

Fernzugriff auf Eierverarbeitungs- maschinen bei Geflügelhöfen

Kletec: höhere Kundenzufriedenheit durch IXON-Fernsupportlösung



Kletec stellt Maschinen her, die ein effizienteres und einfacheres Stapeln, Palettieren und Verarbeiten von Konsum- und Bruteiern ermöglichen, und gilt daher als Experte in der Automatisierung der Eierverarbeitung. Aufgrund seines internationalen Wachstums lieferte das Unternehmen zunehmend auch ins Ausland und begann daher, eine Fernzugriffslösung zu verwenden.

Die Online-Schaltung der Geräte ging jedoch nicht immer glatt. „Manchmal dauerte es einen ganzen Tag, bis es funktionierte“, erklärt Corné Adams, Projektingenieur bei Kletec. „Jedes Mal, wenn ein Port geöffnet werden musste, mussten wir anrufen.“ Das war Grund genug für Kletec, sich nach einer besseren Lösung umzusehen.

“

**Wir greifen ortsfern auf
Maschinen zu, um Kunden
schnell und effektiv zu helfen.**

”

Gründe für die Umstellung

Adams war bei dieser Suche von IXON angenehm überrascht. „Mir wurde erklärt, dass es mit IXON Cloud nicht nötig ist, Ports zu öffnen“, sagt Adams. Nach einer umfassenden Prüfung der Plattform wurde entschieden, auf IXON umzustellen.

Hauptgründe für die Umstellung waren für Kletec das transparente Preismodell und die einfache Verwendung von IXON Cloud. „Andere Lösungen sind weniger benutzerfreundlich. IXON Cloud sah gut aus und hat sich als einfach und funktionell bewährt. „Es ist einfach zu verwenden. Der Router lässt sich mit einem USB-Stick problemlos schnell konfigurieren.“



Das Öffnen von Ports ist nicht mehr nötig.



Guter Service und zufriedenerere Kunden

Kletec setzt IXON Cloud ein, um Fernservice bereitzustellen. Dabei wird im Wesentlichen der integrierte VNC-Dienst verwendet, um die Kontrolle über die Maschine zu übernehmen. „Sofern möglich, rüsten wir Maschinen, deren Aufstellort in über 200 km Entfernung liegt, standardmäßig mit einem IXrouter aus“, sagt Adams.

Kletec kann Kunden nun gezielt zeit- und standortunabhängig unterstützen. „Wenn jemand aus den USA abends wegen eines Problems anruft, melde ich mich schnell an und bin im Handumdrehen fertig“, sagt Adams. „Falls nötig, kann ich sogar über mein Handy einen Blick auf den Bildschirm des Kunden werfen.“

Service wurde bei Kletec schon immer groß geschrieben, und der Kundendienst des Unternehmens ist von jeher hoch geschätzt. Trotzdem ist die Kundenzufriedenheit seit der Implementierung der IXON-Lösung weiter gestiegen. „Dies ist zu einem großen Teil einem guten Fernservice zu verdanken. Aus diesem Grund verwenden wir IXON“, schließt Adams.

Vorteile der IXON Cloud-Lösung für Kletec:

- ✓ Bewährte einfache Lösung
- ✓ Unkomplizierte Konfiguration
- ✓ Schneller Service weltweit
- ✓ Mobiler Zugriff auf Maschinenschnittstellen
- ✓ Steigerung des geschäftlichen Mehrwerts für Kunden

