

# VALMET ACELERA DIGITALIZAÇÃO PARA MANTER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Multinacional finlandesa utiliza tecnologias inovadoras, como os óculos de realidade aumentada, para oferecer soluções remotas às indústrias de papel e celulose

**D**igitalização, atendimento remoto, uso de óculos de realidade aumentada são temas que já faziam parte do planejamento e até mesmo do portfólio de serviços para as indústrias de papel e celulose. Mas as mudanças no dia a dia e no comportamento das pessoas em todo o mundo estão acelerando a utilização dessas soluções até então consideradas apenas tendências.

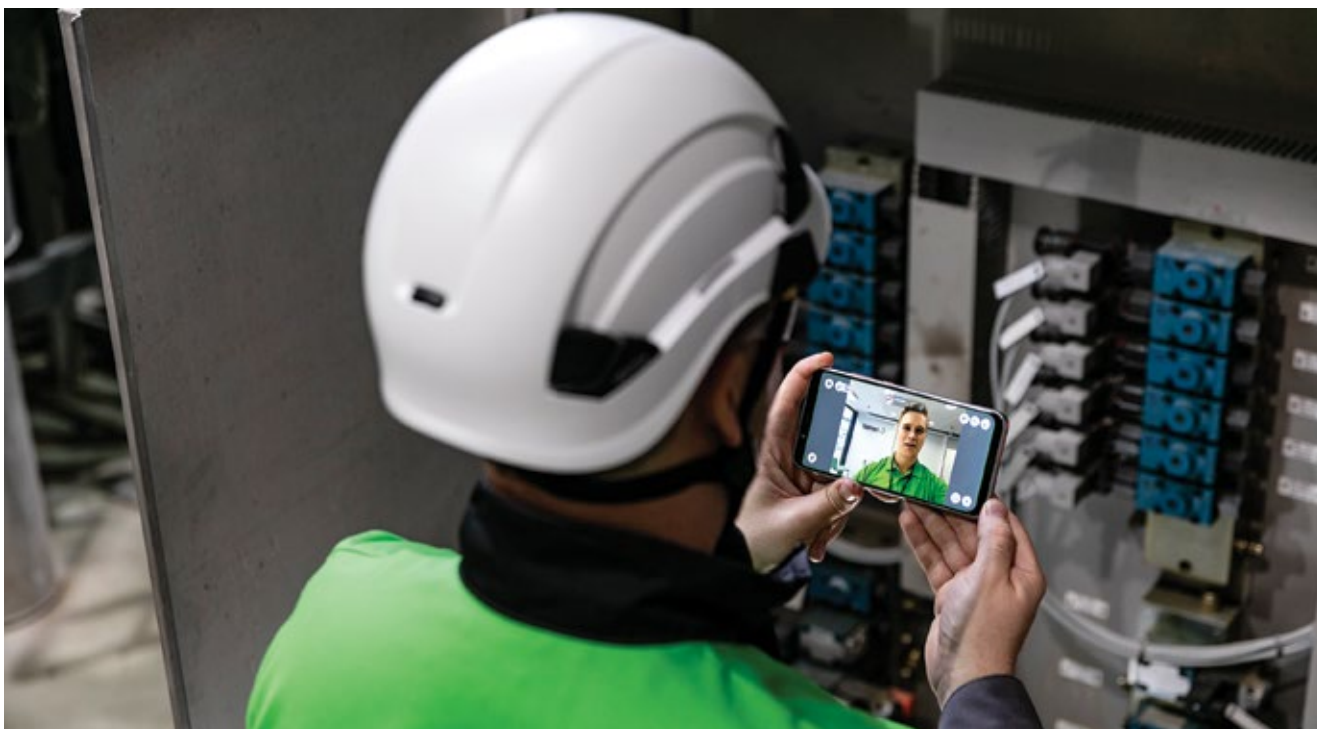
Com o início da pandemia, as ferramentas de acesso remoto foram essenciais para que a Valmet, principal desenvolvedora e fornecedora de tecnologias de processos, equipamentos,

automação e serviços para o segmento de papel, celulose e energia, continuasse oferecendo serviços de qualidade e mantivesse as entregas operacionais.

Profissionais da multinacional finlandesa perceberam diversas melhorias nos serviços, performance e agilidade em processos, com o uso de soluções de internet industrial. O diretor de Automação da Valmet na América do Sul, André Kakehasi, afirma que as ferramentas utilizadas durante a pandemia foram imprescindíveis para a realização dos serviços e continuarão sendo utilizadas mesmo quando a situação estiver controlada. “Há algum

tempo, já oferecemos aplicativos e soluções robustas que foram de extrema importância durante a pandemia. Nesse período, aproveitamos diversas situações para aprimorarmos alguns desses serviços remotos. Graças ao canal aberto que temos com nossos clientes, somamos forças com especialistas de todas as áreas para encontrarmos novas soluções”, destaca.

