

e-connect.expert view erweitert Online-Support um Live-Videos

Noch schnellere Hilfe im Servicefall

Schwertberg/Österreich – Oktober 2021

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte und ein Video mehr als ein Foto. Mittels Live-Videoübertragung erweitert ENGEL den Leistungsumfang seines Online-Support- und Fernwartungsangebots. Rund drei Viertel aller akuten Servicefälle lassen sich auf diese Weise aus der Ferne lösen. Die Fehlersuchzeiten reduzieren sich um 70 Prozent.

e-connect.expert view heißt das neue Angebot, das ENGEL während der Corona-Pandemie, als Serviceeinsätze vor Ort nicht im gewohnten Umfang möglich waren, entwickelt und mit zahlreichen Kunden getestet hat. Die Zahl der Supportfälle, die online gelöst werden können, ist mit e-connect.expert view deutlich gestiegen. Dies erhöht die Verfügbarkeit der Produktionsanlagen, minimiert Stillstandszeiten und reduziert die Servicekosten.

Im klassischen Online-Support hat der Servicetechniker von ENGEL Zugriff auf die Steuerungsoberfläche der Spritzgießmaschine. Die neue Webapplikation e-connect.expert view liefert mittels Video zusätzliche Informationen zum Status der Maschinenkomponenten und zur Umgebung der Spritzgießmaschine. Auf diese Weise kann eine größere Bandbreite an Fehlerursachen ohne Serviceeinsatz vor Ort gefunden und über eine Remote-Verbindung behoben werden.

Optische Texterkennung inklusive

Eine Reihe innovativer Features macht die Zusammenarbeit über Videotelefonie besonders komfortabel. So können sowohl der Maschinenbediener bzw. Instandhalter vor Ort an der Maschine als auch der ENGEL Servicetechniker frei in das Videobild zeichnen, um zum Beispiel auf schwer erkennbare Details hinzuweisen.

e-connect.expert view arbeitet mit optischer Texterkennung (OCR), um die ID von Maschinenkomponenten automatisch zu identifizieren und ins Serviceticket zu übernehmen. Dies reduziert das Risiko von Eingabefehlern.

ENGEL
be the first

ENGEL AUSTRIA GmbH | A-4311 Schwertberg | tel: +43 (0)50 620 0 | fax: +43 (0)50 620 3009
sales@engel.at | www.engelglobal.com

Mit dem Smartphone sofort loslegen

Das volle Leistungsspektrum von e-connect.expert view steht unabhängig von der verwendeten Hardware zur Verfügung. Die Videotelefonie ist sowohl über Smartphone und Tablet als auch eine Augmented Reality (AR)-Brille möglich. Voraussetzung ist lediglich eine Internetverbindung. Weitere Geräte oder Softwareprodukte sind nicht erforderlich. Der Kunde erhält vom ENGEL Servicetechniker einen Link zur e-connect.expert Plattform, um sofort mit der Kollaboration zu starten. Schon geringe Datenübertragungsraten ab 300 kbit/s reichen für eine unterbrechungsfreie Videotelefonie aus.

Smartphone und Tablet ermöglichen einen sehr einfachen Zugang zu den neuen Servicemöglichkeiten. Darüber hinaus unterstützt ENGEL die virtuelle Zusammenarbeit über Augmented Reality. Der Vorteil einer AR-Brille ist, dass beide Hände für Arbeiten an der Maschine frei bleiben. Außerdem können in Form von Text, animierten Objekten oder kurzen Videosequenzen zusätzliche, die gemeinsame Arbeit unterstützende Information eingeblendet werden.



Online-Support mittels Videotelefonie: Ein Smartphone und eine Internetverbindung reichen aus. Wahlweise kann der Maschinenbediener oder Instandhalter vor Ort an der Maschine auch ein Tablet oder eine AR-Brille nutzen.

Bild: ENGEL

ENGEL AUSTRIA GmbH

ENGEL ist eines der führenden Unternehmen im Kunststoffmaschinenbau. Die ENGEL Gruppe bietet heute alle Technologiemodule für die Kunststoffverarbeitung aus einer Hand: Spritzgießmaschinen für Thermoplaste und Elastomere und Automatisierung, wobei auch einzelne Komponenten für sich wettbewerbsfähig und am Markt erfolgreich sind. Mit neun Produktionswerken in Europa, Nordamerika und Asien (China, Korea) sowie Niederlassungen und Vertretungen für über 85 Länder bietet ENGEL seinen Kunden weltweit optimale Unterstützung, um mit neuen Technologien und modernsten Produktionsanlagen wettbewerbsfähig und erfolgreich zu sein.

Kontakt für Journalisten:

Ute Panzer, Bereichsleiterin Marketing und Kommunikation, ENGEL AUSTRIA GmbH,
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria,
Tel.: +43 (0)50/620-3800, Fax: -3009, E-Mail: ute.panzer@engel.at

Susanne Zinckgraf, Manager Public Relations, ENGEL AUSTRIA GmbH,
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria
PR-Office: Theodor-Heuss-Str. 85, D-67435 Neustadt/Germany,
Tel.: +49 (0)6327/97699-02, Fax: -03, E-Mail: susanne.zinckgraf@engel.at

Kontakt für Leser:

ENGEL AUSTRIA GmbH, Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria,
Tel.: +43 (0)50/620-0, Fax: -3009, E-Mail: sales@engel.at

Rechtlicher Hinweis:

Die in dieser Pressemitteilung genannten Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen und dgl. können auch ohne besondere Kennzeichnung Marken und als solche geschützt sein.

www.engelglobal.com