

voith.com

VOITH

Interaktiver Online- Support per Video OnCall.Video



Our Service –
Part of Your
Business.



Virtueller Support. Sofort. Überall.

Bei Störungen oder Stillstand zählt jede Minute! Kennen Sie das? Sie als Anlagenbetreiber benötigen einen Experten, der aber gerade mit einem anderen Auftrag beschäftigt ist und somit nicht zur Verfügung steht oder eine zu lange Anfahrt hätte?

Wir haben eine einfache, kostensparende Lösung für Sie!

Welche?

OnCall.Video ist das audiovisuelle Kommunikationssystem von Voith. Es gewährt über unsere webbasierte Video-Plattform Zugang zu unserem Know-how. OnCall.Video bietet schnellen interaktiven Support durch Experten vor Ort oder durch die Service-Spezialisten von Voith an unserem Firmensitz in Deutschland. So können wir Sie unterstützen, da wo Sie uns brauchen, überall, mit jedem unterstützten Gerät. Bilder, Zeichnungen und Diagramme können mit der Software leicht und schnell ausgetauscht werden. So bekommt der Mitarbeiter vor Ort die Möglichkeit, ein technisches Problem unter Mit-hilfe eines Experten zu untersuchen und zu analysieren.

Breites Anwendungsspektrum

Mit OnCall.Video kann der Anlagenbetreiber Folgendes tun:

- Fehlersuche (Probleme bei der Inbetriebnahme, Parametrierung, im Betrieb, Schadensanalyse und Reparatur)
- Wartung / Montage
- Einbau von Ersatzteilen und Austausch von Komponenten
- Reparaturen
- Messungen
- Sichtprüfungen (z. B. Einbausituation bei Nachrüstung, Zustand der Ersatzteile)
- Visuelle Auswertungen (z.B. Schwingungspegel im Kontrollraum ohne direkten Zugriff)
- Schulungen

Nutzen und Vorteile von OnCall.Video

+ Bereitstellung von Expertenwissen:

Die Expertise eines Profis kann schnell und zuverlässig abgerufen werden (mit Servicevertrag rund um die Uhr), mit der Möglichkeit, bei Bedarf sofort weitere Experten aus dem zentralen Pool hinzuzuziehen.

+ Schnelleres, besseres Datenmanagement:

Im Gegensatz zur Kommunikation per Telefon oder E-Mail sind sofortige Interaktion und Datenaustausch vom Produktstandort aus möglich. Damit wird die Informationsqualität wesentlich verbessert. Eine gute Datenverbindungsqualität kann durch Verstärker und das lokale WLAN-Netzwerk erreicht werden.

+ Erhöhung der Anlagenverfügbarkeit:

Die schnellere, genauere erste Einschätzung von Ursache und Umfang eines Problems ist insbesondere durch den unmittelbaren Austausch optischer Informationen möglich. So kann leichter beurteilt werden, ob und unter welchen Bedingungen und in welchem Umfang der Anlagenbetrieb fortgesetzt werden kann.

+ Effizienzsteigerung:

Erst nach qualifizierter Beurteilung wird entschieden, welcher Fachmann (z.B. Servicetechniker, Schwingungsexperte) mit welcher Ausrüstung (z.B. Werkzeuge, Ersatzteile) ggf. zur Anlage geschickt werden soll.

+ Kostenreduzierung und Zeitersparnis:

Kann der Mitarbeiter vor Ort das Problem unter Anleitung des Experten beheben, entfällt sogar die Entsendung von Monteuren aus den Servicezentren ganz und erspart Anfahrtszeiten, Reise- und Übernachtungskosten.

+ Verringerte Unfallgefahr:

Ausstattung wie Kamera und Tablet sind am Körper befestigt und somit hat der Träger beide Hände für die Arbeit frei.

Rechenbeispiel Vor-Ort-Besuch vs. OnCall.Video*

Vor-Ort

- Bewertung: innerhalb von 48 Stunden
- Reisezeit: 16 Stunden, bei € 150 pro Stunde = € 2.400
- Reisekosten (Hin- und Rückflug, Mietwagen, etc.): 3.000 €
- Übernachtungskosten: 1 Nacht zu € 100
- Arbeitszeit: 3 Stunden zum Tagessatz von € 200 pro Stunde = € 600

OnCall.Video

- **Bewertung: innerhalb von 24 Stunden**
- **Keine Reisezeit oder -kosten**
- **Dauer Video-Zusammenarbeit: 3 Stunden zu € 200 = € 600**

Zeitersparnis

24 Stunden bis zur Bewertung

Kostensparnis

€ 4.500

*Nur beispielhaft und nicht allgemein anwendbar.

Prozessdiagramm



** Die Abrechnung erfolgt nach dem üblichen Voith-Stundensatz.

Wichtigste Nutzungsmöglichkeiten

Das OnCall.Video-System wird hauptsächlich über die regionalen Strukturen von Voith genutzt. Ein lokaler/regionaler Voith-Mitarbeiter bringt die für die Zusammenarbeit nötige Videoausrüstung zum Anlagenbetreiber (innerhalb von 24 Stunden) und stellt die Verbindung zwischen dem Anlagenbetreiber und dem Remote-Experten her. Dies kann auch über mobile Geräte geschehen (Smartphone oder Tablet).

Der Kunde bezahlt auf Stundenbasis für den Einsatz des Remote-Experten den bei Voith üblichen Stundensatz. Neben der Zeitersparnis kann dies erhebliche Kosten für Anreise, Reisezeit und Unterkunft einsparen!

Komponenten des OnCall.Video-Systems

Die bewährte, erprobte Ausstattung des Video-Systems OnCall.Video stammt von bekannten Herstellern und besteht aus:

- einem Schutzhelm mit Kopfhörer, HD-Kamera und Taschenlampe mit Laserpointer
- einem Industrie-Tablet-PC
- einem Tragegurt für den Tablet-PC



Kontakt

Für detaillierte Informationen, wie z.B. Preise, Arbeitsabläufe in der Praxis oder eine Live-Vorführung bei Ihnen vor Ort, wenden Sie sich bitte entweder an Ihren regionalen Ansprechpartner oder an den Experten für Video-Zusammenarbeit:

industry.service@voith.com

Telefon: +49 8321 802 737

Voith Group
St. Pöltener Straße 43
89522 Heidenheim

Kontakt:
Tel. +49 (0)7951 32-0
industry.service@voith.com
www.voith.com



VOITH