**TOMRA Sorting Recycling lanza Care Visual Assist, una nueva herramienta de asistencia remota para maximizar el tiempo de actividad de sus máquinas**

TOMRA Sorting Recycling ha lanzado **TOMRA Care Visual Assist**, una herramienta de asistencia remota que mejora aún más su servicio global de atención rápida y eficaz al cliente y ayuda a maximizar el tiempo de actividad de sus máquinas.

TOMRA Care Visual Assist coloca ‘virtualmente’ a los expertos TOMRA frente a la máquina del cliente y les permite resolver a distancia cualquier problema que puedan tener. Esta herramienta reduce de forma significativa la necesidad de realizar visitas en persona y mejora el servicio de atención al cliente.

Así, con esta aplicación se puede conectar a los técnicos del cliente o a los técnicos de TOMRA que se encuentran desplazados in situ resolviendo las incidencias, con los expertos de aplicaciones ubicados en la central de TOMRA para solucionar ágilmente los problemas

Además, con TOMRA Care Visual Assist no solo se mejora el rendimiento de una máquina también supone una forma muy valiosa de formar y transmitir los conocimientos de nuestros expertos de producto a los técnicos TOMRA desplazados y a los técnicos del cliente.

Peter Geisler, Director del Departamento de Postventa y Atención al Cliente de TOMRA Sorting Recycling, comenta al respecto: "TOMRA Care Visual Assist hace que nuestros clientes puedan acceder a nuestros técnicos especializados sin que estos tengan que desplazarse físicamente. La aplicación es muy fácil de usar y no requiere más dispositivos que un teléfono móvil con cámara. Cuando un cliente solicita asistencia técnica mediante mensaje, correo electrónico o por teléfono, uno de nuestros técnicos le envía una invitación para iniciar sesión en la aplicación. Al abrir la aplicación, enlaza directamente con el técnico TOMRA más adecuado para ayudar al cliente a solventar el problema concreto que tiene. Al conectarse, se comunican mediante imagen y voz".

Durante la pandemia de COVID-19, TOMRA Care Visual Assist ha demostrado ser una solución especialmente útil que no solo permite superar cualquier tipo de restricción de movimiento sino que se ajusta a los requisitos de distancia interpersonal.

Peter añade: "TOMRA Care Visual Assist permite mayor claridad en la comunicación y la transferencia de información entre la persona que se encuentra junto a la máquina averiada y el técnico que le asiste a distancia. Los técnicos del cliente y los ingenieros de TOMRA obtienen la asistencia que necesitan para resolver de inmediato cualquier problema y hacer que cualquier máquina vuelva a estar operativa en poco tiempo. Si hace falta alguna pieza de recambio, los técnicos TOMRA lo detectan fácilmente y se encargan de enviarla al cliente, gracias a lo cual se incrementa la tasa de reparaciones a la primera".

Esta nueva herramienta forma parte de la gama de servicios TOMRA Care, cuyo objetivo es lograr que las máquinas de los clientes funcionen al máximo rendimiento durante toda su vida útil.

Peter concluye: "Estamos encantados con cómo está yendo la implantación de TOMRA Care Visual Assist y estamos seguros de que tendrá una gran acogida por parte de nuestros clientes que, gracias a ella, pasan a disfrutar de más formas de acceder a nuestra vasta experiencia en tecnología de clasificación basada en sensores y sacar provecho de ello".

**Sobre TOMRA Sorting Recycling**

TOMRA Sorting Recycling diseña y fabrica tecnologías de clasificación basadas en sensores para el sector mundial de reciclaje y tratamiento de residuos. Ya hemos instalado más de 7400 sistemas en más de 100 países diferentes.

TOMRA Sorting Recycling, responsable del desarrollo del primer sensor NIR de gran capacidad para aplicaciones de clasificación de residuos, sigue siendo pionera en el sector, dedicándose a la extracción de fracciones de alta pureza de flujos de residuos que maximiza tanto la rentabilidad como los beneficios.

TOMRA Sorting Recycling forma parte de TOMRA Sorting Solutions, que también desarrolla sistemas basados en sensores para la clasificación, división y procesamiento de análisis para los sectores de la alimentación, minería y de otro tipo.

TOMRA Sorting es propiedad de la sociedad noruega TOMRA Systems ASA, que cotiza en la Bolsa de Valores de Oslo. Fundada en 1972, TOMRA Systems ASA maneja un volumen de unos 885 millones de euros, y cuenta con una plantilla de unos 4500 trabajadores.

Para más información sobre TOMRA Sorting Recycling, visite [www.tomra.com/recycling](http://www.tomra.com/recycling) o síganos en [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company-beta/123801), [Twitter](https://twitter.com/TOMRARecycling) o [Facebook](https://www.facebook.com/TOMRA-Sorting-Recycling-183257172165234/).

**Contacto con los medios**

Emitido por: En nombre de:

ALARCÓN & HARRIS Michèle Wiemer

Asesores de Comunicación y Marketing Coordinadora de Comunicación

Avda. Ramón y Cajal, 27 TOMRA Sorting GmbH

28016 MADRID Otto-Hahn-Str. 6; 56218

Tel: (34) 91 415 30 20 Mülheim-Kärlich, Alemania

E-Mail: nmarti@alarconyharris.com T: +49 2630 9150 453

Web: www.alarconyharris.com E-Mail: Michele.Wiemer@tomra.com

Web: www.tomra.com/recycling