

After-Sales-Service

Artikel vom 19. März 2019

Beratungen



Mit dem neuen »ipackage« bietet Homag ein kombiniertes Servicepaket, vor allem für kleine und mittelständische Unternehmen, die im Einschichtbetrieb arbeiten. Zusätzlich zur Teleservice-Flatrate erhält der Anwender damit auch die Serviceboard-App und eine jährliche Inspektion. Hervorgehoben wird, dass Verschleißerscheinungen und anstehende Wartungen bereits früh erkannt werden. So können rechtzeitig Inspektionen und anstehende Serviceleistungen geplant und durchgeführt werden. Ein unerwarteter Ausfall einer Maschine entfällt und die Produktivität wird hochgehalten. Mit dem Teleservice stehen die Homag-Spezialisten den Kunden bei allen Fragen rund um die Maschinentechnik telefonisch über die Hotline zur Seite. Dabei kommt auch die Serviceboard-App zum Einsatz. Mit dieser Anwendung kann der Kunde den aktuellen Servicefall an der Maschine per kabelloser Videodiagnose live in das Servicecenter übertragen. So erkennt der Homag-Servicemitarbeiter eventuelle Fehler schnell und kann diese oft gleich beheben. Außerdem kann er sofort Informationen mobil bereitstellen – beispielsweise Anleitungen, Filme, Bilder oder Zeichnungen. Zudem ermöglicht die Serviceboard-Anwendung auch den direkten Zugriff auf den

Ersatzteilshop. Darüber hinaus können Serviceanfragen direkt im Service adressiert und im Anschluss nachverfolgt werden. Den Angaben zufolge liegt die Erfolgsquote des Teleservice bei über 90 %. Sollte die Serviceleistung zu keinem Erfolg führen, veranlasst Homag die Entsendung eines Servicetechnikers innerhalb von 24 Stunden.

Hersteller aus dieser Kategorie

Pilz GmbH & Co. KG

Felix-Wankel-Str. 2

D-73760 Ostfildern

0711 3409-0

info@pilz.de

www.pilz.com

[Firmenprofil ansehen](#)
