



Vorteil und Nutzen des neuen Remote Service Plus-Konzeptes

- Sicherung und Steigerung der Maschinenverfügbarkeit durch Verkürzung der Stillstandszeiten.
- Effiziente und schnelle Fehlerdiagnose und -behebung
- Geringere Serviceeinsatzkosten durch reduzierte Reiseaufwendungen
- Überwindung sprachlicher Barrieren
- Steigerung der kundeninternen Problemlösungskompetenz durch aktiven und nicht nur reaktiven Einsatz dieses Remote Services

Advantages and benefits of the new concept Remote Service Plus

- Securing and enhancement of the machine availability by reducing downtimes.
- Efficient and quick fault diagnosis and remedy
- Lower costs for service deployments due to reduced travel expenses
- Overcoming of language barriers
- Enhancement of the problem-solving skills of customer's staff by actively rather than reactively using this Remote Service

Weitere proaktive Leistungen

Neben der reinen und vorrangigen Störungsbehebung und Fehleranalyse können wir Ihnen mit dem LINGL-Remote Service Plus auch weitere proaktive Leistungen anbieten:

- Monitoring
- Daten- und Prozessanalyse
- Web-Seminar; z.B. Erstellung von Daten-Backups
- Maschinen- und Prozessoptimierung
- Instandhaltungsunterstützung

Further proactive services

In addition to the straightforward and primary troubleshooting and fault diagnosis, we can offer further proactive services by the Remote Service Plus of LINGL:

- Monitoring
- Data and process analysis
- Web seminar on backing-up data for example
- Optimisation of machinery and processes
- Maintenance support

Hans Lingl Anlagenbau und Verfahrenstechnik GmbH & Co. KG
 Nordstraße 2 Postfach 12 62
 D-86381 Krumbach D-86370 Krumbach
 phone: +49 (0) 82 82/825-0
 fax: +49 (0) 82 82/825-510
 mail: lingl@lingl.com



LINGL – REMOTE SERVICE PLUS

LINGL – REMOTE SERVICE PLUS

KBU 09.15 / de



Remote Service

Modernste Produktionsanlagen arbeiten immer effizienter und produktiver. Es steigt die Komplexität und gleichzeitig auch die Anforderung an die Maschinenverfügbarkeit. Maschinenbediener und Instandhaltungspersonal müssen den optimalen, störungsfreien Betrieb sicherstellen. Ausfallzeiten müssen auf ein Minimum reduziert werden. Sie sind eine Belastung für den Betriebsablauf und spiegeln sich negativ im Ergebnis des Unternehmens wieder.

Aus dieser Aufgabenstellung heraus hat sich LINGL entschieden, den bestehenden Remote Service weiterzuentwickeln und ein umfassendes Paket anzubieten.

Was ist neu am LINGL-Remote Service Plus?

Remote Service basiert auf einer Breitband-Datenverbindung zur visuellen und akustischen Kommunikation zwischen Kunde und Servicetechniker.

Neben der Sprachverständigung ist die wesentliche Komponente die visuelle Verbindung zum Kunden, bzw. zu seinen Maschinen und Anlagen. Diese visuelle Verbindung bestand bisher meist in der Aufschaltung auf den Rechner vor Ort, um z.B. CPU-Status und fehlerhafte Programmabläufe zu identifizieren und analysieren.

Oft sind jedoch Produktionsstörungen oder -stillstände nicht zwingend in den Programmabläufen zu erkennen. Auch die Beschreibung der Situation vor Ort, wie die Position der Maschine, der Anordnung der Produkte oder die Auswirkungen einer Havarie, ist für eine schnelle Hilfe sehr wichtig.

Durch den Anlagenbediener kann eine Fehlerbeschreibung teilweise recht subjektiv ausfallen und dem Servicetechniker nicht immer das richtige Bild der Problemstellung vermitteln. Hinzu können sprachliche Barrieren die Lösungsfindung noch erschweren.

Daher setzt der **LINGL-Remote Service Plus** auf den zusätzlichen Video- und Bildkanal. Durch Übertragung in Realtime kann sich der Servicetechniker ein optimales Bild der Situation vor Ort machen. Ferner kann diese multimediale Kommunikation auch für einen proaktiven Service verwendet werden.

Remote Service

Modern production facilities operate far more efficiently and productively than before. The complexity is increasing together with the requirement for machine availability. Machine operators and maintenance personnel have to ensure an optimal and trouble-free operation. Downtimes have to be reduced to a minimum as they are a burden on the operational process and substantially affect the financial results of the company.

Based on this task, LINGL decided to further develop the existing Remote Service and to offer a comprehensive package.

So what is new in the LINGL Remote Service Plus?

The Remote Service is based on a broadband data link enabling the visual and acoustic communication between customer and service technician.

Along with the verbal communication, the essential component of the Remote Service is the visual connection with the customer or his machines and plants. Until now, this visual connection mainly meant the connection to the computer on site in order to identify and analyse the CPU status and faulty program sequences for example.

However, it is often the case that production disturbances or downtimes cannot be identified in the program sequences. Also the description of the situation on site such as the position of the machine, the arrangement of products or the effects of a breakdown is very important to quickly provide help.

The description of an error given by the machine operator can be subjective to some extent and may not convey an accurate picture of the problem to the service technician. And there may also be language problems making it difficult to find a solution to the problem.

This is why **the Remote Service Plus of LINGL** relies on the additional video and image channel. The transmission in real time enables the service technician to get an idea about the situation on site. Moreover, this multi-media communication can also be used for a proactive service.

