### Service complet et assistance professionnelle

# Que ce soit avec ses services classiques ou ses solutions numériques, HOMAG est toujours aux côtés de ses clients

**La division Life Cycle Services de HOMAG s'occupe des machines et des installations de ses clients tout au long de leur cycle de vie : de la gestion des pièces de rechange au téléservice en passant par des services tels que les inspections et la maintenance, voire la mise à niveau, les logiciels et la formation. Un vaste réseau mondial de services, composé d'employés hautement qualifiés, fournit une assistance professionnelle et fiable aux clients. Au salon HOLZ-HANDWERK de Nuremberg, HOMAG présentera également les services phares suivants issus de sa gamme de solutions :**

**NOUVEAU ! serviceAssist : rapide. Préventif. Utile.**

Avec la nouvelle application « serviceAssist », HOMAG offre aux clients une aide autonome, et marque ainsi un pas important vers le futur du support client numérique. Grâce à des propositions de solutions éprouvées, serviceAssist permet à l'opérateur de la machine d'éviter d'éventuelles défaillances et d'augmenter ainsi l'opérationnalité du système. Pour ce faire, l'application s'appuie sur une base de connaissances constamment mise à jour.

Dès que serviceAssist détecte des changements inhabituels ou un dysfonctionnement sur la machine, l'opérateur de la machine reçoit une brève notification par message push. Dans l'application, il peut alors voir les instructions sur la façon de corriger le changement ou le dysfonctionnement. Les détails du temps d'exécution et d'autres informations utiles sont également affichés. serviceAssist peut être utilisé partout via une tablette ou un smartphone.

A l'occasion du salon HOLZ-HANDWERK 2020, serviceAssist sera disponible sur HOMAG eShop et sur tapio Shop.

**serviceRemote : a solution de téléservice du futur.**

Grâce au télédiagnostic, les experts SAV de HOMAG sont déjà à la disposition des clients par téléphone pour répondre à toutes les questions relatives à la technologie des machines. Avec serviceRemote, nous élevons désormais cette solution de téléservice à un niveau technologique supérieur, grâce à notre technologie moderne et à l'épreuve du temps.

Le client contacte l'employé du téléservice HOMAG comme d'habitude par le biais de l'application ServiceBoard, par téléphone ou par e-mail. Cette fois-ci, il bénéficie d'une aide encore plus ciblée et plus rapide, ce qui lui permet de poursuivre sa production en temps voulu.

A l'occasion du salon HOLZ-HANDWERK 2020, serviceAssist, autrefois appelé intelliServiceNet, sera disponible sur HOMAG eShop et sur tapio Shop.

**iPackage : la combinaison idéale pour l'artisanat.**

Ce pack « zéro souci » est composé du forfait de téléservice, de l'application ServiceBoard et d'une inspection annuelle, frais de déplacement inclus. Cet outil offre en outre un très bon rapport qualité-prix. Avec iPackage, les clients gardent un œil sur tout : détection en amont des signes d'usure et des entretiens nécessaires, planification à temps des inspections et des services, etc.

Grâce au forfait de téléservice, les spécialistes HOMAG sont disponibles par téléphone pour répondre à toutes les questions que les clients peuvent avoir sur la technologie des machines. L'application ServiceBoard permet alors d'effectuer un diagnostic vidéo et de transmettre facilement le cas de service à HOMAG. Ainsi, le spécialiste HOMAG reconnaît rapidement les erreurs éventuelles et peut, le plus souvent, y remédier immédiatement. En même temps, le client peut recevoir des informations utiles (par exemple des instructions, des vidéos, des dessins) sur son appareil mobile. Cette technologie numérique de pointe permet à HOMAG de résoudre les cas de service de façon ciblée et rapide. Le taux de réussite du téléservice est supérieur à 92 %.

L'inspection annuelle incluse dans le pack, avec frais de déplacement inclus, prolonge la durée de vie de la machine et augmente la productivité, car les éventuelles marques d'usure sont détectées et réparées en amont.

**Mises à niveau HOMAG : investir dans l'avenir**

Au fil des années, il est probable que votre machine ou votre installation ne soit plus à la pointe de la technologie. De même, les exigences des clients et des produits peuvent évoluer et les nouvelles dispositions peuvent exiger une mise à niveau des techniques de sécurité. C'est pourquoi HOMAG propose de nombreuses options de mise à niveau sur mesure. La mise à niveau permet d'augmenter l'efficacité, la productivité et la disponibilité des machines. En outre, la durée de la production et des processus est aussi optimisée. Ainsi, une mise à niveau redonne de la valeur aux technologies existantes et constitue pour le client un investissement rentable pour l'avenir.

Les spécialistes de HOMAG fournissent des conseils complets et sur mesure au client, et conçoivent avec eux une solution parfaitement adaptée aux besoins du client.

Images

Source des images : HOMAG Group AG



Image 1 :

serviceAssist, l'avenir du support client numérique de HOMAG



Image 2 :

iPackage : Service complet comprenant l'inspection et le téléservice pour un rapport qualité-prix attractif



Image 3 :

HOMAG impressionne avec des solutions de mise à niveau parfaitement adaptées aux besoins des clients

**Pour toute question, veuillez contacter :**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Allemagne

www.homag.com

**Jens Fahlbusch**

Communication

Tél. +49 7443 13-2796

jens.fahlbusch@homag.com