

Remote Expert Services

Digitale Echtzeit Unterstützung durch Process Technology Experten



↑ Remote Service einer in-house Reparaturbesprechung

Agiler Zugang zum Know-how eines der weltweit führenden Unternehmen für Graphit-/SiC-Apparate und Systeme. Das ist unser Versprechen, einzige Voraussetzung für Sie - eine Internetverbindung.

Kompetenter Service und Beratung zur richtigen Zeit, am richtigen Ort, zu den richtigen Kosten ist von entscheidender Bedeutung für die effiziente und agile Betreuung verschiedener Szenarien. Diese sind z.B. kurzfristige Unterstützung bei der Fehlersuche, Schadensbewertung, Reparaturen, Installation/ Inbetriebnahme oder sogar die Inspektion neuer Apparate in unserer Produktionsstätte vor Auslieferung.

SGL Carbon entwickelt und bietet umfassende Remote Services an, um Ihnen alle damit verbundenen Vorteile zugänglich zu machen. Als global agierendes Unternehmen sind unsere Know-how Träger auf der ganzen Welt im Einsatz. Es ist nun möglich Ihnen Zugang zu diesem Know-how, unabhängig von Ihrem Standort und ohne Verzögerungen durch z.B. Reiseplanung sowie der verbundenen Reisekosten zu ermöglichen.

Kundenvorteile

- **Agil:** direkter Zugriff auf das globale Expertennetzwerk der SGL Carbon, wann und wo immer Sie es brauchen, unabhängig von Ihrem Standort
- **Einfache Anwendung:** keine spezielle Hardware erforderlich, nur eine Internetverbindung (funktioniert mit jedem Desktop-Standardbrowser oder mobilen Endgerät)
- **Wirtschaftlich:** keine Reisekosten für Besuche vor Ort
- **Ökologisch:** umweltfreundlich, keine Emissionen durch Dienstreisen
- **Effizient:** effiziente Ressourcennutzung, z.B. elektronische Abnahmen (e-FAT) sparen Ihnen Reisezeit etc.
- **Transparent:** optionale Live-Stream-Dokumentation der Remote Services

Produktübersicht

- 1-Klick-Zugriff über Ihren Desktop-Webbrowser oder alternativ mit mobilem App-Zugang
- elektronische Abnahmen Ihrer neuen Apparate (e-FAT)
- Remote Unterstützung bei Installation und Inbetriebnahme
- Remote vor-Ort Schadensanalyse
- Koordination und Live-Besprechung von in-house Reparaturen
- Live-Stream-Dokumentation (optionale Aufzeichnung der Remote Services)

Detailinformationen zum Angebot/Produkt

Service Angebot	Details
Einfache Anwendung	<ul style="list-style-type: none">• Wenden Sie sich über einen beliebigen Kommunikationskanal/-Kontakt an SGL Carbon und initiieren Sie Ihre Remote-Anfrage• SGL Carbon weist Ihnen einen Experten zu und richtet den Remote-Service ein• Sie erhalten eine Anleitung und einen 1-Klick-Zugriff über einen Link per E-Mail, es ist keine spezielle Hardware erforderlich• Sie sind mit dem Experten verbunden (er führt Sie durch alle folgenden Schritte)
Remote Abnahme (e-FAT) in einem SGL Carbon Werk	<p>Die Abnahme neuer oder reparierter Teile und Apparate im SGL Carbon Werk vor der Lieferung durch Kunden ist üblich. SGL Carbon bietet Ihnen eine effiziente und strukturierte Remote-Abnahme (e-FAT) an. Diese e-FAT kann natürlich auch an Ihre individuellen Inspektionsbedürfnisse angepasst werden.</p> <ul style="list-style-type: none">• Geführte schrittweise Live-Inspektion vor der Auslieferung• Auf Ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten• Dokumentation durch Live-Stream-Aufnahme möglich• Kosten- und Ressourceneinsparung gegenüber einem Inspektionsbesuch Ihrer Mitarbeiter• e-FAT gibt es auch für reparierte Teile und Apparate
Remote Unterstützung der Installation und Inbetriebnahme bei Ihnen vor Ort	<p>Die korrekte Installation und Inbetriebnahme ist entscheidend für einen erfolgreichen Betrieb. Wir unterstützen Sie und Ihr Team entweder direkt per Remote Expert Services oder in komplizierteren Fällen über das lokale SGL Carbon Team vor Ort in Kombination mit Remote-Unterstützung unserer Experten.</p> <ul style="list-style-type: none">• Direkte Remote Unterstützung für Ihr Team• Lokales SGL Carbon Team bei Ihnen vor Ort mit Remote Unterstützung durch SGL Carbon Experten
Remote Schadensbewertung bei Ihnen vor Ort	<p>Eine schnelle und effiziente Erstunterstützung ist entscheidend, um die richtigen Schritte für eine agile und ordnungsgemäße Schadensbehebung einzuleiten. Fragen wie „Kann es vor Ort repariert werden oder muss es zum Hersteller zur Reparatur“ müssen zügig entschieden werden, da diese sich auf die Ausfallzeiten und Kosten auswirkt.</p> <ul style="list-style-type: none">• Schnelle fachkundige Remote Unterstützung durch Bewertung und Anleitung bei der Schadensanalyse vor Ort. Festlegung der erforderlichen nächsten Schritte (z.B. um Folgeschäden zu vermeiden)• Anleitung zu Notfallreparaturen (falls zutreffend)• Reduzierung von Ausfallzeiten
Remote Inhouse-Reparaturbesprechung in einem SGL Carbon Werk	<p>Die in-house Schadensanalyse Ihrer Apparate in einem SGL Carbon Werk ermöglicht die umfassende Beurteilung der notwendigen Reparaturarbeiten. Die Reparaturstrategie und der Umfang hängen auch von Ihren Anforderungen ab. SGL Carbon strebt eine vollständige Transparenz und ein partnerschaftliches Vorgehen in dieser Phase an. Die Ferninspektion des Schadens und Abstimmung mit unserem Reparaturoptionen ist von hohem Wert.</p> <ul style="list-style-type: none">• Volle Transparenz bei der Schadensbewertung (schrittweise gemeinsame Bewertung des Schadensbildes z.B. Dichtheitsprüfung, Funkdurchschlagsprüfung usw.)• Diskussion und effiziente Abstimmung der Reparaturstrategie sowie -umfang• Schnelle und transparente Kosten-Nutzen-Analyse von Reparaturoptionen für Ihre weitere Entscheidungsfindung• e-FAT Optionen auch für Reparaturen (z. B. TÜV/ASME/NBIC-Zulassung, abschließende Druckprüfungen des Apparates)• Alle Abstimmungen direkt per Remote Expert Services von Ihrem Schreibtisch aus
Dokumentation	<p>Jede Remote Expert Service Sitzung kann optional aufgezeichnet werden. Der aufgezeichnete Live-Stream kann entsprechend geteilt und als Dokumentation der Aktivität verwendet werden. Sicherheit und Datenschutz sind hierbei entscheidend. Jegliche Aufnahme erfolgt nur auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin und ist deutlich sichtbar wenn sie aktiv ist. Zu Beginn einer gewünschten Aufnahme fordern wir Sie daher kurz auf dies zu bestätigen.</p>

