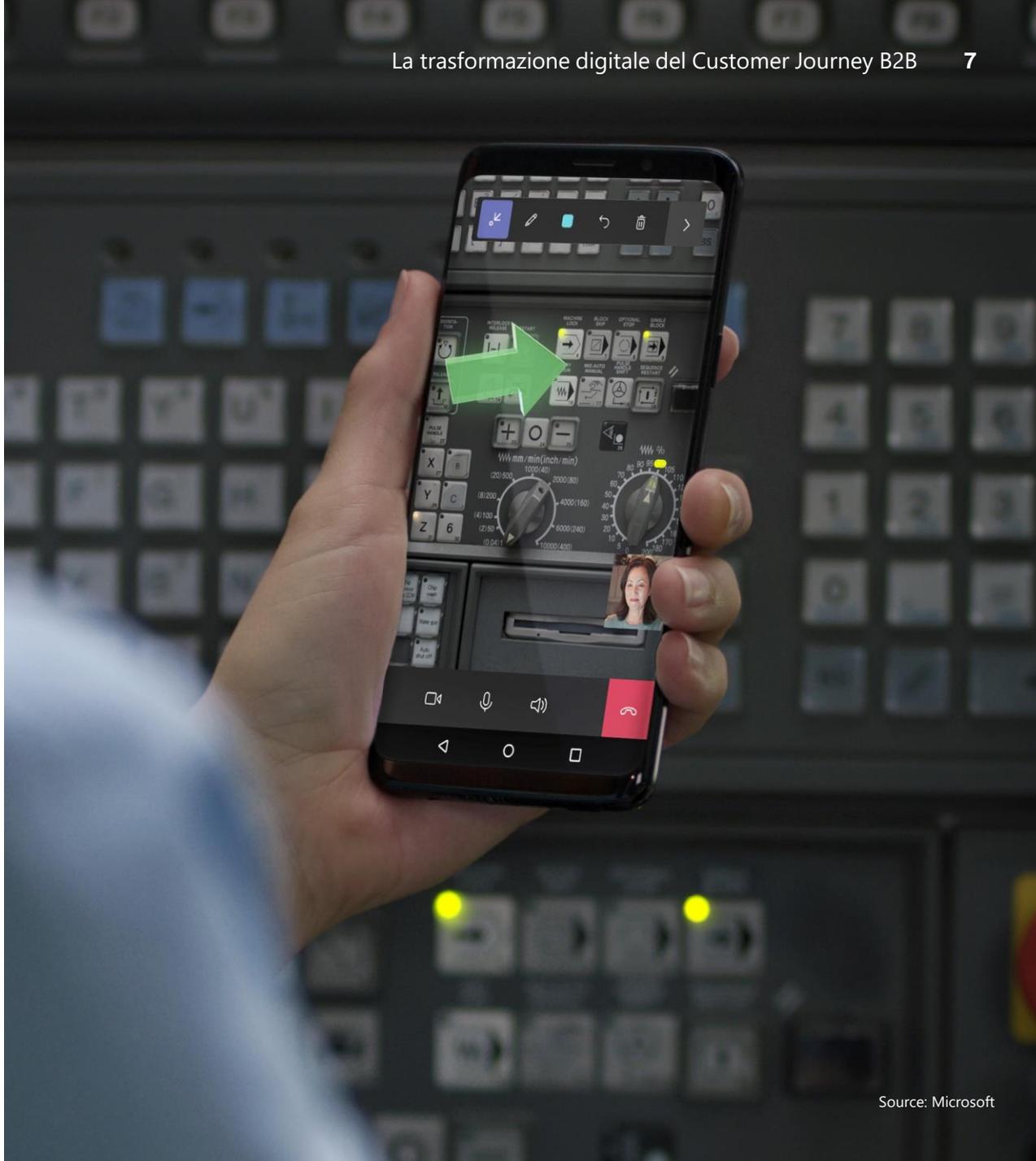


## Microsoft Dynamics 365 Remote Assist 1/2

### Risolve le criticità in tempo reale

La visuale viene condivisa in tempo reale con i collaboratori per risolvere il problema, riducendo i costi e aumentando l'esperienza.

- Condivisione in tempo reale da qualsiasi luogo su dispositivi HoloLens
- Unione video, schermate e annotazioni nella chiamata per migliorare l'assistenza
- Chiamate di gruppo in Microsoft Teams
- Chiamata rapida all'esperto sul campo elencato nel campo «Contatto di supporto»

