

Case Design Sheet



1. DESCRIEREA CAZULUI

TITLUL: Implementarea unui pachet de servicii „Asistență la distanță”

PARTENER	LOCATIE	TIMP/DURATA
Clextral	Franta	2015 - Prezent

2. DIGITAL TRANSFORMATION CHALLENGE

2.1. TRANSFORMAREA AFACERII

Compania C vinde echipamente industriei alimentare din aproape 100 de țări și se confruntă în mod regulat cu problema de depanare a echipamentelor sau a proceselor (utilizarea echipamentului). Aceste mașini sunt esențiale în linia de fabricație a clienților și orice timp de oprire neprevăzut și neprogramat valorează mii de euro pe oră în termen de pierderi de producție.

Prin urmare, este esențial să poți diagnostica rapid problema cu care se confruntă clientul pentru a propune cursul adecvat de acțiune pentru a atenua problema. Unele dificultăți sunt evidente, de exemplu, când apare o defecțiune mecanică. Cu toate acestea, în multe cazuri, nu vorbim despre o defalcare dramatică, ci mai mult despre incapacitatea de a face produsul final, care poate fi consecința calității materiei prime, a instalării echipamentului, a uzurii etc. sau a unui amestec dintre cele de mai sus.

Modul tradițional de a face diagnosticul a fost obținând date de la client prin e-mail și ghidare apoi prin telefon pentru a testa diferite opțiuni; apoi mers la fața locului dacă nu mai funcționează nimic.

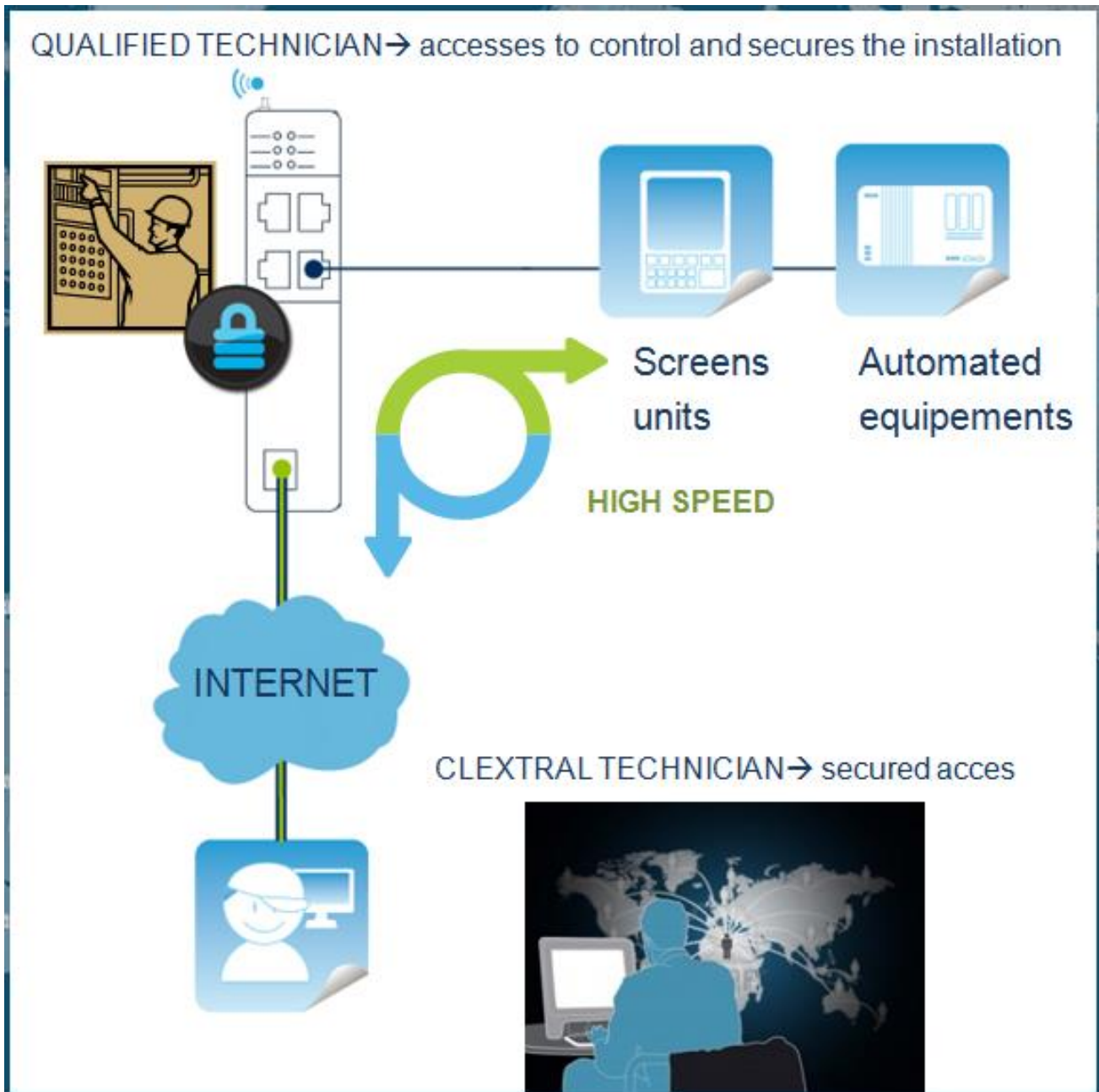
Chiar dacă a fost deseori eficientă, această soluție este foarte limitată din mai multe motive:

