



2021-01-21 09:27 EET

Sandvik otti XReach-etätukiratkaisun globaaliin käyttöön!

[Sandvik Mining & Rock Solutions](#) otti Softabilityn XReach-etätukiratkaisun globaaliin käyttöön viime syksynä. Ratkaisu mahdollistaa sen, että kenttätyöntekijöillä on koko yrityksen laajuinen tuki haastavissakin olosuhteissa. Tällä hetkellä XReach on käytössä jo Australiassa, Pohjois-Amerikassa sekä laajenemassa Eurooppaan, Etelä-Amerikkaan ja Aasiaan.

Etätuen hyödyt

[XReach-etätukiratkaisu](#) tarjoaa monia liiketoimintahyötyjä. Asiantuntijoiden matkustus tarpeen vähentyminen, työntekijöiden tehokkuuden lisääminen ja

työvirheiden vähentyminen johtavat merkittäviin kustannussäästöihin.

“Jos on paremmat tiedot, työkalut ja käsitys huollettavasta koneesta, saadaan se paljon todennäköisemmin ensimmäisellä yrityksellä korjattua. Teknikko joudutaan lähettämään paikalle vain kerran, sillä hänellä on kaikkien muiden tuki koko ajan saatavilla etänä. On kuin olisi asiantuntija takataskussa aina työmaalle mennessä. Tämä on ekstra hyöty.”, kertoo **Lindsay Jackson, Service Operations Inspections Specialist, Sandvik Mining & Rock Solutions**.

XReachin tietopankki mahdollistaa myös jo ratkaistujen tapausten hyödyntämisen samankaltaisissa tilanteissa ilman yhteyttä asiantuntijaan, nopeamman koulutuksen uusille työntekijöille sekä yrityksen palveluliiketoiminnan kehittämisen analysoimalla kertynyttä dataa.

“Jos palkataan pienempi toimija, saadaan käytännössä vain yhden henkilön tietopohja. Jos palkataan yrityksemme edustaja hoitamaan huoltotehtävää muun yrityksen tukemana, hyödynnetään koko yrityksen tietopohjaa.”, kertoo **Jackson** ja jatkaa:

“Aiemmin ei ole edes huomioitu mahdollisuutta tallentaa tämä tieto ja rakentaa ylipäänsä tietopankki suoritetuista tilanteista. Omistamalla globaalin ratkaisun, joka tallentaa kaiken tiedon, kokoaa ja sijoittaa sen yhteen paikkaan, johon kaikilla asiantuntijoillamme on pääsy milloin tahansa, pystymme suuntaamaan tapauksia niiden ilmaantuessa ja havainnoimaan missä ovat aukot tietämyksessämme. Jos voimme huollon perusteella ennustaa miten koneet käyttäytyvät tietyllä alueella, voimme tarjota parempaa palvelua ja lisätä niiden käyttöaika. Voimme parantaa tehokkuuttamme. Voimme päästä tilanteen edelle.”

Sandvikin tulevaisuuden suunnitelmat XReachille

“Saimme varsinaisen sysäyksen etätuen käyttöön maailmanlaajuisen pandemian aikana, sillä rajoitusten takia emme pystyneet lähettämään huoltoteknikoitamme ja tukihenkilöstöä kentälle. Muutamassa kuukaudessa mahdollisuus lähettää ihmisiä paikkoihin putosi käytännössä nolnaan useimmilla myyntialueilla. Joten se oli eräänlainen “sopeudu tai kuole” tilanne, koska tarvitsimme tavan tukea kenttätyöntekijöitämme. Etätuki oli ratkaisu tähän, ja meillä oli kohtuullinen tilanne lisätä siihen resursseja ja kykyä parantaa sitä, jolloin pystyimme vastaamaan tarpeeseen. Olemme hyvässä asemassa pystyäksemme hyödyntämään etätukea pidemmälle.”, kertoo **Jackson** ja jatkaa:

“Vankan pohjan rakentaminen etätuelle, jota voi käyttää puhelimen tai tabletin kanssa, olisi ihanteellinen ensimmäinen askel. Siitä eteenpäin kyse on ratkaisun skaalauksesta maailmanlaajuisesti. Eri myyntialueilla voidaan siitä sitten viedä ratkaisua vielä eteenpäin ja soveltaa sitä parhaiten toimivalla tavalla. Jos kysyntää tulee AR:lle, lisätylle todellisuudelle, niin yritämme parhaamme mukaan vastata tähän kysyntään. Mutta nimenomaan sopivalla ratkaisulla; ei välttämättä järeimmällä suoraan.

Katso video kuullaksesi lisää Sandvikin käyttökokemuksista XReach-etätukiratkaisusta!



[Katso video YouTubessa](#)

Lisätietoja:

Juha Asunmaa, Business Unit Director, Softability Oy,
juha.asunmaa(at)softability.fi

Lindsay Jackson, Service Operations Inspections Specialist, Sandvik Mining & Rock Solutions, lindsay.jackson(at)sandvik.com

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, älylaseille ja VR-laseille. Lisäksi XReach-ratkaisumme mahdollistaa modernin video-avusteisen etätuen.

Yhteyshenkilöt



Nora Nirhamo

Lehdistökontakti

Markkinointipäällikkö

nora.nirhamo@softability.fi