

Presseinformation

www.ecoclean-group.net

Ecoclean: Neue Service-App optimiert Kommunikation Einfacher, schneller und direkter Weg zur Service-Lösung

Ob Fragen während einer Wartung, ein technisches Problem oder fehlendes Ersatzteil – die neue Service-App für IOS und Android ermöglicht den einfachen und direkten Kontakt mit dem Serviceteam des zuständigen Ecoclean-Standorts. Durch die bidirektionale Echtzeitverbindung per Chat-Funktion und Video-Telefonie mit Livebild-Übertragung lassen sich Probleme schnell und effizient beheben.

Die Anlage meldet einen Fehler, während der Wartung taucht ein Problem auf, ein Ersatzteil fehlt oder es gibt eine technische Frage zur Maschine beziehungsweise zum Prozess: Dies sind nur einige Gründe, die den Kontakt zum Serviceteam des Anlagenherstellers erforderlich machen, damit die Reinigungsanlage schnell wieder einsatzbereit ist.

Schnell und direkt zum richtigen Servicemitarbeiter

Um Anlagenbetreiber in diesen Fällen noch schneller und effektiver zu unterstützen, setzt Ecoclean auch auf digitale Services. Dazu zählt die neue Service-App für IOS und Android, die sowohl auf Smartphones als auch auf Web-Oberflächen von Desktops und Tablets funktionsfähig ist. Die bisher in sieben Sprachen verfügbare Anwendungssoftware leitet Serviceanfragen automatisch direkt an das Service-Team des richtigen Ecoclean-Standorts weiter.

Zur Kontaktaufnahme bietet die App verschiedene Menüpunkte wie beispielsweise „Störung melden“, „Ersatzteilanfrage“ und „Technischer Support“. Diese Vorauswahl trägt dazu bei, dass die Anfrage zum

entsprechenden Mitarbeiter des zuständigen Serviceteams durchgeroutet wird. Hat ein Unternehmen mehr als eine Reinigungsanlage von Ecoclean in Betrieb, kann die betreffende Maschine über den Menüpunkt „Meine Maschinen“ ausgewählt werden. Der Servicemitarbeiter weiß dadurch sofort bei der Kontaktaufnahme, um welche Anlage es sich handelt und hat die entsprechende Dokumentation griffbereit.

Komfortabel und sicher: Echtzeitverbindung mit Chat- und Video

Während der Serviceanfrage vereinfacht eine bidirektionale Echtzeitverbindung mit Chat-, Foto- und Videofunktion die Kommunikation zwischen dem Mitarbeiter beim Anlagenbetreiber und dem Ecoclean Service. So kann beispielsweise das Foto eines defekten Bauteils live gesendet und dieses vom Servicemitarbeiter schnell identifiziert und eine Bestellung oder ein Angebot ausgelöst werden. Auch die für eine Störungsbehebung oder die Wartung der Anlage erforderlichen Informationen und Instruktionen lassen sich direkt auf das Smartphone des Personals beim Kunden übermitteln. Die Video-Funktion ermöglicht dabei, dass der Ecoclean Service die Arbeiten live verfolgen und sofort einschreiten kann falls etwas „schief“ läuft. Über die Telefon- oder Chat-Funktion können Rückfragen sofort beantwortet beziehungsweise Anweisungen konkretisiert werden.

Dies trägt dazu bei, dass Störfälle oder Wartungen durch Mitarbeiter des Anlagenbetreibers nicht nur schneller, sondern auch sicherer behoben werden. Dadurch minimiert die digitalisierte Service-Unterstützung ungeplante Anlagenstillstände und daraus resultierende Produktionsausfälle. Gleichzeitig kann die Zahl von Reisen verringert werden und damit auch CO₂-Emissionen. Die Service-App steht für Android in Google Play und für IOS im App Store zum Download zur Verfügung.

www.ecoclean-group.net/de/services/service-app

Kontakt:

Chargenreinigung

Ecoclean GmbH, Udo Steinhauser, Director After Sales Service

70794 Filderstadt, Deutschland, Tel. +49 711 7006-501

udo.steinhauser@ecoclean-group.net, www.ecoclean-group.net

Einzelteilreinigung

Ecoclean GmbH, Jochen Theissen, Director After Sales Service

52156 Monschau, Deutschland, Tel. +49 2472 83-501,

jochen.theissen@ecoclean-group.net, www.ecoclean-group.net

Bildtexte

Foto: Ecoclean_Service-App_Header



Einfach registrieren und das zuständige Service-Team direkt kontaktieren, die neue Service-App mit Chat-, Foto- und Videofunktion ermöglicht die einfache sowie schnelle Kontaktaufnahme.

Foto: Ecoclean_Service-App_



Die bidirektionale Echtzeitverbindung vereinfacht die Kommunikation zwischen dem Mitarbeiter beim Anlagenbetreiber und dem Ecoclean Service. Sie ermöglicht, Arbeiten live zu verfolgen und bei Bedarf unverzüglich einzuschreiten.

Bildquelle: Ecoclean GmbH

Vielen Dank im Voraus für die Zusendung eines Belegexemplars
beziehungsweise eines Veröffentlichungslinks

Ansprechpartner für Redaktionen
SCHULZ. PRESSE. TEXT., Doris Schulz, Journalistin DJV
Landhausstrasse 12, 70825 Korntal, Deutschland, Tel. +49 711 85408
ds@presstextschulz.de, www.schulzpresstext.de

Ecoclean GmbH, Kathrin Gross, Marketing
Tel. +49 711 7006-223, Fax +49 711 7006-148
kathrin.gross@ecoclean-group.net, www.ecoclean-group.net