

Augmented Reality

ger servicevinster
åt kunder till
Norden Machinery

När du imorgon sträcker dig efter din tandkräm finns en stor chans att den är fylld i en maskin från Norden Machinery. Det finns femtusen maskiner ute i världen. De snabbaste fyller ettusen tuber per minut, vilket innebär att bara en dags stopp kan ge stora förluster. Företaget har nu etablerat ett samarbete med XMReality som utvecklar och säljer lösningar för kunskapsöverföring via så kallad förstärkt verklighet – eller **Augmented Reality**, och resultatet är mycket positivt. Nu kan man lösa eventuella problem på distans.



XMReality Remote Guidance från Linköpingsbaserade XM Reality är ett kraftfullt pedagogiskt verktyg. Oavsett hur sofistikerad maskinen är kan denna visuella lösning noggrant styra operatörens händer, steg för steg, vilket gör dem mer säkra och bekanta med systemet. Videofunktionen gör att man kan filma i studiesyfte vilket senare kan användas för att informera och utbilda kollegor. Som ett internt träningsredskap hjälper XMReality Remote Guidance dessutom Norden att för- ena och utbilda tekniker över hela världen.

1000 TUBER I MINUTEN, HELT UTAN STOPP

För högproducerande kunder som Unilever eller Procter & Gamble är hastigheten och tillförlitligheten i systemen avgörande. Nordens Machinerys snabbaste tubfyllningsmaskin fyller ettusen rör per minut, vilket innebär att bara en dags stopp ger stora förluster. Många av de platser där maskinerna används ligger långt ifrån större städer och saknar ofta tillförlitlig Wi-Fi.

- Dessa kunder behöver snabbt stöd på plats. Det kan vara tufft för dem. På avlägsna platser som dessa får de ofta inte någon specialistutbildning och det kan dessutom

"Vi köpte ursprungligen lösningen som en produkt att sälja till kunder. Men det finns enorm potential för oss internt. För närvarande använder vi lösningen åttio procent till service och resten för utbildning."

vara en hög omsättning på personalen. Fälttekniker har sällan tid att utbilda varandra. I dessa situationer är XMRealitys lättanvända fjärrlösning affärskritisk, säger Christer Bäck, kundtjänstchef på Norden.

Främst är det XMReality som träningsverktyg och problemupptäckare som överraskade Norden Machinery med sin potential.

- Vi köpte ursprungligen lösningen som en produkt att sälja till kunder. Men det finns enorm potential för oss internt. För närvarande använder vi lösningen åttio procent till service och resten för utbildning. Men vi kommer definitivt utöka utbildningsdelen, till exempel för kommande uppgraderingar. Som ett träningsverktyg hjälper det oss att bygga upp en välfungerande serviceorgani-

sation vilket är vår högsta prioritet, säger Christer Bäck.

Nu planerar man att gå från att vara en produkttillverkare till att vara en fullständig serviceleverantör.

- I stället för att bara sälja maskinen till våra kunder, erbjuder vi prenumeration på service, support och delar som garanterar långvarig och kraftfull produktivitet. XMRealitys lösning spelar redan en stor roll i vår resa mot att bli en serviceverksamhet. Det gör att vi kan vara proaktiva och erbjuda en kontinuerlig uppkoppling, hög kvalitet och stöd till våra kunder och fälttekniker, säger Christer Bäck.

EXTRA INTRESSE FRÅN FÖRPACKNINGSINDUSTRIN

För XMReality som utvecklar och säljer lösningar för kunskapsöverföring via så kallad förstärkt verklighet – eller Augmented Reality finns kunderna främst bland industriföretag. Enligt bolagets vd, Johan Castevall, står förpackningsindustrin ut. Vid sidan av Norden Machinery så är även sektorn i stort extra öppna för ny teknik.

- Vi har märkt att just förpackningsbranschen har ett stort intresse av ny teknik. En given anledning är att det är i stort sett helautomatiserade anläggningar där varje driftstopp →



→ blir oerhört kostsamt. I ett sådant läge vill man inte vänta på att en servicetekniker ska flygas in, utan problemet måste åtgärdas fortare än så. Vår AR-baserade lösning för vägledning på distans löser detta, säger Johan Castevall.

Förutom de uppenbara fördelarna med lägre kostnader så kan företag även dra nytta av liknande lösningar i marknadsföringssyfte. Det skadar inte att kunna profilera sig som ett företag i framkant av digitaliseringen.

GLOBAL TECH WIKI

Norden Machinery använder nu XMReality för att hjälpa en första grupp av globala tekniker att fördjupa sina kunskaper om maskinerna. I processen bygger de upp en "Tech Wiki" för att dela kunskap inom hela företaget.

- Vi hjälper tekniker att bygga på grunderna, förändra mjukvaruinställningar och parame-

"Vi har märkt att just förpackningsbranschen har ett stort intresse av ny teknik. En given anledning är att det är i stort sett helautomatiserade anläggningar där varje driftstopp blir oerhört kostsamt. I ett sådant läge vill man inte vänta på att en servicetekniker ska flygas in..."

trar. Lösningens videofunktioner innebär att varje gång vi demonstrerar något nytt för första gången kan vi använda den igen i utbildningssyfte. I slutänden planerar vi att bygga ett Tech Wiki, ett bibliotek med frågor, tips och tekniker för våra operatörer världen över, säger Christer Bäck.

- Första gången vi träffade XMReality klickade vi. De har helt klart förstått vår verksamhet, och vi har inte haft några problem med dem. Jag tror de förstår våra serviceambitioner på ett djupare plan. De är också en serviceorganisation. Så oavsett hur tekniken utvecklas och vilket specifikt kit vi använder, är det i slutänden service – och vad den gör oss kapabla till som räknas. Det är det som gör skillnaden, säger Christer Bäck.

Känslan verkar ömsesidig. Enligt Johan Castevall på XMReality handlar det bland annat om delade värderingar.

- Vi har samarbetat sedan hösten 2016 och det har fungerat väl från dag ett. En anledning är att vi delar många värderingar. Norden Machinery är oerhört måna om sina kunder, vilket visar sig i deras vilja att alltid göra sitt yttersta för att erbjuda en så bra service som möjligt, säger Johan Castevall vidare. ✕



Vi skiljer på skrot och korn

www.produktkontroll.se

