### Assistenza veloce grazie a intelliServiceNet

La soluzione TeleService del futuro

Con TeleServiceNet gli specialisti HOMAG sono già oggi al fianco delle imprese di lavorazione del legno, via telefono, per tutte le questioni relative alla tecnologia delle macchine. Con intelliServiceNet HOMAG porta ora questo servizio a un livello tecnologico più alto, creando così una moderna connessione TeleService. L'utente contatta come di consueto l'addetto del TeleService tramite l'app ServiceBoard, via telefono o anche via e-mail. Il vantaggio: un aiuto ancora più mirato e veloce per l'utente sulla base di una tecnologia nuovissima, pronta per le sfide del futuro.

Cosa c'è di nuovo?

In futuro l'operatore potrà visionare tramite un portale web con intelliServiceNet gli interventi precedenti del TeleService. Inoltre intelliServiceNet offre più ampie possibilità di diagnosi per la macchina nonché l'impiego di varie ServiceApp, ad esempio in materia di Predictive Maintenance. Ma anche l'addetto del TeleService HOMAG ha dei vantaggi: grazie a intelliServiceNet può accedere in anticipo a maggiori informazioni della macchina. In questo modo l'addetto del TeleService in futuro avrà a disposizione in via preliminare dati fisici per l'analisi. Ciò consentirà di riprendere più rapidamente la produzione in caso di anomalie della macchina.



### Nessuna sorpresa. Tutto sott'occhio.

Una combinazione perfetta: iPackage e l'app ServiceBoard

La macchina si guasta, imprevedibilmente, e la produzione si arresta. Una situazione spiacevole, soprattutto quando i registri degli ordini sono pieni. HOMAG ha lo strumento adatto contro questo tipo di sorprese: iPackage, il contratto Service a prezzo fisso. Oltre al flatrate del TeleService, l'iPackage comprende un'ispezione annuale, costi di trasferta e l'app ServiceBoard inclusi. Così si ha tutto sotto controllo: si riconoscono tempestivamente usura e necessità di manutenzione, si programmano in tempo utile ispezioni e prestazioni del Service. Si può evitare un guasto inatteso della macchina e aumentare la produttività del parco macchine.



## iPackage: assistenza con garanzia di successo.

Con il TeleService gli specialisti HOMAG sono a disposizione dell'utente via telefono per tutte le questioni relative alla tecnologia della macchina. Viene utilizzata anche l'app ServiceBoard. L'operatore della macchina può trasmettere il proprio caso a HOMAG per la diagnosi video wireless. Così lo specialista di HOMAG riconosce rapidamente eventuali errori e spesso li può eliminare immediatamente. Inoltre può fornire istruzioni, filmati o disegni 3D via cellulare. La percentuale di successo del TeleService supera il 90%. Se l'assistenza video non fosse sufficiente, HOMAG invia entro 24 ore un tecnico in azienda.

### Panoramica dei vantaggi:

* Assistenza completa, con ispezioni e TeleService, a un convincente rapporto prestazione-prezzo
* Un tempestivo riconoscimento dell'usura evita interruzioni non pianificate
* Manutenzione preventiva grazie a ispezioni periodiche
* Consulenza competente tramite il TeleService in merito a comando, meccanica e tecnologia di traslazione
* La quota di successo del TeleService è superiore al 90%, se necessario viene inviato un tecnico dell'assistenza entro 24 ore
* App ServiceBoard gratuita per un veloce riconoscimento errori, collegamento diretto con l'interlocutore e una panoramica veloce su tutti i casi

*"Per noi è un grande vantaggio poter elaborare in parallelo diverse richieste tramite ServiceBoard. Con un clic possiamo richiamare tutti i numeri del Service per ognuna delle nostre macchine HOMAG. Preferisco occuparmi di richieste scritte, sono più precise e nascondono un minore potenziale di errore. Inoltre è possibile anche una ricerca errori su tutti i turni. Grazie alla numerazione delle richieste, il collaboratore del turno successivo può riconoscere immediatamente lo stato del caso di assistenza.  
Trovo particolarmente utile la funzione video del ServiceBoard. Così possiamo far vedere direttamente al collaboratore HOMAG ciò che succede sulla macchina e lui può aiutarci rapidamente, senza che sia necessario chiamare un tecnico".*

**Lutz Hentschel  
CAPRON GmbH / Vicedirettore, Prefabbricazione mobili**

Immagini

Fonte per le immagini: HOMAG Group AG

**Per domande, contattare:**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Germania

www.homag.com

**Julia Weber**

Customer Communication Manager

Tel. +49 7443 13-2588

Fax +49 7443 13-8-2588

julia.weber@homag.com