

# Serviceverlening op afstand en kostenbesparing voor DC Airco tijdens COVID-19

Het bedrijfsnetwerk isoleren met de 4G optie van de IXrouter om een veilige verbinding te maken



Normaal gesproken vliegen de service engineers van DC Airco de hele wereld over voor het installeren van hun verwarmings-, ventilatie- en aircosystemen. Daar heeft de wereldwijde COVID-19 pandemie echter een stokje voor gestoken. Marc Schimmel, service manager bij DC Airco, vertelt over de oplossing die zij hiervoor hebben gevonden bij IXON.

DC Airco is een vooruitstrevend producent van HVAC-oplossingen en kritische koelsystemen voor (mobiele) toepassingen die geheel op een accu functioneren of geen toegang tot wisselstroom hebben. Denk aan treinen, graafmachines en andere voertuigen die te maken hebben met trillingen en extreme omstandigheden zoals in de mijnbouw en bij defensie. Daarnaast zijn de HVAC-oplossingen ook ideaal voor stationaire apparatuur, zoals batterijruimtes en hybride, op zonne-energie werkende, off-grid equipment stations.

“

**Ik denk dat er momenteel heel veel bedrijven zijn met hetzelfde probleem als wij hadden. Je wilt wel op locatie zijn en je kunt er tijd voor reserveren, maar je wilt nu gewoon liever niet vliegen.**

Marc Schimmel, Service manager bij DC Airco

”

## Problemen door COVID-19 lockdown

De wereldwijde pandemie zorgde voor problemen bij veel bedrijven wereldwijd. Zo had ook DC Airco last van de maatregelen, met name de restricties op vliegen. Hun klanten zitten namelijk over de hele wereld.

Begin 2020 hadden ze een groot project met een bedrijf dat automatische elektrische voertuigen voor personenvervoer maakt. DC Airco levert verschillende producten voor klimaatbeheersing in zo'n voertuig om de passagiers, de equipment en de accubank te koelen. Voor ingebruikname wordt uitgeleverde apparatuur on-site geïnstalleerd en getest. Er wordt dan gekeken of de equipment doet wat er gevraagd is. Werkt alles naar behoren? Komt er voldoende lucht uit de kanalen om te koelen?

“  
Via de 4G optie van de IXrouter zorg je ook dat je het bedrijfsnetwerk isoleert. Hierdoor is alles veilig en laagdrempelig. Die feature waarderen wij zeer.

Marc Schimmel, Service manager bij DC Airco

“We waren al een hele tijd bezig met het project en het moest net tijdens de intelligente lockdown in bedrijf gesteld worden. Daar liepen we dus tegen een probleem aan. De enige oplossing was om het programma van de PLC te laten installeren door een externe monteur en deze via Teamviewer over te nemen. Echter komt er dan software op iemands computer en die kan ook wijzigen toepassen. Dat wil je voorkomen,” vertelt service manager Marc Schimmel. “Iedereen wil gewoon door, maar omdat we ons aan protocollen moeten houden en niet kunnen vliegen, kan dat niet.”

## Direct starten met remote access

“Van een afstand op een bedrijfsnetwerk komen is sowieso heel moeilijk. Klanten zijn als de dood dat je ergens bij uitkomt, waar je niet mag komen. We moesten dus op zoek naar een andere oplossing,” geeft Marc aan. “Ik ben op zoek gegaan naar wat voor oplossingen er allemaal in de markt waren en kwam al snel bij IXON uit. De gratis proefperiode was voor ons een groot voordeel. Daardoor kon ik meteen starten en zelf ondervinden of het voor ons werkte.” In Oostenrijk zit een klant van DC Airco die machines bouwt om treinrails te slijpen. Per machine zitten er acht verschillende units van DC Airco in. Deze klant sturen ze de IXrouter nu gewoon toe. “De installatie is makkelijk voor de klant en de inbedrijfstelling kunnen we samen online doen. Ik heb meteen verbinding met hun netwerk. Dit gaat veel sneller dan telefonisch, want dan moet je tegelijkertijd kijken wat er precies gebeurt en dat is soms lastig te zien. Nu kan ik gewoon live meekijken,” zegt Marc.

## Wat de IXON Cloud heeft opgeleverd voor DC Airco:

- ✓ Tijdsbesparing en kostenverlaging
- ✓ Veilige, geïsoleerde verbinding met 4G
- ✓ Samen met de klant problemen oplossen
- ✓ Eenvoudige installatie van de IXrouter voor de klant

## Snelle serviceverlening op afstand

DC Airco gebruikt de IXrouter voor inbedrijfstelling op afstand. Als er storing is of input vanuit de klant kunnen ze dat samen doorlopen. “Als de klant bijvoorbeeld vraagt om een brandalarm dat automatisch de airconditioning stopt, testen we dit samen door middel van remote access,” zegt Marc.

“De klant wil vaak zijn internetverbinding niet geven of wil hun bedrijfsnetwerk niet aansluiten op het ethernet. Via de 4G optie van de IXrouter zorg je ervoor dat je het bedrijfsnetwerk isoleert. Hierdoor is alles veilig en laagdrempelig. Die feature waarderen wij zeer. We hebben nu een 4G kaartje in de PLC gedaan, dan zeggen we tegen de klant ‘sluit de IXrouter maar aan’ en dan maken we een VPN verbinding met de IXrouter. Vervolgens verleent de klant toegang via het IXON Cloud platform en dan ben ik eigenlijk gewoon op locatie. We kunnen er dan samen even doorheen lopen. Dit voelt voor de klant veel veiliger. We willen nu bij elk project gaan kijken of we een IXrouter bij kunnen leveren.”

## Grote besparingen

Remote access zorgt voor een enorme besparing voor zowel DC Airco als haar klanten. Voor de COVID-19 uitbraak vlogen service medewerkers van DC Airco naar de klant op locatie. Dit brengt hoge kosten met zich mee: de kosten van de vliegticket, de tijd van het reizen en wachten, en vervoer van het vliegveld naar de klant waar soms een huurauto voor nodig is. “We rekenen voor een inbedrijfstelling meestal 1,5 dag, afhankelijk van de locatie. Vaak vlieg je de dag erna dan pas terug, dus ook de kosten van een overnachting komen er dan nog bij,” zegt Marc Schimmel. “Dit loopt al gauw op tot in de duizenden euro's en die kosten worden door de klant betaald. Met de IXON oplossing besparen we tot wel 70% van die kosten.”



[www.ixon.cloud/start](https://www.ixon.cloud/start) →