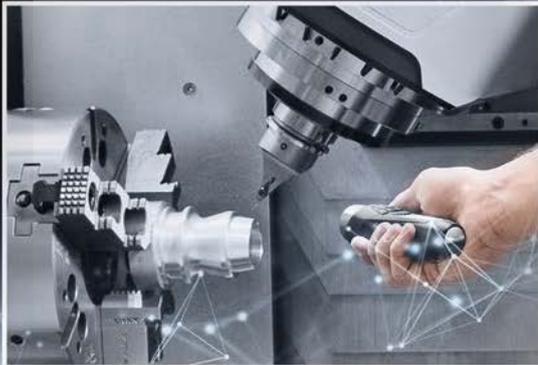


# DMG MORI

DMG MORI Digital Service

## NETservice

Il nuovo servizio di assistenza tecnica da remoto – rapido, sicuro e intuitivo



LIVESTREAM  
REMOTE  
SUPPORT



**NOVITÀ**

Disponibile in  
tariffa flat o  
come pacchetto  
pay-per-use.

## Esempi applicativi



### **Supporto online dell'utente**

Ottimizzazione di processo grazie alla trasmissione in tempo reale dei dati della macchina



### **Formazione online**

Con immagini guidate per un apprendimento ottimale



### **Assistenza tecnica immediata**

Supportata da videocamera per una rapida risoluzione dei problemi

## NETservice

# La Vostra porta di accesso all'assistenza digitale!

I principali vantaggi per l'utente del nostro nuovo NETservice, rispetto ai convenzionali sistemi di assistenza da remoto, risiedono nel collegamento plug-and-play della nuova SERVICEcamera, nella conferenza multiutente e nella massima sicurezza dei dati.

## HIGHLIGHTS

- + **Riduzione dei tempi di attesa** grazie al routing diretto al primo operatore disponibile
- + **Percentuale più elevata di risoluzione dei guasti** grazie all'accesso a CELOS, IPC e CN
- + **Massima sicurezza dei dati**
- + **Connessione della SERVICEcamera in opzione:** maggiore efficienza di risoluzione dei problemi grazie alla trasmissione livestream (video/audio/immagini) dalla macchina direttamente al Service Expert DMG MORI
- + **Documentazione** di tutte le attività di assistenza tecnica
- + **Caricamento diretto** della documentazione aggiornata
- + **Conferenza multiutente**  
Interconnessione di diversi esperti DMG MORI per una più rapida risoluzione congiunta dei problemi
- + **Comandi intuitivi**
- + **Profili utente individuali**
- + **Anche per macchine preesistenti** grazie al kit di upgrade

Conferenza multiutente

# Supporto diretto per l'utilizzatore



Service Expert



Tecnologie applicative

Operatore macchina



Tecnico dell'assistenza



## ASSISTENZA DA REMOTO CON VIDEOCAMERA E CONFERENZA MULTIUTENTE

Il nuovo *NETservice* consente l'interconnessione di diversi interlocutori in un processo multiutente. Gli operatori delle macchine, gli esperti di service, i tecnici dell'assistenza o altri dipendenti degli stabilimenti produttivi potranno, dunque, collaborare insieme alla risoluzione del guasto.

- + Soluzione più rapida dei problemi grazie ad un'efficiente rete di comunicazione
- + Il know-how degli esperti subito disponibile

## SERVICEcamera LIVESTREAM PER IL NETservice

Il collegamento della SERVICEcamera, disponibile in opzione, consente la trasmissione livestream dei dati dalla macchina ai Service Expert DMG MORI.

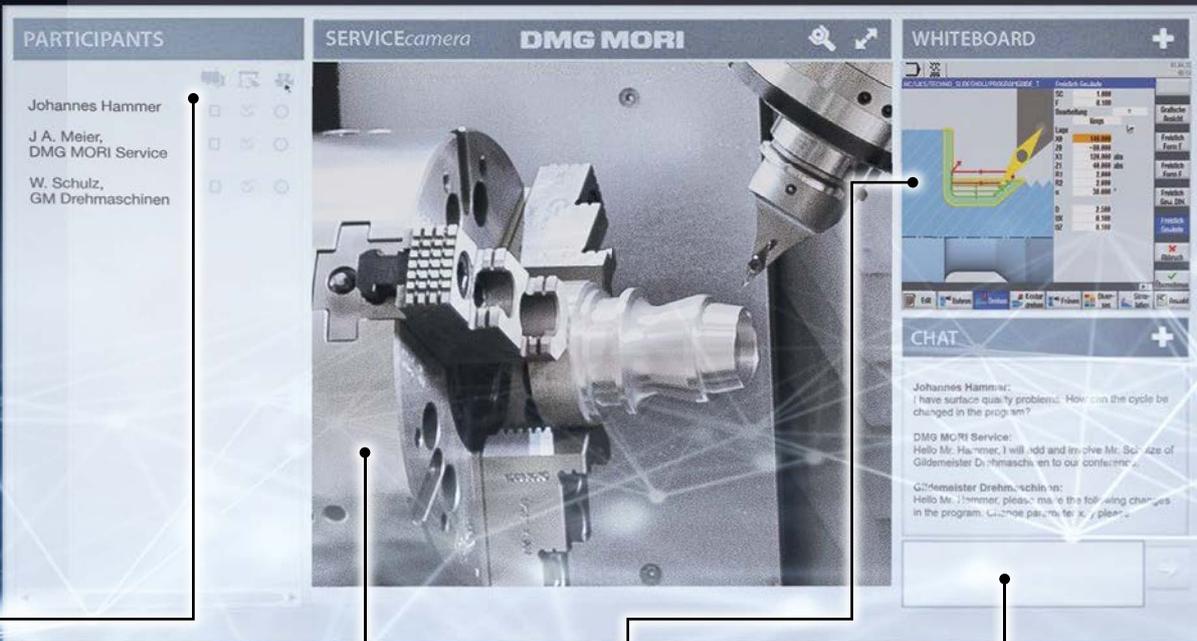
Il supporto visivo, a completamento delle già note conferenze telefoniche e online con i nostri esperti dell'assistenza DMG MORI, garantisce una percentuale significativamente maggiore di risoluzione dei problemi.