- Personalul nu are experiență în locația clientului, ceea ce duce la o comunicare slabă și nu este un feedback corect din ceea ce se întâmplă cu echipamentul
- Informații limitate trimise către linia directă care îngreunează diagnosticarea corectă a problemei
- Nicio posibilitate de a schimba configurarea controlerului logic (PLC) al echipamentului
- Costuri ridicate pentru a merge la fața locului
- Etc.

A apărut solicitarea de a putea oferi asistență la distanță eficientă pentru rezolvarea problemelor complexe. Este posibil din punct de vedere tehnic având:

- o mașină instrumentată corespunzător;
- un sistem de automatizare care adună toate datele despre modul de configurare și producție,
- o conexiune la PLC pentru a putea să o modifice sau să ajusteze de la distanță configurația,
- un acces direct în timp real la echipament, în timp ce este în funcțiune și chiar posibilitatea de a prelua controlul mașinii de la distanță pentru a efectua unele operațiuni de întreținere pe PLC sau pentru a opera echipamentul.

Case Design Sheet



2.2. TRANSFORMARE CONCEPTUALĂ

Chiar dacă oamenii din fabrica doresc să aibă un acces rapid la un sprijin eficient, trei probleme majore sunt ridicate și trebuie adresate:

Securitatea datelor și informațiilor

Case Design Sheet



Securitatea datelor este teama clientului că datele sale de producție ar putea deveni publice sau diseminate în afara organizației sale. Chiar dacă conexiunea mașinii este activată doar de client, există o frică persistentă în ceea ce privește încălcarea datelor și accesul la rețea.

Siguranța personalului / operatorilor și echipamentelor

Problema siguranței personalului și a siguranței echipamentului rezultă din faptul că depanatorul poate controla și opera mașina de la distanță. Acest lucru creează un set complet nou de probleme de răspundere civilă și ce se întâmplă în acest caz. Dacă cineva în fabrica este rănit în timpul procesului sau dacă acest echipament sau alt echipament este deteriorat în timpul lucrului etc.

Contractual

Este mai mult o întrebare pentru furnizorul de echipamente, cum să evalueze acest serviciu, ce plată pe utilizare sau ce alt sistem de facturare pe care să implementeze, cine de la client poate apela linia fierbinte (și să suporte costuri pentru angajatorii săi) etc.