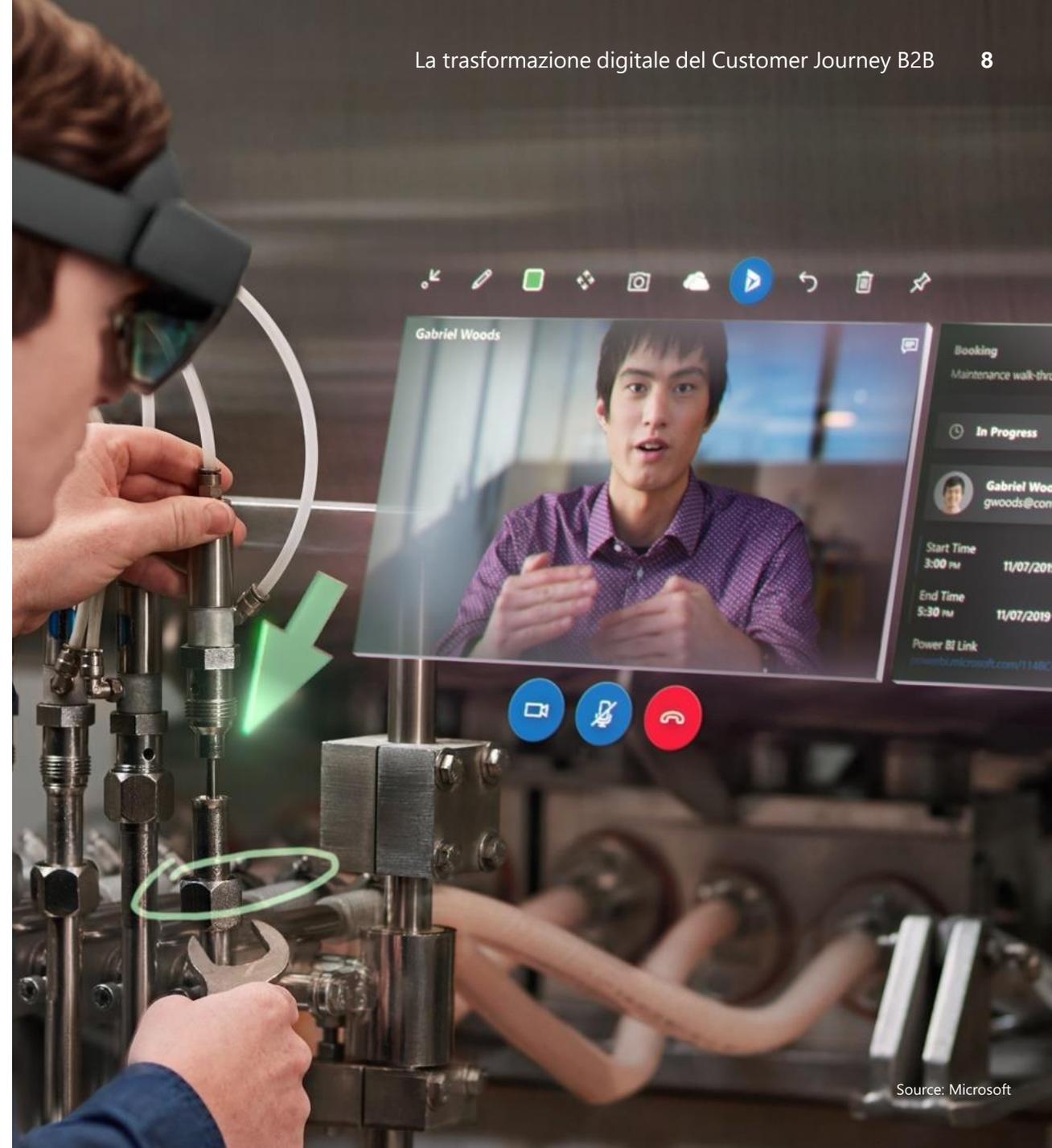


## Microsoft Dynamics 365 Remote Assist 2/2

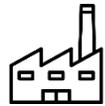
### Visualizzazione delle informazioni rilevanti

Risolve rapidamente i problemi con l'accesso remoto alla documentazione e alle informazioni sugli ordini di lavoro nell'ambiente reale, o con un'applicazione mobile.

- Accedere e visualizzare la documentazione e le informazioni sugli ordini di lavoro nell'ambiente reale
- Ottenere una visione completa attraverso video, schermate e annotazioni
- Visualizza le prenotazioni di Dynamics 365 Field Service da Microsoft Dynamics 365 Remote Assist



## Case Study/ Leader settore produzione di macchi per imballaggio



L'azienda dà supporto ai propri clienti tramite una rete di tecnici worldwide che però spesso hanno necessità di supporto da parte di specialisti di prodotto che è inefficiente e costoso inviare dai clienti (difficoltà cresciute esponenzialmente con la pandemia da Covid 19)



### MICROSOFT DYNAMICS FEATURES

- Microsoft Dynamics 365 Field Service
- HoloLens



### MOREOVER

- Engineering ha supportato il cliente nella implementazione della soluzione di Remote Assist e nel successivo Training ai tecnici del cliente.



### BENEFITS

- Tramite il Remote Assist e HoloLens i tecnici sul campo possono essere guidati da specialisti esperti che rimangono presso la propria sede.
- L'efficienza della soluzione è stata tale che viene utilizzata anche durante i collaudi di nuove istallazione. Inoltre alcuni clienti sono stati forniti di HoloLens in modo da poter effettuare interventi urgenti senza la necessità di attendere l'arrivo di un tecnico

# Grazie per l'attenzione.



**Gianni Cavazza**

 [www.eng.it](http://www.eng.it)

 [LifeAtEngineering](https://www.instagram.com/LifeAtEngineering)

 [@EngineeringSpa](https://twitter.com/EngineeringSpa)

 [Engineering Ingegneria Informatica Spa](https://www.linkedin.com/company/Engineering-Ingegneria-Informatica-Spa)

 [gruppo.engineering](https://www.facebook.com/gruppo.engineering)

