



## HERRAMIENTAS DE FIELD SERVICE

## SOLUCIONES PARA EL SOPORTE DE EQUIPOS

## Y MÁQUINAS INDUSTRIALES

### MEDIANTE LA TECNOLOGÍA PODEMOS AYUDAR A SU ORGANIZACIÓN EN EL SOPORTE A USUARIOS QUE SE ENCUENTRAN DISTRIBUIDOS POR TODA LA GEOGRAFÍA

Es de vital importancia que el **centro de mantenimiento** se convierta en un punto central en el que se apoyen los técnicos de campo, independientemente de la ubicación geográfica en la que se encuentren.

La tecnología que opera en el caso del **soporte remoto** a usuarios tiene infinidad de utilidades en muchas organizaciones, sobre todo en plantas industriales en las que el mantenimiento y el soporte de sus sistemas es crítico y entre los que puede haber, además, dispersión geográfica.

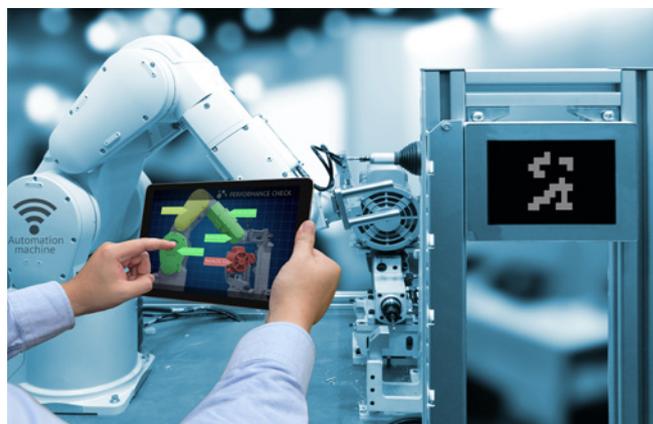
#### ¿CÓMO FUNCIONA?

Nuestras **Herramientas de Field Service** se integran en los sistemas de la organización para manejar su flujo de soporte. Una vez adaptada es capaz de comunicarse con su sistema de ticketing, CRM u otras aplicaciones.

#### BENEFICIOS

La solución de soporte remoto a usuarios de Inycom **no requiere de instalación** ya que funciona en el mismo navegador del usuario y ello hace que la **intervención sea rápida y eficaz** allá donde se necesite.

Es decir, con esta solución el usuario que requiere de soporte únicamente ha de acceder al enlace que el centro de control le envíe. A partir de ahí, el agente de servicio accederá en remoto a la máquina que necesite para poder realizar el soporte adecuado. Así de sencillo, sin necesidad de descargar o instalar ningún tipo de aplicación.



*La solución de soporte remoto a usuarios de Inycom no requiere de instalación ya que funciona en el mismo navegador del usuario*



## ¿QUÉ VENTAJAS OFRECEN LAS SOLUCIONES DE INYCOM?

- ▶ Permite **chat, audio y video** bidireccional entre el centro de control de mantenimiento y el técnico de campo.
- ▶ Permite el **intercambio de archivos** entre las partes implicadas en la comunicación.
- ▶ Posible **grabación de la intervención**.
- ▶ Posible asignación de **número de incidencia coordinado con sistema de ticketing**.
- ▶ Solución **escalable**. Múltiples agentes de servicio y múltiples clientes simultáneos.
- ▶ Los agentes de soporte pueden encontrarse en **localizaciones dispersas**, incluyendo teletrabajo.
- ▶ Solución **disponible on premises o en cloud**, de acuerdo a la necesidad del cliente.
- ▶ **Extensible**. Se puede integrar con el ERP del cliente o con otras herramientas según necesidad del cliente.
- ▶ Herramienta **multiplataforma** que se adapta a la mayoría de dispositivos del cliente.

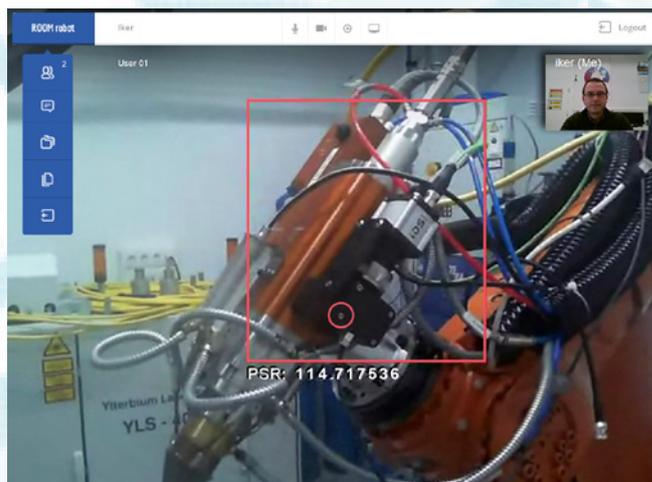
*Solución industrial de **Realidad Aumentada** que ofrece **soporte remoto y guiado virtual** de operarios para mejoras en el proceso productivo (menores tiempos de parada, reducción de costos de cada intervención, etc)*

## INNOVACIÓN PARA LA INDUSTRIA DE FUTURO

Con esta solución, los departamentos de mantenimiento industrial podrán estar presentes en todas y cada una de las ubicaciones físicas que necesiten sin necesidad de desplazarse de su centro de control. Gracias a la tecnología de **soporte remoto** podrán llevar a cabo las tareas de mantenimiento de su equipamiento, resolución de incidencias, control del funcionamiento, etc. Únicamente requerirán del apoyo del técnico de campo que esté presente para que esté le haga acceder a todo el equipamiento a través de un "click".

Dado que no es necesario instalar aplicaciones en el sistema remoto, esta solución también es compatible con sistemas donde se implica al usuario final, **sin necesidad de desplazar a un técnico, mejorando tiempos de respuesta y costes asociados a la intervención**.

Solución basada en tecnología desarrollada por el Centro Tecnológico Ceit-IK4.



## SMART SOLUTIONS FOR INDUSTRY 4.0

Inycom lidera proyectos de transformación digital de la Industria: optimizando sus procesos, innovando en sus productos y negocio, e integrando la ciberseguridad como valor intrínseco en todas sus fases. Además, dispone de un equipo de trabajo experto formado por especialistas en Sensorística, Inteligencia y Seguridad que garantizan la digitalización en la cadena de valor de la industria.

Inycom cuenta más de 35 años de experiencia ofreciendo soluciones tecnológicas avanzadas y servicios de alto valor añadido que faciliten el desarrollo de los negocios y mejoren su competitividad a nivel global. Su decidida apuesta por la innovación a través del desarrollo de proyectos de I+D+i, la calidad en la gestión, mediante la aplicación de Sistemas de gestión basados en la Excelencia Empresarial, y la creencia en las personas como generadoras de valor, han hecho de Inycom un referente en cada uno de los sectores a los que da servicio.