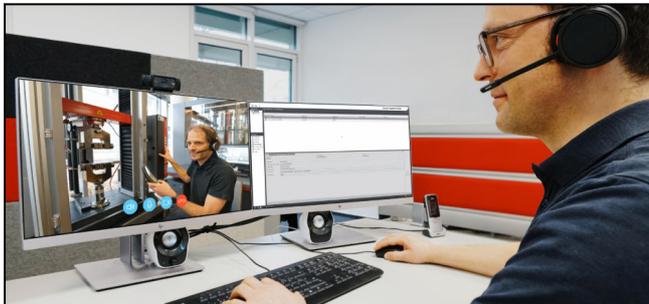


Produktinformation

Remote Support

CTA: 317319 305125



Sicherer Fernzugriff von Service-Experten dank Remote Support

Was ist Remote Support?

Die umfassende Service-Dienstleistung Remote Support ermöglicht die Reduzierung langer Stillstandzeiten Ihrer Maschine durch einen direkten Fernzugriff von Service-Experten. Eine enge Kommunikation zwischen Anwender und Hersteller wird vorausgesetzt, um die Ursache des Problems schnell und einfach beheben zu können. Der Informationsaustausch findet über moderne Kommunikationsmittel wie Chat, Video und Whiteboard statt. Komplexe Sachverhalte können weltweit umgehend beurteilt und gelöst werden, indem der Experte live zugeschaltet ist. Der Personaleinsatz vor Ort plus die damit verbundenen Reisekosten werden umgangen und Sie profitieren somit von einem erstklassigen Service von der ersten Beratung bis zur Reparatur.

Software symmedia SP/1

Sorglose Arbeitsabläufe und eine sichere Infrastruktur in der Informationstechnologie ist für einen IT-Verantwortlichen notwendig. Eine sichere Verbindung auf die Maschinen durch unser Servicepersonal ist dank TLS-verschlüsselter und TÜVIT-zertifizierter Sicherheitsstandards garantiert. Die Software symmedia SP/1 wurde mit dem TÜVIT-Zertifikat ausgezeichnet. Mittels einer Serviceanfrage des Kunden wird eine umfassende Unterstützung durch einen Fernzugriff auf die Maschinen von unseren Servicetechnikern gewährleistet.

Mit Remote Support kann jede Branche, jede Unternehmensgröße und jeder Mitarbeiter erreicht werden. Insbesondere produktionsrelevante Maschinen, produktionsnahe Prüfungen als auch die automatisierte Fertigung profitieren von Remote Support. Sie als Unter-



TÜVIT Zertifikat für die Remote Service Portal-Software symmedia SP/1

nehmen erwartet eine schnelle Unterstützung von uns aus der Ferne, um Reaktionszeiten zu verkürzen und einen Stillstand der Maschine zu verhindern. Das natürlich mit einer hohen Erwartungshaltung gegenüber einer sicheren IT-Lösung. Mit umfassenden Sicherheitsmaßnahmen können maschinenrelevante Daten und Informationen mühelos mit den Servicetechnikern getauscht werden.

