

CX 2020

CUSTOMER EXPERIENCE

14.12.2017



H-FARM RONCADE (TV) | **14 DICEMBRE 2017**

CX 2020

CUSTOMER EXPERIENCE

14.12.2017



Davide Giarolo - VTENEXT



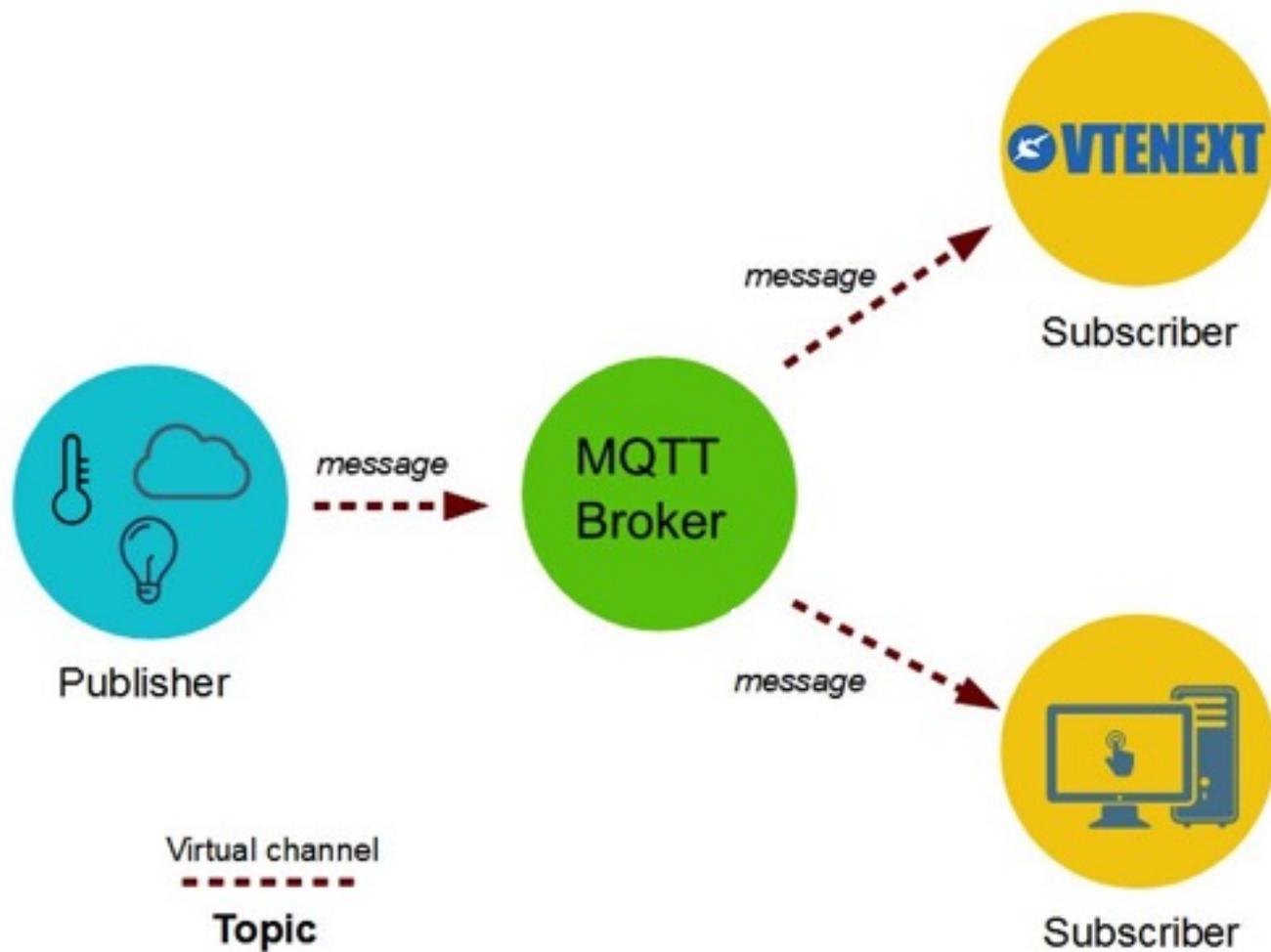
IoT for CRM+BPM

CRM + BPM nell'era dell'industria 4.0

La capacità di comunicare eventi verso il mondo esterno così come la possibilità di recuperare informazioni da servizi preposti permettono **nuove interazioni uomo macchina** volte a rendere più snelli i processi di business ad essi legati

Integrazione degli eventi IoT nel BPM

- Gli oggetti si rendono “**riconoscibili**” ed “**intelligenti**” essendo in grado di monitorare eventi reali che si verificano nell’erogazione delle funzioni cui sono preposti.
- Questi eventi vengono collezionati e possono scatenare degli “**alert**” (trigger) **verso sistemi esterni**.
- Il Business Process Manager è in grado, tramite apposito modulo, di **intercettare tali eventi** e convogliarli nel flusso di gestione del CRM.



