

SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

Quando si parla di competitività di un'azienda, uno dei parametri fondamentali per poterla misurare è l'efficienza produttiva. Spesso, però, malfunzionamenti e rotture di impianti causano fermi macchina non programmati, che sono momenti molto delicati per una organizzazione.

I tempi di inattività non pianificati, generalmente dovuti a rotture o malfunzionamenti improvvisi, errori software o hardware o a prestazioni non soddisfacenti, portano a dover sostenere dei costi non previsti, talvolta anche piuttosto rilevanti.

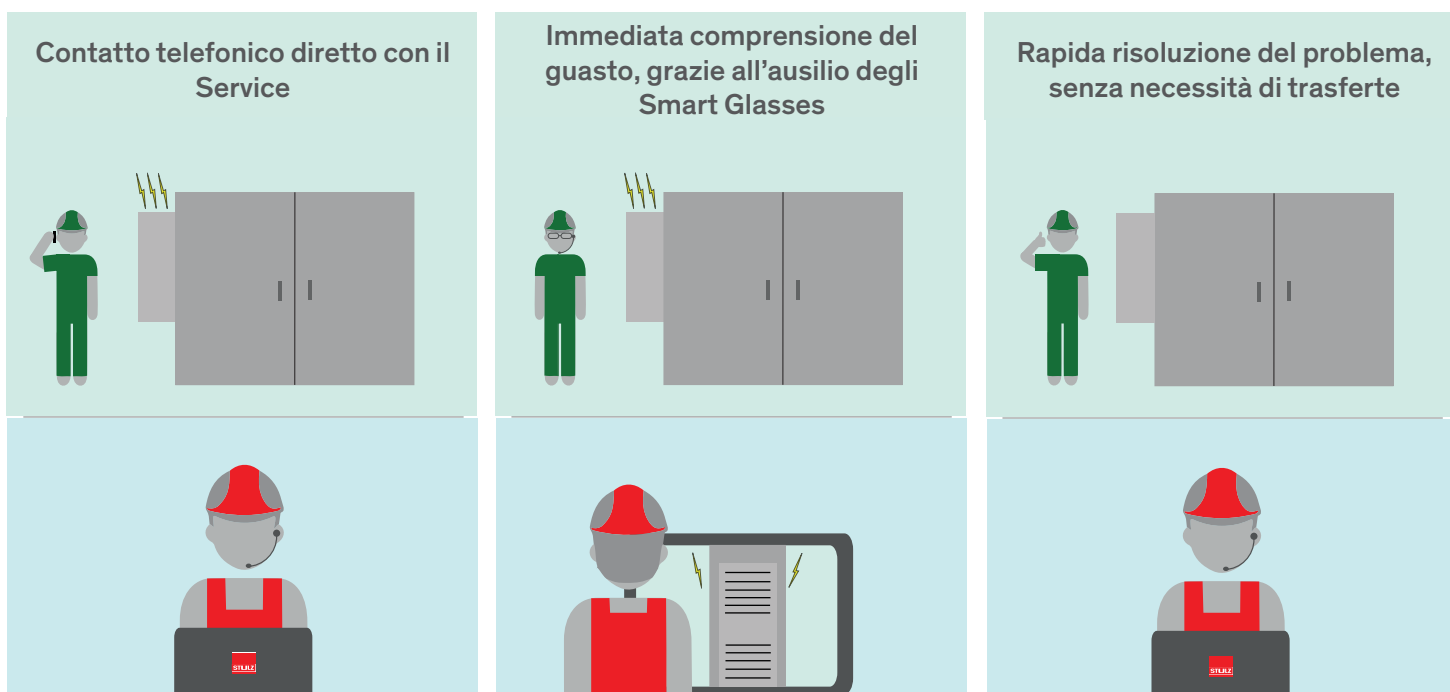
È quindi di vitale importanza per tutte le aziende limitare il più possibile questi fenomeni. In questi casi l'intervento di un tecnico deve avvenire nel minor tempo possibile per limitare le conseguenze.

STULZ

CLIMATE. CUSTOMIZED.

Il fermo produzione non è un'opzione - L'assistenza di cui avete bisogno, quando ne avete bisogno

La teleassistenza permette di ridurre drasticamente i tempi di intervento, perchè accorcia notevolmente il tempo che passa dalla segnalazione del cliente all'effettiva risoluzione del problema. Di conseguenza il tempo di fermo macchina è notevolmente inferiore a quello che si avrebbe con l'intervento "fisico" dell'operatore e porta con sé un notevole risparmio di costi di intervento e di manutenzione.



