### Ayuda inmediata con intelliServiceNet

La solución de teleservicio del futuro

Hoy en día, con TeleServiceNet, las empresas de los muebles y la madera ya cuentan con la asistencia telefónica de los especialistas de HOMAG para cualquier duda respecto a la ingeniería mecánica. Con intelliServiceNet, HOMAG ha mejorado la calidad tecnológica de este servicio y conseguido una conexión de teleservicio moderna. El usuario se pone en contacto con el empleado de teleservicio de forma habitual: a través de la aplicación ServiceBoard, por teléfono o por correo electrónico. La ventaja es que el usuario recibe una ayuda todavía más personalizada y rápida, basada en las tecnologías de futuro más avanzadas.

Las novedades

A través de un portal web de intelliServiceNet, el operario de la máquina podrá consultar entradas de teleservicio anteriores en cualquier momento. Además, intelliServiceNet ofrece opciones de diagnóstico ampliadas para la máquina y permite utilizar diferentes ServiceApps para avanzar, por ejemplo, en el mantenimiento predictivo. Pero las ventajas no son solo para los usuarios. Gracias a intelliServiceNet, el empleado de teleservicio cuenta de antemano con más información sobre la máquina. De este modo, el empleado de teleservicio podrá disponer en el futuro de datos físicos durante la fase previa al análisis. De este modo, la producción puede reanudarse más rápidamente tras las averías de las máquinas.



### Sin sorpresas: todo bajo control

La combinación perfecta: iPackage y la aplicación ServiceBoard

La máquina falla inesperadamente y la producción se detiene. Una situación complicada, sobre todo en periodos de alta demanda. HOMAG tiene la solución para evitar sorpresas inesperadas: iPackage, el contrato de servicio técnico a un precio fijo. Con iPackage obtendrá, además de la tarifa plana de teleservicio, una inspección anual, que incluye los costes de viaje, y la aplicación ServiceBoard. Lo tendrá todo bajo control: podrá detectar con antelación síntomas de desgaste y tareas de mantenimiento, así como planificar a tiempo inspecciones y servicios. Evite que su máquina se averíe en el momento más inoportuno y aumente la productividad de su parque de maquinaria.



## iPackage: servicio con garantía de éxito

Con TeleServiceNet, el usuario cuenta con la asistencia telefónica de los especialistas de HOMAG para cualquier duda respecto a la ingeniería mecánica. Además, también puede utilizar la aplicación ServiceBoard. Con ella, el operario de la máquina puede comunicar la situación actual a HOMAG mediante un diagnóstico por vídeo, de forma inalámbrica y en tiempo real. De esta manera, el especialista de HOMAG puede detectar posibles fallos rápidamente y, a menudo, solucionarlos al instante. Además, el especialista puede proporcionar a distancia instrucciones, vídeos, imágenes y planos 3D. El porcentaje de éxito del teleservicio es superior al 90 %. En caso de que el servicio no diera buenos resultados, HOMAG enviará a un técnico al taller en 24 horas.

### Resumen de las ventajas:

* Servicio integral de inspección y teleservicio con una excelente relación calidad-precio.
* Prevención de interrupciones inesperadas con detección anticipada del desgaste.
* Mantenimiento preventivo mediante inspecciones periódicas.
* Asesoramiento competente a través del teleservicio en caso de dudas sobre el control, la mecánica y la técnica de procesos.
* Un porcentaje de éxito del teleservicio superior al 90 % y, si fuera necesario, la asistencia de un técnico de servicio en 24 horas.
* Aplicación ServiceBoard gratuita para detectar rápidamente fallos, ponerse en contacto directamente con un especialista y tener acceso a un resumen sencillo de todos los casos.

*"Para nosotros supone una gran ventaja poder tratar diferentes dudas en paralelo con ServiceBoard. Con un solo clic podemos consultar los números de servicio de cada una de nuestras máquinas HOMAG. Personalmente, prefiero llevar a cabo las consultas por escrito, porque son más precisas y presentan un menor margen de error. También es posible localizar el fallo aunque haya un cambio de turno. El empleado del siguiente turno puede acceder de inmediato al estado del servicio mediante la numeración de las consultas.  
Me gustaría destacar la utilidad de la función de vídeo de ServiceBoard. Con ella, podemos mostrar directamente al empleado de HOMAG lo que le ocurre a la máquina, para que nos ayude en el mismo momento sin tener que enviar a un técnico".*

**Lutz Hentschel  
CAPRON GmbH / Jefe de departamento adjunto, Prefabricación de muebles**

Imágenes

Fuente de las imágenes: HOMAG Group AG

**Si tiene preguntas, diríjase a:**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Alemania

www.homag.com

**Julia Weber**

Customer Communication Manager

Tel. +49 7443 13-2588

Fax +49 7443 13-8-2588

julia.weber@homag.com