### Amplia gama de servicios y asesoramiento profesional

# ¿Servicios tradicionales? ¿Soluciones digitales? No importa: en HOMAG el cliente siempre es lo primero

**El departamento Life Cycle Services de HOMAG asesora a los clientes durante todo el ciclo de vida de sus máquinas e instalaciones: desde la gestión de piezas de recambio y el teleservicio, pasando por servicios como la inspección y el mantenimiento, hasta opciones de modernización, software y formaciones. Se trata de una amplia red global de servicios gestionada por especialistas que proporciona asistencia a los clientes con gran profesionalidad y confianza. HOMAG aprovechará la feria HOLZ-HANDWERK de Núremberg para presentar las siguientes novedades en los servicios de su catálogo de soluciones:**

**NUEVO serviceAssist: rápido, preventivo y útil**

La nueva aplicación serviceAssist de HOMAG ofrece ayuda para la autoayuda, por lo que supone un paso más hacia el asesoramiento digital de sus clientes. serviceAssist propone al operario de la máquina soluciones probadas que le permiten evitar posibles anomalías para aumentar la disponibilidad de la instalación. La aplicación funciona a partir de una base de conocimientos que se actualiza continuamente.

Cuando serviceAssist detecta cambios extraños en la máquina o se produce una avería, el operario de la máquina recibe un mensaje breve mediante una notificación. La aplicación le proporcionará instrucciones para reparar el cambio o la avería. También se muestra información sobre el tiempo de ejecución y otros datos útiles. serviceAssist se puede utilizar desde cualquier lugar con una tableta o un smartphone.

A partir de la HOLZ-HANDWERK 2020, serviceAssist estará disponible en la HOMAG eShop y en la tienda tapio.

**serviceRemote: la solución de teleservicio del futuro**

Los expertos del servicio técnico de HOMAG están disponibles por teléfono (a través del diagnóstico remoto) para atender todas las dudas sobre ingeniería mecánica. serviceRemote nos permite mejorar considerablemente esta solución de teleservicio mediante tecnología moderna y preparada para el futuro.

El cliente puede ponerse en contacto con el empleado de teleservicio de HOMAG a través de los medios habituales: la aplicación ServiceBoard, por teléfono o por correo electrónico, pero recibirá ayuda más personalizada y en menos tiempo, lo que le permitirá continuar con la producción de inmediato.

A partir de la HOLZ-HANDWERK 2020, serviceRemote (antes intelliServiceNet) estará disponible en la HOMAG eShop y en la tienda tapio.

**iPackage: la combinación perfecta para el sector pyme**

Este paquete integral combina la tarifa plana de teleservicio con la aplicación ServiceBoard y una inspección anual que incluye los gastos de desplazamiento, y además ofrece una excelente relación calidad-precio. iPackage es perfecto para tenerlo todo bajo control: desde la detección temprana de los síntomas de desgaste y las necesidades de mantenimiento, hasta la planificación a tiempo de las inspecciones y las reparaciones.

Con la tarifa plana de teleservicio, el cliente cuenta con la asistencia telefónica de los especialistas de HOMAG para cualquier duda respecto a la ingeniería mecánica. La aplicación ServiceBoard le ayuda mediante el diagnóstico por vídeo y transfiriendo la incidencia a HOMAG de forma sencilla, lo que permite al especialista detectar posibles fallos rápidamente y, a menudo, solucionarlos al instante. También se proporciona información útil (instrucciones, vídeos, planos...) a través del dispositivo móvil. HOMAG resuelve las incidencias de forma rápida y específica gracias a la tecnología digital y de vanguardia. El porcentaje de éxito del teleservicio es superior al 92 %.

La inspección anual incluida en el paquete (con gastos de desplazamiento incluidos) prolonga la vida útil de la máquina y aumenta la productividad, ya que permite detectar el posible desgaste a tiempo y ponerle solución.

**Opciones de modernización de HOMAG: una inversión de futuro**

Es posible que una máquina o instalación que se lleva utilizando varios años se haya quedado un tanto obsoleta. También pueden cambiar los requisitos de la producción o las necesidades del cliente, o incluso puede que sea necesario actualizar los sistemas de seguridad para cumplir normativas nuevas. HOMAG ofrece numerosas opciones de modernización personalizadas para hacer frente a todos estos supuestos. La modernización va ligada al aumento de la eficiencia, la productividad y la disponibilidad de las máquinas. Implica la mejora de los tiempos de la producción y los procesos. La modernización revaloriza las tecnologías empleadas en la actualidad y supone una inversión de futuro rentable para los clientes.

Los especialistas de HOMAG asesoran a los clientes de forma exhaustiva y personalizada, y desarrollan juntos una solución adaptada a la perfección a las necesidades del cliente.

Imágenes

Fuente de las imágenes: HOMAG Group AG



Imagen 1:

serviceAssist: un paso más de HOMAG hacia el asesoramiento digital de sus clientes



Imagen 2:

iPackage: servicio integral de inspección y teleservicio con una excelente relación calidad-precio



Imagen 3:

HOMAG destaca por sus soluciones de modernización adaptadas a la perfección a las necesidades del cliente

**Si tiene preguntas, diríjase a:**

**HOMAG Group AG**

Homagstraße 3–5

72296 Schopfloch

Alemania

www.homag.com

**Jens Fahlbusch**

Comunicación

Tel. +49 7443 13-2796

jens.fahlbusch@homag.com