

Servicios

SERVICIO EN LOS TIEMPOS DEL CORONA

Resistente a las crisis

3/11/2020 , 7 min

La comunicación y los procesos digitales nunca podrán reemplazar completamente el contacto personal y el factor humano. Sin embargo, lo útiles que pueden ser las soluciones virtuales se vuelven particularmente evidentes cuando los encuentros cara a cara de repente son imposibles debido a la pandemia actual.

FOTOGRAFÍA / ILUSTRACIÓN

Frank Reinhold, SHUTTERSTOCK LUCKYSTEP

Marzo 2020: El virus corona ahora también ha llegado a Europa; las fronteras abiertas se cierran gradualmente. Los técnicos de KHS actualmente están en la planta Borgloon de la empresa belga Konings de envasado por contrato, para entregar un

nuevo equipo para vidrio no retornable y ponerlo en funcionamiento. En una época de incertidumbre global, trabajan de forma incansable y literalmente hasta el último minuto para completar el proyecto antes de que las fronteras estén finalmente selladas. “Estar ahí para el cliente - para nosotros - en esta difícil situación demuestra un compromiso total”, explica el CEO de Konings, Joris Brams, visiblemente impresionado, en un video que él mismo grabó y publicó en las redes sociales. “Nos gustaría expresar nuestro agradecimiento a KHS por el hecho de que los colegas que están separados de sus familias vienen a nosotros día tras día y hacen su trabajo”. Al mismo tiempo, Brams enfatiza que Konings, en lugar de los alcopops habituales llenados en su séptima línea de KHS en la planta de Zonhoven, ahora llena desinfectantes para hospitales y escuelas en botellas PET las 24 horas del día.

Vea el breve vídeo en CEO de Konings, Joris Brams, elogia al personal de servicio de KHS.

[VER AHORA](#)

Personal de servicio comprometido

El ejemplo de Bélgica es solo uno de los muchos que muestran cómo los empleados de KHS se superan a sí mismos en una crisis y completan sus tareas con compromiso y responsabilidad incluso en circunstancias inciertas. Pero, ¿qué sucede cuando esto temporalmente ya no es posible debido a los bloqueos y a las restricciones de viaje? Las consecuencias de la falta de mantenimiento de los sistemas de producción serían fatales: Los tiempos de parada, el tiempo de inactividad de la producción, las pérdidas de productividad y de ventas, así como los costes adicionales considerables para mantener la capacidad de producción, pueden adquirir dimensiones que amenazan la existencia de la empresa.

KHS está contrarrestando los efectos de la pandemia con una serie de medidas que existían mucho antes de la crisis. Los sistemas remotos se desarrollaron originalmente para acortar los tiempos de respuesta o evitar viajes innecesarios. Permiten un mantenimiento sin dificultades de las máquinas, incluso sin que haya un técnico de servicio de KHS físicamente en el sitio. En tiempos de confinamiento han adquirido un significado completamente nuevo.



↑
Con gafas de datos, el operador tiene ambas manos libres para realizar el trabajo requerido.

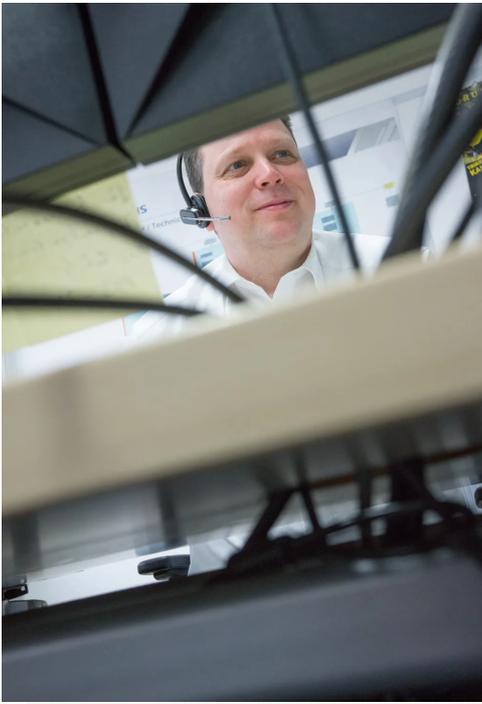
Mantenimiento a distancia

En primer lugar, por supuesto, está el Servicio de Diagnóstico Remoto **ReDiS**, esto es el mantenimiento remoto para máquinas y sistemas KHS. Permite a los técnicos de la sede de KHS utilizar conexiones de red para acceder de forma rápida, sencilla y segura a los componentes autorizados de KHS, en todo el mundo y en cualquier momento. “Podemos analizar y eliminar fallas de los equipos, o transferir actualizaciones de software y parámetros modificados del sistema al equipo local”, dice Ingo Hackler, Jefe de Servicios Remotos. “Para nosotros, **ReDiS** es

un modelo de éxito ya establecido. En KHS, comenzamos a desarrollar software para el sistema en 2002; en la actualidad hay más de 2.500 proyectos de clientes conectados a él”.

