

# Кейс M2MGate: WMF

Обслуживание кофемашин промышленного назначения



[www.telemetry.wmf.com](http://www.telemetry.wmf.com)





ООО «Цифровой Ангел» (TM Digital Angel®)

117105 Москва, Варшавское шоссе, 17 офис 1-XI

ОГРН 1137746124933

ИНН 7743879024

Компания WMF AG, правление которой располагается в городе Гайслинген-ан-дер-Штайге, Германия, является одним из ведущих производителей промышленных кофемашин. Компания имеет штат, в состав которого входит более 270 технических специалистов, а также самую большую службу, которая несет ответственность за обслуживание промышленных кофемашин на территории Европы.

Технические специалисты проводят периодическое обслуживание машин и предоставляют техническую поддержку операторам, в частности, установка кофеварочного оборудования, обучение рабочего персонала, предоставление консультаций по вопросам качества и порядка применения чистящих средств, заключение договоров технического обслуживания, замена водяных фильтров, установка добавочных модулей и многое другое. Технические специалисты готовы в любое время ответить на телефонный звонок в каждом из 15 районов Германии, включая выходные дни, а также периоды праздников. В иных случаях проблема решается в режиме онлайн.

## **Поддержка клиентов в дистанционном режиме**

Разработана система дистанционного контроля рабочего состояния кофемашин компании WMF, которая будет использоваться техническими специалистами в качестве нового инструмента для оперативного выявления ошибок и устранения неисправностей, что позволяет повысить эффективность сервисного обслуживания.

Это техническое решение работает на базе уже проверенной телеметрической платформы M2MGate. Для передачи данных кофемашины оснащаются терминалом GPRS от компании MC Technologies. Данные кофемашины передаются на сервер с помощью сети GPRS; технические специалисты компании WMF могут получить доступ к данным в любой точке мира через защищенный паролем веб-портал M2MGate.



Портал WMF

## Высокая производительность, благодаря дистанционному контролю

Используя новое решение M2MGate для контроля состояния оборудования в дистанционном режиме, технические специалисты могут уже сейчас в любое время получить всю подробную информацию о состоянии оборудования. Такая возможность позволяет своевременно подготовиться к решению задачи еще до посещения веб-сайта. Действуя, как контактное лицо, технический специалист может оперативно принимать необходимые решения, что позволяет сократить время затрачиваемое на длительные консультации.



ООО «Цифровой Ангел» (TM Digital Angel®)

117105 Москва, Варшавское шоссе, 17 офис 1-XI

ОГРН 1137746124933

ИНН 7743879024



Кроме этого, кофемашина автоматически передает данные об ошибках, позволяя техническому специалисту своевременно устранять неисправности. Проблема устраняется на самой ранней стадии при эффективном содействии в оперативном режиме. Также имеется возможность получения обновленных данных от измерительных приборов кофемашины. Это позволяет упростить процесс выставления счета-фактуры.

[Задайте вопрос по продукту M2MGate](#): Цифровой Ангел эксклюзивный поставщик телеметрической платформы M2MGate на территории ЕАЭС.