### Servizio completo e supporto professionale

# Che si tratti di servizi classici o soluzioni digitali, HOMAG è sempre al fianco del cliente

**Il reparto Life Cycle Services di HOMAG si occupa delle macchine e degli impianti dei propri clienti durante l'intero ciclo di vita: partendo da gestione dei ricambi e TeleService, passando per i servizi, come le ispezioni e le manutenzioni, fino alla modernizzazione, al lato software e alla formazione. Una rete di assistenza globale e diffusa con personale altamente qualificato è in grado di assistere i clienti in modo professionale e affidabile. Alla fiera HOLZ-HANDWERK di Norimberga, HOMAG presenta, tra le altre cose, i seguenti punti di forza del portfolio di soluzioni:**

**NOVITÀ! service Assist – Veloce. Preventivo. Utile.**

Con la nuova app "serviceAssist", HOMAG offre ai clienti l'assistenza per l'auto-aiuto e muove un altro passo nell'assistenza digitale dei suoi clienti. Grazie alle comprovate soluzioni proposte, serviceAssist consente all'operatore della macchina di evitare possibili guasti, aumentando così la disponibilità dell'impianto. In questo modo, l'app sfrutta una base di conoscenze costantemente aggiornata.

Non appena serviceAssist rileva modifiche anomale della macchina o si verifica un guasto, l'operatore della macchina riceve un messaggio push con brevi informazioni. Può quindi visualizzare nell'app le istruzioni per l'eliminazione della modifica/errore. Vengono inoltre visualizzati i dati relativi al tempo di esecuzione e altre informazioni utili. serviceAssist è utilizzabile in mobilità ovunque, tramite tablet o smartphone.

Dalla HOLZ-HANDWERK 2020 in poi, serviceAssist sarà disponibile nell'HOMAG eShop e nel tapio Shop.

**serviceRemote – La soluzione TeleService del futuro.**

Gli esperti del Service HOMAG sono già oggi telefonicamente a disposizione dei clienti, tramite telediagnosi, per tutte le domande relative alla tecnologia della macchina. Con serviceRemote, stiamo ora portando questa soluzione di TeleService a un livello tecnologico più elevato, basato su una tecnologia moderna e sostenibile.

Il cliente contatta come di consueto l'addetto del TeleService HOMAG tramite l'app ServiceBoard, via telefono o per e-mail. Tuttavia con il vantaggio di un aiuto ancora più mirato e rapido, che gli consente di riprendere tempestivamente la produzione.

Dalla HOLZ-HANDWERK 2020 in poi, serviceRemote, già intelliServiceNet, sarà disponibile nell'HOMAG eShop e nel tapio Shop.

**iPackage: la combinazione perfetta per l'artigianato.**

Questo pacchetto "senza preoccupazioni" combina la flatrate del TeleService con l'app ServiceBoard e un'ispezione annuale, incluse le spese di viaggio. E tutto ciò con un rapporto qualità-prezzo molto convincente. Riconoscere tempestivamente i segni di usura e gli interventi di manutenzione, pianificare in tempo le ispezioni e i servizi di assistenza: grazie a iPackage, i clienti hanno tutto sotto controllo.

Con il flatrate del TeleService, gli specialisti HOMAG sono a disposizione del cliente via telefono per tutte le questioni relative alla tecnologia della macchina. L'app ServiceBoard lo supporta tramite la videodiagnosi e la trasmissione semplice del caso di assistenza a HOMAG. Così lo specialista HOMAG riconosce rapidamente eventuali errori e spesso li può eliminare immediatamente. Allo stesso tempo, è possibile ricevere informazioni utili sul dispositivo mobile (ad es. istruzioni, video, disegni). Grazie alla più moderna tecnologia digitale, HOMAG risolve i casi di assistenza in modo mirato e rapido. La percentuale di successo del TeleService supera il 92 %.

Le ispezioni annuali incluse nel pacchetto, comprese le spese di viaggio, prolungano la durata della macchina e aumentano la produttività, in quanto la possibile usura può essere rilevata e risolta in via preventiva.

**Modernizzazione di HOMAG: un investimento per il futuro.**

Una macchina o un impianto in uso già da diversi anni potrebbero non essere più conformi allo stato dell'arte. Allo stesso modo, i requisiti del prodotto e del cliente possono mutare o le nuove normative possono richiedere l'aggiornamento della tecnologia di sicurezza. A tale scopo, HOMAG offre numerose opzioni di modernizzazione personalizzate. La modernizzazione aumenta l'efficienza e la produttività delle macchine e ne aumenta la disponibilità. Inoltre, possono essere ottimizzati i tempi di produzione e di processo. In questo modo, la modernizzazione valuta le tecnologie esistenti e rappresenta per il cliente un investimento redditizio per il futuro.

Gli specialisti di HOMAG offrono ai clienti una consulenza completa e personalizzata e insieme elaborano una soluzione che è perfettamente adattata alle esigenze del cliente.

Immagini

Fonte per le immagini: HOMAG Group AG



Immagine 1:

serviceAssist è il passo successivo di HOMAG nell'assistenza digitale dei suoi clienti



Immagine 2:

iPackage: l'assistenza completa, con ispezioni e TeleService, a un convincente rapporto prestazione-prezzo



Immagine 3:

HOMAG convince con soluzioni di modernizzazione perfettamente personalizzate in base alle esigenze dei clienti

**Per domande, contattare:**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Germania

www.homag.com

**Jens Fahlbusch**

Communication

Tel. +49 7443 13-2796

jens.fahlbusch@homag.com