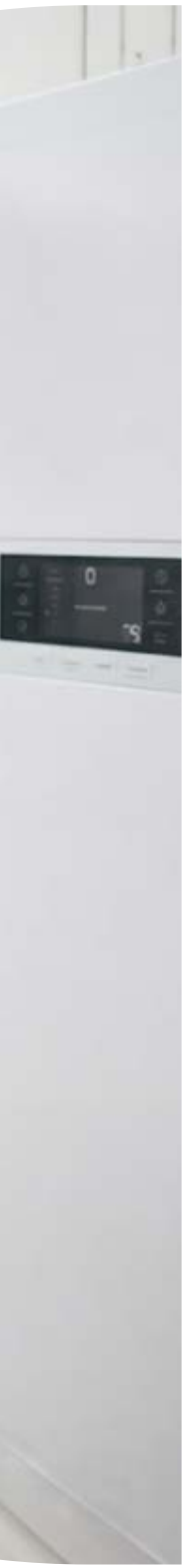
EDITORIAL STAFF

Real-time video triage and remote diagnostics: TRANSFORMING AFTER-SALES AND THE 'RIGHT TO REPAIR' IN HOME APPLIANCES



How Spanish startup ANSA VDC optimizes post-sales logistics, reducing unnecessary on-site technical visits by up to 80% through patented browser-based remote assessment

The household appliance industry faces a critical challenge: balancing consumer demand for rapid technical assistance with escalating operational logistics costs and stringent European sustainability directives. A significant bottleneck in traditional after-sales service lies in blind dispatches—field technicians traveling on-site without prior verification, only to discover minor user errors, trivial adjustments, or unviable repairs. Originating from the hands-on field experience of technical service provider Mabe Canarias and founded by Lisandro Arteaga Correa, Spanish tech



platform ANSA VDC has developed an innovative solution under patent application P202631050 (Spanish Patent and Trademark Office - OEPM).

15-minute remote triage without app downloads

ANSA VDC enables real-time, browser-based video-peritation connecting users and manufacturers directly with certified technicians. In a 10 to 15-minute remote session, technicians assess device symptoms, error codes, and operating conditions directly through the user's smartphone camera, without requiring app installations.

Operational efficiency & first-time fix rates

Data from field operations reveals that up to 35% of service calls stem from non-mechanical issues—such as safety lockouts, temporary humidity on heating elements, or blocked drainage filters—which can be resolved immediately online.

When a physical repair is genuinely required, the platform identifies the exact component failure beforehand, ensuring the assigned local technician arrives equipped with the correct spare part. This drastically increases the First-Time Fix (FTF) rate and eliminates redundant secondary visits.

Alignment with the 'Right to Repair' and carbon footprint reduction

By eliminating up to 80% of unnecessary van dispatches in urban and insular environments, ANSA VDC directly lowers logistics emissions while streamlining post-sales management costs for manufacturers, retailers, and insurance providers. Furthermore, transparent remote triage builds consumer trust, extending appliance lifespans in full alignment with European circular economy and 'Right to Repair' goals.

Triage video in tempo reale e diagnosi remota: LA RIVOLUZIONE DEL POST-VENDITA E DEL 'RIGHT TO REPAIR' NEGLI ELETTRODOMESTICI

L'industria degli elettrodomestici si trova di fronte a una sfida cruciale: soddisfare la richiesta di assistenza rapida da parte dei consumatori riducendo i crescenti costi logistici e rispettando le direttive europee sulla sostenibilità. Uno dei maggiori punti deboli del servizio post-vendita tradizionale è rappresentato dagli interventi "al buio": uscite dei tecnici sul campo senza una diagnosi preventiva, che spesso si traducono in semplici errori d'uso o riparazioni non convenienti.

Nata dall'esperienza tecnica diretta di Mabe Canarias e fondata da Lisandro Arteaga Correa, la piattaforma tecnologica spagnola ANSA VDC ha sviluppato una soluzione proprietaria con domanda di brevetto P202631050 presso l'OEPM.

Triage remoto in 15 minuti senza installazione di app

ANSA VDC permette una video-perizia in tempo reale tramite browser web, connettendo direttamente utenti e produttori con tecnici certificati. Durante una sessione di 10-15 minuti, il tecnico esamina codici di errore, sintomi visivi e parametri funzionali direttamente attraverso la fotocamera dello smartphone dell'utente, senza necessità di scaricare alcuna applicazione.

Efficienza operativa e incremento del First-Time Fix

I dati sul campo dimostrano che fino al 35% delle segnalazioni riguarda problemi non meccanici (come blocchi di sicurezza, umidità temporanea o filtri ostruiti) risolvibili immediatamente da remoto.

Nei casi in cui sia indispensabile un intervento fisico, la piattaforma consente di individuare in anticipo il ricambio esatto, permettendo al tecnico locale di intervenire al primo colpo (First-Time Fix) ed evitando costose seconde uscite.

Sostenibilità e prolungamento del ciclo di vita del prodotto

Abbattendo fino all'80% i viaggi non necessari su furgone, ANSA VDC riduce sensibilmente le emissioni di CO_2 e ottimizza i budget di assistenza per produttori, distributori e compagnie assicurative, promuovendo concretamente l'economia circolare e il diritto alla riparazione in Europa.