Al vincularlo al módulo Innoline MES **Basic Line Monitoring** (BLM) basado en la web, se puede evaluar la eficiencia de la línea e identificar cualquier defecto. De esta forma, el sistema ayuda a que el período de arranque sea más eficiente y también permite identificar muy rápido cualquier falla en el equipo.





Ingo Hackler
Jefe de Servicios remotos, KHS

»Con las gafas de datos, nuestros especialistas pueden obtener una imagen precisa de la situación en el sitio y apoyar al operador de acuerdo con el lema ‘veo lo que tu ves’«.

Cuatro ojos ven más que dos

Con las máquinas altamente complejas de hoy en día, a menudo resulta útil un soporte adicional para la resolución de problemas. KHS respondió a este desafío con el **Servicio de Realidad Aumentada (ARS)**, una solución audiovisual. “Para ello, el operador usa gafas de datos”, explica Hackler. “Permite a nuestros especialistas, fieles al principio de ‘Veo lo que tu ves’, obtener una imagen precisa de la situación en el sitio. Para

aumentar la visualización, desde la sede de KHS los objetos se pueden marcar o intercalar para que sean visibles para el operador. Este tiene las dos manos libres y puede realizar el trabajo necesario en tiempo real mientras el experto de KHS mira virtualmente por encima del hombro". Además, podemos transmitir imágenes o secuencias de video completas y usar comunicación de audio simultánea para dar instrucciones claras". **ARS** es compatible con gafas de datos de varios fabricantes. Durante las restricciones causadas por la pandemia, por ejemplo, se pudieron implementar cambios de formato en un cliente en Grecia. Además, pudo llevarse a cabo la fase de puesta en marcha de una línea de vidrio retornable en Mozambique, e incluso la construcción y puesta en servicio de líneas completas, como una línea de latas de alta velocidad en Nigeria.

KHS también demuestra ser un socio confiable con su servicio de **HelpDesk 24/7**, que está disponible las 24 horas del día para consultas sobre repuestos, el procesamiento de problemas técnicos o asistencia en períodos de inactividad de las máquinas. Debido a la crisis del Corona, se incrementó el número de empleados en la línea directa, una medida de precaución que hasta ahora ha resultado innecesaria en vista de la robusta tecnología de KHS: Incluso en tiempos de crisis, las máquinas del fabricante de sistemas de Dortmund funcionan sin problemas y de forma fiable. El suministro de repuestos y piezas de desgaste está garantizado en todo momento, y con ello la alta disponibilidad de los equipos.

Velocidad del cambio digital

Que la pandemia global está demostrando ser un catalizador para el proceso de digitalización en la industria también es evidente en KHS: El diálogo con el cliente, que amenaza con paralizarse debido a aplazamientos, cancelaciones de ferias y disminución de stocks, se ve particularmente afectado por las restricciones de contacto. Para evitar que esto suceda, la División de Servicios de KHS organizará en el futuro paneles de expertos en línea sobre temas seleccionados. El estreno de estas **Charlas Técnicas** tuvo lugar en mayo de 2020 cerca de la fecha original de la feria interpack. Se invitó a los clientes a un intercambio

directo con los expertos sobre temas como el embalaje secundario de papel y la ampliación del ciclo de vida del producto de las máquinas enfardadoras KHS.

En el área de capacitación y perfeccionamiento se aceleraron las iniciativas relacionadas con las restricciones de contacto que ya se habían iniciado bastante tiempo atrás. De esta manera, la **capacitación en línea** en forma de aprendizaje mixto* está disponible para áreas seleccionadas. El enfoque aquí es la interacción directa con el participante a través de **seminarios en la web**.

*Aprendizaje mixto = Unión de métodos de aprendizaje “clásicos” con canales en línea para permitir el aprendizaje, la comunicación, la información y la gestión del conocimiento, independientemente del tiempo y el lugar.

Estas ofertas son a largo plazo: Tanto KHS como sus clientes seguirán beneficiándose de sus ventajas en cuanto a costes y tiempo, así como de una mayor flexibilidad cuando termine la crisis.

En khs.com puede obtener más información sobre cómo nuestros servicios de diagnóstico remoto y de mantenimiento remoto permiten que sus sistemas funcionen de manera aún más confiable.

[KHS.COM](https://khs.com)

KHS CONNECT – Antes del lanzamiento global

KHS inicia una nueva era en el área de postventa: Como primer centro regional, KHS East Africa ha lanzado una prueba piloto para el proyecto de integración ‘KHS Connect’, el nuevo centro de servicio central para el suministro digital de repuestos. La plataforma facilita, acelera y unifica el intercambio mundial y el flujo de información tanto entre los distintos departamentos de KHS como entre el cliente y KHS. Próximamente aparecerán

otros portales locales en Brasil, México, Nigeria, Dubai, Sudáfrica y China, a través de los cuales se podrán llevar a cabo las transacciones de servicio en el propio sitio.

¿Más preguntas?

Ingo Hackler

KHS GmbH, Dortmund

+49 231 569 1537

ingo.hackler@khs.com

Marco Palme

KHS GmbH, Bad Kreuznach

+49 671 852 2884

marco.palme@khs.com