



# Geavanceerde afstandbediening voor high tech machines

**Anticiperen en problemen op afstand oplossen. Het IRIS project past deze uitdaging toe op peperdure high tech productiemachines. Machines zouden gerepareerd moeten worden voordat ze kapot gaan en een productieproces stil komt te liggen. Zes partijen uit de regio Zuidoost-Nederland verenigden met dit doel hun krachten, gestimuleerd door Pieken in de Delta.**

“We willen niet werken als de brandweer, maar als een preventiedienst”, zegt Arnoud de Geus, business development manager van Sioux Remote Solutions. Daarmee vat hij het belang van het project IRIS krachtig samen. IRIS draait om een *remote service* systeem dat de werking van complexe high tech en productiemachines volgt op afstand. Op grond van allerlei data, afkomstig van de interne elektronica van de apparaten zelf, beoordeelt een softwareplatform of de machines toe zijn aan een onderhoudsbeurt, of bijvoorbeeld een software update. En wel voordat ze uitvallen en een productieproces stil komt te liggen.

“Als een machine in China kapot gaat, krijgt een leverancier in Europa normaliter een telefoontje, waarna een *field service engineer* zo snel mogelijk naar China vliegt om het probleem op te lossen”, legt De Geus het verschil uit. “Ons systeem kan problemen voorspellen en soms zelfs op afstand oplossen. De reparatieservice wordt planmatig ingezet, nog voordat het probleem ontstaat. Dat scheelt veel tijd en geld.”

Hoogstaande technologie alleen is niet genoeg om een dergelijk complex systeem succesvol te maken. Ook op bedrijfskundig vlak zijn grote stappen nodig. Drie productontwikkelaars, Océ Technologies, Assembléon en FEI Company, werkten de afgelopen drie jaar daarom intensief samen met drie kennispartijen: de Technische Universiteit Eindhoven, het Flanders Mechatronica Technologie Centrum en Sioux Remote Solutions, penvoerder van het project.

“Voor productontwikkelaars is *operational service* een grote omzetgenerator”, vertelt De Geus. “Als de opzet van dit onderdeel verandert, moet je mensen ervan overtuigen dat dat nodig is. Je moet een business case neerzetten, aantonen dat je veel kosten kunt besparen. En om bedrijfsprocessen te veranderen is *change management* nodig, zowel bij de leverancier als bij de klant. De klant wil zekerheid dat een systeem veilig is, voordat hij de leverancier toegang geeft tot interne datasystemen. Verder is *hosting* een belangrijk punt: data van soms wel honderden of zelfs tienduizenden machines moeten beheerd worden en toegankelijk blijven.”

Het project is eind 2008 afgesloten met uitstekende resultaten. Bij Océ, Assembléon en FEI draait het remote service systeem inmiddels. Dat heeft bij Assembléon geleid tot een halvering van het aantal servicebezoeken per product.

Het succes van IRIS schuilt volgens De Geus in de uitzonderlijk hechte samenwerking tussen de verschillende partijen. Zonder Pieken in de Delta had deze niet in deze vorm plaats kunnen vinden. “Een subsidieprogramma is een goed mechanisme om alle neuzen in de zelfde richting te krijgen. Het samenvoegen van bedrijven werkt enorm versterkend voor de regio.”

## Paspoort:

- Projectnaam: Intelligent Remote Industrial Services (IRIS)
- Geïnterviewde: Arnoud de Geus, business development manager van Sioux Remote Solutions
- Sector: High Tech Systemen
- Doel project: Hetop afstand bieden van ‘services’, in het bijzonder het in bedrijf stellen, diagnosticeren en onderhouden van complexe high tech- en productiesystemen, alsmede ondersteuning op afstand aan de gebruiker van complexe apparatuur
- Omvang project: € 3.600.000,00, waarvan subsidies: € 870.000,00 EZ, € 290.000,00 provincie Noord-Brabant, € 290.000,00, provincie Limburg en € 290.000,00 SRE.
- Looptijd: 1 oktober 2006 – 31 december 2008
- Projectpartners: Sioux Embedded Systems, Assembléon, Océ Technologies BV, FEI, FMTC, TU/e

