



# KUKA

ESTUDIO DE CASO KUKA

## Competir con los proveedores locales

**CLIENTE**

Kuka

**SECTOR**

Automatización de fábricas

**PAÍS**

España

**FECHA**

2020 - hoy

### ANTECEDENTES

Kuka es una empresa internacional de automatización con unas ventas de aproximadamente 3.200 millones de euros y más de 14.000 empleados. La sede de la empresa se encuentra en Augsburg, Alemania.

Como uno de los principales proveedores de soluciones de automatización inteligente, Kuka ofrece a sus clientes un todo en uno: desde robots y células hasta instalaciones totalmente automatizadas, junto con su amplia red en mercados como el sector de la automoción o la electrónica, la industria general, los bienes de consumo, el comercio electrónico/minorista y el sector sanitario.

### EL RETO

Kuka cuenta con cientos de máquinas robotizadas en toda España. Cuando se producen fallos o averías, su personal de servicio y mantenimiento tiene que desplazarse a los centros para solucionarlos. Para disfrutar de un alto nivel de satisfacción de los clientes y seguir siendo competitivos en los países en los que operan, Kuka debe proporcionar siempre a sus clientes un servicio técnico muy eficiente.

Pueden resolver los siguientes puntos de dolor:



Optimizar el tiempo de asistencia a los clientes



Reducir los costes de desplazamiento y el tiempo de inactividad de su maquinaria



Competir con los proveedores locales

# LA SOLUCIÓN

El software de asistencia remota de Remote Eye/Wideum les proporcionó una solución a medida que podían ofrecer a sus clientes:

-  Solucionar los problemas de sus máquinas sobre el terreno con facilidad y rapidez
-  Reducir los costes de los viajes de servicio
-  Ofrecer un tiempo de respuesta más rápido a sus clientes

Remote eye es la solución de software que utiliza Kuka, basada en gafas inteligentes, smartphones, tabletas y PC, para compartir información entre los operadores in situ y sus departamentos de asistencia. Asiste eficazmente a los usuarios en la ejecución de tareas difíciles y en el mantenimiento de las operaciones, teniendo a mano los datos en tiempo real, a la vez que se mantiene una estrecha vigilancia de la situación a distancia.

## ¿POR QUÉ WIDEUM?

Wideum es líder mundial en tecnología de servicio remoto e innovación en aplicaciones para smartphones, tabletas y gafas inteligentes.

Nuestro software patentado permite a los usuarios ejecutar tareas difíciles y también facilita el mantenimiento de las operaciones con asistencia remota gracias al intercambio de información entre los operadores de servicio de campo y los departamentos de soporte.

Soluciones como



incluyen el intercambio de datos y conocimientos en tiempo real que permiten aumentar la productividad gracias a una importante reducción de los costes y del tiempo de inactividad de la maquinaria.



## BENEFICIOS

Ayudamos a tu empresa con los mejores productos y soluciones de asistencia remota que potencian a sus técnicos. Además, añaden valor a su servicio de atención al cliente y así, puedes monetizar tu servicio postventa.

Sabemos que tener el mejor rendimiento y ejecución es importante para ti, y por eso queremos ayudarte con:

