



## WEBSITE-NEWS

### **PROZESSSTÖRUNG BEIM SÄGEN: WIKUS BIETET DIGITALES TOOL FÜR AUDIOVISUELLEN REMOTE SERVICE**

***Schneller im Bild, schneller in Betrieb: Mit dem neuen kostenlosen Service-Tool erweitert WIKUS seinen technischen Support zur Soforthilfe bei Sägeherausforderungen.***

**Spangenberg, 02. Januar 2024:** Das neue Service-Tool der WIKUS-Sägenfabrik ermöglicht seinen Servicetechnikern, die Vor-Ort-Lage beim Kunden remote per Live-Video zu sichten und direkt bei Sägeprozessen oder an der Bandsägemaschine online zu helfen.

#### ***Das bietet der neue audiovisuelle technische Support***

Als Anbieter von Sägelösungen und umfassenden Beratungsleistungen ist WIKUS Experte, dessen Technischer Service digital noch weiter ausgebaut wird:

"Der [audiovisuelle Remote Service von WIKUS](#) ist ganz einfach und bequem per Smartphone oder Tablet von unseren Kunden anzuwenden. Konnte sich in der Vergangenheit bei Störungen im Sägebetrieb oft nur per Telefon ausgetauscht und der Sachverhalt verbal erläutert werden, überträgt das Service-Tool ein Live-Bild der Vor-Ort-Lage", sagt Nico Scholze, Technischer Service Deutschland.

Oft kann so bereits eine technische Frage beantwortet oder eine Störung behoben werden und die Zerspannung kann direkt wieder starten.

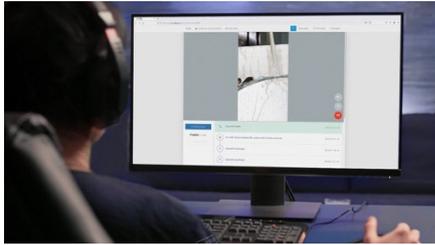
"Handelt es sich um eine größere Störung im Sägebtrieb kennen wir bereits den Sachverhalt und können mit dem richtigen Equipment zum Ortstermin kommen. Beide Szenarien sparen Zeit und Kosten", ergänzt WIKUS-Servicetechniker Patrick Lenort.

Natürlich werden auch weiterhin Vor-Ort-Besuche durch einen WIKUS-Servicetechniker durchgeführt, sollte dies notwendig sein.

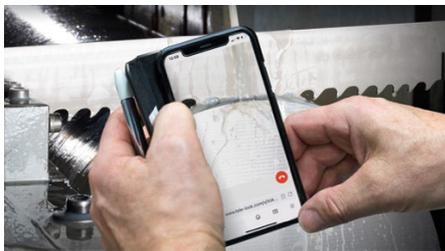
#### ***So profitieren Sie als WIKUS-Kunde vom technischen Support***

Ob beim Einsatz der Sägelösungen oder zur Sofort-Hilfe bei Störungen: Dank des neuen Service-Tools kann WIKUS seine Kunden noch besser dabei unterstützen, einen Sachverhalt schnell zu lösen und wichtige Erkenntnisse für spätere Anliegen zu gewinnen.

## Bildmaterial



*Abb. 1: Der WIKUS-Servicetechniker kann im Videobild u.a. Marker auf relevante Bereiche setzen, was das klassische Telefonat verkürzt und so Anliegen schneller löst.*



*Abb. 2: Das Anliegen wird vor Ort erfasst von Kunden und per Live-Video direkt zum WIKUS-Support übertragen, womit sich beide Seiten effizient austauschen können.*

---

## Über WIKUS

### **WIKUS – SPITZENQUALITÄT „MADE IN GERMANY“**

*WIKUS ist einer der Weltmarktführer beim Sägen von Metall und Europas größter Sägebändhersteller. Anwender aus Stahlerzeugung/-handel, Gießereien, Maschinen-/Werkzeugbau, Luft-/Raumfahrt, Automotive, Baugewerbe, Energie und vielen weiteren Branchen vertrauen auf die hocheffizienten Lösungen von WIKUS.*

*Mit besten Einsatzmaterialien, modernsten Fertigungsverfahren und laufenden Qualitätskontrollen garantiert die WIKUS-Sägenfabrik aus dem nordhessischen Spangenberg seit 1958 höchste Standards bei der Herstellung von Hightech-Sägebändern. Gleichzeitig setzt das familiengeführte Unternehmen mit seiner Innovationskraft maßgebliche Produkt- und Technologietrends im Markt. Ergänzend zum leistungsstarken Produktprogramm bietet WIKUS umfangreiche, auf das jeweilige Produkt abgestimmte Serviceangebote. Partnerunternehmen sowie Vertriebs- und Servicegesellschaften weltweit bieten dabei kompetente, persönliche Betreuung vor Ort.*

### **WIKUS-Sägenfabrik**

*Wilhelm H. Kullmann GmbH & Co. KG  
Melsunger Str. 30  
34286 Spangenberg  
Deutschland*

*Tel.: +49 5663 500 0  
[info@wikus.de](mailto:info@wikus.de)  
[www.wikus.de](http://www.wikus.de)*

### **Ihr Presse-Kontakt:**

*Diana Thiel  
Marketingreferentin*

*Tel.: +49 5663 500 109  
[marketing@wikus.de](mailto:marketing@wikus.de)*