



## SYMMEDIA SP/1 REMOTE SERVICE



- › Rund um die Uhr Service-Fälle aufnehmen, bearbeiten und abschließen
- › Maximale Maschinenverfügbarkeit – schneller Service bei Bedarf
- › Patentierte Tunneltechnologie für einen sicheren Datenaustausch
- › Standardisierte Anbindung von Maschinen

### Tunneldienste

---

Die Tunneldienste sind das entscheidende Merkmal des symmedia SP/1 Remote Service. Basistunnel ermöglichen einen Remote-Desktop-Zugriff, beispielsweise auf das HMI der Maschine. Spezielle Steuerungstunnel ermöglichen einen direkten Zugriff auf die Maschinensteuerung um beispielsweise Fernwartungen durchzuführen.

symmedia instantVPN® baut in jedem Fall eine sichere Verbindung zwischen dem Service Cockpit auf Seiten des Maschinenbauers und dem Site Control an der Kundenmaschine auf, so dass Daten von der Steuerung ausgelesen und bearbeitet werden können. Vorteil: hohe Performance und maximale Sicherheit.

### Strukturierter Serviceprozess

---

Der symmedia SP/1 Service Request strukturiert die Kommunikation zwischen Herstellerservice und Maschinenbetreiber. Er macht den Serviceprozess für Hersteller und Betreiber komfortabel und transparent.

Der Einsatz von symmedia SP/1 Remote Service bringt Serviceorganisationen große Vorteile. Beispielsweise entkoppelt das System die Störungsmeldung von der Störungsbehebung (im Gegensatz zum telefonischen Support). Mithilfe des symmedia SP/1 Daylight-Following-Verfahrens können weltweite Serviceorganisationen mit geringem Aufwand einen 24/7 Service anbieten.

symmedia SP/1 Remote Service erfasst automatisch alle Service Requests, priorisiert sie und stellt sie beispielweise einem Ticketsystem zur Verfügung. Servicetechniker können per SMS oder Email über neue Service Anfragen benachrichtigt werden. Wird ein Service Request nicht innerhalb einer bestimmten

# SYMMEDIA SP/1 REMOTE SERVICE

Zeitspanne bearbeitet, kann ein automatischer Eskalationsprozess in Gang gesetzt werden. Auf diese Weise ist es möglich, einen detaillierten Überblick über aktuelle Anfragen zu bekommen, Servicelevel Agreements einzuhalten und Betreibern Rückmeldungen über den aktuellen Stand der Bearbeitung zukommen zu lassen.

## Conference Center

---

Das Conference Center bietet eine Live-Videoverbindung, Voice over IP, Chat und Whiteboardfunktion. Vorteil: Es ist im Customer Cockpit integriert und verwendet das sichere symmedia instantVPN®, das heißt es wird bei den meisten Betreibern problemlos akzeptiert.

Online-Konferenzen sind ein unverzichtbares Tool: Überall, wo unterschiedliche Sprachen, Ausbildungslevel und Arbeitsmethoden aufeinander treffen, profitieren alle Beteiligten von den Möglichkeiten des gemeinsamen Arbeitens mit multimedialer Unterstützung.

## Service-Request-Karte

---

Mit symmedia SP/1 Remote Service können die Techniker des Herstellers/Maschinenbauers jederzeit über den Service Request des Kunden per Rückverbindung auf eine Maschine zugreifen und online Probleme lösen, beispielsweise indem sie neue Daten einpflegen, Updates aufspielen, eine Fernwartung durchführen oder Parameter ändern. Notfälle werden punktgenau auf einer Karte markiert.

## Zulieferermodul

---

Oftmals bestehen Produktionsanlagen nicht nur aus Komponenten eines Herstellers, sondern aus mehreren. Das Wissen und somit die Fähigkeit, Fehler remote zu beheben liegt in der Regel beim Lieferanten der Komponente. Es gilt, diesen Lieferanten mit in die Problemlösung einzubeziehen.

Genau das ist mit dem symmedia SP/1 Zulieferermodul möglich. Bei Bedarf kann der entsprechende Lieferant mit in den Servicefall einbezogen werden. Auf Einladung oder automatisiert erhält der Zulieferer Zugriff auf genau die von ihm gelieferte Komponente und kann remote Diagnosen durchführen sowie den Fehler aus der Ferne beheben.

## Zeitkonto

---

Alle Online-Servicezeiten im Blick haben und Kunden übersichtliche Reports zur Verfügung stellen: mit symmedia SP/1 Remote Service geht das.

Für jeden Kunden können außerdem Servicekontingente hinterlegt werden. Die für das Lösen einer Störungsmeldung benötigte Onlinezeit des Servicetechnikers wird vom System automatisch vom Servicezeitkonto abgebucht.

### Kontakt:

Vinzenz van Ketwich | fon +49 521 96655 – 33 | [vanketwich@symmedia.de](mailto:vanketwich@symmedia.de)