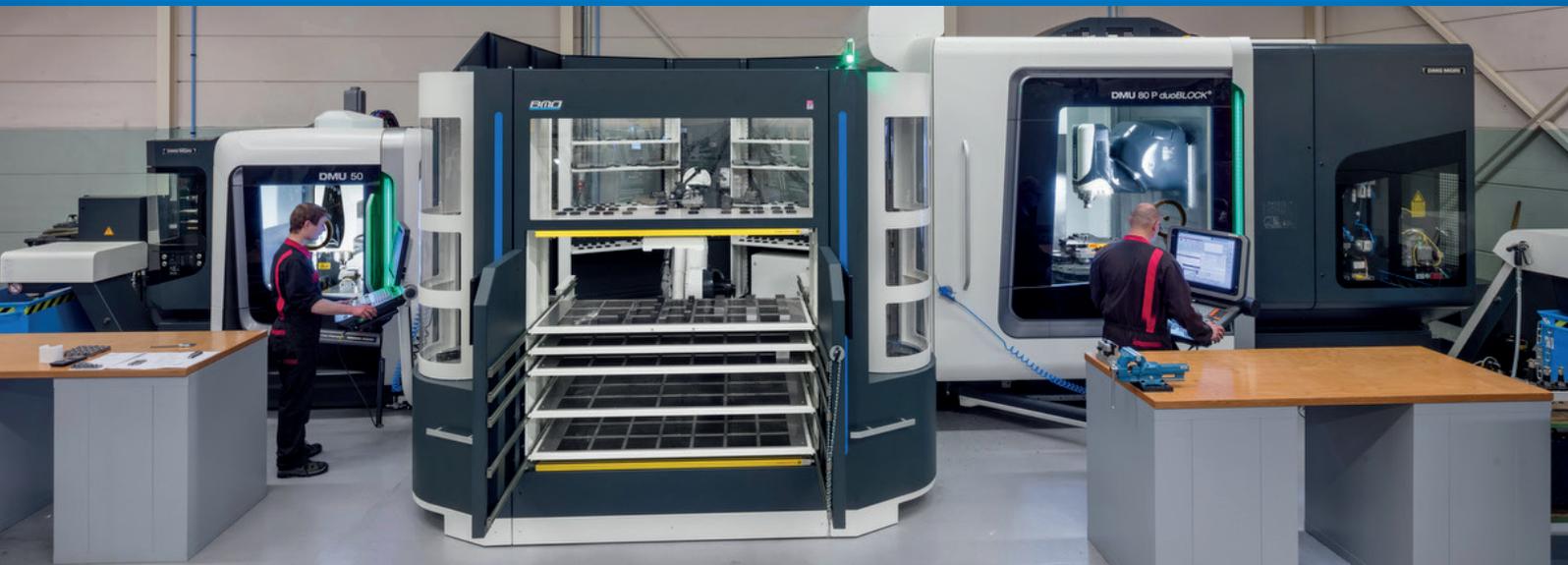


90% der Maschinen-Fehlerdiagnosen werden bei BMO Automation ferngesteuert durchgeführt

BMO Automation nutzt die IXON Cloud um seinen Kunden einen besseren Service zu bieten



BMO Automation entwickelt und fertigt benutzerfreundliche, innovative Automatisierungslösungen für die Beladung von CNC-Dreh- und Fräsmaschinen in der metall- und kunststoffverarbeitenden Industrie. Auf diese Weise bieten sie der stark unterbesetzten Metallindustrie eine innovative Robotiklösung, mit deren Hilfe die Betriebszeiten auf bis zu 24 Stunden pro Tag erhöht werden können.

BMO Automation nutzte bereits Teamviewer, eine Desktop-Fernzugriffs-Lösung für die Fernsteuerung von Computerbildschirmen. Es war jedoch an der Zeit, einen weiteren Schritt in Richtung Remote Access zu machen. "Uns wurde bewusst, dass wir mehr Einsichten in unser System benötigten. Nicht nur, um zu sehen, was auf dem Bildschirm, sondern auch im Roboter, in den Überwachungssystemen und in allen Sicherheitskontrollsystemen passiert", erklärt Rick Kokx, Ingenieur bei BMO. Dies würde BMO die Möglichkeit geben, nicht nur Probleme für ihre Kunden zu lösen, sondern ihnen auch bei vielen anderen Fragen zu helfen.

