

软件

打造面向未来的服务



更多精彩内容请扫描二维码

文 | 蔡司中国工业质量解决方案

智能服务是未来趋势。它们可以帮助客户在重大问题发生之前找到关键的影响因素。蔡司工业质量解决方案推出的全新数字化 ZEISS Smart Services 让客户现在就可以享受面向未来的服务（如图）。自从 2018 年在客户现场成功完成试点之后，德国的客户现在已经可以使用 ZEISS Smart Services Starter Kit 享受智能服务，从而减少机器停机时间。

ZEISS Smart Services 的核心是一个名为 Master Connect System 的连接盒。它全天候传输从联网测量机处收集的数据。这些数据存储在云端，测量工程师和质量保证经理可以随时通过智能手机访问这些数据。Smart Services Dashboard 会通知操作人员机器是否已经做好测量准备、温度是否合适，以及上一次校准或维护的时间。蔡司工业质量解决方案 Smart Services 数字化产品负责人 Frank Schwarz 先生表示：“这些数据可以帮助我评估测量结果是否可信。无论我身在何处，都可以随时查看是否需要处理诸如碰撞之类的问题，从而避免机器停机。”

如果测量工程师在解决问题时需要帮助，有两种选择。第一种是传统方法，通过 Dashboard 创建一个申请，然后服务工程师前往其所在的地点；第二种方法是采用数字化方式，在创建凭证时传输所有相关的 CMM 数据。如果启用了聊天功能，他们可以直接与 Smart



全新数字化 ZEISS Smart Services 让用户现在就可以享受面向未来的服务

Services Remote Expert 沟通，反映遇到的问题。然后，Smart Services Remote Expert 会协助测量工程师修理机器，或者远程访问系统及存储在云中的数据，以快速排除故障。不愿意等到问题发生时再寻求帮助的公司可以向蔡司购买测量机健康检查服务。购买该服务后，Smart Services Remote Expert 会定期执行预防性机器检查，并提供问题预防方法。

Frank Schwarz 先生深知数据安全对企业的重要性，并强调：“应当采用端到端加密技术进行远程访问。我们与 IT 合作伙伴思科（MasterConnect 系统的创建者）携手保证客户的数据安全。此外，我们不收集任何个人或客户特定的数据，如客户信息或测量结果，而只收集机器

数据。”

除了高度重视数据安全之外，易用性也是 ZEISS Smart Services 的另一个重要考虑因素。如果客户需要，蔡司服务工程师可以通过无线网络连接来安装 Starter Kit，而无需客户进行额外操作：这种连接无需企业对自己的 IT 基础设施进行更改，还可以确保与云端的不间断连接，用访客 Wi-Fi 或客户网络即可建立连接。

客户新购的 ZEISS PRISMO、ZEISS ACCURA、ZEISS CenterMax 或 ZEISS GageMax 会预装 MasterConnect 系统。如果客户想激活该功能，可以一年免费使用带 Dashboard 的 ZEISS Smart Services Starter Kit 和远程专家。MM