

## Nasce HoloMaintenance Link, anche l'artigiano diventa smart

Frutto della collaborazione tra Würth, Hevolus Innovation e Microsoft Italia, permette ad artigiani e piccole imprese di erogare interventi di assistenza da remoto per i propri clienti, facendo leva su Cloud Computing e Realtà Aumentata/Mista

**Egna (Bolzano), 20.05.2020 - Würth**, leader mondiale nella distribuzione di prodotti e sistemi per il fissaggio e il montaggio, ed **Hevolus Innovation** con **Microsoft Italia** lanciano **HoloMaintenance Link**, la piattaforma che consente agli artigiani di gestire in modo interattivo e risolvere da remoto le richieste di consulenza, assistenza e manutenzione sfruttando le potenzialità della realtà aumentata e della realtà mista. Cliccando su un link ricevuto via SMS, mail o chat, il cliente può infatti ricevere rapidamente assistenza dal proprio artigiano di fiducia, avviando una videochiamata professionale con computer o con qualsiasi dispositivo mobile.

Fluida e dinamica, l'esperienza utente è all'insegna della **collaborazione in tempo reale** facilitata dal supporto visivo e vocale. Attraverso la fotocamera del proprio device il cliente mostra al tecnico lo scenario che ha di fronte per consentirgli di effettuare l'anamnesi del problema. Compresa la causa del guasto o del malfunzionamento, il tecnico da remoto può facilmente guidare il suo cliente nell'esecuzione delle operazioni necessarie, spiegando gli interventi passo dopo passo, condividendo in **realtà aumentata e mista** modelli, animazioni 3D, documentazione tecnica e indicando con annotazioni grafiche i punti e le componenti da maneggiare.

Durante la chiamata il tecnico può salvare video e foto dell'intervento, che verranno archiviati su un server e resteranno a disposizione per successive consultazioni. Al termine dell'assistenza HoloMaintenance Link genera automaticamente un ticket con lo storico completo della chiamata, comprese le operazioni svolte in realtà aumentata e mista: lo storico potrà poi essere utilizzato per popolare in modo sicuro un **pool di dati di diagnostica** e integrare la **piattaforma di CRM aziendale**, implementabile con **Microsoft Dynamics 365 Field Service**.

Per potenziare ulteriormente l'operatività a distanza e offrire performance ancora più avanzate, la piattaforma può essere utilizzata anche con il computer olografico **Microsoft HoloLens 2**, consentendo di svolgere l'assistenza remota in ambiti complessi con l'ausilio della mixed reality. Indossando il visore Microsoft HoloLens 2 l'artigiano potrà ad esempio visualizzare nella realtà fisica, da ogni punto di vista e in qualsiasi scala, i gemelli digitali 3D delle componenti impiantistiche e interagire con essi.

Da sempre attenta alle esigenze del cliente, **Würth Italia** mette l'innovazione a disposizione degli artigiani, anche in una situazione di emergenza come quella che sta interessando l'Italia. In questo

momento delicato si è scelto di trovare soluzioni alternative ed innovative per i clienti, per consentir loro di proseguire nelle attività anche da remoto.

Completamente basata su innovative tecnologie Microsoft, tra cui le funzionalità di Mixed Reality e i Cognitive Services integrati nella piattaforma cloud Azure, che la rendono perfettamente scalabile, multidevice e multiplayer, HoloMaintenance Link abilita **l'artigiano a lavorare in modalità smart garantendo assistenza continua e raggiungendo i clienti finali ovunque si trovino e in qualsiasi momento**. La piattaforma efficienta il servizio clienti, perché gli interventi erogati sono tempestivi e risolutivi, e ottimizza workflow e costi dell'artigiano, perché riduce le uscite per interventi evitabili. Offrendo un servizio innovativo ed efficace ai clienti, si aiutano gli artigiani ad essere competitivi sul mercato, anche in condizioni di lavoro agile.

Würth offre la possibilità di provare la tecnologia con la prova gratuita di un mese, per tutti i dettagli è stato creato il sito <https://www.wuerth.it/holomaintenance/>.

#### **Würth in Italia**

Attiva sul mercato dal 1963, Würth Srl si è sviluppata in modo esponenziale divenendo ad oggi il partner di riferimento per i 240.000 professionisti nel mondo dell'automotive, dell'artigianato, dell'edilizia e dell'industria. Con i suoi 3 centri logistici di Egna (BZ), che è anche sede legale, Crespellano (BO) e Capena (Roma Nord), e con un numero sempre crescente di punti vendita in tutta Italia (170), Würth è vicina ai propri clienti. Gli oltre 3.600 collaboratori, di cui circa 2.500 tecnici venditori, offrono un supporto costante in termini di affidabilità, professionalità e competenza. L'azienda chiude nel 2019 con un fatturato di 539 milioni di Euro, avvicinandosi ad una crescita a doppia cifra rispetto all'anno precedente. [www.wuerth.it](http://www.wuerth.it)

