



Piattaforma tecnologica basata su occhiali smart e un'APP per gestire a distanza in modo interattivo gli interventi on-site per gestire a distanza gli interventi on-site

Fassi Gru sviluppa con Brochesia l'assistenza tecnica virtuale interattiva Next View Glasses

Lorenzo Drago, Responsabile Assistenza Tecnica Fassi Gru: "La realtà aumentata ci porta sulle gru dal pc dell'ufficio e ci permette di fornire una risposta immediata all'operatore sul campo, rendendolo i nostri occhi e le nostre mani".

L'azienda

Fondata da Franco Fassi nel 1965, Fassi Gru Spa è un'azienda familiare alla seconda generazione, specializzata nella produzione di gru idrauliche articolate, leader mondiale nel settore del sollevamento. Con sede ad Albino, in provincia di Bergamo, e 11 stabilimenti sul territorio italiano, Fassi esporta e distribuisce la sua gamma di modelli in tutto il mondo, dal Canada all'Australia, grazie a un'ampia rete di concessionari. Nell'ultimo decennio, il Gruppo Fassi ha registrato un'importante crescita che l'ha portato ad avere oggi un fatturato di circa 400 milioni di euro e oltre 1200 dipendenti. Il suo motto è "Leader in Innovation", perché da sempre l'innovazione è al centro delle sue attività: innovazione tecnologica, di prodotto e di processo, ma anche culturale, finalizzata al benessere dei lavoratori e alla crescita di un'azienda responsabile e sostenibile.

L'idea in breve

Grazie alla collaborazione con la società Brochesia, specializzata in soluzioni IT integrate con gli smart glasses di ultima generazione, Fassi ha avviato un progetto ambizioso e stimolante, con l'obiettivo di compiere un grosso passo avanti nella smaterializzazione dell'assistenza tecnica on-site. Ha realizzato così l'assistenza tecnica virtuale Next View Glasses (NVG), che permette di supportare in modo immediato e con un approccio "full interactive" clienti e operatori sul campo direttamente dal computer dell'ufficio, riducendo gli spostamenti dei tecnici.

L'innovazione

L'idea è nata nel primo periodo della pandemia, quando la possibilità di spostamenti era limitata e



l'azienda doveva rispondere ai bisogni di assistenza tecnica on-site. Da qui la decisione di sviluppare un sistema che permettesse di avere una visione della gru anche a distanza e una comunicazione diretta tra gli operatori in sede e i tecnici sul campo. Un'ulteriore spinta al progetto arriva dall'attenzione all'ambiente e dalla volontà di ridurre drasticamente le emissioni di CO2 prodotte dagli spostamenti degli addetti Fassi. In questo l'azienda è partita dalla valutazione dei dati: il solo trasporto aereo produce il 2% di tutte le emissioni globali, 285 grammi di CO2 per passeggero per ogni chilometro percorso. Fassi punta quindi a "innovare e digitalizzare" l'assistenza tecnica, smaterializzando la sua attività di servizio per risparmiare tempo e costi e ridurre il proprio impatto sull'ambiente.

Come funziona NVG

Il sistema è basato sull'uso degli occhiali a realtà aumentata ottimizzati dalla società Brochesia tramite app. Attraverso il dispositivo indossato dall'operatore sul campo, il personale di Fassi in ufficio riesce a vedere il guasto sulla gru e il successivo intervento di risoluzione in tempo reale, può comunicare con il tecnico, confrontarsi sulla soluzione e sulle procedure da seguire. L'app permette di disegnare nella visuale dell'operatore, per esempio per indicare il punto esatto in cui si deve intervenire. In più, consente di condividere documentazione idraulica, elettrica e ogni altro file (in .pdf, .ppt, .docx, .dxf) utile alla risoluzione del problema: l'operatore può vederli direttamente dagli occhiali, mantenendo così le mani libere. NVG è uno strumento utile anche per la formazione: durante la risoluzione di un guasto, l'operatore può istantaneamente mettere in atto le indicazioni che riceve per risolvere il problema, può individuare l'eventuale malinteso durante la ricerca del guasto, conoscere una soluzione che fino a quel momento ignorava e fare pratica dell'insegnamento appena ricevuto.

Benefici

NVG offre molteplici vantaggi per l'azienda, i clienti e l'ambiente. Grazie agli occhiali a realtà aumentata e all'app collegata, Fassi può vedere subito il guasto, agire immediatamente per risolvere il problema, condividere documenti, quando la procedura standard non basta, e creare una comunicazione costante e diretta e interattiva tra operatori in sede e sul campo. Il sistema NVG permette di fornire una risposta immediata dall'ufficio al tecnico che è come se fosse sul posto. Consente quindi di ridurre gli spostamenti, con un notevole risparmio di tempo sia per gli operatori sia per i clienti, una limitazione dei rischi da viaggio e una significativa riduzione delle emissioni di CO2 e quindi dell'impatto sull'ambiente. NVG ottimizza inoltre il processo di formazione e facilita l'apprendimento: il tecnico, seguito dai colleghi in sede in ogni passaggio, assimila le informazioni teoriche in modo diretto, veloce e chiaro, mettendole subito in pratica. Il sistema, implementato ad agosto 2022, ha già ricevuto numerose richieste e feedback positivi da parte dei concessionari Fassi.