



ŠKODA
SIMPLY CLEVER

COMUNICADO DE PRENSA

Página 1 de 2

ŠKODA AUTO utiliza la inteligencia artificial para realizar diagnósticos del coche aún más precisos

- › La app de IA “Sound Analyser” registra los ruidos del coche y los compara con los patrones de sonido almacenados
- › 245 concesionarios ŠKODA de 14 países ya están probando “Sound Analyser” en condiciones reales
- › La integración constante de la inteligencia artificial permite optimizar procesos y una experiencia de cliente más personalizada

Mladá Boleslav, 7 de octubre de 2020 – El departamento de Posventa de ŠKODA AUTO y ŠKODA AUTO DigiLab están probando una nueva app para smartphone: “Sound Analyser”. La app utiliza inteligencia artificial (IA) y ayuda a identificar de forma rápida y precisa la necesidad de pasar por el taller. El programa registra los ruidos hechos por el vehículo cuando éste está en marcha, y los compara con los patrones de sonido que tiene almacenados. En caso de producirse discrepancias, la app usa un algoritmo para determinar su naturaleza y cómo pueden solucionarse. De esta forma, “Sound Analyser” ayuda a mejorar la eficiencia del mantenimiento del vehículo, reducir el tiempo que se pasa en el taller y alcanzar niveles más elevados de satisfacción del cliente.

Stanislav Pekař, director de Posventa de ŠKODA AUTO, dijo: “Sound Analyser es un excelente ejemplo de las nuevas oportunidades que brinda la digitalización en ŠKODA, incluso en materia de posventa. Seguiremos utilizando de forma constante las tecnologías de inteligencia artificial para ofrecer a nuestros clientes un servicio aún más personalizado, mejorando con ello la experiencia del cliente”.

Klaus Blüm, director de IT de ŠKODA, añadió: “En ŠKODA, estudiamos constantemente nuevas formas llevar a cabo la digitalización integral de procesos, productos y servicios para nuestros clientes, a lo largo de toda la cadena de valor. Para ser capaces de identificar por adelantado el potencial de las innovaciones, desarrollarlas rápidamente y usarlas inteligentemente, nos coordinamos continuamente con los departamentos especializados, con el objetivo de implementar conjuntamente los nuevos proyectos de digitalización”.

La app “Sound Analyser” utiliza inteligencia artificial para evaluar de forma fiable, clara y rápida el nivel de desgaste de los componentes y notificar a los técnicos la necesidad de hacer mantenimiento. Por este motivo, el programa tiene en cuenta diversos parámetros específicos al vehículo y analiza el perfil de uso del coche en cuestión. Para ello, Sound Analyser hace que sea especialmente fácil la realización de pruebas de diagnóstico en el vehículo por parte de los técnicos, ya que todo lo que necesitarán es un smartphone o una tablet normal y corriente que les permita hacer uso de la app.

Aunque el programa es altamente complejo, su funcionamiento es intuitivo: los sonidos producidos por el vehículo cuando está en marcha pueden registrarse usando un smartphone. Una vez registrados, un algoritmo los compara con los patrones de sonido almacenados y, en base a eso, proporciona una descripción concreta del resultado. El software ya es capaz de reconocer diez patrones – con una precisión del 90% – incluidos componentes como el sistema de dirección, el



ŠKODA
SIMPLY CLEVER

COMUNICADO DE PRENSA

Página 2 de 2

compresor del aire acondicionado, y los embragues de la transmisión automática (DSG). La app también está configurada para reconocer futuros patrones de sonido.

Los algoritmos de red neural proporcionan la base técnica de “Sound Analyser”. La app convierte el archivo de audio en un espectrograma que representa visualmente las señales acústicas. Mediante inteligencia artificial, esta representación se compara con las grabaciones almacenadas para así identificar desviaciones. Con ello, la app categoriza la necesidad potencial de realizar tareas de mantenimiento o reparaciones basándose en patrones predeterminados.

La app para smartphone ya se ha estado poniendo a prueba en 14 países – incluyendo Alemania, Rusia, Austria y Francia – desde junio de 2019. Un total de 245 concesionarios ŠKODA han tomado parte en el proyecto piloto. Son esenciales a la hora de proporcionar las grabaciones de audio necesarias para el “proceso de aprendizaje” del software, por lo que contribuyen directamente al desarrollo del programa. En el futuro, la introducción gradual de tecnologías para identificar cualquier desviación acústica respecto a la norma abrirá la puerta a numerosas posibilidades en materia de mantenimiento predictivo basado en sensores. Además, la conexión online del vehículo puede usarse para concertar un cita directamente con el responsable del taller, en caso de ser necesario.

La inteligencia artificial es un pilar clave de la estrategia de digitalización de ŠKODA AUTO

Con la ayuda de la inteligencia artificial, la tecnología puede desarrollar funciones cognitivas de las que, en otras circunstancias, solo son capaces los humanos. Estos programas pueden interactuar con el medioambiente, detectar y evaluar los hechos, o resolver problemas específicos. Como una de las piedras angulares de la Estrategia 2025 de la compañía, la inteligencia artificial juega un papel clave en ŠKODA AUTO a la hora de seguir incrementando el grado de digitalización. Para el fabricante checo, esto no solo incluye productos y procesos, sino también servicios. Las tecnologías de IA, por ejemplo, permiten ofrecer una experiencia del cliente más personalizada.