

Helikoptéry Sikorsky létají podle IBM SPSS

Společnost Sikorsky Aircraft Corporation je jedním z nejnámějších a nejvýznamnějších výrobců letecké techniky, specializující se především na výrobu helikoptér. Založena v roce 1925, dodává dnes své výrobky celosvětově jak do komeční, tak do státní sféry.

Sikorsky Aircraft Corp. je předním výrobcem helikoptér a vývojářem pokročilých vrtulníkových technologií pro komerční, průmyslovou, a vojenskou sféru. Rapidní nárůst konkurence a pomalé vyrovnávání technologických rozdílů mezi konkurenčními výrobky, nutí obchodníky zaměřit se na základní kámen konkurenčního obchodního procesu – zákazníka a jeho spokojenost. Proto se společnost rozhodla využít data miningového řešení SPSS, aby posílila loajalitu svých zákazníků zjišťováním a předvídáním jejich potřeb.

Výrobky značky Sikorsky jsou využívány všemi pěti větvemi Amerických ozbrojených složek, a dále pak vojenskou a komerční sférou ve více než čtyřiceti státech. Společnost nabízí zákazníkům komplexní program zajištění technické podpory, aby zlepšila dostupnost svých výrobků a mohla provozovat svoji flotilu za přijatelných nákladů. V této nabídce je zahrnut i tzv. program absolutního zabezpečení (TAP), který pokrývá až 98% nákladů spojených se servisem a nákupem náhradních dílů.

Společnost hledala softwarové řešení, které by jí pomohlo identifikovat a predikovat údržbu vybavení pro vlastníky helikoptér, aby tak došlo ke zvýšení jejich spokojenosti. Bylo vybráno řešení IBM SPSS Predictive Analytics (součást IBM SPSS Modeler) pro data mining a text mining. Software byl použit k analýze dat shromážděných monitorovacím systémem pro stav a použitelnost. Ten zaznamenává data získaná z jednotlivých strojů a od jejich pilotů. Do analýzy byla zahrnuta i data ze záznamů údržby.

IBM SPSS Modeler poskytl společnosti Sikorsky technologii potřebnou k analýze strukturovaných dat, jako jsou například historické i současné informace o jednotlivých strojích. Pro nestruturovaná data byla použita metoda text mining, pomocí které byla zanalyzována hlášení poruch, vytvořená posádkami.

Zapojením informací ze všech datových zdrojů byl Sikorsky schopen nalézt vzájemné vazby mezi tím, jak je stroj provozován a udržován, a opotřebením součástí. Hlubší pochopení těchto vzájemných vazeb umožňuje společnosti podniknout aktivní kroky k redukci přímých nákladů na údržbu.

„Zapojení SPSS do našeho programu zákaznické podpory, je krokem kupředu na cestě za naším dlouhodobým cílem. Tím je být celosvětově známi jako jednička mezi společnostmi vyrábějícími helikoptéry, která svým zákazníkům poskytuje výjimečné služby, s individuálním přístupem ke každému zákazníkovi a jeho problému.“

Ted Kell,
manažer logistických technologií, Sikorsky Aircraft Corporation.

„Investice do SPSS umožní společnosti podnikat proaktivní kroky v oblasti loajalita zákazníků, predikce údržby, poruchovosti součástí a především, zvýší bezpečnost jejich strojů. Použitím IBM SPSS Modeler jsou výrobci na celém světě schopni zvyšovat své reportovací možnosti, spravovat inventář, a zlepšovat kvalitu svých produktů.“

Jack Noonan,
president a předseda představenstva, SPSS



Sikorsky

A United Technologies Company

Sikorsky

Cíl

Predikce poruchovosti
a údržby strojů
Zvýšení spokojenosti
a loajalita zákazníků
Snížení servisních nákladů

Řešení

Tvorba prediktivních modelů
Analýza záznamů údržby
a chybových hlášení

Produkt

IBM SPSS Modeler Premium

ACREA případové studie

IBM SPSS Software
Business Analytics
Průmysl

*„Přední výrobce helikoptér
vybírání řešení SPSS pro
predikci poruchovosti,
snížení nákladů a zvýšení
loajalita zákazníků.“*

Více případových
studií naleznete na

www.acrea.cz/zakaznici.htm