

SELECCIÓN DEL TEMA

Se desarrolló un modelo de IA que busca asistir a los operadores y técnicos en los centros de roscado de tubos y cuplas Premium de Tenaris para reducir las interrupciones sencillas y de corta duración, relacionadas a conocimiento específico.

SITUACIÓN INICIAL

Se identifica un grupo relevante de interrupciones menores a 30 minutos con un potencial de mejora si se brinda directamente al operador en el momento del paro la información necesaria para resolver.
Estas interrupciones pueden llegar a ser el 50% del tiempo de paro de la línea, aunque el modelo gestional tradicional suele focalizarse más en los eventos de muy larga duración.

OBJETIVOS

Se espera reducir un 10% este tipo de interrupciones, inicialmente en los motivos de: “falla eléctrica”, “ajuste de línea”.

METODOLOGÍA / ESTRATEGÍAS / HERRAMIENTA

Metodología: DMAIC

Estrategia: Se armó un equipo interdisciplinario entre expertos de línea (mantenimiento y tecnología) y un equipo de soporte en IA provisto directamente por Microsoft ante su interés estratégico en el desarrollo.

Herramienta: Pareto, Diagrama de los 5 por qué.

PLAN DE ACCIÓN

Se caracteriza el tiempo promedio de respuesta para los distintos tipos de falla, según sean solucionables con una llamada telefónica al experto, Soporte remoto o necesidad de presencia física del técnico en la máquina.
Se realiza un análisis de Calidad de la información disponible que hubiese sido necesario tener para prevenir estas fallas, y se Lanza un proceso inicial de actualización de los mismos.
En paralelo se crea un modelo de lenguaje tradicional, el cual retroalimenta al operador ante las fallas específicas, brindando también un módulo de control de gestión para la futura actualización de información.
El modelo fue evolucionando hasta conectarse a múltiples fuentes de documentación de la compañía, al descubrirse qué tan poderosa es su capacidad de “aprender”.

RESULTADOS ALCANZADOS

Se excede el objetivo inicialmente buscado.
No solamente con esta herramienta, sino con un modelo gestional que busca centrarse en las personas, ambas plantas vuelven a superar su record de producción anual.
Se disfruta a su vez de una calidad documental muy superior al inicio del proyecto, la cual será clave en las rotaciones de personal que puedan suceder.

CONCLUSIONES (logros, dificultades, aprendizajes)

Toda la generación de información y análisis puede tornarse inútil salvo que se logre disponibilizarla a quien puede actuar con ella en el momento que lo necesita. No agrega valor tener presentaciones espectaculares que no den el dato necesario en el momento justo.
Para Compañías globales como la nuestra, estas herramientas pueden ser poderosas para estandarizar buenas prácticas en diferentes locaciones.