### Une assistance rapide grâce à intelliServiceNet

La solution de téléservice du futur

Grâce à TeleServiceNet, les spécialistes HOMAG assistent déjà par téléphone les sociétés usinant le bois pour tout ce qui a trait à la technique des machines. Grâce à intelliServiceNet, HOMAG élève ce service à un niveau technologique supérieur pour offrir une liaison téléservice moderne. L'utilisateur contacte l'employé de téléservice comme d'habitude par le biais de l'application ServiceBoard, par téléphone ou par e-mail. L'avantage, c'est une assistance encore plus ciblée et plus rapide pour l'utilisateur sur la base d'une nouvelle technologie d'avenir.

Quelles sont les nouveautés ?

L'opérateur de machine pourra, à l'avenir, voir les interventions de téléservice précédentes via intelliServiceNet par le biais d'un portail Web. De plus, intelliServiceNet offre davantage de possibilités de diagnostic pour les machines et permet l'utilisation de diverses Apps SAV, par exemple dans le domaine de la maintenance prédictive. L'employé de téléservice HOMAG bénéficie également de plusieurs avantages : grâce à intelliServiceNet, il a accès à l'avance à davantage d'informations sur la machine. Cela permet ainsi aux employés de téléservice de disposer de données physiques avant de procéder à l'analyse. La production peut donc reprendre plus rapidement après des défauts machine.



### Pas de mauvaises surprises. Tout est sous contrôle.

La combinaison parfaite : iPackage et l'application ServiceBoard

La machine tombe en panne et la production s'arrête. Une situation désagréable, surtout lorsque le carnet de commandes est plein. HOMAG a la solution contre les mauvaises surprises : iPackage, le contrat de maintenance à prix fixe. En plus du tarif forfaitaire du téléservice, iPackage s'accompagne d'une inspection annuelle (frais de déplacement inclus) et de l'application ServiceBoard. Tout est sous contrôle : détection rapide des traces d'usure et des besoins d'entretien et planification opportune des inspections et des services. Ce qui permet d'éviter une panne inopinée de votre machine et d'augmenter la productivité de votre parc machines.



## iPackage : un service au succès garanti.

Grâce au téléservice, les spécialistes HOMAG sont disponibles par téléphone pour répondre à toutes les questions que les utilisateurs peuvent avoir sur la technique des machines. L'application ServiceBoard y a également son rôle. Elle permet à l'opérateur de machine de transmettre l'incident actuel en direct à HOMAG sans fil par le biais d'un diagnostic vidéo. Ainsi, le spécialiste HOMAG reconnaît rapidement les erreurs éventuelles et peut, le plus souvent, les réparer immédiatement. Il peut en outre mettre à disposition des instructions, des films, des photos ou des plans en 3D pour une utilisation mobile. Le taux de réussite du téléservice est supérieur à 90 %. Si le service n'aboutit à aucun résultat, HOMAG envoie un technicien sur place dans les 24 heures.

### Aperçu des avantages :

* Service complet comprenant l'inspection et le téléservice pour un rapport qualité-prix attractif
* Pas d'interruptions non planifiées grâce à une détection précoce de l'usure
* Entretiens préventifs grâce à des inspections régulières
* Des conseils avisés obtenus via téléservice pour les questions relatives à la commande, à la mécanique et à la technologie des procédés
* Taux de réussite du téléservice supérieur à 90 % et départ d'un technicien SAV dans les 24 heures si nécessaire
* Application ServiceBoard gratuite pour une détection rapide des défauts, une liaison directe avec l'interlocuteur et un aperçu clair de tous les incidents

*« C'est un véritable avantage pour nous que de pouvoir traiter différentes demandes en parallèle sur ServiceBoard. Un clic suffit pour accéder à tous les numéros SAV de chacune de nos machines HOMAG. Je préfère faire mes demandes à l'écrit : elles sont plus précises et présentent peu de risques d'erreurs. De plus, une recherche de défaut inter-équipes est également possible. Grâce à la numérotation des demandes, l'employé de l'équipe suivante peut immédiatement identifier le statut de l'incident SAV.  
Ce que j'apprécie particulièrement, c'est la fonctionnalité vidéo de ServiceBoard. Nous pouvons ainsi directement montrer à l'employé HOMAG ce qu'il se passe avec la machine pour obtenir une aide rapide sans que la présence d'un technicien ne soit nécessaire. »*

**Lutz Hentschel  
CAPRON GmbH/représentant du chef de service, préfabrication de meubles**

Photos

Source des photos : HOMAG Group AG

**Pour toute question, veuillez contacter :**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

D-72296 Schopfloch

Allemagne

www.homag.com

**Julia Weber**

Customer Communication Manager

Tél. +49 7443 13-2588

Fax +49 7443 13-8-2588

julia.weber@homag.com