

360° TROUBLESHOOTING

Professional and secure assistance

REMOTE SERVICE

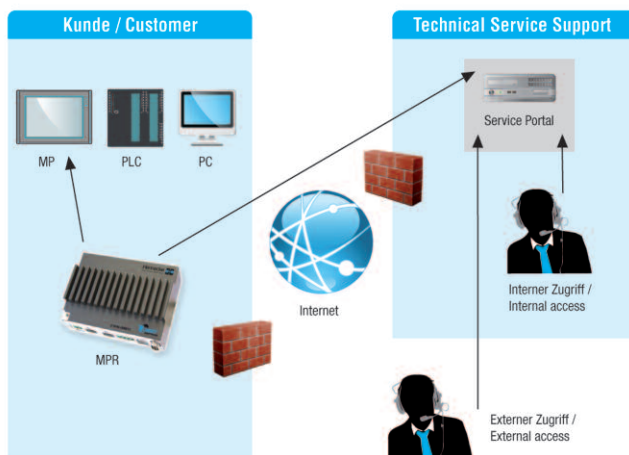


- » Effiziente Unterstützung bei Optimierungsbedarf und Problemstellungen per Remote-Verbindung
- » Efficient remote support for optimization and troubleshooting

Viele Störungen im Produktionsablauf lassen sich durch einen gezielten Eingriff in die SPS-Automatisierung in kürzester Zeit lokalisieren und ebenso schnell wirksam beseitigen. Selbst komplexe Problemstellungen können durch die Analyse eines erfahrenen Service-Technikers effizient gelöst werden.

Mit dem 360°TROUBLESHOOTING Remote-Service steht Ihnen das Know-how von Hennecke-Anlagen-Spezialisten über eine gesicherte Datenverbindung weltweit und ohne zeitaufwändige Anreise zur Verfügung. Die Anforderung für den Remote-Service erfolgt im Bedarfsfall schnell und einfach über ein Formular per E-Mail. So können wir Sie umgehend unterstützen.

- **Sicher und zuverlässig**, weil die Verbindung zwischen SPS-Automatisierung und dem Support-Client auf gesicherte Übertragungswege und Verschlüsselung vertraut und sämtliche Eingriffe detailliert protokolliert werden. Da jeder externe Zugriff zusätzlich kundenseitig bestätigt werden muss, wird Ihre Produktion zu keiner Zeit unnötigen Risiken ausgesetzt.
- **Volle Kostenkontrolle**, weil ausschließlich die konkrete Hilfestellung in Form einer Servicepauschale und aufgrund der Dauer der aktiven Verbindung berechnet wird – minutengenau und nachvollziehbar aufgeführt. Monatliche Grundbeträge oder weitere Service-Gebühren fallen erst gar nicht an und Vor-Ort-Einsätze und Anfahrtskosten können Sie sich sparen!
- **Kompatibel mit Ihrer Produktion**, weil der notwendige Meeting-Point-Router (MPR) bereits in vielen Hennecke-Anlagen standardmäßig ausgerüstet ist. Zusätzlich ermöglicht Ihnen das 360°RETROFIT-Portfolio die MPR-Nachrüstung nach einer Einzelfallprüfung auch an älteren Produktionsanlagen. Kontaktieren Sie uns jederzeit für ein unverbindliches Angebot.



Selbstverständlich steht Ihnen das Team der 360°SERVICE-Hotline auch für weitere Fragen zu den Themen 360°TROUBLESHOOTING, Remote-Service oder dem 360°SERVICE im Allgemeinen zur Verfügung.

Many failures in the production process can be quickly localized and remedied by accessing the automated PLC system in a focused way. An experienced service technician can analyze and solve even complicated problems efficiently. Based on secure data connections, the 360°TROUBLESHOOTING remote service allows you to benefit from the know-how of Hennecke systems specialists all over the world without incurring traveling costs. Just fill out a form requesting remote service and send it by e-mail – we will be there to support you instantly.

- **Secure and reliable** because the link between the automated PLC system and the support client is encoded and safe, with all interventions being automatically recorded. And your production process will never be exposed to unnecessary risks because the customer has to confirm each time a technician wants external access to the system.
- **Total cost control** because the price of the concrete support is calculated as a one-off service fee and depends purely on how long the connection lasts – this is transparent and precise down to the minute. There are no monthly fees or other service fees, and you also save on local support or transport costs.
- **Compatible with your production** because many Hennecke systems are already equipped with the necessary Meeting-Point-Router (MPR) as a standard. The 360°RETROFIT portfolio also allows for older production systems to be upgraded to MPR after a one-off test. Get in touch with us for a non-binding offer.

Kosten für den Remote-Zugriff Costs for remote access

pro Ticket
per ticket

120⁰⁰
EUR



Datenverbindung/Minute
Data connection per minute

2⁹⁰
EUR

Der Pauschalbetrag umfasst folgende Leistungen:

- Telefonische Hilfestellung und Eingrenzung des Problemfalls
- Zusammenstellung notwendiger Unterlagen
- Einbeziehung eines Expertenteams in der Hennecke-Service-Zentrale

The one-off service fee includes:

- Support and localization of problem via telephone
- Compilation of necessary documents
- Consultation with a team of experts at Hennecke Service HQ to solve the problem

Our 360°SERVICE hotline team will of course be happy to answer all your questions regarding 360°TROUBLESHOOTING, our Remote Service or the 360°SERVICE in general.



360°SERVICE



Technical Service Support + 49 2241 / 339-360¹



Hotline + 49 1805 / 339-200²



E-mail service@hennecke.com



Internet www.hennecke.com/360



Fax + 49 1805 / 339-201²



¹ Der Technical Service Support ist werktags von 7h bis 17h deutscher Zeit erreichbar. Es können zusätzliche Telefongebühren Ihres Telekommunikationsanbieters für die Verbindung entstehen. ² (14 Cent / Min. aus dem deutschen Festnetz; abweichende Preise aus Mobilfunknetzen möglich)

¹ The technical service support team can be reached from 7 a.m. to 5 p.m. German time. Additional call charges from your telecommunications provider might be incurred. ² (14 Cent / min. from the German fixed network, deviating prices from mobile phone networks possible)