

Pressemitteilung 33/2018

Neustadt-Fernthal, Oktober 2018

BOY bietet neuen Remote Service

Das Ziel einer möglichst hohen Nutzung der Maschinenverfügbarkeit macht auch vor der Kunststoffbranche nicht halt. So sind im digitalen Zeitalter immer mehr Spritzgießmaschinen online erreichbar. Ein weiterer Baustein dieser wachsenden Vernetzung ist die Online-Unterstützung in punkto Serviceleistungen beim Kunden vor Ort. Mobile Videokonferenzen, smarte Ferndiagnose und interaktiver Support sind hier die modernen Schlagworte. Mit seinem neuen BOY Remote Service (BRS) für BOY-Spritzgießautomaten setzt der Maschinenhersteller aus Neustadt-Fernthal weltweit diese neuen Anforderungen um.

Auf der Basis von Datenbrillen, über ein Smartphone und über eine per WebRTC-Protokoll gesicherte Internetplattform ist es möglich, Live-Bilder von der Kundenmaschine online mit der Servicezentrale in Neustadt-Fernthal zu teilen. Über ein Headset erfolgt die verbale Kommunikation des Bedieners vor Ort mit der BOY-Servicezentrale. Die Experten schauen quasi vor Ort über die Schulter des Betrachters auf die Spritzgießmaschine und ermöglichen so eine geführte Unterstützung des Kunden.

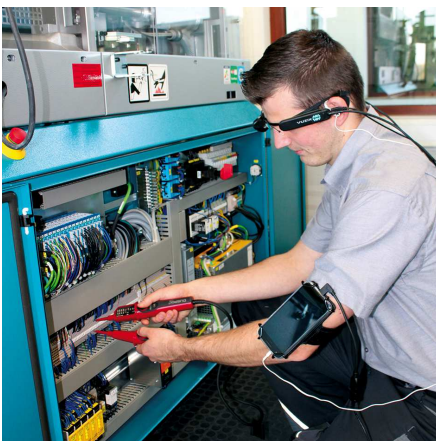
Das Beseitigen von Einstellungsproblemen, direkte Fehler- oder Schadensermittlung und schnelle Bestellung der erforderlichen Ersatzteile werden mit dem Remote Service somit auf ein Minimum an Zeitaufwand reduziert. Einzige Voraussetzung für diese schnelle Hilfe vor Ort ist die Anschaffung des passenden Equipments in Form einer Datenbrille sowie eine jährliche Lizenzgebühr. BOY hat dieses System bereits bei einigen seiner Großkunden vorgestellt und bietet den BOY Remote Service in Kürze an.

Online-Service auch ohne Datenbrille möglich

Die etwas einfachere Variante des neuen BOY Remote Service offeriert der Hersteller von Spritzgießautomaten bis 1250 kN Schließkraft seinen Kunden dagegen bereits auf seinem Fakuma-Messestand 7101 in Halle A7. Die Lösung basiert auf der Nutzung eines handelsüblichen Smartphones ohne dass sich der Kunde eine Datenbrille anschaffen oder Lizenzgebühren entrichten muss.

Der Kunde bekommt von der BOY Servicezentrale einen kostenpflichtigen Link auf sein Smartphone gesendet. Mittels einer verschlüsselten Internetverbindung (https:\\) werden die realen Bilder der Smartphone-Kamera in die BOY-Service-Zentrale übertragen. So kann der Kunde auch ohne den Einsatz eines Servicetechnikers z.B. Probleme bei der Teileproduktion bildlich dokumentieren und bekommt per Sprachausgabe über sein eigenes Smartphone eine direkte Unterstützung durch einen BOY-Hotline-Spezialisten.

Abgerechnet wird dieser Online-Support von BOY je nach Dauer über einen bereits festgelegten Stundensatz. Wartezeiten bis zum Eintreffen des Servicetechnikers, der dann mit seinen Dienstleistungen beginnt, lassen sich so minimieren. Zudem könnte der Einsatz des BOY-Mitarbeiters lediglich auf die Fehlerbeseitigung oder Einbau von Ersatzteilen reduziert werden, wenn die Schadensermittlung zuvor online über den BOY Remote Service (BRS) vom Kunden vorgenommen wurde.



Foto(s): Der neue BOY Remote Service