

Field Service Management



P

ensiamo a cosa accade quando premiamo l'interruttore della luce, o a cosa succede nel momento in cui giriamo la manopola dell'acqua calda, quando avviamo la lavatrice oppure quando ci sottoponiamo a una visita diagnostica. Le risposte

a queste domande sono scontate: la luce si accende, la doccia eroga acqua calda, la lavatrice si avvia ed eseguiremo la visita medica con il macchinario medico necessario. Dietro a questi sistemi apparentemente semplici, però, si cela un'architettura complessa. Pensiamo al primo esempio: tutto inizia con la generazione dell'elettricità nelle centrali eoliche, nucleari, solari o fossili; poi abbiamo i tralicci con i cavi che raggiungono i pali dell'alta tensione; i trasformatori; fino ad arrivare alla distribuzione di migliaia di chilometri di rete complessa, che arriva esattamente fino alla presa elettrica delle nostre case. Proprio quella che ci consente di fare 'clic' e accendere la luce. Nonostante questi sistemi architetturali siano estremamente sofisticati, quello che noi percepiamo è la semplicità di queste azioni e come tutto funzioni in modo naturale e regolare.

In realtà, queste architetture nel tempo si deteriorano e diventano obsolete e sarà proprio nel momento di malfunzionamento o guasto che ci accorgeremo dell'importanza di questi

asset, che fanno parte della nostra quotidianità, anche se non li vediamo e non ce ne rendiamo conto. È proprio qui che entrano in gioco tecnici, operatori, ingegneri che hanno la competenza e la missione di risolvere i problemi, di eseguire preventivamente o reattivamente attività di manutenzione e ispezione sul campo in maniera tempestiva ed efficace, cercando di massimizzare la soddisfazione dell'utente. Il fil rouge che permette di gestire gli interventi dei tecnici, ottimizzarne l'operato e che, quindi, rende possibile che 'tutto funzioni', è il Field Service Management.

Il FSM è nato come servizio reattivo (quindi a guasto o a malfunzionamento avvenuto), gestito dalle aziende come un centro di costo tramite un modello basato su un servizio programmato. Se un asset smetteva di funzionare, un macchinario si fermava, veniva inviato un tecnico a effettuare la manutenzione. L'obiettivo era quello di ottimizzare costi, tempi di trasferimento, chilometraggio e l'utilizzo di materiali e componenti di ricambio. Con il tempo, le imprese hanno iniziato a gestire il service in maniera attiva. Molto spesso, infatti, i tecnici visitano direttamente e preventivamente case, fabbriche o impianti con l'obiettivo non solo di riparare in maniera reattiva ciò che è 'fermo', ma anche di garantire la continuità del funzionamento degli asset sul campo, grazie ad analisi predittive che segnalano imminenti e probabili malfunzionamenti con il risultato di prevenire i guasti.

Negli anni il FSM ha subito una progressiva evoluzione, tuttora in atto, che ha portato gli operatori a dover affrontare quotidianamente sfide sempre più complesse nella gestione dei service alla clientela o sugli asset, sfide che stanno dettando le basi per il Field Service Management del futuro e che sta

puntando verso un FSM totalmente proattivo: un Precision FSM. Pensiamo alle tecnologie che già oggi iniziano ad essere disponibili sul mercato e che iniziano ad avere un effetto pervasivo nelle nostre vite e a come i tecnici potranno sfruttare anche a loro vantaggio Realtà Aumentata, Machine Learning, IoT, sensoristica e robotica, o anche smartphone e tablet o device indossabili che permettono loro di operare a mani libere utilizzando la voce per compiere le attività, richiedere informazioni utili e accedere al patrimonio di conoscenza base aziendale... Per il futuro potremmo spingerci anche oltre, immaginando droni o robot che effettuano ispezioni su asset complessi, in condizioni particolarmente critiche o di rischio, al posto dei tecnici, magari trasmettendo in tempo reale il flusso video e raccogliendo soprattutto dati IoT grazie ai sensori. Oppure possiamo immaginare che non ci sia più un tecnico 'fisico' a guidare l'esecuzione dell'attività, ma degli algoritmi di machine learning che sappiano esattamente cosa fare per riparare, e gestire quello specifico asset o un rapporto con un cliente, superando diverse barriere legate alla distanza (quali ad esempio orari e lingua). Ed è proprio in tutto questo che risiede il cuore pulsante del Field Service Management in mobilità che, quindi, altro non è che il crocevia di tutte le disruptive technologies che segneranno il futuro del nostro business. Precision FSM significa, quindi, poter operare in un ambiente iperconnesso, in grado di leggere e interpretare una mole enorme di dati e contesti in tempo reale, prendendo decisioni in maniera predittiva nell'ottica di garantire il 100% di Uptime.

Precision FSM



Andrea Bardini, chief marketing officer di OverIT (www.overit.it)