### 包括的なサービスとプロフェッショナルなサポート

# 伝統的なサービスでもデジタルソリューションでも、HOMAG は常にお客様に寄り添います

**HOMAG の Life Cycle Services 部門は、交換部品の管理や TeleService から検査やメンテナンスなどのサービス、最新化、ソフトウェア、トレーニングまで、ライフサイクル全体を通じてお客様の機械と設備をサポートしています。高度な資格を持つ従業員を擁するグローバルな幅広いサービスネットワークが、お客様をプロフェッショナルかつ確実にサポートします。ニュルンベルクで開催される HOLZ-HANDWERK メッセで、HOMAG は特にソリューションポートフォリオの以下のサービスの特徴をご紹介します。**

**新サービスserviceAssist – 迅速、予防的、便利。**

新しいアプリ「serviceAssist」により、HOMAG はお客様にセルフサポートのための支援を提供すると共に、お客様のデジタルサポートに向けた次のステップに踏み出します。serviceAssist は、定評のあるソリューションの提案により、機械のオペレータがエラーを予防してシステムの可用性を高められるようにします。その際に、アプリは継続的に更新された知識ベースを使用します。

serviceAssist が機械での異常な変更を検出したり、エラーが発生するとすぐに、機械のオペレータはプッシュ通知によって簡潔な情報を受け取ります。アプリ内で、オペレータは変更/エラーを解消するための手順を表示できます。実行時間やその他の有益な情報も表示されます。serviceAssist は、タブレットやスマートフォンでどこにでも持ち運んで使用できます。

HOLZ-HANDWERK 2020 以降、serviceAssist は HOMAG eShop および tapio Shop で提供されます。

**serviceRemote – 未来の TeleService ソリューション。**

現在すでに、HOMAG のサービスエキスパートはリモート診断を使用して、機械技術に関するすべての疑問について電話でお客様をサポートしています。HOMAG は serviceRemote により、この TeleService ソリューションを最新かつ将来性のある技術に基づいてより高い技術レベルに引き上げています。

お客様は通常どおり、ServiceBoard アプリを介して、電話または電子メールで HOMAG TeleService の従業員にご連絡いただけます。それでも、より的を絞った迅速なヘルプという利点があるため、お客様はすぐに生産を続行できます。

HOLZ-HANDWERK 2020 以降、serviceRemote (旧 intelliServiceNet) は HOMAG eShop および tapio Shop で提供されます。

**iPackage – 木工所のための完璧な組み合わせ。**

この「オールラウンド」パッケージは、TeleService 定額料金、ServiceBoard アプリ、出張料金を含む年次点検を組み合わせたものです。そして、そのすべてが非常に優れた価格性能比を実現します。摩耗の兆候とメンテナンスを早期に認識し、適切な時期に点検とサービスを計画します。お客様は iPackage によりすべてをコントロールできます。

HOMAG のスペシャリストが TeleService 定額料金で、機械技術に関するすべての疑問について電話でお客様をサポートします。ServiceBoard アプリはその際に、ビデオ診断と HOMAG へのサービスケースの簡単な転送によってサポートします。これにより、HOMAG のスペシャリストはエラーをすばやく特定し、多くの場合はすぐに修正できます。同時に、有益な情報 (説明書、ビデオ、図面など) を外出先でも利用できます。HOMAG では、最新のデジタル技術を使用して、サービスケースを的確かつ迅速に解決します。TeleService の解決成功率は 92 % 以上です。

パッケージに入っている出張料金を含む年次点検は、発生する可能性のある摩耗を早期に認識して解消できるため、機械の寿命を延ばし、生産性を向上させます。

**HOMAG による最新化 – 未来への投資。**

数年間使用されてきた機械や設備は、もはや最新の技術レベルに対応していない可能性があります。また、製品要件やお客様の要件が変更されたり、新しい規制により安全技術の更新が必要になる場合があります。そのために HOMAG では、個別に調整された幅広い最新化オプションを提供しています。最新化により、機械の効率と生産性が向上し、可用性が高まります。さらに、生産およびプロセス実行時間を最適化できます。このように、最新化は既存の技術をアップグレードし、お客様にとっては未来に向けての有益な投資となります。

HOMAG のスペシャリストが、包括的かつ個別にお客様にアドバイスし、お客様の要件に完全に合ったソリューションを開発するために協力します。

画像

画像素材の提供元: HOMAG Group AG



画像 1:

serviceAssist はお客様のデジタルサポートに向けた HOMAG の次なるステップです



画像 2:

iPackage – 優れた価格性能比のための点検と TeleService で構成される包括的なサービス



画像 3:

HOMAG はお客様の要件に完全に合わせた最新化ソリューションでお客様にご納得いただいています

**お問い合わせ先:**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Germany

www.homag.com

**Jens Fahlbusch**

Communication

Tel: +49 7443 13-2796

jens.fahlbusch@homag.com