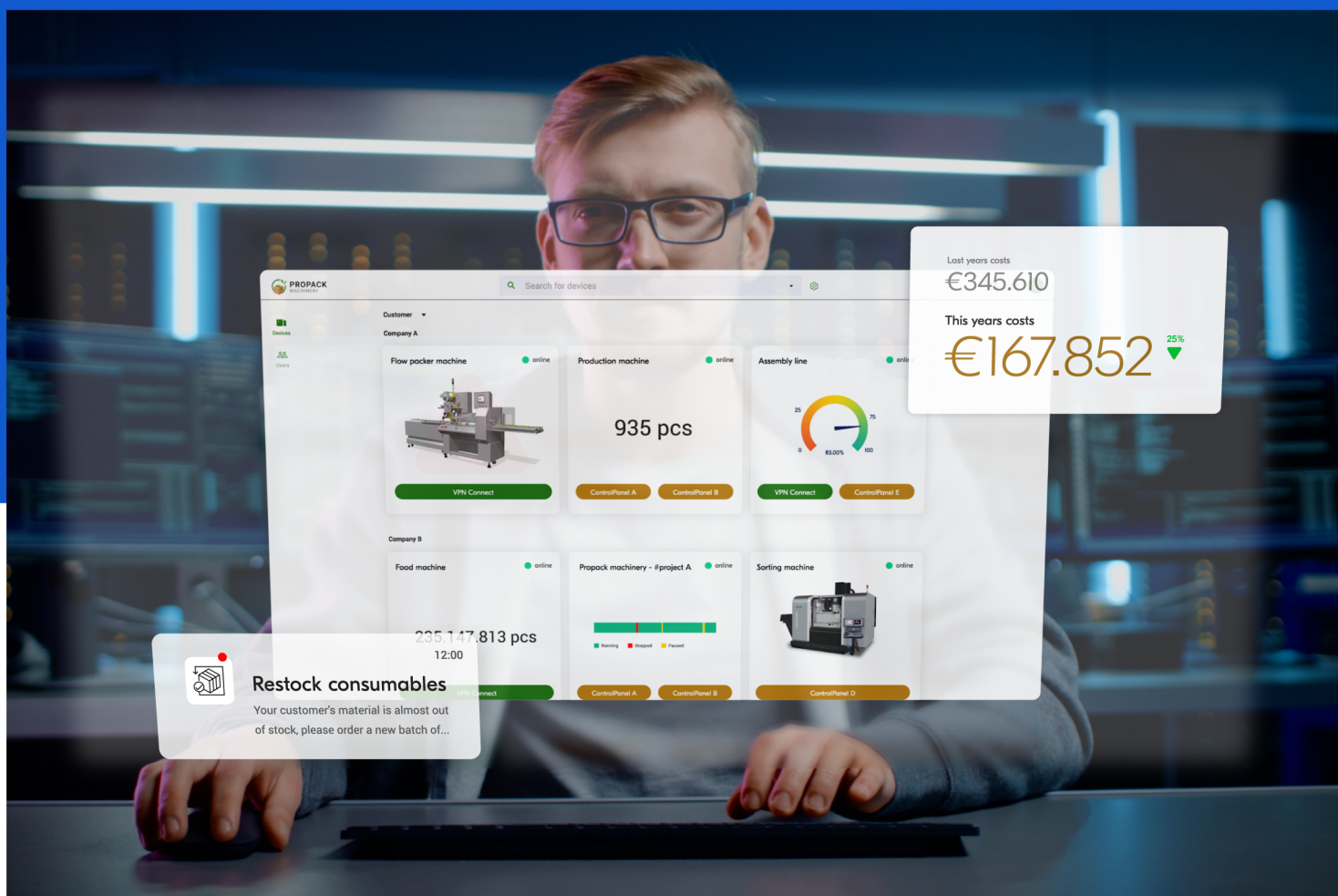




# Modelli di servizio per OEM per l'aumento del fatturato e della soddisfazione del cliente

Offri un'elevata qualità del servizio, fidelizza i clienti e incrementa il flusso di cassa in tempi rapidi.





