



Med AR-tekniken kan Norden Machinery ge support på distans till kunder som befinner sig i en djungel på andra sidan jorden. Det har gjort att de nu kan börja ta betalt för supporten.  
Foto: XMReality

# Norden Machinery om AR Nöjdare kunder och stärkt varumärke

Norden Machinery berättar i denna artikel hur de använder AR - Augmented Reality - och hur det har hjälpt dem att hjälpa sina kunder ännu bättre.

Text: Christer Åkerlund  
Foto: XMReality

Augmented reality, förstärkt verklighet på svenska, är en avancerad teknik för att visualisera komplicerad teknisk information på ett användarvänligt sätt. Tekniken gör det möjligt för driftspersonal att med hjälp av exempelvis en mobilkamera, smarta glasögon eller dylikt bli vägleda av experter på distans. Detta gör att felsökning kan ske snabbare och företag spara stora belopp.

Ett företag som har anammat den nya tekniken är Norden Machinery i Kalmar som tillverkar tubfyllningsmaskiner. I tuberna fylls en rad olika konsumentprodukter, allt från tandkräm, kaviar och andra smörgåspålägg till hudvårdsprodukter för att bara nämna något.

Christer Bäck är Customer Service Director på Norden Machinery och har som sådan ansvar för användning av AR visavi kunderna.

– Vi vill hålla igång våra kunders maskiner så att de kan tjäna pengar. Maskinerna har många

servoaxlar, så det är mycket som kan gå sönder. Vi har jobbat traditionellt med det - reaktivt. När det har blivit ett stopp någonstans har vi skickat en underhållstekniker. Vi började fundera på hur kunde sköta detta bättre.

Norden Machinerys utmaning var att de har tusentals maskiner ute hos kunder över hela världen. De började därför snegla på ny teknologi och kom på så vis i kontakt med XMReality, som nischat in sig på Augmented Reality.

– Den tekniken var ju otroligt sexig för oss som gammalt ingenjörsföretag.

## KUNDEN SER HANDEN

Plattform 5, som har militärt ursprung, kändes lite gammalmodig. Med plattform 6, som XMReality kommit med, är det ingen tvekan om att Norden Machinery har hittat rätt väg.

Deras tekniker kan nu koppla upp sig med sin smartphone och kunden i en annan världsände →

## AFFÄRSKRITISK FJÄRLÖSNING

För högproducerande kunder som Unilever eller Proctor & Gamble är hastigheten och tillförlitligheten i systemen avgörande. Nordens Machinerys snabbaste produkt fyller 1 000 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 vara en hög omsättning på personalen. Fälttekniker har sällan tid att utbilda varandra. I dessa situationer är XMRealitys lättanvända fjärlösning affärskritisk, säger Christer Bäck.



Vill man ha båda händerna fria finns det VR-glasögon.



Christer Bäck anlitas också som föredragshållare och ger en spännande inblick i hur den nya AR-tekniken kan revolutionera verksamheter.

Foto: Christer Åkerlundh

→ gör samma sak. Kunden filmar säg manöverpanelen på tubmaskinen som krånglar, teknikern ser den vyn i sin telefon och kan med sin hand visa ”tryck på den knappen” eller ”vrid på det vredet”. Kunden ser då vad teknikerns hand gör på manöverpanelen.

– Behöver man använd båda händerna fungerar det bättre med VR-glasögon, men man klarar sig långt med en padda eller smart-phone.

Om kund och tekniker inte talar samma språk kan teknikern visa med sina fingrar hur många

gånger kunden ska utföra en viss manöver eller på vilket värde ett vrede ska ställas in. Eller så kan ett verktyg visas upp. Möjligheterna till informationsöverföring är många. Norden Machinery har 40 tekniker som nu kan jobba så.

– Med traditionell support via mejl eller telefon tog hjälpen längre tid och mycket kunde missuppfattas. Under tiden tappade kunden produktion. Varje minuts stillestånd kostar pengar.

#### KAN TA BETALT

Ibland behöver ändå en underhållstekniker åka ut till kunden, men även då fyller Norden Machinerys AR-support, som de har döpt till Norden On Call, en viktig funktion. Genom att teknikern kan be kunden filma rätt saker kan Norden Machinery försäkra sig om att rätt medarbetare, med rätt kompetens och rätt utrustning, åker till kunden. Återigen sparar detta tid. Och tid är ju som sagt pengar.

– För oss har det här inneburit att vi har kunnat börja ta betalt för support. Vi tar betalt per minut. Men den största vinsten är att vi nu kan hjälpa varandra internt. Alla behöver inte kunna allt. Vi jämnar ut olikheter i kompetens. Och vi tjänar själva mycket tid. Våra kunder finns ofta ute i en djungel, långt från stora städer. Vi slipper dyra resekostnader. Och vi kan lättare utbilda både våra egna tekniker och kunderna. Men viktigast av allt är att vi får nöjda kunder. Det har stärkt vårt varumärke.

Det tog Norden Machinery ett år att mogna i AR-tekniken, framförallt för serviceteknikerna vars första reaktion var ”Jaha, ryker mitt jobb nu?”. Teknikerna reste tidigare 250 dagar om året.

– Teknikerna kan nu lägga sin arbetstid på annat, som förebyggande underhåll.

Man kan undra vad man vinner med AR jämfört med att använda Skype och Christer Bäck har svaret.

– Tydlighet. Möjligheten att peka är oerhört viktig eftersom våra tekniker inte alltid kan tala samma språk som kunderna, avslutar Christer Bäck.

#### KORT OM NORDEN

Norden Machinery AB är en världsledande leverantör av högpresterande system för tubfyllning. Företaget ingår i Coesia Group, 18 globala innovationsbaserade företag inom industri- och förpackningslösning med huvudkontor i Bologna, Italien. Norden Machinerys huvudkontor i Kalmar finns med personal i 60 olika länder världen över – från Belgien till Bangladesh, Vietnam och Venezuela. Unilever, Colgate, GSK och L'Oréal är bara några av Norden Machinerys 1 400 aktiva kunder inom kosmetika, tandkräm, mat, läkemedel- och verkstadsindustri.

**emballator**  
**VÄXJÖPLAST**

[www.emballator.com](http://www.emballator.com)

*Livsmedelsförpackningar som gör livet enklare!*

Vi arbetar långsiktigt och allt vi gör präglas av hög kvalitet, säkerhet och med hänsyn till miljön.

Emballator Växjöplast samarbetar tillsammans med flera av Nordens största livsmedelsproducenter. Vi är certifierades enligt FSSC 22000.

Kontakta Emballator Växjöplast när dina produkter ställer höga krav!