



SITE INTERNET NOUVEAUTÉS

DYSFONCTIONNEMENT DU PROCESSUS LORS DU SCIAGE : WIKUS PROPOSE UN OUTIL NUMERIQUE POUR LA TELEMAINTENANCE AUDIOVISUELLE

Plus vite à l'image, plus vite en action : avec le nouvel outil de service gratuit, WIKUS étend son assistance technique à l'aide immédiate en cas de problèmes de sciage.

Spangenberg, le 2 janvier 2024 : Le nouvel outil de service du fabricant de scies WIKUS permet à ses techniciens de service de visualiser à distance la situation sur le site du client par vidéo en direct et d'intervenir immédiatement en ligne lors des processus de sciage ou sur la machine à scier à ruban.

Voici ce qu'offre le nouveau support technique audiovisuel

En tant que fournisseur de solutions de sciage et de services de conseil complets, WIKUS est un expert dont le service technique sera maintenant étendu numériquement :

« Le [service audiovisuel à distance de WIKUS](#) peut être utilisé facilement et confortablement par nos clients via leur smartphone ou leur tablette. Si, par le passé, il n'était souvent possible que d'échanger des informations par téléphone et d'expliquer verbalement les faits en cas de panne dans l'exploitation de la scierie, l'outil de service transmet une image en direct de la situation sur site », explique Nico Scholze, Service technique Allemagne.

Souvent, il est déjà possible de répondre à une question technique ou de résoudre une panne de cette manière et l'enlèvement de copeaux peut reprendre directement.

« S'il s'agit d'une panne importante dans l'exploitation de la scierie nous connaissons déjà les faits et pouvons nous rendre sur place avec l'équipement adéquat. Ces deux scénarios permettent d'économiser du temps et de l'argent », ajoute Patrick Lenort, technicien de service WIKUS.

Bien entendu, les visites sur site d'un technicien de service WIKUS se poursuivront si nécessaire.

Voici comment vous profitez du support technique en tant que client WIKUS

Que ce soit pour l'utilisation des solutions de sciage ou pour l'intervention immédiate en cas de panne : avec ce nouvel outil de service, WIKUS est en mesure encore mieux de soutenir ses clients pour résoudre rapidement un problème et pour acquérir des connaissances importantes en cas de questions futures.

Images

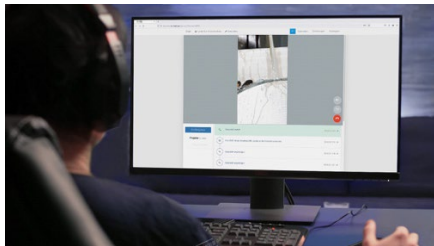


Fig. 1 : Le technicien de service WIKUS peut notamment placer des marqueurs sur les zones pertinentes dans l'image vidéo, ce qui raccourcit la durée de l'appel téléphonique classique, permettant ainsi de résoudre les problèmes plus rapidement.

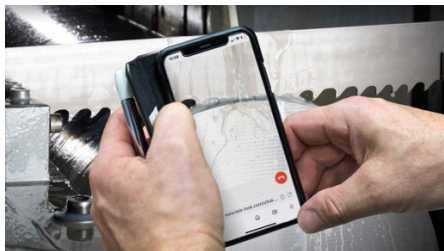


Fig. 2 : La question est enregistrée par le client sur place et transmise directement au service d'assistance WIKUS par vidéo en direct, permettant aux deux parties de communiquer efficacement.

À propos de WIKUS

WIKUS – LA MEILLEURE QUALITÉ « MADE IN GERMANY »

WIKUS est l'un des leaders du marché dans le domaine du sciage de métaux et le plus grand fabricant européen de rubans de scie. Les utilisateurs dans le secteur de la production d'acier/du commerce de l'acier, dans les fonderies, dans le secteur de la construction de machines/d'outils, dans l'aéronautique/la navigation spatiale, dans le secteur automobile, dans la construction, dans le secteur de l'énergie, et dans bien d'autres secteurs, font confiance aux solutions hautement efficaces de WIKUS.

Avec les meilleurs matériaux, les procédés de fabrication les plus modernes et des contrôles de qualité permanents, la société WIKUS installée à Spangenberg en Hesse du Nord depuis 1958 respecte les normes les plus strictes lors de la fabrication des rubans de scie high-tech. Dans le même temps, le pouvoir d'innovation de cette entreprise familiale lui permet de mettre sur le marché des produits et des technologies de référence. En plus de sa gamme de produits performants, WIKUS offre de nombreux services adaptés aux différents produits. Des entreprises partenaires, ainsi que des sociétés de distribution et de services, assurent ainsi dans le monde entier un suivi personnalisé au niveau local.

WIKUS-Sägenfabrik

:

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

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

Interlocutrice pour la presse

Diana Thiel
Responsable marketing

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