Nuevo abordaje para la resolución de problemas de producción

**Henkel y PSA implementan gafas “inteligentes” para la resolución de problemas a distancia**

**Henkel y el gigante automotriz PSA han trabajado juntos en una innovadora forma de asistencia remota. Por primera vez, los expertos de Henkel están capacitados para diagnosticar de forma rápida y precisa los problemas en cualquier lugar de cualquier operación de producción de PSA, sin tener que salir de su propia oficina. La implementación del nuevo sistema de servicio remoto permitirá a PSA & Henkel aumentar la eficiencia y reaccionar mucho más rápidamente ante potenciales fallas de producción.**

El nuevo servicio se está implementando después de varios meses de desarrollo en colaboración con Expert Teleportation que proporciona un paquete de comunicaciones a medida basado en gafas "inteligentes". Las gafas están equipadas con una pequeña cámara de vídeo y un micrófono, y vienen con un conjunto de auriculares - todos conectados a Internet. Cuando los operarios de PSA encienden las gafas, un experto en el centro de servicio técnico de Henkel puede ver y escuchar exactamente las mismas cosas en tiempo real, y puede comunicarse directamente con el operario para proporcionar asesoramiento sobre cualquier problema que puedan tener en la línea de producción.

Las gafas de control remoto han sido diseñadas para proporcionar una alta calidad de señal desde entornos "difíciles" con, por ejemplo, altos niveles de ruido y donde el personal debe usar equipo de seguridad. A veces hay una necesidad de ver los productos con precisión milimétrica, y el nuevo sistema nos permite hacerlo. Funciona en condiciones en las que la iluminación es deficiente, es fácil para el usuario de usar, y puede proporcionar comunicaciones hasta un máximo de siete horas.

"*Viajar a las ubicaciones de los clientes lleva mucho tiempo fuera de los horarios y agendas, por lo que, si podemos proporcionar a nuestros expertos los medios para transportarlos “virtualmente” al sitio del problema, podemos proporcionar un servicio casi idéntico, mucho más rápido y obviamente mucho más económico*”, comenta Aziz Mabrouki, responsable global de cuentas clave de Henkel y responsable de PSA / Renault-Nissan.

Es casi una regla que los problemas más urgentes se producen cuando es más difícil conseguir un técnico experto en la escena rápidamente. "*Los lentes de control remoto son una solución remota que permite a nuestros expertos de todo el mundo acceder, en línea, a cualquier problema, en cualquier lugar y en cualquier momento. Ahora podemos resolver un problema en unos minutos, algo que en el pasado podría haber tomado dos días. Henkel es reconocida por su excepcional calidad y experiencia. Con este nuevo servicio, ahora podemos entregar y desplegar globalmente “Expertos a Demanda*”".

Por su parte, Laurent Tollier, director de adhesivos y selladores de PSA, sostiene que "*el tiempo de actividad en la producción es fundamental para todos los fabricantes. Siempre estamos tratando de resolver los problemas de manera rápida y rentable. Creemos fuertemente en la Industria 4.0 y este proyecto es un paso importante, a medida que implementamos fábricas inteligentes. Vamos a cambiar completamente nuestra forma de resolver los problemas de producción gracias a esta nueva solución propuesta por nuestro proveedor Henkel, al que consideramos un socio global clave. Los resultados son muy alentadores y esperamos que nuestras plantas pronto estén equipadas con conexiones Wifi para permitir muchas más aplicaciones de esta tecnología* ".

Henkel ahora considera las gafas inteligentes como una herramienta de servicio imprescindible y tiene la intención de extender el nuevo servicio remoto a más de sus clientes en la industria automotriz.