

**Kosten senken.  
Sicherheit steigern.  
Maschinenverfügbarkeit  
maximieren.**

**Sie profitieren mehrfach vom Online-Service!**

- Bei jedem Problem haben Sie einen ISOG-Spezialisten innerhalb kürzester Zeit zu Ihrer Verfügung.
- Auf Wunsch machen wir einen Störmeldungs-Check Ihrer gesamten Anlage.
- Frühwarnsystem: Sobald es Abweichungen von Soll-zuständen gibt, sehen wir das bei Online-Kontrollen und können so Fehler prognostizieren und vermeiden.
- Notwendige Anpassungen setzen wir sofort für Sie um.
- Wir erstellen Verbindungs- und Arbeitsprotokolle.
- Wenn Sie Fragen haben, helfen wir schnell weiter.
- Wenn Sie zusätzliche Experten brauchen, ziehen wir diese hinzu.
- Welche Verschleiß- und Ersatzteile Sie brauchen, identifizieren für Sie die ISOG-Spezialisten.
- Verschleißteile können Sie direkt über die Service-Plattform bestellen.
- Wir machen Sie auf notwendige Updates aufmerksam.
- Wir sorgen dafür, dass die Online-Verbindung auch wirklich funktioniert, wenn man sie braucht: mit der Verbindungskontrolle (auf Wunsch wöchentlich / monatlich / jährlich).
- Mit der neuen Funktion „Hilfe per Mausclick“ erhalten Sie auf Knopfdruck eine direkte Verbindung zum ISOG-Team.



**Alle Service-Kontakte auf einen Blick**

**Telefon:** +49 881 688 560

**Fax:** +49 881 688 562

**E-Mail:** [service@isog-technology.com](mailto:service@isog-technology.com)

Für alle Fragen rund um Ihren Online-Service stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

**ISOG Technology GmbH & Co. KG**

Am Öferl 17-19 • D-82362 Weilheim

Tel. +49 881 688-0 • [info@isog-technology.com](mailto:info@isog-technology.com)

[www.isog-technology.com](http://www.isog-technology.com)

**Service-Bausteine von ISOG**

**Online-Service**



## Schnelle Hilfe im Alltag

Liebe ISOG-Kunden,

wir kümmern uns darum, dass Sie mit unseren Maschinen lange Freude haben: mit der neuen ISOG-Verfügbarkeit. Das ist ein Baukastensystem, aus dem Sie sich nützliche Dienstleistungen aussuchen und diese kombinieren können. Genau so, wie es zu Ihnen und Ihrer Maschine am besten passt.

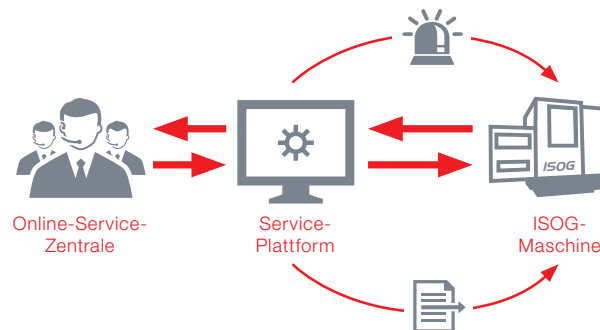
**Unser Online-Service kann Ihr schlauer Helfer sein! Lesen Sie auf den kommenden Seiten, was er Ihnen alles bringt.**

## Die neue ISOG-Verfügbarkeit

	Inbetriebnahme
	Schulung
	Erweiterungen
	Vor-Ort-Service
	<b>Online-Service</b>
	Wartung
	Aktualisierungen

## Online-Service: so funktioniert's

In unserer Online-Service-Zentrale arbeitet ein achtköpfiges Team. Die Experten unterstützen Sie gern telefonisch. Außerdem bieten wir Ihnen Hilfe auf Knopfdruck. Dafür schließen wir Ihre Anlagen ans Internet an und bauen eine Online-Verbindung zwischen Ihrer Maschine und unserer Service-Zentrale auf. Das ist sicher, denn wir nutzen die geschützte Online-Verbindungslösung VPN. Der Zugriff ermöglicht uns, schnell die Situation zu analysieren und Störungen zu diagnostizieren. Gemeinsam finden wir Lösungen. Damit die Verbindung bei Bedarf auch sofort klappt, prüfen wir bei regelmäßigen Verbindungskontrollen die Signalqualität. Sie profitieren von unserer Online-Maschinendokumentation und auch von unseren Diagnose- und Reporting-Tools.



### Ihre Vorteile auf einen Blick

- Betriebskosten senken, Produktivität erhöhen
- Support auf Knopfdruck: Mit der Funktion „Hilfe per Mausklick“ senden Sie direkt von Ihrer Maschine eine Fehlermeldung an unsere Experten in der Online-Service-Zentrale.
- noch effizientere Störungsdiagnose und Reparaturhilfe
- direkte Online-Hilfe, wenn Sie Fragen an den Service oder an die Anwendungstechnik haben
- schnelle Hilfe, indem wir Online-Service und persönliche Unterstützung per Telefon kombinieren
- optimale Vorbereitung von Serviceeinsätzen vor Ort
- schnelle Antwort auf Ihre Fragen zu Soft- und Hardware
- sofortige Information über Updates und Aktualisierungen

## Online-Service: das bringt's

### Technik, die Ihnen weiterhilft

- Wir analysieren Log- und Steuerungsdaten.
- Wir bieten selektive Analyse der Fehlerlisten.
- Wir schicken Ihnen Arbeitsberichte und Verbindungsprotokolle per E-Mail zu – nach Wunsch pro Einsatz, monatlich, vierteljährlich oder jährlich.
- Wir speichern auf Wunsch Ihre Anlagendokumentation auf unserer Service-Plattform, damit Sie und wir immer dieselben, stets aktuellen Dokumente nutzen.
- Wir richten Ihnen einen geschützten Zugriff auf Ihre eigenen Anlagen ein, über gesichertes Internet (VPN). Damit können Sie Ihr Bedienungspersonal oder auch neue Mitarbeiter jederzeit unterstützen.
- Einmal pro Jahr machen wir eine Online-Wartung und lesen Ihren Fehlerspeicher aus.

## Vor-Ort-Service

Viele, aber nicht alle Störungen lassen sich telefonisch oder auf Knopfdruck beheben. Wenn Sie mehr Hilfe brauchen, sind unsere qualifizierten Servicetechniker schnell bei Ihnen. Sie haben Zugriff auf das gesamte Konstruktions- und Produktionswissen zu Ihrer Anlage und verbauen nur Original-Ersatzteile.

### Ihre Vorteile auf einen Blick

- effizientes Prüfen der mechanischen und elektrischen Komponenten sowie der Software. Das übernimmt stets einer unserer Servicetechniker mit hoher Fachkompetenz und jahrelanger Praxiserfahrung.
- kurze Stillstandzeiten Ihrer Anlagen dank Fachkompetenz aus erster Hand
- hohe und schnelle Verfügbarkeit der Original-Ersatzteile
- Sie haben jederzeit Zugriff auf die aktuellen Maschinendokumentationen.
- Sie haben bei Bedarf auch Zugang zu den Werksexperten.