

CASO DE ESTUDO

NEDERMAN INSIGHT



**MELHORIA DA EFICIÊNCIA,
CONFORMIDADE E SUSTENTABILIDADE
ATRAVÉS DO USO DE DADOS**

**UTILIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS
ESPECIALIZADAS PARA TORNAR O NEGÓCIO
DO CLIENTE MAIS LIMPO, SEGURO E
EFICIENTE**

**DAR TEMPO E CONFIANÇA AO CLIENTE
PARA QUE ELE SE POSSA CONCENTRAR NO
SEU NEGÓCIO PRINCIPAL**

A Nederman é uma empresa especialista em filtragem de ar industrial, sediada na Suécia. O seu principal objetivo é ajudar os clientes a proteger os seus colaboradores, a produção e o ambiente fabril de poeiras, fumos e gases prejudiciais. A empresa de 70 anos de idade tem 1.900 funcionários colocados em 25 países, distribuidores em mais de 30 países e 12 instalações de produção em cinco continentes.

O *Cloud Service* da Nederman fornece aos clientes informações sobre o estado das soluções de filtragem de ar, permitindo ao cliente acompanhar o desempenho do sistema, prever necessidades de manutenção, comprovar a conformidade do sistema e otimizar o uso de energia. Os especialistas da Nederman também utilizam os dados para fazer recomendações e dar orientações ao cliente, deixando-o com mais tempo livre e confiança para se concentrar no seu negócio principal.

Manter o ar limpo é uma necessidade para os clientes da Nederman, em termos da segurança dos seus colaboradores, da obrigação de limitar as emissões para o meio ambiente e da manutenção da integridade dos seus processos. No entanto, a filtragem do ar é, em muitos casos, um inconveniente e algo que não faz parte das competências da maioria das empresas. A oferta Insight da Nederman destina-se a reduzir estes inconvenientes e a ajudar os clientes a operar os seus sistemas de filtragem de ar e os seus negócios da melhor forma possível.

A HISTÓRIA DA INSIGHT

A empresa reconheceu que a tendência de digitalização, que engloba serviços conectados, a *Internet of Things* e a utilização de dispositivos móveis, proporcionava uma oportunidade para desenvolver e melhorar a oferta ao cliente.

A nova unidade de negócio, Nederman Insight, foi criada com o intuito de desenvolver novas propostas e modelos de negócio utilizando tecnologias digitais para prestar serviços que fossem ao encontro das crescentes necessidades dos clientes. Foi anunciado publicamente que a visão da empresa estava centrada na “Internet of Things”.

O objetivo da nova unidade é desenvolver um ecossistema de serviços completo para instalações novas ou já existentes dos seus produtos. Isto requer um desenvolvimento contínuo das competências da empresa, que foram alcançadas, em parte, através de aquisições.

A Nederman adquiriu duas empresas, a NEO monitors, uma empresa especializada em soluções laser para medição de gases e poeiras, e a AuburnFilterSense, uma empresa fabricante de sistemas de monitorização de emissão de partículas e de controlos inteligentes para sistemas industriais de filtragem de partículas e poeiras.

A Nederman conduziu testes pilotos em quatro segmentos industriais que, juntos, representam cerca de 25% das vendas da Nederman.

Os conhecimentos adquiridos a partir dos testes piloto foram usados para; i) desenvolver novas ofertas que fossem atrativas para os clientes; ii) desenvolver processos, KPIs e modelos de receita que fossem adequados para a Nederman; e iii) expandir os serviços para mais clientes.

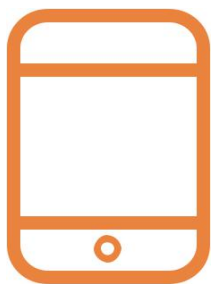
A Insight usa sensores e monitores instalados no equipamento de filtragem da Nederman instalado no cliente, para recolher dados que são partilhados por meio da *Cloud* e que podem ser acedidos quer pelos clientes, quer pelos engenheiros da Nederman. Os clientes podem fazer download da aplicação da Insight para os seus dispositivos iOS.

COMPREENDER AS “DORES” DO CLIENTE

A Nederman começou por perceber quais eram as principais “dores” dos seus clientes relativamente à filtragem do ar. A empresa usou a sua experiência de trabalho de mais de 70 anos com uma vasta gama de clientes em diferentes setores, para aprender com o conhecimento recolhido dos seus produtos em serviço. A empresa também realizou uma série de visitas a clientes, durante as quais utilizou ferramentas de mapeamento das emoções dos clientes, com vista a identificar os pontos de “dor” mais subtis que os clientes nem sempre consideram, assim como oportunidades para ajudar os clientes a ter mais sucesso.

Foram várias as “dores” identificadas, incluindo a falta de uma visão global do sistema, elevados custos energéticos, falta de competências internas, tempos de inatividade devido a problemas de filtragem de ar, e a necessidade de fornecer aos reguladores evidências do seu desempenho ambiental.

