Aufwand für Service reduzieren

Beim Rehau-Kantensymposium präsentierte Tapio sein „ServiceBoard". Mit der App erhält der Maschinenbediener sofort und live Hilfe von einem Service-Techniker.
At the Rehau-Kantensymposium Tapio presented its "ServiceBoard". With the app, the machine operator receives live support from a service technician immediately. ***Photo: Tapio***

Beim Rehau-Kantensymposium, das in diesem Jahr bei Homag in Schopfloch stattfand (siehe dazu auch den Bericht Seite 34), hat Rehau gemeinsam mit Tapio Lösungen für die Holzbranche vorgestellt. Gezeigt wurden Anwendungen wie das „ServiceBoard" und das automatisierte Übertragen von digitalen Kanteninformationen auf Maschinen zusammen mit Homag. Das „ServiceBoard" soll den Kundenservice „auf den minimalsten Aufwand" reduzieren. Mit der App kann der Kunde Servicefälle schnell und unkompliziert vom Smartphone oder Tablet an den jeweiligen Servicepartner schicken. Dazu legt der Maschinenbediener zunächst ein sogenanntes „Service-Ticket" an, in dem er die Problematik beschreibt. Zusätzlich kann er Bilder anhängen und – im Fall von Rehau – zusätzlich den QR-Code der Kantenrolle einscannen. So weiß der Service-Techniker des Kantenherstellers sofort, um welche Produktionseinheit es sich handelt.
Tapio routet die Anfrage dann zum Beispiel direkt in das System von Rehau. Mit der Videodiagnosefunktion kann der Kunde dem Service-Techniker das Problem zeigen und so gemeinsam den Servicefall lösen.
Und das „ServiceBoard" kann auch als eine Art Wissensdatenbank eingesetzt werden, um beispielsweise Informationen an die nächste Schicht weiterzugeben, da die Übersicht der Tickets als Historie gespeichert wird. **leo**

Reduce effort for service
At the Rehau-Kantensymposium, Tapio and Rehau presented solutions for the wood industry. Applications like "ServiceBoard" and the automated transfer of digital edge data on machines together with Homag have been shown. The "ServiceBoard" should reduce customer service "to the minimum of effort". With the app, customer service cases can be sent to the relevant service partner from a smartphone or tablet, quickly and easily.