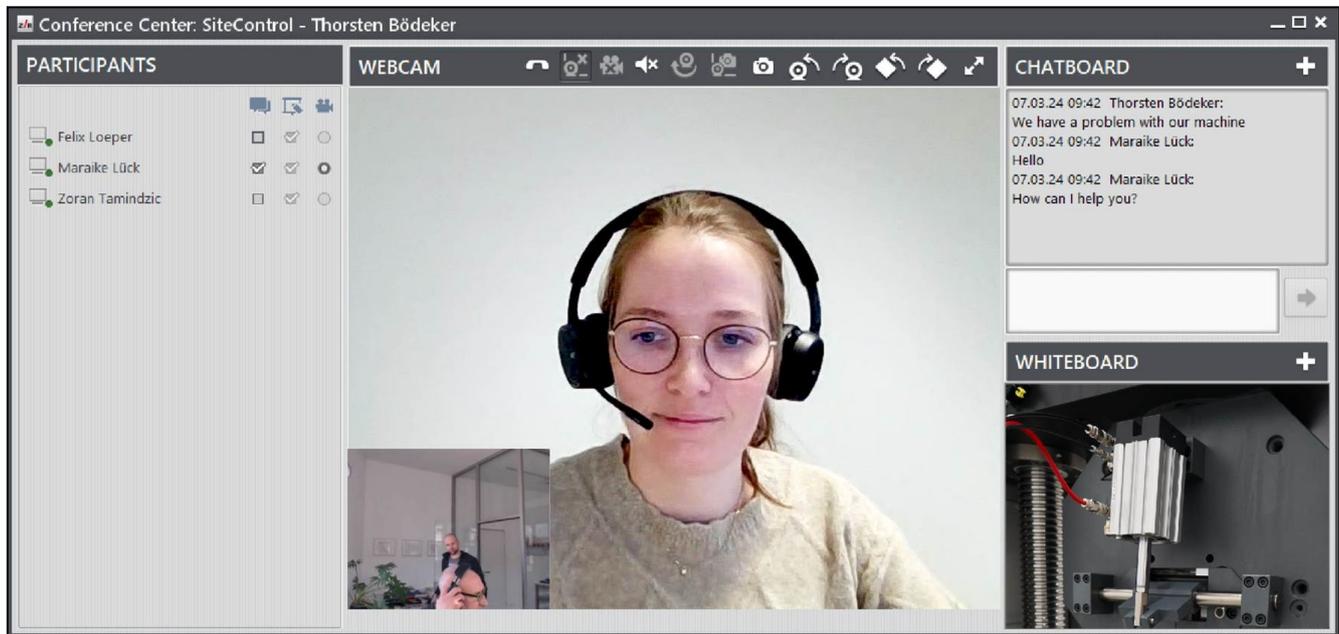
Vorteile und Merkmale

- **Schnelle Reaktionszeiten** - Unsere Servicetechniker sind innerhalb weniger Minuten remote auf Ihrer Maschine und können eine erste Beurteilung des Sachverhaltes liefern.
- **Kostensenkung** - Durch effiziente und optimierte Prozesse und dem Wegfall von Reisekosten erzielen Sie Kosteneinsparnisse.
- **Effizientes Arbeiten** - Die Bearbeitung aller Serviceanfragen wird durch eine verbesserte Infrastruktur effizienter gestaltet: Hierbei unterstützen Sie Tools wie z.B. ein Ticketsystem.
- **Single Point of Information** - Durch ein Remote Support Cockpit sind alle digitalen Meldungen auf einen Blick vorhanden.
- **Zeitersparnis** - Die Service-Anfrage landet durch einen Service-Ticket-Workflow an der richtigen Stelle beim richtigen Experten.
- **Sichere Verbindung** - An die Bedürfnisse der Maschine angepasste Sicherheitsstandards sind garantiert: TLS-verschlüsselte und TÜVIT zertifizierte Sicherheitsstandards.
- **Schulungen** - Individuelle Schulungen direkt an der Maschine um jederzeit auf dem neuesten Stand in der Materialprüfung zu sein.

Produktinformation

Remote Support

CTA: 319927



Der Austausch von Informationen über das Konferenzcenter in Remote Support aus Kundensicht

Konferenzcenter

Das Konferenzcenter ist in vier Fenster aufgeteilt: Teilnehmer, Whiteboard, Webcam und Textkonferenz. Diese vier Kommunikationsmittel ermöglichen den schnellen, flexiblen und engen Austausch mit dem Kunden. Durch die Nutzung einer Live-Übertragung per Webcam kann das Problem unmittelbar beurteilt werden.

Teilnehmer

Das Fenster Teilnehmer zeigt eine Liste der verfügbaren Kommunikationsteilnehmer (Text, Whiteboard und Webcam). Das Kommunikationsmittel Whiteboard ist immer aktiv. Der Benutzer kann einzelne Teilnehmer für Text oder Webcam auswählen oder sperren.

Whiteboard

In diesem Fenster können Bilder ausgetauscht werden, wie beispielsweise ein Screenshot der Liveübertragung.

Diese können mit Zeichenwerkzeuge bearbeitet und kommentiert werden. Zulässige Formate: JPG, TIFF, GIF, PNG, BMP.

Webcam

An der Live-Videoübertragung können mehrere Teilnehmer beteiligt sein. Es besteht die Möglichkeit, eine reine Audio- oder Video-Konferenz durchzuführen. Ebenso kann ein Teilnehmer die Video-Funktion nutzen und der andere Teilnehmer lediglich die Text-Funktion, falls keine Webcam zur Verfügung steht.

