



## NEWS SUL SITO WEB

### **ANOMALIE DI PROCESSO DURANTE LA SEGATURA: WIKUS OFFRE UN TOOL DIGITALE PER ASSISTENZA REMOTA AUDIOVISIVA**

*Più velocemente sullo schermo, più rapidamente in funzione: con il nuovo tool di assistenza gratuito, WIKUS amplia la sua assistenza tecnica per fornito aiuto immediato in caso di sfide concernenti la segatura.*

**Spangenberg, 02 gennaio 2024:** il nuovo tool di assistenza di WIKUS-Sägenfabrik consente ai suoi tecnici di assistenza di vagliare, da remoto e tramite video live, la situazione in loco presso il cliente, per poi aiutarli direttamente durante il processo di segatura o agendo sulla macchina per lame per seghe a nastro.

#### ***Cosa offre la nuova assistenza tecnica audiovisiva***

In qualità di offerente di soluzioni di segatura e servizi di consulenza onnicomprensivi, WIKUS è un'azienda esperta la cui assistenza tecnica viene attualmente ampliata in formato digitale:

"L'[assistenza remota audiovisiva di WIKUS](#) può essere utilizzata dai nostri clienti in tutta facilità e comodità, tramite smartphone o tablet. Mentre in passato, in caso di guasti durante il funzionamento delle seghe, spesso era possibile il contatto solo telefonico e la spiegazione puramente verbale dell'accaduto, il tool di assistenza trasmette un'immagine live della situazione in loco", afferma Nico Scholze, dell'assistenza tecnica in Germania.

Spesso, è quindi immediatamente possibile rispondere a una domanda tecnica o risolvere un guasto, riavviando subito la procedura di separazione.

"Quando si tratta di un'anomalia di maggiore entità, magari in termini di funzionamento della sega, siamo già a conoscenza della situazione e possiamo recarci all'appuntamento in loco con la giusta attrezzatura. In entrambi gli scenari si risparmiano tempo e costi", aggiunge Patrick Lenort, tecnico di assistenza WIKUS.

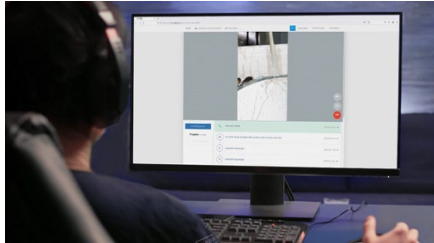
Ovviamente, qualora fosse necessario, si possono sempre svolgere le visite in loco da parte dei tecnici WIKUS.

#### ***Così, i clienti WIKUS traggono vantaggio dal supporto tecnico***

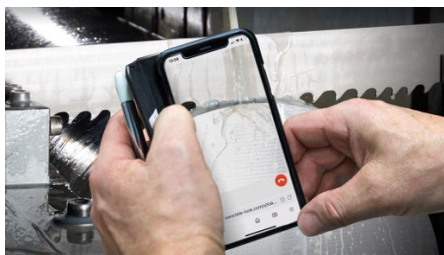
Che si tratti dell'utilizzo delle soluzioni di segatura o di un aiuto tempestivo in caso di guasti: grazie al nuovo tool di assistenza WIKUS è in grado di supportare i propri

clienti in modo ancora migliore, risolvendo rapidamente le conseguenze di un evento e acquisendo informazioni importanti per richieste successive.

## **Materiale fotografico**



*Fig. 1: nell'immagine in video, il tecnico di servizio WIKUS può contrassegnare, tra le altre cose, le aree rilevanti; ciò abbrevia il tempo utile per una classica telefonata e consente di reagire più velocemente alle richieste.*



*Fig. 2: la richiesta viene rilevata in loco dal cliente e trasmessa mediante video live direttamente all'assistenza WIKUS. A entrambe le parti è garantito così uno scambio efficiente.*

---

### **Chi siamo**

**WIKUS – Qualità eccellente "Made in Germany"**

WIKUS è leader sui mercati mondiali per la segatura dei metalli, nonché il più grande produttore di lame a nastro d'Europa. Gli acquirenti dal settore di produzione/commercializzazione dell'acciaio, fonderie, ingegneria meccanica e costruzione di utensili, settore aviazione/aerospaziale, automotive, edilizia, energia e molti altri settori, si affidano alle soluzioni altamente efficienti di WIKUS.

Grazie ai materiali impiegati, ai più moderni processi di produzione e ai continui controlli qualità, dal 1958 WIKUS-Sägenfabrik, con sede a Spangenberg, in Assia settentrionale, garantisce gli standard più elevati per la produzione delle proprie lame a nastro hightech. Nello stesso tempo, quest'azienda a conduzione familiare, con la sua forza innovativa crea nuove tendenze di mercato in termini di prodotti e tecnologia. Oltre a un'ampia gamma di prodotti potenti, WIKUS propone anche una serie di servizi dedicati. Diverse società affiliate, una fitta rete di distributori e società di servizi nel mondo offrono una consulenza professionale direttamente sul luogo.

### **WIKUS-Sägenfabrik**

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

### **Il vs. contatto stampa:**

Diana Thiel  
Referente marketing

Germania

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

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