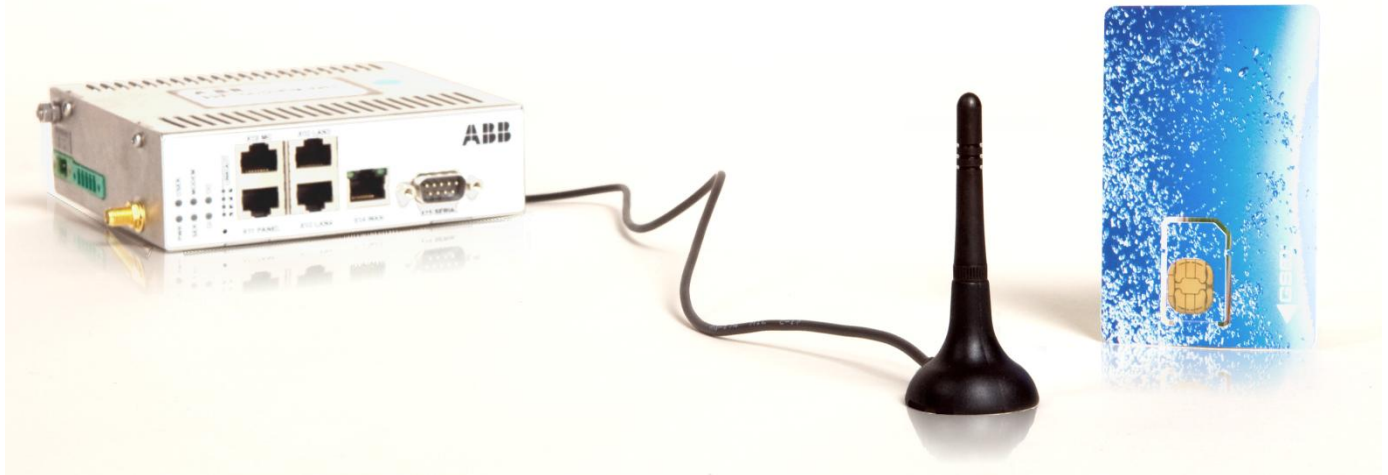


Remote Service. Orientados al Servicio de Atención al Cliente



Remote Service, el mayor desarrollo en I+D orientado al Servicio de Atención al Cliente, cambiará el panorama de los servicios de asistencia en el mundo de la Robótica.

Con una base de más de 160.000 robots ABB instalados en todo el mundo, la disminución del rendimiento o los problemas con los robots pueden influir sustancialmente en la producción global. Cuando un técnico de asistencia técnica tiene que desplazarse al lugar de instalación del robot para evaluar una avería o problema, se pierde tiempo y dinero. Pero con las tecnologías de servicio a distancia de ABB se reducen sustancialmente los tiempos de parada de los equipos y el trabajo de mantenimiento en la planta.

La nueva tecnología Remote Service, englobada en el controlador del robot, lee los datos internos y los envía directamente a un centro de servicio a distancia, donde se analizan automáticamente. Al acceder a toda la información relevante sobre las condiciones del robot, el personal técnico de ABB puede identificar a distancia la causa del fallo y prestar un servicio rápido al usuario final para que vuelva a poner en marcha el sistema. De este modo se pueden resolver muchos problemas sin viajar y así ahorrar energía y reducir emisiones a la vez que ayudamos a mejorar la productividad de nuestros clientes.

Cuando es necesario intervenir en el lugar de la instalación, la resolución es rápida y mínima y cuenta con el apoyo del sistema de diagnóstico a distancia Remote Service. El análisis automático no sólo emite una alerta cuando se produce un fallo en el robot, sino que además puede predecir cualquier dificultad que pudiera presentarse en el futuro. En cualquier momento y desde cualquier lugar, un usuario puede verificar el estado de los robots y acceder a información importante de mantenimiento sobre el sistema de robots conectándose a la página web MyRobot de ABB.

Introducción

Para los clientes industriales, todo gira en torno al tiempo medio entre fallos (MTBF), el tiempo medio de reparación (MTTR) y el coste total de propiedad (TCO). En otras palabras, nuestros clientes quieren mantener sus robots en funcionamiento sin que se produzca ninguna parada no programada y, en el caso de que se produzca, se solucione de la forma más rápida. Además de esto, los clientes esperan de ABB que los robots reciban un mantenimiento inteligente. Ni más ni menos que el estrictamente necesario.

Para dar un gran paso adelante en el negocio del servicio de asistencia, a principios de 2005 se tomó la decisión de desarrollar una herramienta que facilitara el servicio a distancia, con la intención de ampliar el negocio de los contratos de servicio y cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Con esta decisión, las unidades de negocio Service, Products y Corporate Research de ABB iniciaron una estrecha colaboración para el desarrollo y utilización de una avanzada solución remota sin precedentes para los robots S4C+ e IRC5 de ABB. Este fue el comienzo de Remote Service.

Con este proyecto, ABB va un poco más allá al asesorar también a nuestros clientes sobre cómo mejorar su productividad y desde el 2008 forma parte de la oferta de productos y servicios estándar de la Robotics Division. Está claro que ningún competidor puede ofrecer este tipo de servicios.

