

ANWENDUNGSBERICHT

Telemetrie für gewerbliche Kaffeemaschinen

Die WMF AG mit Stammsitz in Geislingen/Steige ist der Marktführer als Hersteller von gewerblichen Kaffeemaschinen. Mit mehr als 270 Service-Technikern hat WMF den größten firmeneigenen Service im Bereich gewerblicher Kaffeemaschinen in Europa im Einsatz.

Die WMF Service-Techniker sorgen nicht nur für die regelmäßigen Wartung der Maschinen, sondern unterstützen den Kunden auch bei der Inbetriebnahme der Maschine: Einstellen der Rezepturen der unterschiedlichen Kaffeeprodukte, Einweisung des Bedienpersonals, Tipps zur Kaffeequalität, Beratung zur Reinigung und zu Wartungsverträge, Auswahl Beistellgeräte und vieles mehr. Auch am Wochenende und an Feiertagen sind Service-Techniker in Bereitschaft. Oft können sie schon am Telefon weiterhelfen. Sollte dies nicht möglich sein, wird das Problem durch einen Einsatz vor Ort gelöst.

Unterstützung aus der Ferne für den Kunden vor Ort

In enger Zusammenarbeit mit dem Produktmanagement Kaffeemaschinen der WMF AG hat MC Technologies ein System zur Fernwartung der WMF-Kaffeemaschinen entwickelt. Die Servicetechniker können jetzt über das Internet die Maschinendaten einsehen und erhalten so die entscheidende Unterstützung zur schnellen Fehleranalyse- und Behebung. Dadurch können unnötige Fahrwege vermeiden werden, die Effektivität des Service steigt, bei gleichzeitiger Erhöhung des Servicequalität und damit höherer Kundenzufriedenheit. Eine echte win-win-Situation.

Effizienzsteigerung durch Telemetrie

Die Kaffeemaschinen werden mit dem Mobilfunkterminal MC88i ausgestattet. Das MC88i ist eine Eigenentwicklung der MC Technologies und verfügt über wichtige Funktionen, wie watchdog und always-on-Modus, die eine sichere und zuverlässige Verbindung garantieren.

Mittels einer Java Applikation auf dem Mobilfunkmodem werden die Daten der Kaffeemaschine ständig abgefragt und je nach Priorität ad-hoc oder erst zu einem späteren Zeitpunkt an einen Kommunikationsserver (Middleware) versendet und auf einer zentralen Datenbank gespeichert. Über das M2MGate WebPortal sind die Maschinendaten jederzeit von jedem Ort aus abrufbar. Mit der neu entwickelten Monitoring-Lösung, die auf der Standardlösung des M2MGate Network der INSIDE M2M basiert, stehen den Servicetechnikern jetzt jederzeit detaillierte Informationen - im Vorfeld des Serviceeinsatzes - zur Verfügung.

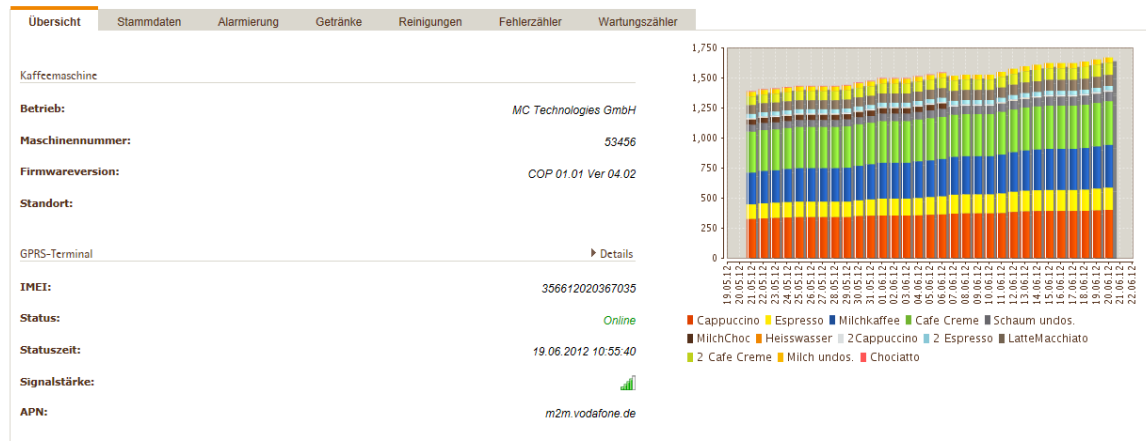


Mein Konto:
 ► fiene@mc-technologies.net
 Systemadministration

Sprache:
 German

Kaffeemaschinen GPRS-Terminals Administration Abmelden

Detailansicht: Kaffeemaschine 53456



Weniger Ausfall – schnellere Prozesse

Wichtigste Punkte der neuen Lösung. Die Kaffeemaschinen senden eigenständig auch die internen Fehlerprotokolle an die Zentrale. Der WMF-Service kann aus diesen Protokollen Rückschlüsse auf eventuell drohende größere Fehler ziehen und nun proaktiv eine Reparatur vornehmen. Teure Ausfallzeiten werden damit vermieden.

Außerdem werden auch die Zählerstände der verschiedenen Kaffeespezialitäten versendet, wodurch Abrechnungsprozesse erleichtert und beschleunigt werden.

Quelle: funkschau M2M Kommunikation

MC Technologies GmbH

Kabelkamp 2

D - 30179 Hannover

Tel.: +49 (0) 511/676999-0

Fax: +49 (0) 511/676999-150

E-Mail: info@mc-technologies.net

Web: www.mc-technologies.net