

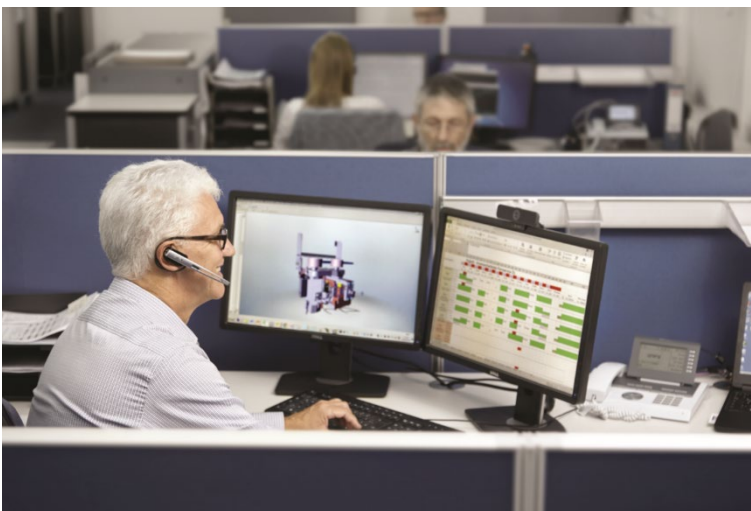
Schnelle Hilfe durch intelliServiceNet

Die TeleService-Lösung der Zukunft

Mit TeleServiceNet stehen HOMAG Spezialisten den holzbearbeitenden Betrieben heute schon bei allen Fragen rund um die Maschinenteknik telefonisch zur Seite. Mit intelliServiceNet hebt HOMAG diesen Service nun auf ein höheres Technologie-Niveau und schafft so eine moderne TeleService-Verbindung. Der Anwender kontaktiert den TeleService Mitarbeiter wie gewohnt über die ServiceBoard App, per Telefon oder auch per E-Mail. Der Vorteil: Eine noch gezieltere und schnellere Hilfe für den Anwender auf Basis neuester zukunftssicherer Technologie.

Was ist neu?

Der Maschinenbediener kann zukünftig über intelliServiceNet durch ein Webportal vorhergegangene TeleService-Einsätze einsehen. Außerdem bietet intelliServiceNet erweiterte Diagnosemöglichkeiten für die Maschine sowie den Einsatz diverser ServiceApps, zum Beispiel in Richtung Predictive Maintenance. Aber auch der HOMAG TeleService Mitarbeiter hat Vorteile: Durch intelliServiceNet hat er im Voraus Zugriff auf mehr Informationen der Maschine. Damit können dem TeleService Mitarbeiter zukünftig physikalische Daten im Vorfeld zur Analyse zur Verfügung stehen. So kann nach Maschinenstörungen die Produktion schneller wiederaufgenommen werden.



Keine Überraschungen. Alles im Blick.

Perfekte Kombination: iPackage und die ServiceBoard App

Die Maschine fällt überraschend aus, die Produktion steht still. Eine unangenehme Situation – vor allem bei vollen Auftragsbüchern. HOMAG hat das Mittel gegen unerwartete Überraschungen: iPackage, der Service-Vertrag zum Festpreis. Neben der TeleService-Flatrate erhalten Sie mit dem iPackage eine jährliche Inspektion inklusive Reisekosten und die ServiceBoard App. So haben Sie alles im Griff:

Verschleißerscheinungen und Wartungen frühzeitig erkennen, Inspektionen und Service-Leistungen rechtzeitig planen. Ein unerwarteter Ausfall Ihrer Maschine kann vermieden und die Produktivität Ihres Maschinenparks gesteigert werden.



iPackage – Service mit Erfolgs-Garantie.

Mit dem TeleService stehen dem Anwender die HOMAG Spezialisten bei allen Fragen rund um die Maschinenteknik telefonisch zur Seite. Dabei kommt auch die ServiceBoard App zum Einsatz. Damit kann der Maschinenbediener den aktuellen Fall live an HOMAG übertragen – kabellos per Videodiagnose. So erkennt der Spezialist bei HOMAG eventuelle Fehler schnell und kann diese oft sofort beheben. Darüber hinaus kann er Anleitungen, Filme, Bilder oder 3D-Zeichnungen mobil zur Verfügung stellen. Die Erfolgsquote des TeleService liegt bei über 90 %. Sollte die Serviceleistung zu keinem Erfolg führen, schickt HOMAG innerhalb von 24 Stunden einen Techniker in den Betrieb.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Rundum-Service aus Inspektion und TeleService zu überzeugendem Preis-Leistungs-Verhältnis
- Vermeidung ungeplanter Unterbrechungen mittels Früherkennung von Verschleiß
- Vorbeugende Wartung durch regelmäßige Inspektion
- Kompetente Beratung über den TeleService bei Fragen zur Steuerung, Mechanik und Verfahrenstechnik
- Erfolgsquote des TeleService liegt bei über 90 %, wenn nötig wird ein Servicetechniker innerhalb von 24 Stunden entsendet
- Kostenlose ServiceBoard App für schnelle Fehlererkennung, direkte Verbindung zum Ansprechpartner und einen einfachen Überblick über alle Fälle

„Für uns ist ein großer Vorteil, dass ich beim ServiceBoard parallel verschiedene Anfragen bearbeiten kann. Auf einen Klick können wir alle Service-Nummern für jede unserer HOMAG Maschinen abrufen. Am liebsten führe ich dabei schriftliche Anfragen durch – die sind präziser und bergen wenig Potenzial für Fehler. Außerdem ist auch eine schichtübergreifende Fehlersuche möglich. Der Mitarbeiter der Folgeschicht kann über die Nummerierung der Anfragen sofort den Status des Servicefalls erkennen. Besonders gut finde ich die Video-Funktion beim ServiceBoard. So können wir dem HOMAG Mitarbeiter direkt zeigen was an der Maschine passiert und er kann uns schnell helfen, ohne dass ein Techniker bestellt werden muss.“

Lutz Hentschel

CAPRON GmbH / Stellv. Abteilungsleiter, Vorfertigung Möbel

Bilder

Quelle Bildmaterial: HOMAG Group AG

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an:

HOMAG Group AG

Homagstraße 3–5
72296 Schopfloch
Deutschland
www.homag.com

Julia Weber

Customer Communication Manager
Tel. +49 7443 13-2588
Fax +49 7443 13-8-2588
julia.weber@homag.com