# Indice dei contenuti

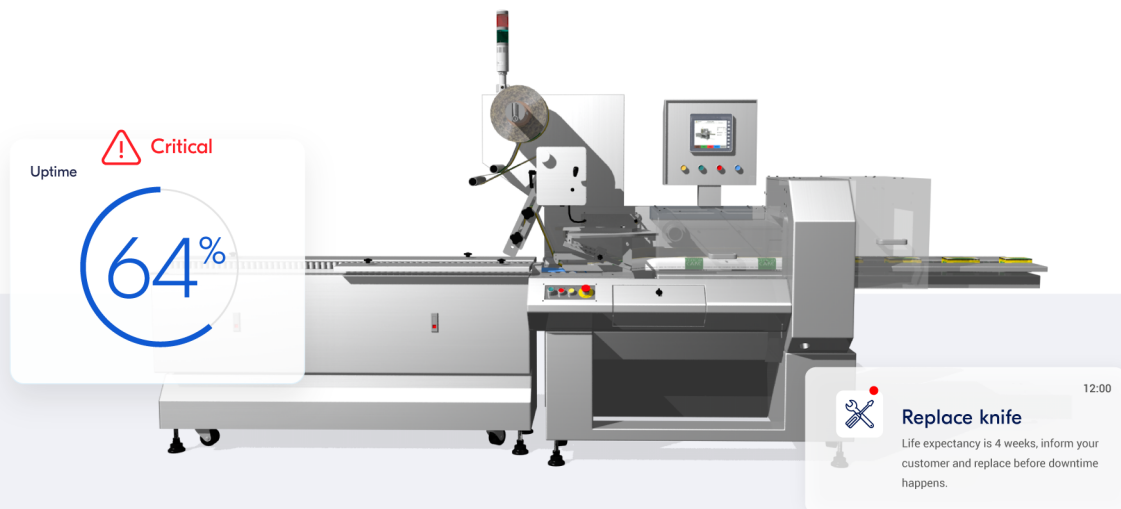
<b>Cosa si aspettano i clienti dai costruttori di macchine?</b>	<b>3</b>
<b>Caso d'uso n. 1: Ottimizzazione dell'assistenza sul campo ed eccellente qualità del servizio</b>	<b>5</b>
<b>Caso d'uso n. 2: L'accesso remoto come servizio</b>	<b>7</b>
<b>Fai upselling con 3 modelli di servizi</b>	<b>9</b>
<b>A proposito di IXON</b>	<b>11</b>



# Cosa si aspettano i clienti dai costruttori di macchine?

Nell'industria manifatturiera si parla molto di trasformazione digitale, Industria 4.0, manutenzione predittiva e Industrial IoT (IIoT). L'attenzione è rivolta all'ottimizzazione della produzione con un chiaro orientamento all'utente finale. Ciò rende difficile per i costruttori di macchine intravedere una possibile creazione di valore a loro vantaggio. All'origine c'è soprattutto una forte attenzione alla tecnologia, a fronte di una scarsa considerazione delle soluzioni.

L'idea che la tecnologia non sia il reale punto di partenza è sempre più condivisa. La trasformazione digitale è una strategia e i clienti si aspettano nuovo valore, non tanto la tecnologia di per sé. Si aspettano una qualità del servizio eccellente, che diventa quindi sempre più importante nell'intero ciclo di vita delle macchine. L'uso di tecnologie come l'IIoT ti permette di raggiungere quest'obiettivo.



## Un vantaggio condiviso

Soddisfa le esigenze dei tuoi clienti insieme alle tue in qualità di costruttore. Scopri quali sono i servizi maggiormente apprezzati dai tuoi clienti nell'intero ciclo di vita delle macchine. Supportali agendo in modo più proattivo e incrementando al tempo stesso il tuo flusso di cassa. E non deve essere necessariamente un percorso complesso. Scegli una strategia adatta alle tue esigenze e l'Industrial IoT ti permetterà di iniziare in modo graduale con investimenti contenuti,

un time-to-market ridotto e un ROI (return on investment) in tempi rapidi. Vediamo da vicino quali opportunità hanno i costruttori di macchine per fornire i servizi di alto livello che i clienti si aspettano da loro, aumentando la loro soddisfazione e generando nuovi flussi di entrate. Nei prossimi paragrafi ti illustreremo due opportunità di business con i relativi casi d'uso per un costruttore di macchine di medie dimensioni, indicando il calcolo del potenziale di profitto.





Caso d'uso n. 1

# Ottimizzazione dell'assistenza sul campo ed eccellente qualità del servizio

In qualità di costruttore di macchine hai la responsabilità di garantire il corretto funzionamento delle macchine durante il periodo di garanzia. I fermi macchina sono un onere per la tua azienda e comportano un'elevata insoddisfazione dei clienti. Fornendo un servizio a distanza durante la garanzia, Propack Machinery riduce il rischio di sanzioni economiche e soddisfa i propri clienti grazie a tempi di risposta rapidi.

