Die Kundenservices der BLM GROUP

*Wer in Systeme der BLM GROUP investiert, setzt auf ein sicheres Produktionsumfeld. So steht die Unternehmensgruppe ihren Kunden mit ihren Servicedienstleistungen zur Seite, um am Rande des Produktionsprozesses auftretende Fragen einfach, schnell und wirksam zu beantworten.*

Qualifizierte Maschinenbediener wechseln ihre Arbeitsplätze, weshalb neue Maschinenführer zu trainieren sind. Produktionsverantwortliche sind auf Reisen, wollen aber wissen, was ihre Produktionssysteme machen. Maschinenbediener brauchen technische Unterstützung, um Schwierigkeiten bei der Programmierung zu überwinden. Neue Bearbeitungen sind auszuführen, weshalb neue Werkzeuge benötigt werden. Der Kundenservice der BLM GROUP hat für solche Fragen einfache Antworten parat.

Effiziente Kundenservices sind heute gleichermaßen wichtig wie leistungsfähige und zuverlässige Produktionssysteme. Kunden der BLM GROUP haben Zugriff auf ihren eigenen, privaten Bereich auf der Webseite der BLM GROUP. Hier finden sie individuelle Online-Dienstleistungen und Antworten auf ihre Fragen.

**BEST**

BLMelements Suite Tool (BEST) ist eine Software, die auf Computern von Kunden installiert wird und ihnen den direkten Zugriff auf ihre privaten Bereiche auf der Website der BLM GROUP erlaubt.

Über eine einfache und intuitive Benutzerschnittstelle können sie den Update-Status ihrer Software prüfen, Informationen über neu verfügbare Pakete abrufen, neue Pakete – auch zum Ausprobieren – herunterladen und installieren sowie auf Schulungskurse zugreifen.

Besonders nützlich ist das Tutorial-System mit Online-Kursen. Hier können Maschinenbediener vergessene Themen auffrischen oder neue Konzepte erlernen. Dabei werden sie durch die einzelnen Prozessschritte und das Arbeiten mit Software-Applikationen geführt, wobei sie auf Videos in ihrer jeweiligen Sprache zugreifen können.

**Tool-Designer**

Ein neuer, von der BLM GROUP angebotener Online-Service, mit dem sich über die Website schnell die Biegewerkzeuge projektieren lassen, die für die Herstellung bestimmter Teile notwendig sind.

Ausgehend von mit **VGP3D** erstellten Zeichnungen der auszuführenden Biegungen, verbindet sich diese Applikation mit einem Server der BLM GROUP, der die erforderlichen Werkzeuge projektiert.

Dieser brandneue Service wird auf der INTUBE XVII erstmals der Öffentlichkeit vorgestellt.

**WebApp**

Im Zeitalter von Industrie 4.0 wollen Produktionsverantwortliche und das Management wissen, was die Produktionssysteme in ihren Werken machen – auch wenn sie sich weit entfernt von ihren Betrieben aufhalten. Mit WebApp bietet die BLM GROUP einen entsprechenden Service. Installiert in Netzwerken von Kunden sammelt die WebApp Informationen von allen Maschinen der BLM GROUP, die diesen Werken vorhanden sind, und stellt diese Informationen denjenigen zur Verfügung, die Zugriffsrechte haben – unabhängig davon, wo sie sich befinden. Per Zugriff mit einem Computer oder einem Smartphone lässt sich so feststellen, ob Anlagen stillstehen oder arbeiten, was sie aktuell machen und welcher Arbeitsfortschritt erreicht wurde.

**Teleservice**

Historisch gesehen, war der Teleservice das erste Fernwartungsinstrument, das für die Unterstützung von Maschinenführern entwickelt wurde, die Schwierigkeiten mit ihren Maschinen haben. Dieser Service wurde im Laufe der Zeit weiterentwickelt und ist nach wie vor ein unentbehrliches Werkzeug eines schnellen und effizienten Kundendienstes. Kunden müssen den Technikern der BLM GROUP den Zugriff auf ihre Systeme erlauben. Anschließend können sich diese mit jedem System der BLM GROUP verbinden, um den Zustand der Anlagen zu prüfen und die Ursachen eventueller Störungen zu bestimmen. Häufig können sie dabei präzise Anweisungen geben, um die Betriebsfähigkeit der Anlagen schnell wieder herzustellen.

**BLM GROUP**

Die BLM GROUP ist ein global agierender Partner für den gesamten Prozess der Rohrbearbeitung mit einer weltweit sehr breiten Installationsbasis mit tausenden Anwendungen.

* BLM SPA, Cantù (CO), ist auf CNC-gesteuerte Rohrbiegemaschinen, Umformmaschinen, Messsysteme sowie zugehörige Peripherie- und Automatisierungslösungen spezialisiert.
* ADIGE SPA, Levico Terme (TN), produziert Laserschneidsysteme und Sägemaschinen für Rohre, Vollmaterial und Profile. Entgratmaschinen, Messsysteme, Waschmaschinen und Sammelbehälter runden das Portfolio ab.
* ADIGE-SYS SPA, Levico Terme (TN), produziert Kombimaschinen für das Laserschneiden von Rohren und Blechen, Laserschneideanlagen für große Rohre sowie Maschinen zum Schneiden und Feinbearbeiten von Vollmaterial- und Rohrenden.

www.blmgroup.com

www.inspiredfortube.com

Facebook: www.facebook.com/BLMGROUP

YouTube: www.youtube.com/BLMGROUPchannel

Linkedin: www.linkedin.com/company/blmgroup

Twitter: http://twitter.com/blmgroup