

## e-connect.expert view 在线支持扩展包含实时视频

# 在维修事件中提供更快帮助

奥地利/Schwertberg – 2021 年 10 月

**一张图片胜过千言万语，一段视频胜过一张照片。通过实时视频，ENGEL 扩大其在线支持和远程维护服务范围。大约四分之三的紧急维修事件可以通过这种方式远程处理。故障排查时间缩短 70%。**

e-connect.expert view 是这项新服务的名称，它是 ENGEL

在新冠疫情期间现场维修工作无法正常进行时所开发并与众多客户一起测试的。可以在线处理的维修事件数量由于 e-connect.expert view

而显著增加。这提高了生产设备的可用性，很大程度上减少了停机时间并降低了维修成本。

在传统的在线支持中，ENGEL

的服务技术人员可以访问注塑机的控制界面。新的网络应用程序 e-connect.expert view

通过视频提供有关机器组件状态和注塑机周围环境的额外信息。通过这种方式，无需现场维修工作即可找到更广泛的错误原因，并通过远程连接消除。

### 包含光学文本识别

一系列创新功能使通过视频电话协作特别方便。这样，机器现场的操作人员或维护人员以及 ENGEL 服务技术人员都可以在视频图像中自由绘图，指出难以识别的细节等。

**ENGEL**  
be the first

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

e-connect.expert view 与光学文本识别 (OCR) 合用, 自动识别机器组件的 ID 并将其传输到维修服务单。这降低了输入错误风险。

### 使用智能手机立即开始

无论使用什么硬件, 都可以获得 e-connect.expert view 全面服务。视频电话可以通过智能手机和平板电脑以及增强现实 (AR) 眼镜实现。需要的仅仅是互联网连接。无需其他设备或软件产品。客户从 ENGEL 服务技术人员处收到 e-connect.expert 平台的链接, 以便开始合作。300 kbit/s 以上的低数据传输率即可实现不间断的视频电话。

通过智能手机和平板电脑可以很轻松地访问这项新的服务选项。此外, ENGEL 还通过增强现实支持虚拟协作。AR

眼镜的优点是使双手可以自由地在机器上工作。此外, 支持协作的附加信息可以以文本、动画物体或短视频序列的形式显示。



通过视频电话实现在线支持：智能手机和互联网即可满足条件。机器操作人员或维护人员还可以选择在机器现场使用平板电脑或 AR 眼镜。

图片来源：ENGEL

## ENGEL AUSTRIA GmbH

ENGEL 是塑料机械设备制造领域内的主要制造商之一。目前，ENGEL 集团提供所有用于塑料加工的技术模块都源自自主品牌：用于热塑性塑料和弹性体的注塑机和自动化系统，包括极具竞争力并已在市场上获得成功的单个部件。ENGEL 在欧洲、北美和亚洲（中国、韩国）拥有九个生产工厂，还有遍布 85 个多国家的子公司和代表处，ENGEL 因此可在全球范围内为自己的用户提供强有力的支持，通过新技术和现代化的生产设备使他们提升竞争力并获得成功。

### 记者联系：

Ute Panzer, 市场和通信部门副总裁, ENGEL AUSTRIA GmbH,  
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/奥地利,  
电话: +43 (0)50/620-3800, 传真: -3009, 电子信箱: ute.panzer@engel.at

Susanne Zinckgraf, 公关部经理, ENGEL AUSTRIA GmbH,  
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/奥地利,

**ENGEL**  
be the first

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

PR 办事处: Theodor-Heuss-Str. 85, D-67435 Neustadt/德国,  
电话: +49 (0)6327/97699-02, 传真: -03, 电子信箱: susanne.zinckgraf@engel.at

读者联系:

ENGEL AUSTRIA GmbH, Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/奥地利,

电话: +43 (0)50/620-0, 传真: -3009, 电子信箱: 给读者的联系方式:

ENGEL AUSTRIA GmbH, Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/奥地利,

电话: +43 (0)50/620-0, 传真: -3009, 电子信箱: sales@engel.at

法律声明:

本新闻报道中提及的常用名称、商标名称、商品名称等, 即使在没有特殊标记的情况下也可能是商标, 因此受到保护。

[www.engelglobal.com](http://www.engelglobal.com)