



ウェブサイト・ニュース

鋸引きプロセスの障害：WIKUS は音声と画像によるリモートサービスツールを提供します

画像を用いてダウンタイムを短縮：新しい無料のサービスツールによってWIKUSは、鋸引きの課題を即座に支援するために技術サポートを拡充しました。

シュパンゲンベルク、**2024年1月2日**：WIKUS Sägenfabrikの新しいサービスツールによって、WIKUSのサービス技師は、ライブビデオを活用してお客様の現場の状況をリモートで目で確認して、鋸引きプロセスやバンドソーを直接オンラインでサポートできるようになりました。

これにより、新たに音声と画像による技術サポートが提供されます。

鋸引きソリューションおよび包括的コンサルティングのプロバイダーとして、WIKUSは、その技術サポートをデジタルでさらに拡充します。

「[WIKUSの音声と画像によるリモートサービス](#)は、お客様のスマートフォンやタブレットで極めて簡単にご利用いただけます。以前は鋸引きの運転中に故障があると、電話だけで口頭で状況を説明していただいていたのですが、サービスツールなら現場の状況をライブ画像で伝えてくれます」とテクニカルサービス・ドイツのニコ・シオルツェ氏は語ります。

これにより、技術的な質問への回答や故障の解消が容易になり、切断作業をいち早く再開することができます。

「切断作業中の大きな故障が問題となっている場合には、事態を把握し、必要な器材を携えて現地に赴くこともできます。そのいずれの場合も時間と費用を節約できます」と、WIKUSのサービス技師のパトリック・レノルトは述べています。

必要な場合には、もちろんWIKUSのサービス技師によるその後の現場訪問も行なわれます。

これにより、WIKUSのお客様は、より迅速に技術サポートを受けることができます。

鋸引きソリューションの導入や障害時の緊急サポート：新しいサービスツールによって、WIKUSは、問題点を迅速に解決し、以降の問題に役立つ知識を得ること

で、お客様をさらに適切にサポートできるようになります。

写真

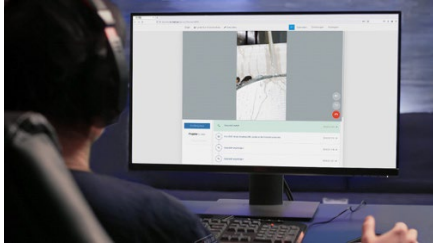


図1：WIKUS のサービス技師は、ビデオ画像などで該当する箇所をマークし、従来の電話でのサポートと比較して、問題をはるかに迅速に解決できます。

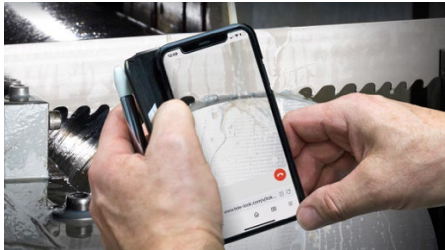


図2：問題が現場でお客様によって把握され、ライブ画像としてWIKUS サポート担当者に直接伝えられるため、当社とお客様が効率よく意見を交わすことができます。

WIKUSについて

WIKUS - 最高品質の「MADE IN GERMANY」

WIKUSは、金属の鋸引きにおけるマーケットリーダーの1社であり、ヨーロッパ最大のバンドソーメーカーです。鉄鋼生産/鉄鋼取引、鋳造、機械製造/工具製造、航空宇宙産業、自動車、建設、エネルギー業界などの多くのユーザーは、WIKUSの非常に効率的なソリューションを活用しています。

ヘッセン州北部のスパングェンベルクにあるWIKUS-Sägenfabrikは、最高の素材、最先端の生産プロセス、継続的な品質管理により、1958年以来、ハイテクバンドソーの最高レベルの生産を維持してきました。同時に、この家族経営の会社は革新力を発揮して、市場における製品と技術の重要なトレンドを定めます。高い性能を誇る製品ラインナップに加え、WIKUSは各製品に合わせた包括的なサービスを提供しています。世界中のパートナー企業と販売およびサービス子会社が、専門的かつカスタマイズされたサポートを現地で提供しています。

WIKUS-Sägenfabrik

Wilhelm H. Kullmann GmbH & Co. KG
Thiel)

Melsunger Str. 30
34286 Spangenberg

広報担当窓口:

ディアナ・ティール (Diana

マーケティング担当者

ドイツ

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

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