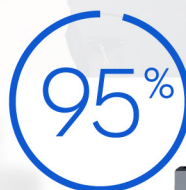
## Fai un'offerta interessante ai tuoi clienti

Propack fornisce ciascuna macchina completa di una soluzione per la connessione remota, senza costi aggiuntivi per i clienti. L'investimento nella soluzione IIoT di IXON viene recuperato alla prima trasferta di assistenza risparmiata, poiché mediamente (3 casi su 5) si tratta di problemi minori legati al software, facilmente risolvibili da remoto.

Proprio perché il 60% dei problemi viene risolto da remoto, Propack risparmia il tempo prezioso dei propri tecnici, tagliando le spese di trasferta.



Uptime



VPN CONNECT





## Riduci i fermi macchina fin da subito

Propack offre ai suoi clienti una soluzione gratuita di accesso remoto ed è quindi in grado di acquisire dati dalle loro macchine. I fermi macchina dovuti alla mancanza di materiali di consumo, a problemi causati dall'operatore o da parti usurate vengono misurati, e i tecnici di Propack possono risolvere tempestivamente ciascuno di questi problemi. Un grande vantaggio per il cliente, che avrà tempi di inattività ridotti al minimo.

Alla fine dell'anno, Propack è in grado di fornire una reportistica dettagliata basata sui dati provenienti da IXON Cloud relativamente a guasti, fermi macchina e cause all'origine. Propack è quindi in grado di mostrare il numero di ore di disponibilità della macchina guadagnate, riducendo la quantità di interventi di assistenza e di fermi macchina grazie all'accesso remoto.

## Business case

### Ottimizzazione dell'assistenza sul campo

Per calcolare il tuo ROI derivante dall'ottimizzazione dell'assistenza sul campo, rispondi alle seguenti domande:

- Quanto ti costa una trasferta di assistenza mediamente?
- Quanti problemi risolvi durante il periodo di garanzia mediamente? E quanti di questi sono facilmente risolvibili da remoto?
- A quanto ammonta l'investimento per la standardizzazione dell'accesso remoto sulle tue macchine?

#### Formula per il calcolo del ROI

$$\left( \left( \text{costo medio per trasferte di assistenza} \times \text{numero di trasferte risparmiate} \right) - \text{investimento per l'IXrouter} \right) \times 100\% = \text{ROI}$$

investimento per l'IXrouter

#### Esempio di calcolo del ROI per Propack Machinery

$$\left( \left( \text{€1.500} \times 3 \right) - \text{€700} \right) \times 100\% = 542\%$$

€700

Scopri come ottimizzare l'assistenza sul campo

Leggi >



Caso d'uso n. 2

# L'accesso remoto come servizio

Propack ha aumentato la soddisfazione dei clienti grazie a una qualità eccellente del servizio, che ha evitato una serie di fermi macchina prolungati. Al termine del periodo di garanzia, Propack offre ai suoi clienti la possibilità di sapere quante ore di produzione aggiuntive sono state accumulate di conseguenza, per dimostrare facilmente il risparmio ottenuto. In questo modo è in grado di proporre un pacchetto di servizi “**Livello Bronze**” ai clienti che vogliono continuare a ricevere un servizio di qualità con l'accesso remoto, come durante il periodo di garanzia.

## Tariffe più basse e tempi di risposta più rapidi

I clienti interessati al pacchetto Livello Bronze avranno la priorità in caso di problemi. Con il pacchetto Bronze vengono calcolate diverse tariffe per l'assistenza in loco e da remoto, e il cliente ottiene uno sconto sulle tariffe orarie. Ciò significa che il cliente può aspettarsi tempi di risposta più rapidi e costi più bassi per la risoluzione dei problemi da remoto.





## Segnala ai tuoi clienti i tempi di attività e le cause dei guasti

Propack ha utilizzato IXON Cloud per rendere tangibili e dimostrabili i dati sui guasti e sulle cause. Grazie a dashboard condivisibili, il cliente ha accesso a report sulle cause all'origine dei fermi macchina e sul tempo di disponibilità delle

macchine. Propack informa proattivamente i propri clienti su questa possibilità, che è molto apprezzata e che può essere utilizzata come base per l'upselling verso un pacchetto di servizi di livello più elevato.

## Business case Vendita dell'accesso remoto come servizio

Per definire il prezzo del pacchetto "Livello Bronze", rispondi alle seguenti domande:

- In quale percentuale i problemi delle macchine sono causati da errori dell'operatore?
- Qual è il costo orario della produzione?
- Quali sono i tempi di risposta durante e dopo l'orario di lavoro?