2.3. TRANSFORMARE TEHNICA

Transformarea tehnică trebuie să acopere următoarele puncte:

- Accesul producătorului la echipamentul din fabrică să fie securizat; să fie instrumente și software potrivite pentru a crea un VPN atunci când linia telefonică este „pornită”;
- Conexiunea web a furnizorului să fie separată de rețeaua cliențului pentru a evita orice risc de încălcare prin acest canal;
- Să se pună în funcție un modul CRM potrivit, pentru a monitoriza utilizarea liniei directe și a putea factura serviciul.

3. SOLUTIA

Nevoia de implementare a acest serviciu ca și o soluție a fost demonstrată în timpul instalării echipamentului.

De aceea, toate utilajele sunt deja echipate cu modulul de conectare, astfel încât chiar și instalarea ar putea fi posibilă cu o simplă conexiune la internet. Apoi, în timpul perioadei de început a utilizării instalației, sub controlul și supravegherea inginerilor producători, conexiunea la distanță poate fi demonstrată în condiții reale de viață.

O instruire specifică pentru a utiliza sistemul în condiții de siguranță este, de asemenea, efectuată în acel moment, iar o utilizare limitată a liniei hot este oferită gratuit în perioada de garanție a echipamentului.

Acest acces la distanță este de asemenea completat cu utilizarea de ochelari conectați, ceea ce permite expertului de la distanță nu numai să aibă acces la toate datele echipamentului sau, eventual,

Case Design Sheet



să preia controlul asupra acestuia, dar vede și ghidează operatorul local pentru a efectua anumite sarcini specifice.

4. ABILITATI SI COMPETENTE CHEIE

Competențele specifice trebuie dobândite atât la producător, cât și la site-ul clientului.

- IT: pentru a configura instrumentele de conectare;
- Legal: pentru elaborarea contractului, inclusiv clauzele de răspundere;
- Serviciul de asistență: instruiți expertul să comunice corect cu operatorul care se află într-o locație îndepărtată, știind că atât expertul, cât și operatorul vor comunica probabil în engleză, ceea ce poate să nu fie limba maternă;
- Instruiți implementarea regulilor de securitate atât la client, cât și la locul producătorului.

5. RESULTATE

Când este utilizat acest sistem, este destul de puternic. De fapt, primul beneficiu măsurabil al hardware-ului apare în perioada de început a utilizării utilajului.

Înainte de punerea în aplicare sistematică a acestui dispozitiv, a fost în general necesar să trimiteți un inginer de automatizare la fața locului pentru o perioadă îndelungată de timp pentru a testa temeinic programul de control și apoi pentru a-și regla fin setările pentru fiecare fabrică / producție. Această a doua sarcină a fost consumatoare de timp, cu perioade lungi de așteptare, în timp ce ceilalți ingineri start-up lucra la alt aspect al proiectului. Acum, inginerul automatist poate efectua această reglare fină de la biroul său, deoarece are o vedere reală a tuturor parametrilor echipamentului și poate face actualizări software în timp real, toate acestea sub controlul local al unuia dintre colegii săi.

De asemenea, atunci când este utilizat, acest serviciu a redus costurile pentru serviciile la fața locului, economisind timp de călătorie, avion, mașini, hoteluri, etc. economisind mii de euro simultan.

6. CONCLUZII SI RECOMANDARI

Există o nevoie exprimată de mai multe echipamente conectate. Prima nevoie este de limitare a timpului de oprire. A doua pentru a programa mai bine întreținerea preventivă prin monitorizarea câtorva parametri de funcționare a echipamentului sau a răspunsului echipamentului (vibrații) în timp. Și un pas mai departe în ceea ce privește comandarea pieselor și serviciilor potrivite, atunci când este nevoie. În același timp, în unele industrii care se simt deosebit de sensibile la datele lor de producție (timpul de rulare real, parametrii de producție etc.), există încă o aversiune pentru a permite accesul furnizorului la unele dintre aceste date.

Acest lucru împiedică desfășurarea acestui tip de serviciu, însă, în timp, cu încredere în protecția datelor și instrumente adecvate puse la dispoziție pentru protejarea informațiilor (trebuie să existe clauze obligatorii etc.), acest lucru va fi tot mai folosit deoarece beneficiile sunt destul de evidente.