

数字服务的新方式

秉承“工艺和包装技术成就生活之美”的使命，星德科技术（Syntegon Technology）比以往更加专注于提供全面的咨询和服务——在新冠疫情期间，星德科技术确保了全球的药品生产设备的可用性。星德科技术很早就为数字服务和维护解决方案取得成功打下了坚实的基础，这种远见卓识在当前的危机形势中得以证明。

尽管出差受限，星德科技术通过遍布全球的子公司以及本地员工，几乎可以在所有情况下处理紧急的服务业务。但在新冠疫情高峰期，星德科技术把客户项目的关键节点（如模型演示或工厂验收）尽可能地转移到了数字层面，也曾通过实时视频或录像横跨各大洲进行新设备的工厂验收测试。星

德科技术本地服务人员或客户的装配引导人员可以在客户现场及时执行现场验收测试和调试。

用于无故障运行的数字服务

数字化在生产中至关重要。医药生产厂商可以从星德科技术在研发和实施软件解决方案方面多年的专家经验中获益。例如，

制药工业 4.0 解决方案平台能够为设备操作人员提供重要的 OEE（设备综合效率）数据，并监控机器和生产过程的状态。另外，该方案还会实时通知警报或机器停机等事件。如果在这种情况下需要快速获得帮助，星德科技术可以提供远程服务。例如，客户在设置机器或排除故障时获得远程支持。由此可以节省现场人力、物

PROCESS-Tip

* 更多信息请登录：
pharm.vogel.com.cn
* 反馈编码：201046



星德科技术提供大量远程服务及安全的远程访问权限，其中还包括在线操作员培训和用于便捷查询和订购备件 E-Portal

力和差旅费用——不仅适用于新冠疫情期

间。预测性维护是另一个具有未来发展潜力的主题：实现可规划的停机时间，并确保无故障的生产运行。星德科技的客户可以使用 MIRA（机器智能报告和分析），模块化软件解决方案通过智能算法识别风扇等关键部件的磨损程度，并在潜在故障发生前的 6 周内预先发出必须更换部件的通知。该系统的优势是不干预机器的控制系统。因此，不必强制性地重新认证和验证加装的设备。

无备件不维护

另外有越来越多地客户访问 E-Portal。通过在线查询订购平台，用户只需点击鼠标即可方便地查询订购备件。E-Portal 提供客户和机器专用的备件概览，全天候快捷地提供相关信息。全套设备的图示连同单个机器的零件清单分配特别有用，大幅简化了特定零件的搜索。此外，参与采购流程的所有员工都有权访问有关可用性、订购方法和价格的数据。

E-Portal 的移动版本有助于进一步简化工作，并确保生产部



通过制药工业 4.0 解决方案平台可以随时为客户提供重要的 OEE 数据，并监控机器和生产过程的状态

门和采购部门员工之间的日常沟通。如果机器操作员需要特定的设备备件，可以直接在智能手机或平板电脑上进行搜索，然后将其保存在备忘录中。负责采购的同事同样可以查看此备忘录，然后通过 E-portal 一键询价或即刻下单。生产或维护人员可以从大量备件中挑选合适的备件，不受轮班时间表、采购部的可用性和时区影响。

注重基于伙伴关系的合作

在危机时期，密切的客户沟通以及对询问做出快速响应至关重要。因此，星德科技在新冠疫情初期就扩展了服务热线和虚拟培训。同时学员可以根据个人需求通过在线平台选择培训形式。其中包括基于网站的培训以及虚拟课堂培训。

未来会有越来越多的活动被转移至数字和虚拟空间。当前的情况已经表明了远程服务、在线培训和其他数字服务运作良好，且深受客户欢迎。虽然它们不能取代人与人之间的直接交流，但它们在无法到现场处理业务的情况下，提供了关键的附加值。星德科技位于杭州的客户服务中国事业部的员工们，正在尽最大努力为客户提供尽可能好的支持。中国的医药生产厂商正在决定采用现场服务还是数字服务。星德科技的本地专家和数字服务都做好了准备，以应对一切可能发生的情况。



在客户通过远程服务收到来自星德科技服务专家的说明后，便可以对机器进行设置