### Calcolo del profitto derivante dal pacchetto Bronze

prezzo del pacchetto × numero di clienti = Entrate ricorrenti annuali

### Esempio di calcolo per Propack

€1.800 × 25 = €45.000

### Pacchetto Bronze

- ✓ Servizio di accesso remoto
- ✗ Monitoraggio usura dei componenti
- ✗ Manutenzione predittiva dei componenti critici

Scopri di più su assistenza remota e manutenzione

Leggi







# Fai upselling con 3 modelli di servizio

I tuoi clienti richiedono un servizio di assistenza eccellente durante l'intero ciclo di vita delle loro macchine. Assistenti e anticipa le loro richieste offrendo sostituzioni puntuali dei componenti, manutenzione programmata e fornitura di materiali di consumo. Inoltre, la gestione del ciclo di vita dei macchinari industriali è il modo migliore per trarre il massimo profitto dalla durata di vita della macchina - massimizzando i tempi di attività, riducendo i costi legati a fermi macchina e sostenendo il successo commerciale della tua azienda.



Scopri come creare nuovi modelli di business

Leggi >



## Pacchetti di servizi strutturati per aiutare i clienti e aumentare le entrate

Dopo i risultati conseguiti con il pacchetto Bronze, Propack ha deciso di ampliare l'offerta di servizi con tre nuove opzioni, per aiutare ulteriormente i propri clienti. I guadagni aggiuntivi derivati dai primi due modelli di servizio hanno permesso a Propack di sviluppare modelli aggiuntivi, coinvolgendo anche il team interno di R&D.

### Pacchetto Silver

#### Monitoraggio usura dei componenti

Propack offre il **pacchetto Silver** che include il servizio di accesso remoto e il monitoraggio dello stato di usura dei componenti. Propack effettua il monitoraggio dei coltelli per la sigillatura delle confezionatrici flow pack, per controllarne la pulizia e l'affilatezza. La qualità del risultato viene costantemente monitorata, per individuare il momento in cui la macchina inizierà a non funzionare più correttamente. I tecnici dell'assistenza vengono informati con un segnale di allarme per effettuare la sostituzione. Questo servizio elimina i fermi macchina non pianificati e permette a Propack di fornire i componenti per la sostituzione disponibili a magazzino con un ulteriore margine.

### Pacchetto Gold

#### Manutenzione predittiva dei componenti critici

La maggior parte dei componenti critici non viene tenuta a magazzino, rendendo più difficile la sostituzione. Propack risolve il problema offrendo il **pacchetto Gold** per prevedere il guasto dei componenti. Utilizzando i sensori precedentemente applicati, in combinazione con IXON Cloud, Propack è in grado di monitorare l'unità di sigillatura e ricevere notifiche all'aumento della temperatura del motore, a causa dell'usura meccanica. Possono pianificare la manutenzione ed effettuare la sostituzione come servizi inclusi e senza costi aggiuntivi per il cliente. La transizione dalla manutenzione non programmata a quella preventiva garantisce nuovi flussi di entrate.

### Servizio aggiuntivo

#### Materiali di consumo come servizio

Le confezionatrici flow pack di Propack confezionano barrette di cioccolato con fogli di alluminio per uso alimentare, che è un materiale di consumo. L'esaurimento o l'utilizzo di fogli difettosi causano fermi macchina non programmati, con conseguente riduzione della produttività. Come servizio aggiuntivo ai pacchetti esistenti, Propack offre ai propri clienti un servizio di fornitura intelligente dei materiali di consumo. Propack è in grado di monitorare il consumo di bobine di alluminio, prevedere l'imminente rottura di stock del cliente ed effettuare una spedizione just-in-time di nuove bobine, aumentando l'efficienza della produzione.

**i** Nei prossimi 5 anni, il 20% del fatturato dei costruttori di macchine verrà da modelli di servizi digitali. È il momento giusto per programmare una strategia dedicata e basata sui modelli di servizio per, stare al passo con i competitor e aumentare il flusso di cassa. Inizia ora ad offrire nuovi modelli di servizio e genera nuovi flussi di entrate!



# A proposito di IXON

Con IXON Cloud puoi beneficiare di un time-to-market ridotto e di una soluzione a prova di futuro. Come partner IoT al completo servizio dei costruttori di macchine, ti aiutiamo attivamente a progredire nel tuo processo di trasformazione digitale.

Non solo con la nostra soluzione IIoT, che offre un accesso remoto facile da utilizzare, strumenti di registrazione e di monitoraggio dei dati, ma anche grazie ai nostri esperti di settore, che ti aiutano a identificare la strategia digitale più adatta alle tue esigenze. Quale strategia vuoi adottare per aumentare la soddisfazione dei tuoi clienti e generare entrate ricorrenti grazie a nuovi modelli di servizio?

I nostri esperti sono pronti a valutare le opzioni a tua disposizione.

[Programma una call >](#)