

# REMOTE SERVICE

Die Lösung für Ihr Problem ist nur einen Klick entfernt



## Warum Remote Service?

Per Remote Service können sich unsere Experten aus dem Informations- und Diagnosezentrum (IDZ) mit Hilfe moderner Fernwartungstechnologien direkt mit W&H Maschinen auf der ganzen Welt verbinden.

Über eine sichere Internetverbindung können sie mit wenigen Klicks und nach Freigabe durch den Anlagen-Betreiber bis auf die Steuerungs- und Antriebsebene in die Maschinen hineinsehen. So lassen sich Fehlermeldungen, Produktionsparameter und Maschineneinstellungen analysieren, defekte Bauteile identifizieren und Probleme unmittelbar beheben.

Das Ergebnis: Mehr als 85 Prozent aller gemeldeten Maschinenstörungen werden per W&H Remote Service schnell und erfolgreich aus der Ferne behoben. Auf diese Weise sparen Sie die Kosten für einen Service-Einsatz vor Ort und Ihre Maschine ist in kürzester Zeit wieder leistungsfähig.

## Ihre Vorteile

- ✓ Fehlerbehebung durch direkten Online-Fernzugriff auf die Maschine
- ✓ Mehr als 85 Prozent aller gemeldeten Maschinenprobleme werden erfolgreich per Remote Service behoben
- ✓ Reduzierung ungeplanter Stillstandzeiten
- ✓ Erhöhung der Maschinenverfügbarkeit und Produktivität
- ✓ Reduzierung der Reparatur- und Wartungskosten



### Sicherheit

- Sichere Verbindung über das Internet
- Zugriff auf die Maschine nach Freigabe durch den Anlagen-Betreiber



### Expertise

- 26 Experten für Extrusion, Druck, Verarbeitung
- Mindestens 5 Jahre Praxiserfahrung
- 20 Jahre Erfahrung im Durchschnitt



Erfahren Sie mehr über **REMOTE SERVICE**  
[www.wh.group/de/service/support/remote\\_service/](http://www.wh.group/de/service/support/remote_service/)

Weitere Informationen finden Sie  
auf der Rückseite



## Wie funktioniert die Fernwartung per Remote Service?



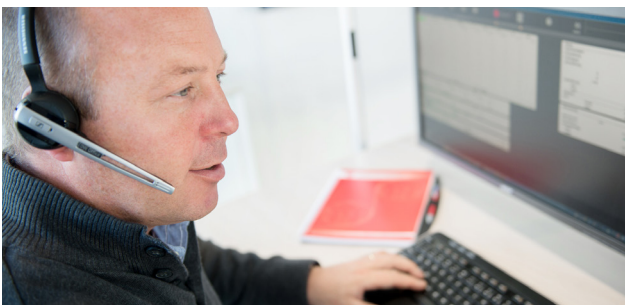
### 1. Service-Anfrage

Kontaktieren Sie das W&H Informations- und Diagnosezentrum über unsere 24/7 Service-Hotline oder per E-Mail mit einer detaillierten Problembeschreibung und der Equipment-Nummer Ihrer W&H Maschine.



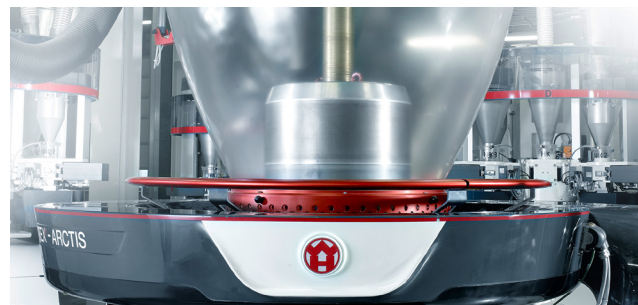
### 2. Verbindungsaufbau und Problemanalyse

Nach Freigabe durch den Anlagen-Betreiber verbinden sich unsere Experten über eine sichere Internetverbindung direkt mit Ihrer Maschine, um Fehlermeldungen, Produktionsparameter und Maschineneinstellungen einzusehen.



### 3. Fehlerbehebung

Gemeinsam mit dem Kundenpersonal vor Ort an der Maschine entwickeln unsere Experten eine Lösung für das gemeldete Problem und unterstützen bei der Identifikation und Bestellung von benötigten Ersatzteilen.



### 4. Produktionsaufnahme

Nach erfolgreicher Fehlerbehebung erfolgt eine gemeinsame Wiederaufnahme der Produktion. Die Fernverbindung auf die Anlage wird getrennt und der Service zur Nachverfolgung dokumentiert.



## KURZER ANRUF, SCHNELLE HILFE!

Unser Informations- und Diagnosezentrum (IDZ) steht Ihnen bei technischen Problemen weltweit und rund um die Uhr über unsere telefonische Service-Hotline zur Verfügung. Sie erreichen uns in den Kontaktsprachen Deutsch und Englisch über die Telefonnummer **+49 5481 14 3333**



Erfahren Sie mehr über **REMOTE SERVICE**  
[www.wh.group/de/service/support/remote\\_service/](http://www.wh.group/de/service/support/remote_service/)