

实时监控

实时通信服务带来竞争优势

随时关注客户的生产过程对于机器和设备生产厂家而言日益重要，这样才能有助于他们更快地解决用户的设备问题以及对设备进行维护和保养。

文 | Ulrich W.Schamari



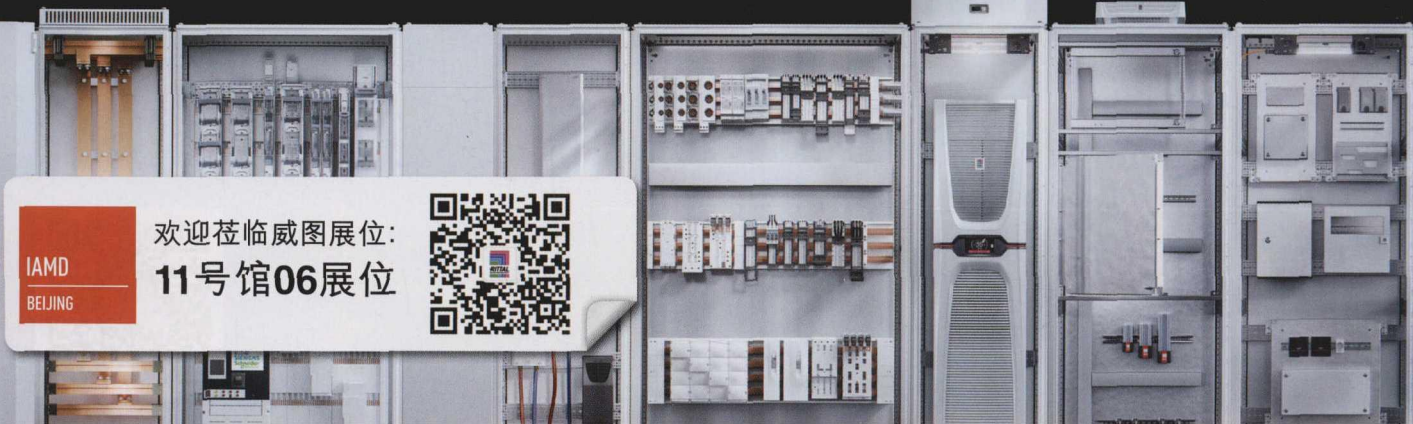
“这实际上意味着实时分析。” Dematic Services 公司的 Rene Sickler 在于法兰克福举办的 VDMA(德国机械设备制造业联合会)通信服务用户论坛上指出，相比之下以往的通信服务往往是响应式的：设备出现故障时，客户先拨打相关热线电话，然后才会有客服介入，而客服人员只能依靠猜想和推测，因为他们没有关于设备状况的准确信息，人们在此基础上寻求解决方案，再通过电话告诉客户，结果无法确定。

相比之下，实时分析则优势明显，因为技术服务人员准确知道机器或设备发生了什么情况，因此可以更快地出台解决方案。此外对机器的实时监控使预



图 1 数字化和新技术在机器中至关重要，只有这样远程服务的新业务模式才能实现

Rittal – The System.



机箱机柜

配电组件

温控系统



图 2 Deckel Maho Pfronten 公司的 Rolf Kettmer 强调说：“人们需要传感器，这样服务人员能更好地理解机器。”此外还需要一个云解决方案，这样便能存储机器数据并通过客服远程处理它们



图 3 HMS 工业网络公司的 Horst Lange 解释说：“从本质上讲，人们希望最终拥有一个安全的 IT 平台。”对此有不同的方案：针对基于云的系统，自己控制的存储系统是一种选择

见性的操作处理成为可能，获得的数据不仅可以用来排除故障，即使没有急需解决的问题，也能保持与设备的数据连接，由此产生的结果是机器停机时间缩短，客户竞争优势显著增强。

机器和服务兼顾的打包解决方案

关于远程服务对包装设备制造商有多么重要，Focke Packaging Solutions 公司的 Heino Fecht 是这样说的：“我们在全球范围内销售包装设备，因此我们必须提供这项服务。”什么是客户期待的？那就是低成本的维护和诊断，所以人们已经建立了服务保障区，服务范围涵盖