Equipo de proyecto

El equipo de proyecto que ha desarrollado Remote Service es único: está formado por miembros de la unidad de negocio Service, Corporate Research, la unidad de negocio Products (I+D, Marketing y Producción en Västerås y Gotemburgo) y colegas de las divisiones locales de Estados Unidos, Alemania, Francia y el Benelux.

Desde el Departamento de Servicio de la Robotics Division, colaboramos en los grupos de referencia, verificación y validación para asegurar que las soluciones desarrolladas cumplan con los requisitos de nuestro mercado local. Nuestro equipo local se compone de 4 personas de diferentes áreas que aseguran que tanto los intereses de nuestros clientes como los de ABB quedan representados.

¿Qué es Remote Service?

Remote Service consta de un dispositivo que está conectado a la consola y puerto de servicio del controlador del robot. Este dispositivo registra todos los eventos en el controlador del robot y, en caso de un fallo del robot, envía automáticamente los datos del evento (por ejemplo, el registro de errores) a la base de datos mundial de Remote Service en Västerås (Suecia). La comunicación entre robot y BBDD se establece mediante tecnología GPRS, por lo que no es necesaria una inversión extraordinaria en nuevas infraestructuras de comunicación.

La base de datos es accesible para todos los integrantes del equipo de asistencia técnica de la Robotics Division y de todas las divisiones locales. De esta manera disponemos de toda la información relevante para identificar el problema y su origen. Esperamos responder a más del 50 % de las preguntas de los clientes a distancia. Las estadísticas demuestran que utilizando esta tecnología podemos reducir más del 60% de paradas de producción, dando como resultado un importante ahorro de tiempo y costes de reparación mejorando así la producción.

Los clientes industriales necesitan los conocimientos de especialistas

La tecnología Remote Service permitirá a ABB prestar asistencia a sus clientes de forma proactiva e inmediata en cualquier momento que nos necesiten. Con Remote Service tenemos toda la información disponible sobre los robots en nuestra oficina de manera instantánea y, si es necesario, podemos programar la asistencia de un técnico especialista para que supervise la incidencia y ayude a resolver los problemas de la manera más eficiente.

Remote Service cambiará el panorama de los servicios. Cada vez son más los servicios que se realizan a distancia y ABB marcará la tendencia en el mundo de la robótica.

Imagínese

Imagínese que ofrecemos una solución con la que ABB sabe que un robot está "enfermo" o se siente enfermo antes de que lo sepa el cliente. Imagínese que somos

capaces de ponernos en contacto con nuestro cliente para comunicarle que nuestro ingeniero está de camino con la pieza necesaria, porque el robot va a fallar pronto.

Eso no es todo. Para los clientes que firmen un Contrato de Servicio con ABB, publicaremos también información importante sobre su robot en el portal especial MyRobot en www.abb.com. De esta manera, nuestros clientes podrán ver el estado de su robot, la disponibilidad, el mantenimiento programado, las personas de contacto, etc., etc. Por supuesto el cliente podrá descargar informes de mantenimiento, software y otros datos útiles.

Reconocimiento internacional

La Robotics Division fue elogiada en la última Conferencia M2M celebrada en Chicago por la presentación de su innovadora solución de servicio de asistencia remota, que ofrece nuevas ventajas a sus clientes.

El premio Value Chain Award valora el éxito de las empresas que han adoptado la tecnología M2M (Machine-to-Machine), y pone de manifiesto el éxito resultante de combinar varias tecnologías para ofrecer servicios de alta calidad y valor añadido a los clientes. La Robotics Division, con Remote Service, ganó en el Oro en la categoría de Smart Services. Reid Jajko y Dominique Blanc recogieron el premio en la Conferencia M2M el pasado 25 de junio de 2008

Conclusiones

Desde que ASEA presentó en 1974 su primer robot completamente eléctrico controlado por microprocesador, la robótica industrial ha avanzado más allá de toda previsión. ABB ha seguido con sus desarrollos de vanguardia, que han culminado con la completa gama actual de robots industriales, controladores de robots y software. En los treinta y tantos años transcurridos, la precisión de posicionamiento ha mejorado desde 1 mm hasta 10 micras, las interfaces de usuario desde una lectura de LED de 4 dígitos hasta una pantalla táctil completa tipo Windows, y la potencia de cálculo desde 8 kB hasta 20 GB o más. Al mismo tiempo, la fiabilidad ha aumentado hasta 80.000 horas de MTBF (tiempo medio entre fallos), y los costes se han reducido hasta el extremo de que ahora un robot cuesta, en términos reales, la mitad que hace sólo 15 años.

Ahora, con Remote Service, el servicio técnico se eleva a otra dimensión, permitiendo un acceso remoto a variables y estados fundamentales de los robots y posibilitando una asistencia proactiva que ayudará a nuestros clientes a aumentar la productividad industrial y utilizar sus equipos de una forma más eficiente. Más de 100 robots ya disponen de esta nueva herramienta en todo el territorio nacional.

El mundo del robot industrial ha llegado muy lejos desde sus primeros pasos.

