



VIRTUAL SERVICE™

SOPORTE INTERACTIVO REMOTO

EL 98 % DE LAS MÁQUINAS AVERIADAS REPORTADAS POR LOS CLIENTES SE RESUELVEN SIN UNA VISITA AL LUGAR.

Messer Cutting Systems ofrece el programa **Virtual Service™** para todas las máquinas lo cual permite que nuestros expertos diagnostiquen problemas en forma remota, y que antes hubiera requerido de un técnico en el lugar. **Virtual Service™** reduce el tiempo de inactividad y el costo de enviar un técnico de campo, ya que las preguntas con respecto a las aplicaciones y la solución de problemas se puede manejar rápidamente ya que el operador observa cada paso en el Global Control.

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS

- Con sólo oprimir un botón, nuestro equipo de expertos es capaz de proporcionar la solución de problemas, actualizaciones de software y ayuda experta de manera remota cuando sea necesario.

- Se puede proporcionar capacitación a operadores usando Virtual Service™.
- **Virtual Service™** reduce el tiempo para resolver problemas.
- **Sophorte telefónico prioritario.**

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Con una conexión a internet de alta velocidad, los datos que se muestran en su Global Control pueden ser vistos por un experto en Messer en nuestras instalaciones. A través de la vasta cantidad de información de diagnóstico mostrada en el Global Control, incluyendo un osciloscopio integrado, Messer puede proporcionar la solución de problemas y actualizaciones de forma remota a su software, según sea necesario.

REQUISITOS

- Conexión a internet de alta velocidad al Global Control.
- El precio de renovación de la suscripción es de \$600.00 por año, siempre y cuando el cliente sea parte de nuestro Programa de mantenimiento preventivo. De lo contrario, el precio de renovación de la suscripción es de \$1,200.00 al año. **

APLICACIÓN

Disponible en todos los modelos de máquina de Messer con Global Control^{Plus} o Global Control^S.

Contacte al departamento de servicio para hacer su pedido.
service.us@messer-cutting.com
Teléfono: 262-532-4639

Messer Cutting Systems | W141 N9427 Fountain Boulevard | Menomonee Falls, WI 53051
 Teléfono 262-255-5520 Fax 262-255-5170 | sales.us@messer-cutting.com | www.messer-cutting.com

* Las descripciones, los datos técnicos, los precios e ilustraciones que figuran en el presente documento se proporcionan únicamente con fines de orientación y no son vinculantes.
 ** El fabricante se reserva el derecho de hacer cambios en los productos sin previo aviso.

 *Visual Service en la parte posterior*



VISUAL SERVICE

Asistencia visual lista para dispositivos móviles para soporte "encima el hombro".

La recuperación del tiempo de inactividad no planificado es fundamental cuando un sistema presenta problemas o un fallo completo. Esperar a que llegue un técnico de servicio, aunque sea con una breve demora, puede no ser aceptable, especialmente si el problema se puede resolver fácilmente.

Además de utilizar el Global Control como portal para la solución de problemas, al añadir el sentido de la "vista" al proceso de solución de problemas se aumenta la tasa de fijación de la primera vez y se superan las barreras terminológicas y lingüísticas que puedan existir.

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS:

- Funciona en teléfonos inteligentes y tabletas (iOS o Android) a través de una conexión WLAN, GSM o LTE.
- La transmisión de imágenes adaptable se ajusta automáticamente al ancho de banda predominante.
- Anotaciones en la pantalla para una mayor orientación.
- Pantalla compartida para colaborar con la información técnica.
- La función de chat traduce automáticamente varios idiomas.
- "Gafas inteligentes" para uso en manos libres. (Compatible no incluido).

REQUISITOS

- Visual Service es una extensión de \$500.00 del contrato actual o activo de Virtual Service™ **



La transmisión en directo de Messer de las pantallas anotadas a través de la tableta o el teléfono inteligente añade el sentido de la vista al proceso de resolución de problemas.

Contacte al departamento de servicio para hacer su pedido.

service.us@messer-cutting.com

Teléfono: 262-532-4639