### Szybka pomoc dzięki aplikacji intelliServiceNet

Teleserwisowe rozwiązania przyszłości

Dzięki aplikacji TeleServiceNet specjaliści firmy HOMAG mogą odpowiadać telefonicznie na wszystkie pytania zakładów obróbki drewna dotyczące technologii maszynowych. Dzięki aplikacji intelliServiceNet firma HOMAG wprowadza tę usługę na jeszcze wyższy poziom technologiczny i stwarza nowoczesne połączenie teleserwisowe. Użytkownik kontaktuje się z pracownikiem teleserwisowym za pomocą aplikacji ServiceBoard, telefonicznie lub mailowo. Zaleta: jeszcze bardziej precyzyjna i szybsza pomoc użytkownikowi na podstawie najnowszej technologii przyszłości.

Co jest nowe?

Operator maszyny będzie mógł w przyszłości poprzez aplikację intelliServiceNet sprawdzić na portalu internetowym wcześniejsze operacje teleserwisowe. Ponadto aplikacja intelliServiceNet oferuje zaawansowane możliwości diagnostyczne maszyny i zastosowanie różnych aplikacji serwisowych, np. dotyczących konserwacji zapobiegawczej. Pracownik teleserwisowy firmy HOMAG również czerpie korzyści: poprzez aplikację intelliServiceNet z wyprzedzeniem ma dostęp do większej ilości informacji z maszyny. Dzięki temu w przyszłości pracownicy teleserwisowi będą szybciej dysponować fizycznymi danymi do analizy. W ten sposób możliwe będzie szybsze wznowienie produkcji po usterkach maszyny.



### Bez niespodzianek. Wszystko pod kontrolą.

Idealne połączenie: iPackage i aplikacja ServiceBoard

Gdy maszyna nieoczekiwanie się psuje, produkcja jest zatrzymana. To nieprzyjemna sytuacja – przede wszystkim w przypadku pełnych ksiąg zleceń. Firma HOMAG ma sposób na przykre niespodzianki: iPackage, umowa serwisowa za stałą cenę. Oprócz abonamentu teleserwisowego otrzymują Państwo w pakiecie iPackage roczne przeglądy z uwzględnieniem kosztów podróży oraz aplikację ServiceBoard. W ten sposób mają Państwo wszystko pod kontrolą: wczesne rozpoznawanie przypadków zużycia, przeglądy i terminowe planowanie usług serwisowych. Pozwala to zapobiec nieplanowanej awarii maszyny i zwiększyć produktywność parku maszynowego.

## iPackage – serwis z gwarancją sukcesu.

Dzięki aplikacji TeleService specjaliści firmy HOMAG mogą odpowiadać telefonicznie na wszystkie pytania użytkowników dotyczące technologii maszynowych. Stosowana jest również aplikacja ServiceBoard. W ten sposób operator maszyny może na żywo przekazać aktualny przypadek do firmy HOMAG – bezprzewodowo za pomocą diagnostyki wideo. Dzięki temu specjalista firmy HOMAG szybko rozpoznaje ewentualne błędy i może je natychmiast usunąć. Ponadto można on zdalnie udostępnić instrukcje, filmy, zdjęcia lub rysunki 3D. Wskaźnik skuteczności teleserwisu przekracza 90%. Jeżeli usługa serwisowa będzie bezskuteczna, firma HOMAG w ciągu 24 godzin wysyła technika do zakładu.

### Korzyści w skrócie:

* Kompleksowy serwis składający się z przeglądów i usług teleserwisowych w korzystnej cenie
* Unikanie nieplanowanych przerw za pomocą wczesnego wykrywania zużycia
* Konserwacja zapobiegawcza dzięki regularnemu przeglądom
* Kompetentne doradztwo poprzez teleserwis w przypadku pytań dotyczących sterowania, mechaniki i procesu technologicznego
* Wskaźnik skuteczności teleserwisu przekracza 90%,w razie potrzeby technik serwisowy jest wysyłany na miejsce w ciągu 24 godzin.
* Bezpłatna aplikacja ServiceBoard do szybkiego wykrywania błędów, bezpośredniego połączenia z osobą kontaktową i prostego zapoznania się ze wszystkimi przypadkami

*„Dla nas to ogromna zaleta, że dzięki aplikacji ServiceBoard możemy jednocześnie edytować różne zapytania. Jedno kliknięcie pozwala pobrać wszystkie numery serwisowe każdej maszyny HOMAG. Najczęściej korzystam z pisemnych zapytań, które są bardziej precyzyjne i eliminują ryzyko popełnienia błędu. Poza tym umożliwia to wyszukiwanie błędu na każdej zmianie. Pracownik z następnej zmiany może dzięki numeracji zapytań od razu rozpoznać status przypadku serwisowego.  
W aplikacji ServiceBoard bardzo pomocna jest funkcja wideo. W ten sposób można bezpośrednio pokazać pracownikowi firmy HOMAG co się stało, a on może szybko udzielić pomocy, bez przysyłania technika.”*

**Lutz Hentschel  
CAPRON GmbH / zastępca kierownika działu, prefabrykacja mebli**

Zdjęcia

Źródło ilustracji: HOMAG Group AG

**W przypadku pytań prosimy o kontakt na adres:**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Niemcy

www.homag.com

**Julia Weber**

Customer Communication Manager

Tel.: +49 7443 13-2588

Faks +49 7443 13-8-2588

julia.weber@homag.com