— Esempio —



Un macchinario che ha raggiunto un determinato **monte ORE** di funzionamento può comunicarlo al BPM ed **attivare quindi un flusso di gestione del Servizio di Manutenzione** o attivare un flusso di gestione Ordine di Ricambio, coinvolgendo tutti i soggetti interessati tramite una piattaforma unificata di CRM

Semplificazione dell'automazione

- Gli oggetti connessi ad internet avranno il compito di gestire soltanto la parte di invio alert.
- L'interfaccia di configurazione BPM grazie alla sua **versatilità** permette di spostare a valle tutta la gestione delle logiche di automazione, anche verso l'ERP, **garantendo tempi di prototipazione e messa in opera di nuovi flussi automatizzati o autorizzativi rapidi e senza particolari conoscenze tecniche o informatiche (MQTT)**

Esempio

A seguito del collegamento di un sensore IoT (o di un gateway IoT) al modulo “**Eventi IoT**” di VTENEXT potremo utilizzare questi eventi come **condizione scatenante di processi BPM** che abbiamo disegnato nel CRM.

Successive revisioni, perfezionamenti o sospensioni temporanee di tali flussi possono essere eseguite senza revisionare la tecnologia dei sensori IoT: **sarà sufficiente procedere con la modifica del processo presente in VTENEXT.**

Informazioni per il cliente finale

Gli eventi collezionati e gli alert ricevuti dall'IoT **possono essere resi disponibili** in consultazione al cliente finale o al rivenditore tramite l'accesso al **Portale Cliente** o tramite accesso al CRM con profilo dedicato

Arricchire le informazioni sui macchinari

Oltre agli alert il sistema è in grado di **gestire** e **analizzare** anche informazioni che vengono collezionate e che in precedenza necessitavano di intervento umano per la loro raccolta

Esempio

- L'oggetto **IoT** invia a **VTENEXT** informazioni relative a ore di utilizzo, temperatura di esercizio, eventi registrati degni di attenzione e altro ancora...
- Queste informazioni vengono raccolte e distillate dal CRM al fine di metterle a disposizione nella scheda relativa al macchinario.
- Una gestione della manutenzione tramite CRM che mostra dati in **tempo reale** sui macchinari oltre ai vantaggi pratici di gestione trasmette un valore aggiunto indiscusso agli occhi del cliente finale/rivenditore



lot Machines Stampante Atrio Updated 19 days ago (22 Nov 2017)



Informations

History



lot Machines Information



lot Machines name	Assigned To
Stampante Atrio	admin (Administrator)

Created Time	Modified Time
22-11-2017 14:49:58	22-11-2017 14:52:15

Endpoint	Username
http://192.168.1.9/getstatus	admin

Password	Machine ID
*****	Stampante Atrio

Geolocation

Description Information



Description

Talks

Start a new talk

Notes



Relations

- IoT Events 7
- Processes
- Messages
- Documents
- Activities



IoT Events (7) - List

Showing 1 - 7 of 7

ADD IOT EVENTS

Action	IoT Events name	Assigned To	Alert type
 	Cartdrige near empty	admin (Administrator)	Critical
 	Cartdrige near empty	admin (Administrator)	Critical
 	Cartdrige near empty	admin (Administrator)	Critical
 	Cartdrige near empty	admin (Administrator)	Critical
 	Cartdrige near empty	admin (Administrator)	Critical
 	Cartdrige near empty	admin (Administrator)	Critical
 	Cartdrige near empty	admin (Administrator)	Critical

- IoT Events 7
- Processes
- Messages
- Documents
- Activities

Comunicazione verso IoT

Gli oggetti IoT più evoluti **possono essere istruiti** al fine di interrogare le informazioni presenti nel CRM

Possiamo **prevedere Eventi IoT in outbound**, orchestrando e centralizzando l'hub informativo aziendale in VTENEXT e considerare le macchine come ulteriore fruitore di tali informazioni

Esempio

A seguito dell' alert ricevuto da un macchinario a monte del ciclo produttivo **possiamo inviare messaggi MQTT** automatizzando l'interazione da VTENEXT



Grazie!

CX2020
CUSTOMER EXPERIENCE