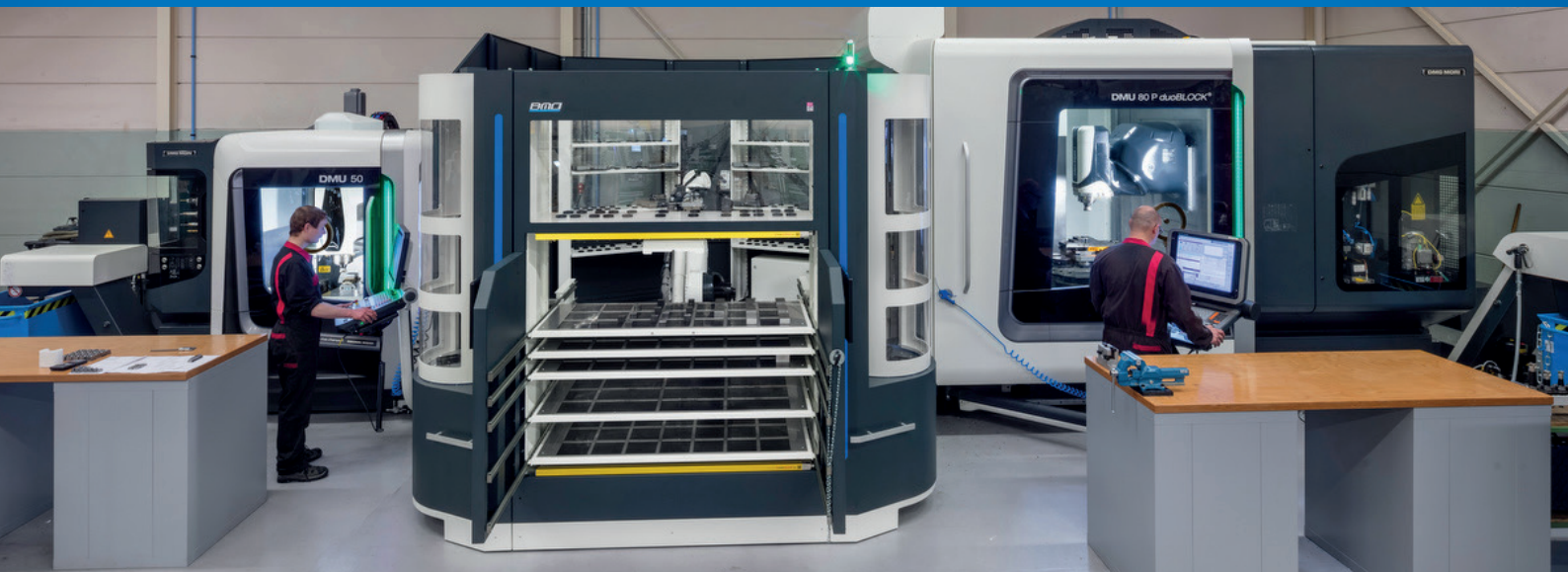


# 90% van machine problemen op afstand opgelost

BMO Automation zet IXON Cloud in voor verbeterde serviceverlening



BMO Automation ontwikkelt en produceert gebruiksvriendelijke, innovatieve automatiseringsoplossingen voor het beladen van CNC draai- en freesmachines in de metaal- en kunststofverwerkende industrie. Ze bieden de metaalindustrie, die zwaar onder druk staat door een personeelstekort, een innovatieve oplossing met robots waardoor draaiuren verhoogd kunnen worden naar 24 uur per dag.

BMO Automation maakte al gebruik van Teamviewer, een remote desktop access solution waarmee ze computerschermen kunnen overnemen. Rick Kokx, Engineer bij BMO, legt uit waarom ze het tijd vonden om een stap verder te gaan: "We merkten dat we dieper in ons systeem wilden kijken. Niet alleen om te zien wat er op het scherm gebeurt, maar ook in de robot, de veiligheidssystemen en in de eventuele veiligheids controlesystemen." Dit zou BMO de mogelijkheid geven om klanten niet alleen bij problemen te helpen, maar ook met andere vragen.

“  
Eindgebruikers merken  
dat remote access  
profijt oplevert.  
”

## Niet meer afhankelijk van geïnstalleerde software

De zoektocht naar een remote access oplossing begon toen bij BMO de vraag gesteld werd hoe ze hun klanten sneller met vragen, problemen en vernieuwingen konden helpen. "Daar is uitgerold dat een VPN remote support oplossing voor ons de beste keuze was", zegt Rick.

"We hebben de vergelijking gemaakt tussen verschillende oplossingen, de bijbehorende kwaliteiten en het kostenplaatje. IXON kwam uit dit onderzoek als beste uit de bus," geeft Rick aan. Remote access oplossingen zijn in essentie erg vergelijkbaar, maar er waren voor BMO toch meerdere redenen om voor een samenwerking met IXON te kiezen. De eerste doorslaggevende factor was het webportaal: "Het werkt erg overzichtelijk en makkelijk, voor zowel de interne als externe mensen." Hierdoor zijn ze niet meer afhankelijk van geïnstalleerde software en kunnen ze via een laptop, tablet of telefoon altijd bij hun machines.

“

**We kunnen het probleem vanuit kantoor opsporen en de servicemonteurs de juiste onderdelen meegeven.**

”

Ten tweede bevat de algemene opzet van de cloud oplossing goed. "Er wordt daadwerkelijk met Nederlandse servers gewerkt en die kwaliteitseisen die ze daar hanteren zijn van het gewenste niveau," vertelt Rick. BMO heeft grote klanten in zijn portfolio en die hebben strenge veiligheidseisen. Als laatste vindt BMO het een groot voordeel dat het niet noodzakelijk is om een abonnement af te sluiten voor extra gebruikers of meerdere VPN connecties. Nu kunnen ze op een veilige manier toegang verschaffen aan meerdere gebruikers, zonder accounts en wachtwoorden te delen.

## Voordelen van IXON Cloud voor BMO Automation:

- ✓ Snellere support voor klanten
- ✓ Geen wachttijden meer
- ✓ Remote support via VPN
- ✓ Effectievere service op locatie
- ✓ Minder ongeplande stilstand

## Samenwerking met klanten

BMO integreert de IXrouters standaard in zijn machines. Hierdoor kunnen zij een aanzienlijk deel van de problemen oplossen door het opzetten van een VPN-verbinding via de cloud. "Voordat wij verbinding maken met een klant, bellen we ze altijd eerst op om toestemming te vragen. Pas als de klant akkoord geeft loggen wij in."

Helaas kunnen niet alle problemen van afstand worden opgelost. Waarom niet? Rick vertelt: "Dit heeft te maken met het uitvoeren van een fysieke veiligheidscheck die er soms plaats moet vinden bij de robot. Een toevoeging van IXON is dat wij vanaf kantoor kunnen controleren waar de storing plaatsvindt en welk onderdeel defect is. Dan kunnen wij de juiste onderdelen aan onze servicemonteurs meegeven zodat het probleem bij de klant snel verholpen kan worden."

Met behulp van remote access kan BMO Automation sneller schakelen, zo wordt 90% van de problemen op afstand opgelost. Door mee te kijken met de klant, kunnen problemen sneller worden opgelost. Wachttijden verdwijnen omdat servicemonteurs niet meer fysiek op locatie hoeven te zijn. Klanten worden adequaat en doelgericht geholpen, wat leidt tot minder ongeplande stilstand van machines. Door het aanbieden van goede support stijgt de klanttevredenheid. "Eindgebruikers merken dat remote access profijt oplevert," sluit Rick af.



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