

# W&H REMOTE SERVICES

Wir kümmern uns um schnelle Lösungen



## Warum Remote Services?

Bei Maschinenproblemen ist schnelles Handeln gefragt. Dabei ist ein Service-Einsatz vor Ort oftmals nicht die einfachste und schnellste Lösung. Mit den **W&H Remote Services** erhalten Sie effektive Unterstützung aus der Ferne.

Mit dem W&H Informations- und Diagnosezentrum (IDZ) steht Ihnen ein erfahrenes Expertenteam bei technischen Fragen und Problemen weltweit und rund um die Uhr zur Verfügung. Die permanente Erreichbarkeit wird durch drei zentrale Standorte sichergestellt. Um die bestmögliche Unterstützung zu gewährleisten, verfügen unsere Experten über umfassendes Maschinen-Knowhow und mindestens fünf Jahre Praxiserfahrung als Servicetechniker oder Konstrukteur.

Je nach Bedarf bieten wir Ihnen den richtigen Service an: Erhalten Sie Hilfe über unsere **Service-Hotline**, den **Remote Service** und **Visual Assistance**.

## Ihre Vorteile

- ✓ Schnelle und effiziente Fernunterstützung durch W&H Experten
- ✓ Kostenlose 24/7 Service-Hotline
- ✓ Remote Service für die Fehlerbehebung per direktem Fernzugriff auf die Maschine
- ✓ Visual Assistance für die Fehlerbehebung per Live-Video-Übertragung
- ✓ Minimierung ungeplanter Stillstandzeiten
- ✓ Reduzierung der Reparatur- und Wartungskosten
- ✓ Erhöhung der Produktivität



### Support

- 24/7 Erreichbarkeit weltweit
- Kontaktsprachen Deutsch und Englisch
- Sichere Verbindungen über das Internet



### Expertise

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



Erfahren Sie mehr über **REMOTE SERVICES**  
[www.wh.group/de/service/support/](http://www.wh.group/de/service/support/)

Weitere Informationen finden Sie  
auf der Rückseite



# W&H REMOTE SERVICES

Kombinieren Sie die W&H Remote Services für die bestmögliche Fehlerbehebung aus der Ferne

## SERVICE-HOTLINE

Über unsere Service-Hotline erhalten Sie einen direkten Zugriff auf das Expertenwissen von W&H. Um Ihre Fragen zu beantworten und Sie schnell und kompetent bei auftretenden Problemen zu unterstützen, stehen Ihnen erfahrene Experten direkt für eine kompetente, telefonische Beratung zur Verfügung – und das rund um die Uhr und kostenlos! Darüber hinaus helfen wir Ihnen Ersatzteile zu identifizieren und in Notfallsituationen eine schnellstmögliche Lieferung zu veranlassen.



## REMOTE SERVICE

Mit unserem Remote Service können sich unsere Experten mit Hilfe moderner Fernwartungstechnologien direkt mit Ihrer Maschine verbinden und Fehlermeldungen, Produktionsparameter und Maschineneinstellungen einsehen. So können defekte Bauteile identifiziert und Probleme unmittelbar erkannt und gelöst werden. Mehr als 85 Prozent aller gemeldeten Störungen werden auf diese Weise erfolgreich aus der Ferne behoben.

## VISUAL ASSISTANCE

Sie zeigen uns was Sie sehen und wir leiten Sie an Probleme zu beheben. Visual Assistance bietet zeitsparende Funktionen, wie die Übertragung von Live-Videos und Fotos, welche von unseren Experten in Echtzeit bearbeitet werden, um Sie gezielt zu unterstützen. Wir teilen unser Wissen am Bildschirm und zeigen Ihnen was Sie zur Problemlösung benötigen. Mit integrierten Chat-Funktionen können Sie jeden Schritt nachverfolgen – dank automatischer Übersetzung in die von Ihnen gewünschte Sprache.

