

# **METTLER TOLEDO incorpora la atención al cliente con realidad aumentada para aumentar los estándares de tiempo de actividad en la inspección de productos**

*La atención al cliente anti-covid-19 con realidad aumentada protege el tiempo de actividad de producción y los costes, independientemente del lugar de fabricación*

**Giesen (Alemania), Fecha de 2020:** [La división de Inspección de Productos de METTLER TOLEDO](#) está marcando el camino para los fabricantes de sistemas de inspección de productos con la inclusión de la atención al cliente en remoto con realidad aumentada (RA). Este nuevo servicio permite identificar en remoto la causa de los problemas de los equipos de inspección de productos y, además, posibilita que los ingenieros de METTLER TOLEDO indiquen al personal de producción local, independientemente de sus conocimientos, cómo rectificar el problema. De este modo, se contribuye a maximizar el tiempo de actividad de la línea de producción y a cumplir los requisitos de distanciamiento físico contra el covid-19.

Este servicio puntero permite a los fabricantes contactar de forma segura y en remoto con el equipo de mantenimiento de METTLER TOLEDO para que este les preste servicios de diagnóstico y reparación, tanto de hardware como de software. Además, se puede usar para facilitar la impartición de cursos a usuarios remotos y la puesta en marcha de equipos. La RA permite a los usuarios interactuar con objetos reales colocando indicadores espaciales virtuales, señalando aspectos y añadiendo notas de texto a la videorretransmisión en directo de los equipos de inspección de productos. El personal de producción no precisa de ningún tipo de conocimiento previo ni especialización técnica sobre los equipos de inspección de productos, ya que el equipo de mantenimiento de METTLER TOLEDO le enseñará paso por paso lo que hay que hacer para rectificar el problema en cuestión.

“Nadie se había planteado nunca que la teleasistencia pudiera cambiarnos la vida, pero con el nuevo servicio que ofrecemos de atención al cliente con realidad aumentada, eso está a punto de cambiar —declaró Fabian Kramer, el responsable de Productos de Mantenimiento de la división de Inspección de Productos de METTLER TOLEDO—. Esta es una herramienta interactiva sumamente intuitiva y fluida que definirá nuevos estándares en lo referente a la rapidez de los plazos de reparación de averías, y que transportará a nuestros ingenieros adondequiera que se les necesite, junto a nuestros clientes, sea cual sea el rincón del planeta en el que estos se encuentren. Y, lo que es más importante, nuestros clientes se beneficiarán de un tiempo de inactividad considerablemente inferior, lo cual les ayudará a funcionar con el máximo rendimiento

durante más tiempo. Asimismo, gracias a la RA, las medidas de distanciamiento físico se pueden cumplir con mayor facilidad”.

El servicio de soporte desempeña un papel esencial a la hora de controlar los costes y de maximizar el tiempo de actividad y el rendimiento del software y los equipos de inspección de productos. Nuestros contratos de mantenimiento, disponibles en muy diversos niveles, aportan la tranquilidad de que los equipos de inspección de productos estarán optimizados, y ofrecen mantenimiento preventivo, asistencia presencial y a distancia, así como verificación del rendimiento.

Para más información, visite <https://www.mt.com/service>.

### **Acerca de METTLER TOLEDO**

METTLER TOLEDO es uno de los principales fabricantes de soluciones de precisión y proveedores de servicios a nivel internacional. La empresa ocupa los primeros puestos en un gran número de segmentos del mercado y es el líder internacional en muchas áreas. METTLER TOLEDO es el mayor proveedor de sistemas de pesaje y de instrumentos analíticos para laboratorios y mediciones en línea en procesos exigentes de producción industriales y de alimentación.

La división de inspección de productos de METTLER TOLEDO es uno de los líderes en el campo de la tecnología de inspección automatizada. La división incluye las siguientes marcas: los sistemas de inspección por rayos X y de detección de metales Safeline, las controladoras de peso Garvens y Hi-Speed, y los productos de CI-Vision y PCE Track & Trace. Las soluciones de inspección de productos mejoran la eficacia de los procesos de los fabricantes y ayudan a cumplir con los estándares y normativas de la industria. Los sistemas de METTLER TOLEDO aseguran una calidad superior del producto en todo momento, lo que ayuda a proteger tanto a los consumidores como la reputación de los fabricantes y sus productos y marcas.

Para más información, visite <http://www.mt.com/pi>.