多个国家客户的大约 100 条包装线和机器。这方面的基础线路已经搭建起来，通过这些线路实现了对机器设备的连续监控，使得客服技术人员的往返飞行成本和时间大大降低。为了让远程服务在复杂的机器条件下也能正常运行，制造设备时已经将其集成进去。为此在生产开始时人们分析了最常见的错误源，并通过远程服务有效排除故障。

数字化和新技术对于实现机器远程服务的新业务模式至关重要，Deckel Maho Pfronten 公司的 Rolf Kettmer 强调说：“人们需要传感器，这样服务人员才能更好地理解机器。”此外还需要一个云

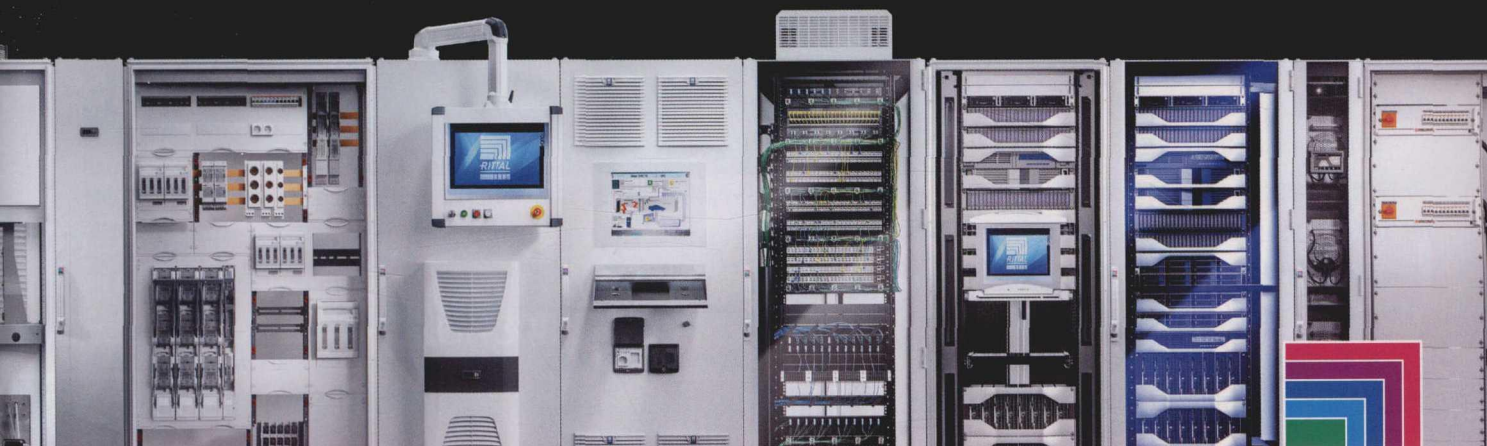
解决方案，这样便能存储机器数据并通过客服远程处理它们。对于一个机器制造商而言，其产品在服务环节和生产过程中出现问题时的表现非常重要。这里对信息的需求甚至更高，这就需要说服客户了解数据采集的意义，这里不是窃取数据，而只是要优化对客户的支持，为此必须打消一些机器用户对云、大数据、ERP 或数字化等概念的疑虑，为了通过合适的理由消除不信任，详细说明是有必要的。

安全性平台不可或缺

安全的远程服务是人们迫切需要的，因为只有它才是实现工业 4.0 的基础。HMS 工业网络公司的 Horst Lange 解释说：“从本质上讲，人们希望最终拥有一个安全的 IT 平台。”对此有不同的方案：针对基于云的系统，自己控制的存储系统是一种选择。人们必须权衡，什么才是正确的个性化服务流程。

但数据备份结果最终应该是相同的，关键是将机器中生成的数据从一个协议安全地转换成另一个协议，以便能够对其进行处理，因为在生产设备中很少有组件使用相同的标准。生产中的机器会使用不同的控制系统，有 ERP 和 EMS 系统，通信借助内部网络实现。不过系统最终还是必须与外部网络连接，这样才能使用远程服务。为此应该使用路由器，它保证了绝对的数据安全。[MM]

Faster – better – everywhere.



IT 基础设施

软件与服务

广告



www.rittal.cn