Remote Support, wenn die Maschine steht

Artikel vom **11. Mai 2020**
Sonstige Dienstleistungen

Innovative Servicelösungen zur Sicherstellung der Anlagenverfügbarkeit gewinnen lebenswichtige Bedeutung in Zeiten, in denen Reisen nicht möglich sind oder der Zugang zu Produktionseinrichtungen und persönlicher Kontakt eingeschränkt sind.



Metalldetektoren, Röntgeninspektions-, Sortier- und Materialanalysesysteme müssen jederzeit zuverlässig funktionieren. Remote Support bietet Sesotec an. Foto: Sesotec

Remote Support bietet die Sesotec GmbH, damit Metalldetektoren, Röntgeninspektions-, Sortier- und Materialanalysesysteme zuverlässig funktionieren. Sesotec-Servicetechniker haben über Ethernet Direktzugriff auf die Maschinen und können

Fehleranalyse, Optimierungen und Parametereinstellungen vornehmen. Viele der Geräte von Sesotec bieten diese Funktionalität standardmäßig. Wenn Kunden prüfen möchten, ob das System über Remote Access verfügt, muss dazu das Kontaktformular im Internet ausgefüllt werden. Im Service-Center werden die Daten abgeglichen, und dann wird eine Rückmeldung an den Kunden gegeben. Sesotec bietet auch videogestützten Support mit Augmented Reality an. Hierzu muss eine kostenlose App geladen werden. Das Service-Center hat alle aktuellen und zahlreiche ältere Elektronikplatinen auf Lager. Die Platinen sind voreingestellt und funktionieren Plug and Play. Den Austausch nimmt der Kunde unter Anleitung des Sesotec Telefonsupports selbst vor. „Wir führen aktuell täglich bis zu fünf Remote-Unterstützungen durch und können viele Probleme online lösen, ohne vor Ort zu sein. Die Vorteile für unsere Kunden liegen auf der Hand: Hohe Anlagenverfügbarkeit, Prozesssicherheit, Produktivität und keine Kosten für die Anreise eines Servicemitarbeiters. Wobei wir aufgrund der aktuellen Corona-Situation die Remoteunterstützung für die nächsten sechs Monate kostenlos für unsere Kunden anbieten“, fasst Markus Grimm, Group Director Service bei Sesotec, zusammen. www.sesotec.com

Hersteller aus dieser Kategorie

© 2025 Kuhn Fachverlag