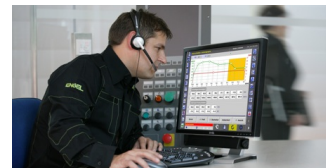


Qualcuno sempre in ascolto

<p>I tecnici Engel forniscono assistenza a distanza sette giorni su sette, 24 ore su 24, per ridurre al minimo i fermi macchina.</p>

31 gennaio 2013 06:11

Nei moderni impianti di produzione, le presse sono sempre in funzione e quando si fermano sono guai. Per questa ragione, Engel propone ai propri clienti il servizio di teleassistenza e-service.24, in funzione ininterrottamente sette giorni su sette, 24 ore su 24, grazie al lavoro di 300 tecnici dislocati negli otto stabilimenti presenti in tre continenti.



L'assistenza a distanza si avvale di una connessione remota tra la pressa installata nel reparto del cliente e il centro Engel, dove gli specialisti possono mettersi subito al lavoro per individuare la causa del guasto. La pressa può infatti comunicare via e-mail - senza l'intervento dell'operatore - che qualcosa non va o che occorre un'intervento di manutenzione al responsabile della produzione, il quale può girare la comunicazione contenente il codice di errore o il messaggio di servizio al centro di assistenza Engel.

Se il problema è di facile risoluzione - e in molti casi lo è -, i tecnici dell'assistenza forniscono le istruzioni per rimettere in marcia l'impianto utilizzando messaggi di testo, indicazioni vocali o collegandosi in videoconferenza; è anche possibile inviare via internet aggiornamenti software che l'operatore può caricare sull'unità di controllo della macchina.

Per garantire la massima trasparenza e tracciabilità, tutti gli interventi vengono registrati e memorizzati in file di log per verifiche e analisi successive.

© Polimerica - Riproduzione riservata