Kameralösungen

Wir bieten auf jeden Einsatzzweck zugeschnitten, 3 verschiedene industrietaugliche Kameralösungen an:



360°-Dome-Kamera mit Zoomfunktion

- 360°-Rundumsicht
- Zoomfunktion (20fach optisches Zoom und 16fach-Digitalzoom)
- Auflösung bis zu 1920 x 1080
- Infrarot-Beleuchtung für Aufnahmen unter schwierigsten Lichtverhältnissen
- Schutzart IP 66 (Staubdicht und geschützt gegen starkes Strahlwasser)
- Temperaturbereich –30°C bis ~ 65°C

360° dome camera with zoom function

- 360° panoramic view
- Zoom function (20x optical zoom and 16x digital zoom)
- Resolution up to 1920 x 1080
- Infrared light for taking pictures in the most difficult lighting conditions
- Protection IP 66 (dust-tight and protected against heavy water jets)
- Temperature range –30°C to ~ 65°C

Fix installierte Kamera ohne Zoomfunktion

- Auflösung bis zu 1920 x 1080
- Infrarot-Beleuchtung für Aufnahmen unter schwierigsten Lichtverhältnissen
- Schutzart IP 66 (Staubdicht und geschützt gegen starkes Strahlwasser)
- Temperaturbereich –30°C bis ~ 65°C



Permanently installed camera without zoom function

- Resolution up to 1920 x 1080
- Infrared light for taking pictures in the most difficult lighting conditions
- Protection IP 66 (dust-tight and protected against heavy water jets)
- Temperature range –30°C to ~ 65°C

10“-Industrie-Tablet als mobile Kamera

Mit diesem mobilen Endgerät können Sie gezielt die Störungsursachen und -punkte mit der integrierten Kamera aufnehmen und in Echtzeit per WLAN an unseren Servicetechniker übermitteln.

Mit diesem Tablet erhalten Sie jedoch auch noch eine Vielzahl zusätzlicher Einsatzmöglichkeiten. Sie können es u.a. als Zugangsgerät via TeamViewer nutzen und sich von überall auf Ihre Anlage schalten. Lassen Sie sich Datenblätter, Zeichnungen, Ersatzteillisten, usw. vor Ort anzeigen.



10“ industrial tablet PC as mobile camera

Using the integrated camera in this mobile terminal, you can take specific pictures of the cause of the failure or the breakdown and send them to our service technician in real time via WLAN.

This solution also provides a wide range of additional applications. You can use it amongst others as access gadget via TeamViewer providing access to your plant wherever you are. Take the opportunity and view data sheets, drawings, spare part lists, etc. on site.

Camera solutions

We offer 3 different camera solutions which are suited for the industry and tailored to their specific applications:

Immer den passenden Zugang

LINGL bietet für seinen Remote Service verschiedene Zugangsmöglichkeiten an:

Desktop-Sharing via „TeamViewer“

Die Fernwartungs-Software „TeamViewer“ ist eine der weltweit führenden Softwarelösungen in diesem Bereich. Mit mehr als 200 Millionen Anwendern und in über 30 Sprachen verfügbar.

Ein Hemmnis für eine schnelle Unterstützung ist hier oftmals eine auf Kunden- und Lingl-Seite unterschiedliche Fernwartungs-Software an sich, als auch unterschiedliche Softwareversionen.

Dieses Problem gehört nun der Vergangenheit an. LINGL ist im Besitz einer TeamViewer-Lizenz mit Kundenmodul. Dies erlaubt uns, Ihnen per Link einen kostenfreien Software-Download zu ermöglichen. Dies sichert Versionsgleichheit um problemlose Kommunikation zu.

Direkter Netzwerkzugang über VPN-Router

Diese Möglichkeit bietet den Vorteil, dass im Unterschied zum Desktop-Sharing, unser Servicetechniker direkt auf das Anlagen-Netzwerk zugreifen kann. Wir haben somit z.B. direkten Zugang zur SPS oder zum Web-Interface der Industrieroboter. Ohne dass auf dem Kundenrechner oder -Programmiergerät die entsprechende Software und Lizenz vorhanden sein muss.

Hierfür setzen wir praxiserprobte und robuste, industrielle VPN-Router ein.

Beide vorstehende Zugangsarten haben wir auf dem umseitig dargestellten Schema aufgeführt.

Sollten Sie Ihrerseits eine andere Zugangslösung vorziehen, können wir jederzeit auf Ihre spezifische Anforderung eingehen.

Always the appropriate access

LINGL offers several options of access to its Remote Service:

Desktop Sharing via "TeamViewer"

The remote maintenance software "TeamViewer" is one of the world's leading software solutions in this field. Its number of users already exceeds 200 million and it is available in more than 30 languages.

The different remote maintenance software used by the customer and Lingl as well as the different software versions very often constituted a significant obstacle for a rapid support.

But this is now a thing of the past. LINGL is in the possession of a TeamViewer licence with customer module. This allows us to provide you with a free software download via link making sure that the versions are identical and communication no longer causes any problems.

Direct access to the network via VPN router

Compared to Desktop Sharing, this option offers the advantage that our service technician can directly access the network of your plant. This means that we have direct access to the PLC or the web interface of the industrial robots for example without there being the need that the corresponding software and licence have to be installed on customer's computer or programming device.

For this purpose, we use field-tested and robust industrial VPN routers.

The two options of access are displayed on the scheme on the back of the page.

In case you prefer another option of access, we can of course respond to your specific demands at any time.

