### Serviço completo e apoio profissional

# Seja com serviços clássicos ou soluções digitais – a HOMAG está sempre ao lado do cliente

**A divisão Life Cycle Services da HOMAG cuida das máquinas e instalações de seus clientes durante todo o seu ciclo de vida: seja o gerenciamento de peças de reposição e TeleService, modernização, software ou serviços como inspeção e manutenção, bem como a parte de treinamentos. Uma rede de assistência global e ampla com funcionários altamente qualificados oferece suporte profissional e confiável aos clientes. Na feira HOLZ-HANDWERK em Nuremberg, a HOMAG destacará os seguintes serviços do seu portfólio de soluções:**

**NOVO! serviceAssist – Rápido. Preventivo. Útil.**

Com seu novo aplicativo “serviceAssist”, a HOMAG oferece aos clientes ajuda em autoassistência, dando assim o próximo passo no suporte digital aos seus clientes. Com soluções comprovadas, o serviceAssist permite que o operador da máquina evite possíveis falhas e, assim, aumente a disponibilidade do sistema. O aplicativo usa uma base de conhecimentos continuamente atualizada.

Quando ocorre uma falha ou o ServiceAssist detecta alterações incomuns na máquina, o operador recebe uma mensagem de push. No aplicativo, ele pode consultar as instruções para eliminar tal alteração/mau funcionamento, além de detalhes sobre tempo de execução e outras informações. O serviceAssist pode ser usado em qualquer lugar por meio de um tablet ou smartphone.

A partir da HOLZ-HANDWERK 2020, o serviceAssist estará disponível na HOMAG eShop e na tapio shop.

**serviceRemote – A solução TeleService do futuro.**

Os especialistas de assistência HOMAG já estão à disposição dos clientes por telefone – com diagnóstico remoto – para responder a todas as perguntas relacionadas à tecnologia das máquinas. Com o serviceRemote, estamos agora aprimorando esta solução TeleService – baseada em tecnologia moderna e orientada para o futuro.

O cliente entra em contato com o funcionário da HOMAG TeleService, como de costume, por meio do aplicativo ServiceBoard, por telefone ou por e-mail. Isso tudo com a vantagem de uma assistência ainda mais direcionada e rápida, o que permite continuar com a produção em tempo hábil.

A partir da HOLZ-HANDWERK 2020, o serviceRemote, antigo intelliServiceNet, estará disponível no HOMAG eShop e na tapio Shop.

**iPackage – A combinação perfeita para o artesanato.**

Este "pacote completo" combina a tarifa fixa do TeleService com o ServiceBoard App e uma inspeção anual que inclui despesas de viagem. E tudo isso com uma relação custo-benefício muito vantajosa. Identifique sinais de desgaste e manutenção antecipadamente, planeje inspeções e manutenções de forma rápida – graças ao iPackage, os clientes têm tudo sob controle.

Com a tarifa fixa do TeleService, nossos especialistas estão à sua disposição para responder por telefone a todas as dúvidas relacionadas à tecnologia das máquinas. O ServiceBoard App ajuda no diagnóstico por vídeo e na transmissão simples das chamadas de assistência à HOMAG. Assim, o especialista da HOMAG identifica eventuais erros rapidamente e, com frequência, pode corrigi-los imediatamente. Ao mesmo tempo, informações úteis (ex. instruções, vídeos, desenhos) podem ser disponibilizadas em qualquer lugar. Com a tecnologia digital de última geração, a HOMAG resolve os casos de assistência de forma rápida e eficiente. A taxa de sucesso do TeleService é superior a 92%.

A inspeção anual deste pacote, incluindo despesas de viagem, prolonga a vida útil da máquina e aumenta sua produtividade, uma vez que o possível desgaste pode ser detectado e corrigido em uma fase inicial.

**Modernizações da HOMAG – um investimento no futuro.**

Uma máquina ou sistema que esteja em uso há vários anos já não tem a tecnologia mais recente. Da mesma forma, os requisitos do produto e do cliente podem mudar ou novos regulamentos podem exigir a atualização da tecnologia de segurança. Para isso, a HOMAG oferece uma ampla gama de opções de modernização personalizadas. A modernização aumenta a eficiência, a produtividade e a disponibilidade das máquinas. Além disso, os tempos de execução da produção e do processo podem ser otimizados. Dessa forma, a modernização atualiza as tecnologias existentes e é um investimento lucrativo no futuro para o cliente.

Os especialistas da HOMAG aconselham o cliente de modo abrangente e individual – e trabalham em conjunto para desenvolver soluções perfeitamente adaptadas às necessidades do cliente.

Figuras

Fonte do material fotográfico: HOMAG Group AG



Figura 1:

serviceAssist é o próximo passo da HOMAG em fornecer suporte digital aos seus clientes



Figura 2:

iPackage – Serviço completo de inspeção e TeleService com bom custo-benefício



Figura 3:

HOMAG impressiona com soluções de modernização perfeitamente adaptadas às necessidades dos clientes

**Em caso de dúvidas, entre em contato com:**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Alemanha

www.homag.com

**Jens Fahlbusch**

Communication

Tel. +49 7443 13-2796

jens.fahlbusch@homag.com