

Новые возможности дистанционного обслуживания

В ответ на глобальные последствия пандемии COVID-19, а также учитывая, что итальянское правительство рассматривает обеспечение цепочки поставок в сфере упаковки как один из важных видов деятельности, Marchesini Group приняла ряд мер по защите здоровья своего персонала, а также всех, кто тесно сотрудничает с компанией, продолжая при этом оказывать бóльшую часть своих услуг в сфере продаж и поддержки.

Будучи поставщиком решений для фармацевтической отрасли, мы считаем своим моральным долгом поддержать наших клиентов, чтобы они могли обеспечивать людей необходимыми лекарственными препаратами.

Новые правила на наших заводах и в зарубежных офисах

Всегда уделяя особое внимание здоровью наших сотрудников и отслеживая ситуацию в целом, в настоящее время мы работаем в рамках действующих ограничений с возможностью производства и реагирования на многочисленные запросы об оказании поддержки.

Компания продолжает оказывать стандартную техническую поддержку и в других странах, работая в обычном режиме с соблюдением всех мер, принятых в каждой из этих стран.

Доступные сервисы для наших клиентов

87% нашего оборудования экспортируется в различные страны мира. За годы работы мы организовали обширную сеть продаж, позволяющую поставлять наши машины в 116 стран. Marchesini Group присутствует в 68 странах, имеет 14 дочерних компаний и сеть из 35 представительств, что свидетельствует о нашем стремлении быть ближе к клиентам.

Для оказания эффективной поддержки, а также в целях предотвращения любых рисков для здоровья, в настоящий момент мы приняли ряд мер по обеспечению привычной надежности и эффективности. В частности, усовершенствовали следующие сервисы:

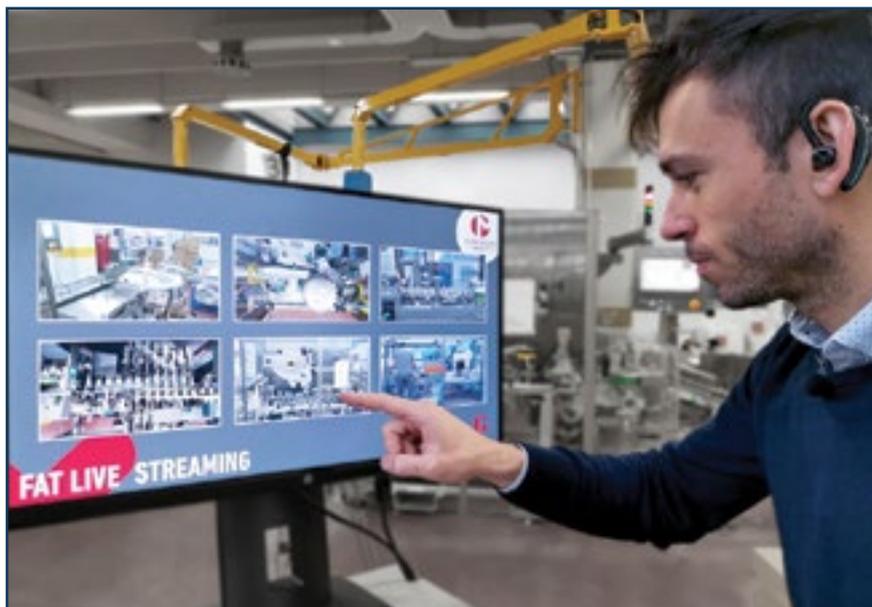
FAT IN STREAMING

Заказчики, у которых процедура приемочных испытаний оборудования уже началась или же должна состояться в ближайшее время, но не имеющие возможности посетить офисы Marchesini Group, могут по-

лучить доступ к нашей потоковой платформе, обратившись к техническим специалистам компании.

LIVE ASSISTANCE – поддержка в режиме реального времени

Заказчики, нуждающиеся в технической поддержке, могут обратиться к команде по обслуживанию клиентов, которые расскажут о необходимых IT-инструментах, включая приложение для смартфона. Эти инструменты позволят техническим специалистам понять, что случилось с машиной, и предложить решение в режиме реального времени.



FAT с использованием потоковых платформ: испытания прямо на Вашем компьютере

Для клиентов, которые не могут посетить наше производство из-за пандемии COVID-19, мы усовершенствовали процедуру FAT и предлагаем данный сервис бесплатно.

Этот процесс облегчает взаимодействие наших технических специалистов и сотрудников заказчика, которые смогут увидеть каждую деталь машины под любым углом с помощью фиксированных либо мобильных камер, расположенных вдоль машины или линии.

Благодаря данной технологии работать с HMI-интерфейсом можно удаленно, что позволит заказчикам изучить все важные параметры непосредственно на своих мониторах и получить любые разъяснения в отношении функций, настроек и форматов.

Каждая трансляция FAT записывается и по запросу запись может быть включена в заключительный отчет.

Сервис Teleservice

Заказчики, установившие соответствующее программное обеспечение Teleservice на свои системы, могут удаленно настроить панель оператора через безопасное подключение, что позволит нашим специалистам работать с машиной из собственного офиса.

Благодаря этим новым инструментам и усовершенствованным процедурам теперь мы можем реагировать на все запросы об оказании поддержки от заказчиков из Италии и из-за рубежа, тем самым ставя наших клиентов на первое место в это непростое время. ■



Контактная информация:

www.marchesini.com



LIVE ASSISTANCE: моментальная связь между техническими специалистами

Мы внедрили новую систему LIVE ASSISTANCE для поддержки наших заказчиков в случае возникновения каких-либо неисправностей в машинах. Используя дополнительные smart-очки или соответствующее приложение, которое может быть установлено на любой смартфон либо планшет всего в несколько кликов, сервис LIVE ASSISTANCE упрощает удаленную связь и обеспечивает более эффективную процедуру устранения неполадок.

Учитывая сегодняшнюю ситуацию и сложности, связанные с оказанием технической поддержки, этот сервис временно предоставляется бесплатно.

Для доступа к данному сервису необходимо просто установить приложение на свое устройство и пройти регистрацию для получения клиентского кода. После определения, может ли эта неисправность быть эффективно устранена с помощью LIVE ASSISTANCE, мы свяжемся с заказчиком напрямую через приложение для оказания необходимой помощи.

После оказания помощи удаленно команда сервисного обслуживания отправит электронное письмо с кратким обзором об оказанной поддержке.



Сервис Teleservice: безопасный доступ к вашей машине

При установленном программном обеспечении Teleservice на конкретной машине заказчик может удаленно настроить HMI-интерфейс операторской панели через облачное или безопасное интернет-подключение. После установки соединения наши технические специалисты могут удаленно изучить важные параметры машины, выполнить процедуры настройки/сброса и предотвратить возможные неисправности, которые могут повлиять на ее работу.

Данная технология играет важную роль в такие непростые времена, как сейчас, позволяя нам решать текущие задачи без посещения заказчика. Более того, это также ускоряет выполнение различных процессов и позволяет значительно сократить затраты.

Благодаря сервису Teleservice мы имеем возможность оказывать следующую поддержку нашим заказчикам:

- решить срочные проблемы и восстановить правильные рабочие параметры машины;
- выполнить диагностическое обслуживание. Специалисты компании используют полученную из различных источников информацию для улучшения производственного процесса, исправления ошибок, выявления причин неполадок производства и устранения незапланированных простоев, прогнозируя необходимое плановое обслуживание.