



Remote Services

Technologie, die Ausfallzeiten verkürzt und eine höhere Effizienz am Einsatzort ermöglicht.

Remote Services ist ein Paket modernster Technologien, die die Effizienz am Einsatzort signifikant erhöhen. Zwei der wichtigsten Funktionen sind die *Fehlersuche per Fernzugriff* und *Software-Updates per Fernzugriff*.

Fehlersuche per Fernzugriff

Die **Fehlersuche per Fernzugriff** ermöglicht Ihrem Cat-Händler die Durchführung einer Ferndiagnose auf Ihrer vernetzten Maschine, um Probleme während des Betriebs zu erkennen.

Techniker des Händlers können zügig ermitteln, wodurch ein Fehlercode oder eine Warnung ausgelöst wurde. Wenn eine Reparatur erforderlich ist, bringt der Techniker dank der Fehlersuche per Fernzugriff die richtigen Ersatzteile, Service-Werkzeuge und Anweisungen mit, sodass die Reparatur bei einem einzigen Besuch vollständig durchgeführt werden kann. Damit ist Ihre Maschine so schnell wie möglich wieder einsatzbereit und Sie sparen Zeit und Geld.

Vorteile

- Die Ferndiagnose lässt sich während des Maschinenbetriebs per Fernzugriff durchführen.
- Der Cat-Händler erhält die benötigten Maschinendaten, um schnell eine Empfehlung zum besten Vorgehen auszusprechen.
- Die Techniker erhalten genaue Informationen und bringen die richtigen Ersatzteile, Werkzeuge und Anweisungen zur schnellstmöglichen Durchführung der Reparaturen mit.
- Probleme werden schneller und mit weniger Ausfallzeiten behoben.
- Die Effizienz am Einsatzort steigt, wodurch Sie Zeit und Geld sparen.

Software-Updates per Fernzugriff

Die **Funktion Software-Updates per Fernzugriff** ermöglicht eine Aktualisierung der Bordsoftware vernetzter Maschinen, ohne dass ein Techniker vor Ort anwesend sein muss.

Sie werden von Ihrem Cat-Händler darüber benachrichtigt, dass eine neue Softwareaktualisierung verfügbar ist. Die Aktualisierung kann eingespielt werden, während sich die Maschine am Einsatzort befindet. Sie müssen nicht erst warten, bis ein Techniker des Händlers eintrifft.

Die Funktion Software-Updates per Fernzugriff gewährleistet, dass Ihre Maschinen stets optimale Leistung erbringen, wodurch die Effizienz maximiert und Ausfallzeiten minimiert werden.

Vorteile

- Reduzierung der für die Aktualisierung von Maschinensoftware erforderlichen Zeit um bis zu 50 %
- Keine Wartezeit, bis ein Techniker des Händlers am Einsatzort eintrifft
- Gewährleistung, dass Softwareaktualisierungen so bald wie möglich verfügbar sind, ohne dass die Maschine den Einsatzort verlassen muss
- Durchführung von Aktualisierungen zu einem passenden Zeitpunkt im Betrieb
- Die Effizienz am Einsatzort steigt, wodurch Sie Zeit und Geld sparen.



Ablauf der Fehlersuche per Fernzugriff

- 1 Der Kunde ruft den Händler an, um ein Problem an der Maschine zu melden.
- 2 Der Techniker des Händlers startet eine Sitzung, bei der per Fernzugriff eine Fehlersuche anhand von Live-Diagnosedaten zur Maschine erfolgt.
- 3 Der Händler sucht nach Softwareaktualisierungen für die Maschine und spielt die aktuelle Softwareversion per Fernzugriff ein.
- 4 Wenn erforderlich, kommt der Techniker mit den passenden Ersatzteilen an den Einsatzort und nimmt eine Reparatur vor.
- 5 Der Maschinenbetrieb erfolgt bei voller Effizienz und mit minimalen Ausfallzeiten.

Wie funktioniert die Fehlersuche per Fernzugriff?

Auf der Remote Services-Website wird über einen individuellen Link eine Sitzung zur Fehlersuche per Fernzugriff gestartet. Die Maschine muss eingeschaltet sein und kann sich während der Fehlersuche in Betrieb befinden.

Während der Sitzung erhält der Händler wichtige Echtzeitinformationen zur Maschine.

Ein Techniker des Händlers kann mit den für die jeweilige Reparatur erforderlichen Ersatzteilen und Werkzeugen zum Einsatzort kommen und so Probleme schnell und effizient beheben.

Wie funktionieren Software-Updates per Fernzugriff?

Wenn eine Softwareaktualisierung erforderlich ist, sendet der Cat-Händler die benötigten Flashdateien an die entsprechende Maschine. Anschließend führt ein autorisierter Benutzer (Mitarbeiter des Kunden oder des Händlers) auf seinem Mobilgerät die folgenden Schritte durch:

- Bestätigung, dass die Maschine bereit ist
- Einleitung des Update-Vorgangs
- Bestätigung nach erfolgreicher Software-Aktualisierung

Weitere Informationen oder eine Liste der infrage kommenden Maschinenmodelle erhalten Sie bei Ihrem Cat-Händler.

**Weitere Informationen über Cat Remote Services
erhalten Sie von Ihrem Cat-Händler.**

© 2020 Caterpillar. Alle Rechte vorbehalten. CAT, CATERPILLAR, LET'S DO THE WORK, die entsprechenden Logos, "Caterpillar Yellow", die Handelszeichen "Power Edge" und Cat-"Modern Hex" sowie die hierin verwendeten Unternehmens- und Produktidentitäten sind Markenzeichen von Caterpillar Inc. und dürfen nicht ohne Genehmigung verwendet werden.

PGDJ0410-01

