

Remote-Support

Artikel vom **20. April 2022**

Sonstige technische Dienstleistungen



Beim Remote-Support sorgen moderne Technologien und Verschlüsselungsalgorithmen für höchstmögliche Datensicherheit (Bild: Liebherr).

Liebherr hat sein Serviceangebot erweitert und bietet weltweit Expertenunterstützung mittels Remote-Service an, um die Reaktionszeiten bei der Störungsbehebung zu verkürzen. Nachrüstlösungen für Maschinensteuerungen ermöglichen den Zugriff aus der Ferne auch bei älteren Bestandsmaschinen. Die hauseigene Akademie vermittelt zudem Anwendungs- und Instandhaltungswissen in interaktiven Online-Trainings.

Vorteile liegen auf der Hand

Die Vorteile der Remote-Dienstleistungen sind verringerte Reisezeiten und -kosten sowie schnelle Reaktionszeiten, die für minimierten Stillstand und eine höhere

Anlagenverfügbarkeit sorgen. Bei mechanischen oder elektrischen Problemstellungen unterstützt das Serviceteam unbürokratisch und unter Einbindung aller erforderlichen Abteilungen aus der Ferne. Bei Softwareproblemen wählt sich das Team nach Freigabe durch den Anwender direkt auf die Gerätesteuerung ein, analysiert Maschinen- und Prozessdaten sowie Fehlermeldungen und führt gemeinsam mit der Instandhaltung die Störungsbehebung online durch. Effiziente und kostengünstige Servicepakete sorgen laut Angabe des Maschinenherstellers hierbei für einen schnellen und reibungslosen Prozess. Preiskonstante Pauschalen reduzieren die Bestellzeit und vereinfachen den Abwicklungsaufwand auf beiden Seiten: In dringenden Fällen kann das Instandhaltungspersonal dank der Remote-Pakete ohne Umweg über den eigenen Einkauf die Unterstützung direkt beim Maschinenhersteller anfragen. Bei Sonderthemen oder speziellen Anforderungen kann schnell und unkompliziert weiteres spezialisiertes Personal des Herstellers eingebunden werden. Der Maschinenbauer bietet eine gesicherte Infrastruktur und eine etablierte Remote-Support-Verbindung. Upgrades und Updates der Maschinensoftware können laut seiner Angabe schnell und kostengünstig installiert werden. Auch ältere Bestandsmaschinen mit einer »LH90«-Steuerung können für den Remote-Service nachgerüstet werden, um dem technischen Support den Zugriff aus der Ferne zu gewähren.

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](#)