Norman Atz | Responsabile Comunicazione e Pubblicità | [norman.atz@wuerth.it](mailto:norman.atz@wuerth.it) | [press@wuerth.it](mailto:press@wuerth.it)

#### **Hevolus Innovation**

Hevolus Innovation è specializzata in ricerca e sviluppo di business model innovativi per una customer experience phygital. Partner internazionale di Microsoft per la Mixed Reality, vincitrice del Premio Innovazione SMAU 2019, vincitrice del Retail Week Awards 2020 nella categoria Game Changer, già presente nella lista dei primi dieci fornitori europei di piattaforme AR/VR, Hevolus Innovation è leader nel mondo delle tecnologie disruptive (Mixed Reality, Augmented Reality, Virtual Reality, Intelligenza Artificiale, Microsoft Dynamics e servizi cognitivi) che utilizza per innovare l'esperienza di acquisto e le strategie di business nei mercati di riferimento. Si rivolge all'intera industria retail e si occupa di Corporate Open Innovation per la multinazionale Würth, con progetti di successo per alcuni settori chiave del gruppo, tra cui la falegnameria, la costruzione di navi da crociera e yacht, l'industria del legno e l'industria manifatturiera.

[www.hevolus.it](http://www.hevolus.it)

Hevolus Innovation Press Office | Valeria Loliva | Mobile: +39.333.5870635 | [valeria.loliva@hevolus.it](mailto:valeria.loliva@hevolus.it)

#### **Microsoft**

Fondata nel 1975, Microsoft è leader mondiale nel software, nei servizi e nelle tecnologie Internet per la gestione delle informazioni di persone e aziende. Offre una gamma completa di prodotti e servizi per consentire a tutti di migliorare, grazie al software, i risultati delle proprie attività - in ogni momento, in ogni luogo e con qualsiasi dispositivo. Ogni informazione relativa a Microsoft è disponibile al sito <https://www.microsoft.com/it-it/>.

**Ufficio Stampa Microsoft**

Chiara Mizzi

Relazioni Esterne Microsoft Italia

[www.microsoft.com/italy/stampa](http://www.microsoft.com/italy/stampa)

e-mail - [chiam@microsoft.com](mailto:chiam@microsoft.com)

**Burson Cohn & Wolfe**

Cristina Gobbo

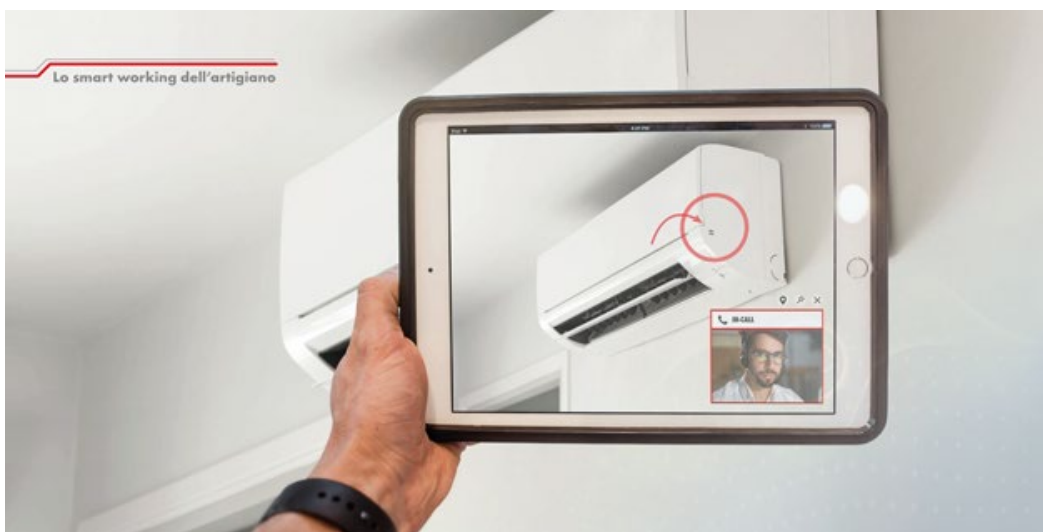
[Cristina.gobbo@bcw-global.com](mailto:Cristina.gobbo@bcw-global.com) - Tel. +393406994601

Chiara Degradi

[chiara.degradi@bcw-global.com](mailto:chiara.degradi@bcw-global.com) - Tel. +393493116631

**Foto.**

**HoloMaintenance Link**



**HoloMaintenance Link e la realtà aumentata**

Tramite **Holomaintenance**, l'artigiano potrà condividere modelli e animazioni 3D, documentazione tecnica e annotazioni in **realtà aumentata**, il tutto con il supporto di una **chat vocale**.