“

Die Endbenutzer schätzen den Mehrwert des Fernzugriffs sehr.

”

Keine Abhängigkeit mehr von bereits installierter Software

Die Suche nach einer Fernzugriffslösung begann, als BMO sich die Frage stellte, wie sie ihre Fähigkeit, Kunden bei Fragen, Problemen und Innovationen zu unterstützen, verbessern könnten. "Das führte schließlich zu der Erkenntnis, dass VPN-Fernsupport die beste Lösung wäre", sagt Kokx.

"Wir verglichen mehrere verschiedene Lösungen, ihre Vorzüge und natürlich die Kosten. IXON hat sich da unter der Vielzahl an Wettbewerbern ganz klar durchgesetzt", erklärt Rick Kokx. Fernzugriffslösungen sind sich in der Regel sehr ähnlich und können schwer zu vergleichen sein. Dennoch hatte BMO gute Gründe, sich für eine Partnerschaft mit IXON zu entscheiden. Der erste ausschlaggebende Faktor war das Online-Portal: "Es ist sowohl für die Mitarbeiter im Büro als auch für die Mitarbeiter vor Ort einfach zu benutzen", berichtet der Ingenieur. Jetzt können sie über Laptop, Tablet oder Telefon auf ihre Maschinen zugreifen und sind nicht mehr von installierter Software abhängig.



Wir können jetzt Probleme vom Büro aus bestimmen und Servicetechniker direkt samt den richtigen Werkzeugen losschicken.



Zum anderen gefiel BMO das allgemeine Design der Cloud-Lösung. "Die Server, die IXON verwendet, erfüllen die gewünschten hohen Qualitätsanforderungen", erklärt Kokx. Das ist wichtig, denn BMO hat große Kunden im Portfolio, die strenge Sicherheitsauflagen haben. Ein weiterer zentraler Pluspunkt war das Ausbleiben von Lizenz-Abonnements - zum Beispiel für zusätzliche Benutzer oder mehrere VPN-Verbindungen. So kann BMO mehreren Benutzern gesicherten Zugang gewähren, ohne Konten und Passwörter zu teilen.

Hand in Hand mit den Kunden

Heute integriert BMO den IXRouter serienmäßig in seine Maschinen. Folglich können sie eine erhebliche Anzahl an Problemen lösen, indem sie einfach eine VPN-Verbindung über die Cloud einrichten. "Bevor wir eine Verbindung aufbauen, rufen wir den Kunden immer

Vorteile der IXON Cloud Lösung für BMO Automation:

- ✓ Schnellerer Service für Kunden
- ✓ Eliminierung von Wartezeiten
- ✓ Fernwartung über VPN
- ✓ Effizientere Besuche vor Ort
- ✓ Reduzierung von ungeplanten Ausfallzeiten

an, um ihn um Erlaubnis zu bitten. Wir melden uns erst dann an der Maschine an, wenn der Kunde sein Einverständnis gegeben hat." Dennoch können natürlich nicht alle Probleme aus der Ferne gelöst werden. Warum nicht? Rick Kokx erklärt: "Das hat mit den physischen Sicherheitschecks zu tun, die manchmal am Roboter durchgeführt werden müssen. Ein Hauptvorteil des Einsatzes von IXON besteht darin, dass wir jetzt von unserem Büro aus überprüfen können, wo das Problem auftritt und welche Komponente defekt ist. Dann können wir unseren Servicetechnikern die richtigen Werkzeuge und die passenden Bestandteile zur Verfügung stellen, um das Problem des Kunden zügig zu beheben.

Für BMO bedeutet das, dass 90% der Maschinenprobleme über Fernzugriff gelöst werden können, was eine erhebliche Verbesserung der Effizienz zur Folge hat. Die Möglichkeit, aus der Ferne einen Blick in die Systeme der Maschine zu werfen, bedeutet auch, dass Probleme viel schneller gelöst werden können. Wartezeiten sind gänzlich eliminiert, da die Servicetechniker nicht mehr physisch vor Ort sein müssen. Sie können den Kunden einen qualitativ hochwertigen, zielgerichteten Service bieten, was zu weniger ungeplanten Maschinenstillständen führt. Das Angebot eines qualitativ hochwertigen Supports verbessert auch die Kundenzufriedenheit. "Die Endbenutzer schätzen den Mehrwert des Fernzugriffs sehr", so Herr Kokx abschließend.