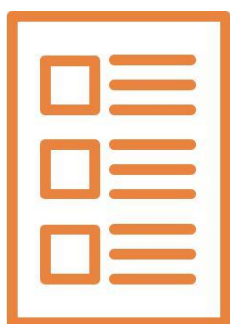
OS SEIS MÓDULOS DA INSIGHT



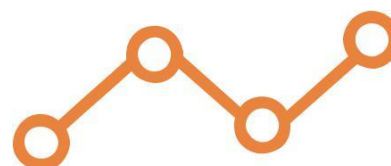
Action Centre Permite aos clientes acompanhar o desempenho do sistema de filtragem e identificar problemas de forma rápida. O sistema fornece um panorama completo da operação de filtragem através de um ou mais painéis de controlo com funções de drill-down. O armazenamento de dados na Cloud permite a monitorização remota a partir de dispositivos móveis.



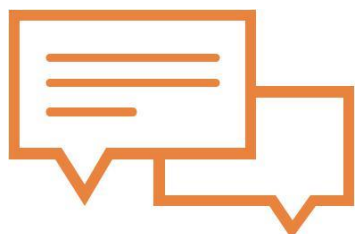
Rule Engine Permite personalizar os alarmes e ativadores de modo a manter o sistema seguro e eficiente. A monitorização remota possibilita que os especialistas da Nederman interpretem os dados do cliente e façam recomendações personalizadas.



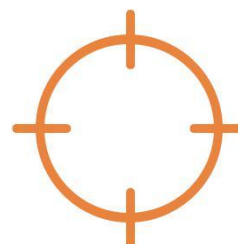
Historic Data Log Permite ao cliente a criação de benchmarks para o desempenho do sistema e, com base nestes, tomar decisões informadas sobre futuras melhorias e investimentos. Os dados também podem ser recolhidos para suportar auditorias de higiene e segurança e auditorias ambientais.



Machine Learning (atualmente em desenvolvimento)
Usa algoritmos inteligentes para identificar padrões nos dados, por forma a ajudar os clientes a identificar e mitigar riscos. Com o módulo Machine Learning, os sistemas de filtragem melhoram automaticamente a partir da experiência, sem necessidade de serem reprogramados.



Workflow Engine (atualmente em desenvolvimento)
Ajuda o cliente a gerir os seus processos de negócio através da definição precisa de certos processos. Por exemplo, a definição do procedimento a seguir no caso de um alerta ou a definição de notificações automáticas via e-mail e planos de contingência.



Reporting (atualmente em desenvolvimento)
Permite ao cliente extrair relatórios mais sofisticados e personalizados, e obter *insights* sobre o desempenho do sistema, metas de sustentabilidade e requisitos de investimento.

Entregar valor aos clientes

O *Insight* aborda diretamente os principais problemas relacionados com a filtragem de ar identificados pela Nederman nos seus clientes:



Falta de visão global do sistema

O *Insight* oferece acesso a dados reais e históricos que permitem ao cliente otimizar o sistema de filtragem.

Elevados custos energéticos



Os clientes podem utilizar os dados e receber aconselhamento e orientação de especialistas da Nederman para perceber como utilizar o equipamento de modo a obter a máxima eficiência energética e reduzir o consumo.

Falta de competências internas



Os consultores da Nederman têm acesso a dados e trabalham com os clientes tanto remotamente, como no local, para analisar os dados e fazer recomendações sobre ações a tomar.

Tempo de inatividade devido a problemas de filtragem de ar



Os alertas garantem uma ação rápida de modo a prevenir tempos de inatividade prolongados e manter a segurança do local de trabalho. Os problemas potenciais podem ser identificados antes de surgirem, reduzindo os custos e evitando paragens não planeadas na atividade.

Necessidade de evidenciar o desempenho ambiental



O *Insight* recolhe e reúne dados para evidenciar a utilização de energia e as emissões ambientais. Os especialistas da Nederman realizam uma auditoria à fábrica do cliente, propõem uma solução para monitorizar corretamente as emissões, e configuram um relatório para garantir a conformidade com a legislação.

Programação da manutenção



O acesso a dados históricos e controlo contínuo de dados de desempenho, permite que a manutenção seja planeada de forma eficiente. Os especialistas da Nederman ajudam os clientes a interpretar os dados e recomendam os ajustes de configuração necessários.

Em suma, a oferta da Nederman não se limita a abordar pontos problemáticos (pontos de dor) e inconvenientes para os clientes. A oferta vai mais longe, ajudando o cliente a desenvolver com sucesso o seu próprio negócio. A Nederman suporta a estratégia de marca e imagem do cliente, dando-lhe o controlo e visibilidade sobre o consumo energético, emissões e segurança, e permitindo-lhe evidenciar a importância que atribui ao cumprimento dos requisitos de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade corporativa.

A Nederman é um membro da Advanced Services Partnership e trabalha com os seus especialistas para entender as “dores” dos clientes, desenvolver novos modelos de negócio e identificar as mudanças organizacionais necessárias para suportar serviços avançados.

Este caso foi elaborado em língua Inglesa pelo Advanced Services Group (www.advancedservicesgroup.co.uk) e traduzido para Português pelo Service Management Lab (<http://www.catholicabs.porto.ucp.pt/slab/home/>).