Distanti ma uniti - Le distanze fisiche non sono più un vincolo

Attraverso il servizio di teleassistenza è possibile fornire supporto ai clienti in tempo reale e in massima sicurezza, ovunque si trovino.

I nostri tecnici sono in grado di fornire assistenza specializzata a distanza, guidando il cliente lungo il processo di individuazione della causa del problema, trovando la soluzione e ripristinando il funzionamento dell'impianto.

- Immediatezza nella comprensione del guasto
- Identificazione certa dei componenti da sostituire
- Chat (con traduzione simultanea) durante le attività di troubleshooting, per una più immediata comprensione
- Possibilità di registrare video/foto delle attività/controlli eseguiti per future necessità

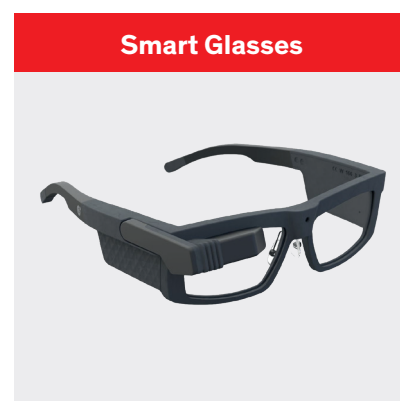
La teleassistenza permette al cliente di risparmiare tempi di fermo e i costi per l'uscita del personale tecnico.

Le nostre Offerte di Teleassistenza

MY REMOTE SUPPORT

Teleassistenza con dispositivo Mobile (My Remote Support - Mobile) o con Smart Glasses (My Remote Support - Glasses)
Grazie a "My Remote Support" il cliente accede al servizio di supporto mediante apertura di un ticket dedicato e avrà un tecnico specializzato che lo segue passo passo nel troubleshooting, video sharing, registrazione assistenza (opzionale), chat.

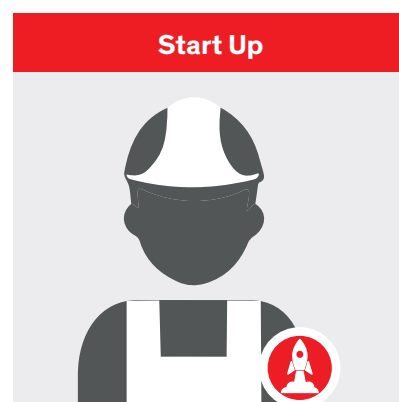
My Remote Support	Cosa offre
My Remote Support Mobile	<ul style="list-style-type: none">• Teleassistenza con dispositivo Mobile (smartphone, tablet)• La sottoscrizione è annuale e include un numero illimitato di assistenze
My Remote Support Glasses	<ul style="list-style-type: none">• Teleassistenza con dispositivo Smart Glasses• La sottoscrizione è annuale e include un numero illimitato di assistenze• I ticket aperti avranno via preferenziale rispetto alle altre richieste• È compreso il dispositivo Smart Glasses con cui l'operatore in campo può operare in real time. Il dispositivo è in grado di proiettare nel campo visivo le informazioni scambiate col tecnico specializzato (realtà aumentata)



MY REMOTE START UP

Il servizio "My Remote Start Up" viene proposto specificamente per l'attività di primo avviamento, che potrà essere quindi svolta senza la presenza fisica dell'incaricato STULZ, garantendo stessa efficacia e stessi risultati.

My Remote Start Up	Cosa offre
	<ul style="list-style-type: none">• Teleassistenza per il supporto al primo avviamento• Tecnico specializzato dedicato all'attività in supporto remoto per tutta la durata dell'operazione• Pacchetto My Remote Support Mobile o Glasses compreso per il primo anno
	Il servizio è erogabile in due modalità:
My Remote Start Up Mobile	My Remote Start Up Glasses



Per informazioni sui servizio e relative condizioni contattare aftersales@stulz.it

STULZ S.p.A.

Via E. Torricelli, 3
37067 Valeggio sul Mincio (VR),
Italy

Phone +39 045 633 1600
Fax +39 045 633 1635
presales@stulz.it

For further information, visit:
www.stulz.it