



2021-01-18 10:28 EET

## Etätukiratkaisulla kerätyn datan hyödyntäminen liiketoiminnan kehittämisessä

Softabilityn Mikko Luukkonen oli puhumassa viime joulukuussa järjestetyssä Data Business Forum 2020 -virtuaalitapahtumassa siitä, miten etätukiratkaisulla kerättyä dataa voidaan hyödyntää liiketoiminnan kehittämisessä. Esityksessään Luukkonen kertoi muun muassa esimerkkejä käyttötapauksista, joissa automaattisesta datan keruusta on hyötyä, sekä miten keinoälyä voidaan hyödyntää etätukiratkaisun tukena.

**Automaattisesta palvelupyynnöiden datan keruusta hyötyä monessa**

## **käyttötapauksessa**

Softabilityn kehittämä [XReach-etätukiratkaisu](#) on reaaliaikainen live-videovälitteinen tukiväline teknikon ja asiantuntijan välille. XReach mahdollistaa automaattisen ja helpon palvelupyyntöjen datan keruun ongelmanratkaisuihin pilveen tietoturvalisillä; laitteille ei tallenneta tietoja. Tämä ajan myötä kertyvä niin sanottu tietopankki nopeuttaa mahdollisten uusien ongelmien ratkaisemisessa ilman, että teknikon tulee aina ottaa yhteyttä asiantuntijaan. Jos ongelma on sama tai samankaltainen kuin aiemmin on ollut, teknikko pystyy soveltamaan tietopankista löytyviä valmiita ratkaisuja.

Kerätyn datan avulla pystytään myös esimerkiksi havaitsemaan missä asioissa teknikoilla tai asiantuntijoilla on eniten puutteita tiedoissa. Tämän pohjalta pystytään koulutusinvestoinnit keskittämään niihin asioihin, joissa kohdataan eniten haasteita.

Kertyneen datan avulla on lisäksi nopeampaa sisäänajaa uudet työntekijät. Tietopankista on kätevää näyttää tapauksia, jotka on jo ratkaistu ja opettaa uusia työntekijöitä miten ongelmat ratkaistaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Jotta liiketoimintaa voitaisiin kehittää kertyneen datan avulla, sitä pitää pystyä analysoimaan ja raportoimaan. Analysoinnin tuottamien oivallusten perusteella yritys saa käsityksen missä heidän laitteissaan tai palveluissaan on eniten ongelmia, minkälaisia nämä ongelmat ovat, miten, kuka ja missä ajassa ne on ratkaistu. Tämä käsityksen nojalla yritys voi kehittää omaa liiketoimintaansa esimerkiksi suunnittelemalla kestävämpiä ja helpommin huollettavia tuotteita tai tehokkaampia palveluja.

Sandvik Mining & Rock Technology vahvistaa yllä mainitut käyttötapaukset otettuaan XReach-etätukiratkaisun käyttöönsä:

*“Meillä on globaali ratkaisu, joka kerää ja kokoaa kaiken huoltodatan yhteen paikkaan, johon kaikilla asiantuntijoilla on pääsy milloin vain. Tietopankin avulla pystymme tunnistamaan huollon tietämyksen puutekohtia ja kehittämään osaamistamme niissä. Datalla ymmärrämme koneiden toimintaa paremmin, jolloin saamme lisättyä niiden käyttöikää sekä huollon tuottavuutta. Analysoimalla dataa pystymme myös suunnittelemaan ja valmistamaan kestävämpiä, helpommin ylläpidettäviä koneita, ja palvelemaan siten myös asiakkaitamme paremmin.”*, kertoo Lindsay Jackson, Service Operations

## **Keinoälypohjaiset palvelut etätukiratkaisun tukena**

Tänä päivänä suuret teknologiayritykset, esimerkiksi Microsoft, Amazon, Google ja vastaavat, tarjoavat monipuolisia, helposti käyttöön otettavia keinoälypohjaisia palveluita tukemaan ja tehostamaan sovellusratkaisuja. Etätukiratkaisusta puhuttaessa keinoäly tuo ratkaisulle lisäarvoa esimerkiksi kuvantunnistuksessa ja kielikäännöksissä.

Kuvantunnistusta voidaan hyödyntää etätuessa esimerkiksi rikkinäisen laitteen tai sen yksittäisen osan tunnistamisessa. Tähän on olemassa erinäisiä toimijoita maailmalla kuten vaikkapa [Partium](#). Huoltoprosessi nopeutuu, kun teknikko ei joudu manuaalisesti ensin etsimään laitteen tai sen osan tietoja ja tämän jälkeen korvaavaa osaa. Palvelu voidaan jopa liittää niin pitkälle osaksi huoltojärjestelmää, että rikkinäisen laitteen tai sen osan tunnistuksen jälkeen uusi osa lähtee automaattisesti tilaukseen.

Keinoäly tuo merkittävää hyötyä myös puheentunnistukseen, jolloin lähes reaaliaikainen kielikäänös mahdollistuu. Esimerkiksi etätukiratkaisua globaalisti käytettäessä, teknikko ja asiantuntija voivat olla täysin eri puolilla maapalloa eikä yhteistä kieltä aina löydy tai he puhuvat saman kielen eri maa- tai aluekohtaisia murteita. Keinoälyn tehtävänä on tunnistaa puhetta ja muuntaa se halutulle kielelle. Näin eri kieliä puhuvien henkilöiden keskinäinen kommunikointi on ylipäättänsä mahdollista tai yksinkertaisesti parempilaatuista. Katso lisää esimerkiksi [Microsoftin kielikäänös palveluista](#).

Etätukiratkaisu tuo selviä liiketoimintahyötyjä, kun käyttökohteet on määritetty huolella. Kehitämme XReach- valmISRatkaisua yksilöidysti asiakastarpeen mukaan ja ratkaisu on integroitavissa asiakkaan olemassa oleviin järjestelmiin. Autamme ratkaisun avulla kehittämään yrityksenne liiketoimintaa.

DBF 2020 studiohaastattelu on katsottavissa kokonaisuudessaan suomeksi ohessa olevasta linkistä:

<https://www.youtube.com/watch?v=GLsB1txBhzO>

### **Lisätietoja:**

Mikko Luukkonen, Solution Sales, Softability Oy, [+358 50 554 3652](tel:+358505543652), [mikko.luukkonen\(at\)softability.fi](mailto:mikko.luukkonen(at)softability.fi)

---

Softabilitylla me suunnittelemme, toteutamme ja testaamme älykkäitä ohjelmistoja mm. teollisuuden ja lääketieteen tarpeisiin. Meiltä syntyvät toteutukset niin laitetta lähellä oleviin sulautettuihin ohjelmistoihin kuin pilvipalvelu-toteutuksiinkin, joihin käyttöliittymät on usein toteutettu eri päätelaitteille. XR Studio -liiketoimintayksikkömme kehittää lisätyn todellisuuden (AR), yhdistetyn todellisuuden (MR) ja virtuaalitodellisuuden (VR) ratkaisuja mobiililaitteille ja puettaville laitteille, kuten Microsoft HoloLensille, äylaseille ja VR-laseille. Lisäksi XReach-ratkaisumme mahdollistaa modernin video-avusteisen etätuen.

## Yhteyshenkilöt



**Nora Nirhamo**

Lehdistökontakti

Markkinointipäällikkö

[nora.nirhamo@softability.fi](mailto:nora.nirhamo@softability.fi)