

AI, “gemelos digitales” e IoT impulsarán en 2018 un sector de servicios basado en datos

Mark Brewer

Global Industry Director for Service Management at IFS



Las tecnologías para recopilar y usar datos para optimizar la prestación de servicios serán el corazón de la industria de servicios en 2018. IoT, en combinación con los gemelos digitales, organizaciones con inteligencia artificial y usuarios que den servicio a sus propios activos, serán las tendencias clave de este sector según predice Mark Brewer, Global Industry Director for Service Management en IFS.

EN 2020 EL 25 % DE LAS EMPRESAS DE ACTIVOS INTENSIVOS ADOPTARÁ IOT Y “GEMELOS DIGITALES” PARA OPTIMIZAR SUS SERVICIOS

Internet de las Cosas (IoT) y los llamados “gemelos digitales” están a punto de tener un gran impacto en el sector de los servicios; reduciendo costes, maximizando el análisis de datos y extendiendo la vida útil de los productos. Anteriormente, cuando, por ejemplo, un ascensor se averiaba, el cliente tenía que llamar a un técnico de servicio de forma reactiva. Este enfoque es altamente ineficiente, y puede llevar a una baja tasa de reparación en la primera visita, y a un cliente decepcionado.

Con los sensores IoT el activo se vuelve “inteligente”, enviando datos al centro de diagnóstico para determinar los problemas que pueden surgir en un día, una semana o un mes. No es de sorprender que el mantenimiento predictivo sea el mayor beneficio de las empresas que hacen un uso intensivo de activos y buscan optimizar sus servicios. El informe de Mantenimiento Predictivo pronostica una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 39 % en el período entre 2016-2022, con un gasto anual en tecnología que alcanzará los 10.960 millones de dólares en 2022.

Ahora incluimos el concepto de gemelos digitales, que representan objetos físicos en el mundo digital. Anteriormente el

conocimiento del fabricante de un producto finalizaba una vez este salía de la fábrica. Pero ahora, a través de IoT, se puede aprender del uso, el comportamiento y el rendimiento de estos productos en el mundo real, e incluso tener en cuenta los patrones de uso del cliente y realizar cambios de ingeniería para mejorar estos productos en el futuro.

Este es un cambio enormemente importante que ayuda a completar el ciclo de retroalimentación, lo que lleva a un diseño más inteligente, un servicio más eficiente y un producto de mejor rendimiento. Este enfoque ya se está aplicando en el sector de automoción, por ejemplo, donde los propios automóviles conectados envían grandes cantidades de datos para analizar y diseñar mejores máquinas, así como para alertar cuándo y dónde es más probable que aparezcan los fallos.

» Los asistentes de voz alimentados por IA representan una gran oportunidad para las organizaciones de servicios en 2018

EL SERVICIO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL SE DUPLICARÁ EN 2018

Los asistentes de voz alimentados por IA representan una gran oportunidad para las organizaciones de servicios en 2018. Muchas llamadas a un servicio de asistencia técnica son consultas sencillas, como establecer horarios de apertura o determinar cuándo debe llegar un técnico, lo que significa que son lo suficientemente simples como para ser respondidas por un robot. Esto impulsa un potencial significativo para que las empresas conecten asistentes de voz, alimentados por IA, con un software empresarial con capacidades tales como diagnósticos de autoservicio o motores de optimización de programación. Esto puede hacer que las empresas sean más efectivas y aligerar la carga del equipo.

Una compañía que se dirige a este mercado es Amazon, que recientemente lanzó "*Alexa for Business*", un catalizador para el despliegue de llamadas de servicio activadas por voz. Mirando más hacia adelante, Alexa no solo brindará servicios al usuario final, sino que también ofrecerá un procedimiento de mantenimiento activado por voz, de gran valor para un técnico de servicios en campo: "Alexa, ¿cuál es el siguiente paso después de eliminar el ensamble del motor?".

Esto último no debe subestimarse. En la reciente Encuesta sobre Transformación Digital de IFS, a 150 tomadores de decisiones en la industria de servicios "reclutar / capacitar /

retener a técnicos" fue calificado como la mayor barrera de los crecientes ingresos por servicios, con más de una cuarta parte (28 %) de organizaciones afirmando que se sienten poco o totalmente desprevenidos para enfrentar el déficit de talento profesional.

EL AUTOSERVICIO CRECERÁ UN 50 % PARA 2020

También vamos a comenzar a ver muchas más experiencias de realidad aumentada (RA) utilizadas para poner al cliente en control de la operación o del mantenimiento de sus propios productos. Solo piense en una máquina Nespresso o una aspiradora Dyson. Ambas compañías han invertido sumas importantes de dinero para ayudar a los consumidores, desde su teléfono inteligente y con un código QR, a acceder a instrucciones visuales sobre el uso y la reparación. El mismo tipo de modelo podría aplicarse a sistemas más complejos dentro de un entorno industrial, incluidos motores, calderas o, incluso, una línea de fabricación completa, proporcionando planes detallados y altamente personalizados para que los usuarios trabajen sin la información superflua que suele encontrarse en los manuales. Lo que nos lleva a otro beneficio, ya que las experiencias de RA no requieren traducción de idiomas.

Esta visión de RA comparte muchos de los mismos beneficios que los enfoques IoT, los gemelos digitales y la IA mencionados anteriormente. Ayudará a maximizar el tiempo de los técnicos de servicio, pero también a crear una mejor experiencia para el cliente. Muchos consumidores prefieren solucionar el problema por sí mismos que pedirse un día libre del trabajo para esperar a un técnico, por ejemplo. No podemos subestimar el efecto de Apple aquí: con RA integrada en los teléfonos iOS, es solo cuestión de tiempo que las empresas democratizen y rentabilicen dichas capacidades a través de una plataforma intuitiva y fácil de usar.

Es importante no pensar en la tecnología como un objetivo final en sí mismo. Primero, es aconsejable crear un plan de negocio basado en el valor añadido, para dar lugar a un enfoque nuevo. Eso podría significar querer aumentar las tasas de resolución en una primera visita, ofrecer nuevos tipos de contratos basados en los resultados, o simplemente reducir costes al garantizar que los técnicos solo se envíen cuando sea estrictamente necesario. En última instancia, es necesario que las personas, los procesos, los datos y los sistemas se optimicen, para capitalizar estos objetivos emergentes y obtener todos los beneficios posibles.

Las tres tendencias están tejidas conjuntamente. Los contratistas deben trabajar arduamente para garantizar las competencias correctas, mientras se considera cómo implementar nuevos modelos comerciales para edificios modulares y fabricación integrada en la construcción. Y todo esto en una industria que se está volviendo más global y que ofrece nuevas formas de asociación. Aquellos jugadores que alcancen el equilibrio entre estas tendencias serán los claros ganadores en 2018. ■