



# Schnell. Sicher. Effektiv. Teleservice – Das Expertennetzwerk per Knopfdruck

*Engineering Passion*

**Krauss Maffei**

# Teleservice mit VPN-Technologie

## Nur ein Knopfdruck am Bedienterminal verbindet Sie mit unserem weltweiten Expertennetzwerk

### Teleservice-Start

Über eine Funktionstaste auf der Bedieneroberfläche starten Sie mit einem Knopfdruck den Verbindungsaufbau. Diese Freigabe ist nur vor Ort und nur durch Betätigung der Funktionstaste am Bildschirm möglich. Nach der Freigabe wählen Sie die Telefonnummer Ihres Servicepartners an.



### Das Expertennetzwerk

Der Serviceexperte erhält mit der Teleservicemeldung direkt auf seinem Bildschirm alle Informationen aus der Maschinenakte. Mit Annahme des Telefongesprächs ist der Experte auf dem aktuellen Stand und kann mit Ihnen den Bedarfsfall zielsicher und schnell eingrenzen. Zur Behebung der Störung kann der Experte über die Maschinensteuerung direkt eine Fernwartung durchführen oder über eine Ferndiagnose direkt die erforderlichen Ersatzteile identifizieren und online die Verfügbarkeit klären. Noch während des Gesprächs kann eine erforderliche Teillieferung koordiniert werden, bei Bedarf abgestimmt mit einem Technikereinsatz.

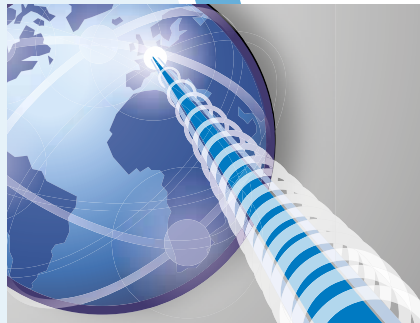




#### Servicebox mit integrierter Firewall

Die Servicebox erzeugt automatisch den Verbindungsaufbau zum KraussMaffei-Netzwerk. Die integrierte Firewall schützt Ihre Daten und verhindert zuverlässig unerlaubte Zugriffe. Die Servicebox hat vier IP-Anschlüsse, so lassen sich einfach und schnell weitere Peripheriegeräte wie Roboter, Dosiersysteme oder Beistellaggregate in den Teleservice einbinden.

Automatisch,  
schnell und sicher



#### Verbindung über VPN-Technologie

Die Datenverbindung findet ausschließlich über einen VPN-Tunnel statt. VPN steht für Virtual Private Network und ist ein weltweiter Standard, der eine abhör- und manipulationssichere Kommunikation über das Internet ermöglicht. Über diesen Tunnel ist Ihre Verbindung durchgehend geschützt.



#### Die Zentrale, der VPN-Manager

Der VPN-Manager ist die einzige Gegenstelle für Ihre eingehende Verbindung. Der KraussMaffei VPN-Manager ist ein zentrales Datenbanksystem, das gemäß dem Eingangssignal die Verbindung zum entsprechenden Experten weiterleitet – inkl. aller benötigten Servicedaten aus der Maschinenakte.

# Teleservice steigert die Verfügbarkeit auf Knopfdruck

Via Teleservice können Sie unkompliziert zu unseren Serviceexperten Kontakt aufnehmen. Unser Personal greift hierbei auf exakt dieselben Maschinendaten zu, die Ihnen vorliegen. So sind Diagnosen in Kürze gestellt, Wartungen einfach durchzuführen und einem störungsfreien Produktionsablauf steht nichts mehr im Wege.

## Die Teleservice-Merkmale auf einen Blick:

- Kommunikationsaufbau nur durch den Bediener vor Ort möglich
- Geschützte VPN-Datenverbindungen
- Effiziente Kommunikation durch Direktverbindungen
- Steigerung der Anlagenverfügbarkeit
- Kostenreduktion bei Service und Instandhaltung
- Integration von Anlagenperipherie über freie IP-Adressen
- Nachrüstbar an den IMM-Maschinensteuerungen MC4 / MC5 / MC6
- Nachrüstbar an den RPM-Maschinensteuerungen PUC07 / PUC08