Uma plataforma de planejamento e visualização de recursos globais, com filtros de busca por tecnologia de expertise, e um aplicativo de gerenciamento dos atendimentos de assistência técnica foram soluções que se mostra-



Valmet oferece diversos serviços de digitalização para manter excelência no atendimento ao cliente

ram muito úteis neste ano. “Com o uso dessas tecnologias, todas as etapas operacionais são organizadas, compiladas e gerenciadas automaticamente, tornando o nosso atendimento mais ágil, rápido e eficaz”, explica.

### Realidade aumentada

Uma novidade foi o uso de óculos de realidade aumentada durante as Paradas Gerais. Considerada uma “megaoperação” que durou dez dias, uma delas contou com um rigoroso protocolo para atendimento presencial e todo um apoio para que demandas operacionais da planta também fossem solucionadas de forma remota.

O gerente de assistência técnica da Valmet na América do Sul, Fausto Pires, conta que reuniões e cronogramas foram realizados meses antes do início da operação. “Foi uma experiência única e desafiadora, mas tínhamos tudo muito bem estruturado. Da parte da Valmet, tivemos uma equipe totalmente dedicada ao processo, além do suporte on-line de outros profissionais que se envolveram com a responsabilidade de oferecer o serviço completo, com a mesma qualidade já reconhecida pelo mercado, mas de forma remota”, ressalta.

Com um número bastante reduzido de pessoas presencialmente na planta do cliente, os óculos de realidade aumentada possibilitaram a análise detalhada de especialistas da Valmet. A ferramenta virtual proporcionou aos profissionais mais segurança e assertividade no processo de manutenção, já que a câmera transmitia em tempo real imagens dos equipamentos.

### Atendimento remoto

Pela primeira vez, a Valmet realizou de forma virtual um levantamento de campo para validar pontos de conexão de novos projetos com a planta existente do cliente. Para o engenheiro de Vendas da Valmet, Diego Fernandes, a execução neste formato foi um sucesso e houve uma boa interação entre as equipes. “Num primeiro momento, achamos que seria mais complexo, porém, nosso time mostrou que as soluções da Indústria 4.0



DIVULGAÇÃO/VALMET

**Ferramentas de acesso remoto foram essenciais para que a Valmet continuasse oferecendo serviços de qualidade**

são essenciais e se tornarão cada vez mais importantes para o nosso setor. As ferramentas remotas otimizam os recursos e certamente estarão presentes no nosso cotidiano ao final desta pandemia”, projeta.

A Valmet também estreou no campo das inspeções remotas de bicas de Smelt com a validação do cliente em tempo real. Como resultado desse projeto-piloto, houve uma melhoria no processo, pois com o acompanhamento remoto e a interação com o cliente não será mais necessário repetir os ensaios por Líquido Penetrante (LP) realizados para detectar possíveis defeitos superficiais nas regiões soldadas quando as peças chegarem à fábrica do cliente.

### Serviços remotos no dia a dia

Atuando com diversas ferramentas que conferem agilidade no tratamento de falhas em operação e qualidade na análise de dados, a Valmet oferece outras ferramentas da Indústria 4.0, como os serviços da Valmet Internet Industrial (VII), que combinam monitoramento avançado e aplicações de predição, Controle Avançado do Processo (APC), simuladores de processo dinâmico e atendimentos remotos realizados pelos Valmet Performance Centers.

Distribuídos em várias unidades da empresa pelo mundo, esses centros de desenvolvimento de soluções

oferecem alta tecnologia nas conexões remotas com as fábricas e, por meio de aplicações de internet industrial, possibilitam, por exemplo, antecipação de falhas, monitoramento de performance e otimização de processos, agilizando o suporte e o atendimento aos clientes.

Um exemplo recente foi o comissionamento de uma máquina Tissue no Brasil com suporte do Valmet Performance Center, com especialistas de Karlstad, na Suécia. Outra solução oferecida aos clientes foi a possibilidade de realizar os testes de aceitação de fabricação de forma remota.

Com as facilidades e serviços remotos da Valmet, foi possível também realizar a conversão de uma planta no Chile para celulose solúvel, o que exigiu ajustes na caldeira de recuperação realizados pelo time de especialistas brasileiros, assegurando um *startup* seguro.

Para o diretor de Serviços da Valmet na América do Sul, Felipe Floriani, todos esses casos mostram o ritmo e o dinamismo entregues pelas novas soluções adotadas pela companhia. “Mesmo diante de um cenário atípico, nossas equipes estão se superando e estão cada vez mais próximas dos clientes, mesmo que distantes fisicamente. Um profissional, por exemplo, consegue atender emergências de forma remota em unidades distintas, seja no Brasil ou no Chile, no mesmo dia”, comenta. ■