



SITIO WEB-NOVEDADES

FALLO DE PROCESO DURANTE EL ASERRADO: WIKUS OFRECE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL SERVICIO REMOTO AUDIOVISUAL

Más rápida en la imagen, más rápida en el funcionamiento: con la nueva herramienta de servicio gratuita, WIKUS amplía su soporte técnico para ofrecer ayuda inmediata en los retos que plantea el aserrado.

Spangenberg, 2 de enero de 2024: la nueva herramienta de servicio de WIKUS-Sägenfabrik permite a sus técnicos de servicio valorar la situación del cliente a distancia por vídeo en directo y prestar directamente ayuda en línea en procesos de aserrado o en la máquina de sierra de cinta.

Qué ofrece el nuevo soporte técnico audiovisual

Como proveedor de soluciones de aserrado y servicios integrales de asesoramiento, WIKUS es un experto cuyo servicio técnico se está ampliando digitalmente:

«El [servicio remoto audiovisual de WIKUS](#) es muy fácil y cómodo de usar para nuestros clientes a través del smartphone o la tableta. En el pasado, a menudo solo era posible intercambiar información y explicar la situación verbalmente por teléfono en caso de averías durante las operaciones de aserrado, pero la herramienta de servicio transmite una imagen en directo de la situación *in situ*, afirma Nico Scholze, del Servicio Técnico de Alemania.

De este modo, a menudo se puede dar respuesta a una pregunta técnica o se puede corregir un fallo, pudiendo reanudarse de inmediato el mecanizado.

«Si se trata de una avería importante en la operación de aserrado, ya estamos al corriente de la situación y podemos acudir al lugar con el equipo adecuado. En ambos casos se ahorra tiempo y dinero», añade Patrick Lenort, técnico de servicio de WIKUS.

Como es natural, las visitas sobre el terreno de un técnico de servicio de WIKUS seguirán realizándose si es necesario.

Sus ventajas como cliente del soporte técnico de WIKUS

Ya sea durante el uso de las soluciones de aserrado o para obtener asistencia inmediata en caso de averías: gracias a la nueva herramienta de servicio, WIKUS puede ayudar aún mejor a sus clientes a resolver rápidamente un problema y

obtener información importante para cuestiones posteriores.

Material gráfico



Fig. 1: Entre otras cosas, el técnico de servicio de WIKUS puede colocar marcadores en las zonas relevantes de la imagen de vídeo, lo que acorta la clásica llamada telefónica y, por tanto, resuelve los problemas con mayor rapidez.

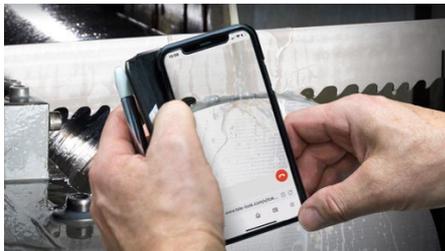


Fig. 2: El cliente graba la incidencia in situ y la transmite directamente al área de soporte técnico de WIKUS por vídeo en directo, lo que permite a ambas partes intercambiar información de forma eficaz.

Acerca de WIKUS

WIKUS: MÁXIMA CALIDAD «MADE IN GERMANY»

WIKUS es uno de los líderes del mercado mundial del corte de metales y el mayor fabricante de cintas de sierra de Europa. Los usuarios de las industrias de producción/comercio de acero, fundición, fabricación de máquinas/herramientas, aeroespacial, automotriz, construcción, energía y muchos más sectores confían en las soluciones altamente eficientes de WIKUS.

Con los mejores materiales, unos procesos de producción de vanguardia y controles de calidad continuos, WIKUS-Sägenfabrik (Spangenberg, norte del estado alemán de Hesse) garantiza los más altos estándares en la producción de cintas de sierra de alta tecnología desde 1958. Al mismo tiempo, esta empresa de dirección familiar establece tendencias decisivas de productos y tecnología en el mercado, gracias a su gran capacidad de innovación. Además de la gama de productos de alto rendimiento, WIKUS ofrece servicios integrales adaptados a cada producto. Mediante empresas asociadas, así como empresas de ventas y servicios ubicadas en todo el mundo, WIKUS ofrece asistencia competente y personal in situ.

WIKUS-Sägenfabrik
Wilhelm H. Kullmann GmbH & Co. KG
Melsunger Str. 30
34286 Spangenberg

Contacto de prensa:
Diana Thiel
Responsable de marketing

Alemania

Tel.: +49 5663 500 0
info@wikus.de
www.wikus.de

Tel.: +49 5663 500 109
marketing@wikus.de