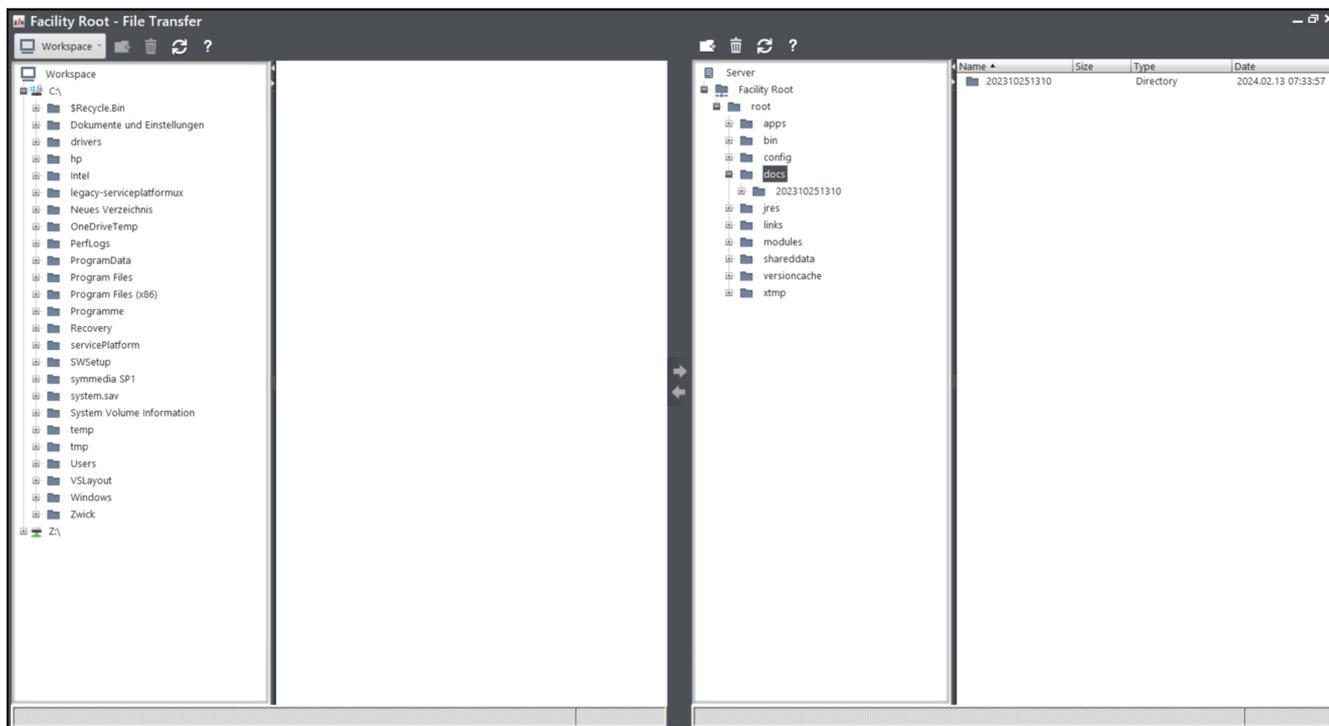
Textkonferenz

In diesem Fenster können die Teilnehmer per Text miteinander kommunizieren. Der Chatverlauf kann gespeichert und ausgedruckt werden. Ebenso können Textdateien gesendet werden.

Produktinformation

Remote Support

CTA: 319928



Eine nahtlose Übertragung von Dateien ermöglicht Remote Support

Dateitransfer

Die Software ermöglicht es Benutzern, Dateien und Informationen zwischen entfernten Computern nahtlos zu übertragen, was eine reibungslose Zusammenarbeit und schnelle Lösung von Aufgaben ermöglicht. Der Kunde als auch die ZwickRoell Servicetechniker können dabei Dateien senden und empfangen. Für die Servicetechniker von ZwickRoell gilt dies nur unter der Voraussetzung, dass der Kunde dies freigibt. Zum Übertragen von Dateien von einem System zum anderen wird im Quellsystem-Browser ein Verzeichnis in der Baumansicht oder beliebig viele Dateien in der Listenansicht ausgewählt und in das Zielverzeichnis übertragen.

Remote Support Paket

Beschreibung	Artikelnummer
Remote Support	1124082

VNC-Konferenz

Die VNC-Konferenz wurde entwickelt, um nahtlose Remote-Zugriff Erlebnisse zu bieten. Es ermöglicht Benutzern auf entfernte Systeme zuzugreifen, diese zu steuern und gemeinsam zu nutzen. Der Kunde selbst entscheidet zu jedem Zeitpunkt, wann der Zugriff von einem Mitarbeiter von ZwickRoell getrennt wird. Mit der Fernwartung von Computern unterstützen wir unsere Kunden, um Hindernisse ohne physische Anwesenheit zu beheben.