

e-connect.expert view amplía la asistencia en línea con funciones de videoconferencia

Asistencia de servicio más rápida

Schwertberg/Austria – Octubre de 2021

Una imagen vale más que mil palabras y un vídeo más que una foto. Con la función de videoconferencia, ENGEL amplía los servicios de la asistencia en línea y de la oferta de mantenimiento remoto. Aproximadamente tres cuartas partes de todos los casos de servicios urgentes se pueden resolver de forma remota con este método. El tiempo de resolución de fallos se reduce en un 70% .

e-connect.expert view es el nombre del nuevo servicio que ENGEL desarrolló y probó con numerosos clientes durante la pandemia del coronavirus, cuando no se podían realizar las tareas de servicio in situ de la forma habitual. Ha logrado aumentar en gran medida el número de casos de asistencia que se pueden solucionar en línea, lo que permite incrementar la disponibilidad de las celdas de producción, reducir al mínimo los periodos de inactividad y disminuir los costos de servicio.

En la asistencia en línea clásica, el técnico de servicio postventa de ENGEL tenía acceso a la interfaz de control de la máquina de moldeo por inyección. Ahora, e-connect.expert view ofrece, a través de videoconferencia, información adicional sobre el estado de los componentes de la máquina y el entorno de la máquina de moldeo por inyección. De este modo, se puede detectar una gran variedad de causas de fallos sin necesidad de realizar tareas de servicio in situ.

Inclusión del reconocimiento óptico de caracteres (OCR)

Ahora se ofrecen una serie de características innovadoras que hacen que el trabajo a través de videoconferencia resulte particularmente cómodo. El operador de la máquina, el encargado de mantenimiento in situ y el técnico de servicio postventa de ENGEL pueden escribir

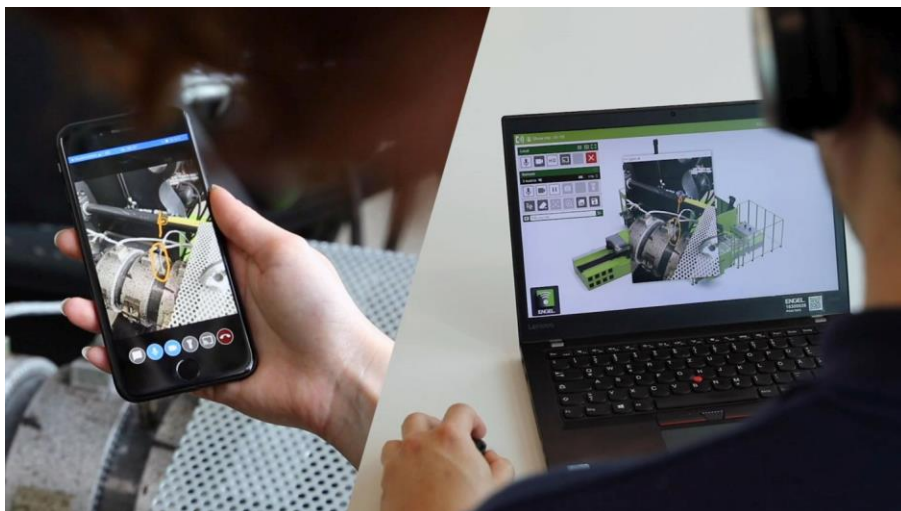
y dibujar libremente en la imagen de vídeo, por ejemplo para señalar detalles que resulten difíciles de ver.

e-connect.expert view utiliza el reconocimiento óptico de caracteres (OCR, por sus siglas en inglés) para identificar automáticamente el ID de los componentes de la máquina e incorporarlo en el caso de servicio. De esta forma, se reduce el riesgo de fallos en la introducción de los datos

Inicio inmediato con el smartphone

Sea cual sea el hardware que se utilice, se dispondrá de todas las posibilidades que ofrece e-connect.expert view. La videoconferencia se puede realizar a través del smartphone y la tablet o con las gafas de realidad aumentada. El único requisito es una conexión a Internet. No se precisan otros equipos ni productos de software. El cliente recibe del técnico de servicio postventa de ENGEL un enlace a la plataforma de e-connect.expert para iniciar inmediatamente la colaboración. Para que la videoconferencia se pueda realizar sin interrupciones basta con una velocidad de transmisión de datos a partir de 300 kbit/s.

El smartphone y la tablet permiten acceder de forma muy sencilla a los nuevos servicios. Además, ENGEL permite colaborar virtualmente con la realidad aumentada. La ventaja de las gafas de RA es que las manos quedan libres para trabajar en la máquina. Además, para respaldar el trabajo conjunto, se puede mostrar información adicional en forma de texto, objetos animados o breves secuencias de vídeo.



Asistencia en línea con videoconferencia: lo único que se precisa es un smartphone y una conexión a Internet. El operador de la máquina o el encargado del mantenimiento pueden emplear in situ una tablet o las gafas de realidad aumentada.

Imagen: ENGEL

ENGEL AUSTRIA GmbH

ENGEL es uno de los líderes mundiales en la fabricación de máquinas para el procesamiento de plásticos. Hoy en día, el grupo ENGEL ofrece una gama completa de módulos de tecnología para el procesamiento de plásticos como único proveedor: máquinas de moldeo por inyección de termoplásticos y elastómeros, y la automatización con la garantía de que los componentes individuales también son competitivos y exitosos en el mercado mundial. Con nueve plantas de producción en Europa, Norteamérica y Asia (China y Corea), así como sucursales y oficinas de representación en más de 85 países, ENGEL ofrece a sus clientes de todo el mundo una asistencia óptima que les permite ser competitivos y eficaces empleando las nuevas tecnologías y las más modernas instalaciones de producción.

Contacto para la prensa:

Ute Panzer, Directora de Área Marketing y Comunicación, ENGEL AUSTRIA GmbH,
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria,
Tel.: +43 (0)50/620-3800, Fax: -3009, Correo electrónico: 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/Alemania,
Tel.: +49 (0)6327/97699-02, Fax: -03, Correo electrónico: susanne.zinckgraf@engel.at

Contacto para los lectores:

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

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

comunicado | de prensa

Aviso legal:

Los nombres generales, nombres comerciales, denominaciones de productos y similares citados en este comunicado de prensa pueden ser marcas y estar protegidas como tales aunque no se señale expresamente.

www.engelglobal.com