- + **Collegamento plug-and-play** senza preconfigurazione tra SERVICEcamera e NETservice (IoTconnector)
- + **Maggiore rapidità di identificazione e risoluzione del problema**
- + **Nessuna necessità di descrizione del problema al telefono**
- + **Trasmissione WiFi** rapida e sicura
- + **Alloggiamento dotato di protezione contro gli spruzzi d'acqua**
- + **Illuminazione e puntatore laser** integrati
- + **Archiviazione di fotografie e video** su videocamera e IoTconnector per uso futuro



## NETservice DI SERIE

**Il supporto online riduce al minimo i tempi di fermo macchina e i costi dell'assistenza tecnica.** Risolviamo oltre il 60% dei problemi con il nostro NETservice grazie ad un servizio qualificato di diagnosi online e Vi garantiamo un supporto decisivo, affinché le vostre macchine tornino operative nel minor tempo possibile. Il know-how degli esperti dell'assistenza tecnica di DMG MORI è subito disponibile mediante comunicazione diretta da remoto.



### Partecipanti

Operatori, Service Expert, tecnici dell'assistenza e, ove necessario, anche esperti dello stabilimento possono comunicare e collaborare tra loro per offrire manutenzione e supporto al cliente.

### SERVICEcamera

Supporto mirato per l'uso e la manutenzione della Vostra macchina con trasmissione delle immagini in tempo reale.

### Whiteboard

Whiteboard è la lavagna digitale per le conferenze. I partecipanti alla conferenza possono condividere e modificare foto, schermate e disegni (con funzioni, ad esempio, di evidenziazione, cerchiatura o sottolineatura).

### Comunicazione via chat

Nella chat, tutti i messaggi di testo vengono immediatamente inviati a tutti i partecipanti della conferenza mediante instant messaging.

# DIGITAL MANUFACTURING PACKAGE

## CELOS Update

Indipendente dal PLC per  
l'aggiornamento di qualsiasi  
versione precedente di CELOS

CELOS

**DMG MORI CONNECTIVITY**  
Gratuita di serie su tutte le  
macchine DMG MORI

umati  
OPC UA MQTT  
MTConnect

## Messenger

Stato operativo di tutte le macchine  
collegate in un colpo d'occhio



## NETservice

Comunicazione remota diretta con  
l'assistenza tecnica DMG MORI



my DMG MORI  
CUSTOMER PORTAL



## my DMG MORI:

Il nuovo portale clienti per  
la continua ottimizzazione  
del service

# LE NUOVE TARIFFE NETservice

## TARIFFA FLAT O PAY-PER-USE – A VOI LA SCELTA!



### PER I POWER-USER:

NETservice e numerose altre funzioni sono disponibili in tariffa flat, in quanto parte integrante del Digital Manufacturing Package.

### PAY-PER-USE:

Calcola l'utilizzo effettivo del NETservice.

### DIGITAL MANUFACTURING PACKAGE

Il nostro pacchetto Digital Manufacturing Package include molto più che il solo NETservice. Oltre a strumenti perfettamente complementari, come Messenger ed importanti interfacce, avrai sempre la versione più aggiornata dei prodotti DMG MORI grazie a regolari update.

### PAY-PER-USE PACKAGE

Trasparenza dei costi grazie alla fatturazione basata sugli effettivi fabbisogni. Pagate solo per le prestazioni che usate davvero. Se un intervento di NETservice da remoto non va a buon fine, tali costi verranno interamente stornati su un intervento di service DMG MORI.

### COMPONENTI

CONNECTIVITY Hardware

•

•

Gestione dispositivo ADAMOS

•

•

Aggiornamenti di sicurezza

•

•

NETservice Updates

•

•

NETservice Hotline

•

Tariffa oraria regionale

**NOVITÀ:** MESSENGER

•

**NOVITÀ:** APPLICATION CONNECTOR

•

**NOVITÀ:** Update a CELOS V6

•

**NOVITÀ:** Aggiornamento interfaccia

•

**NOVITÀ:** Interfaccia per l'acquisizione dei dati macchina

•

### PREZZI E DISPONIBILITÀ

Macchine DMG MORI (in garanzia)

0,- € al mese

0,- € al mese

Macchine DMG MORI (da 2 a 6 anni)

125,- € al mese per 1 macchina  
275,- € al mese fino a 4 macchine Offerta speciale: 999,- € pacchetto CELOS\*

Tariffa base: 25,- € al mese per macchina

SERVICEcamera

440,- €

440,- €

\*Validità di due anni

Retrofit-Kit

## Massima connettività anche per macchine preesistenti

NETservice è stato appositamente sviluppato per rispondere alle esigenze più complesse della clientela nel settore delle macchine utensili. Lo stesso vale per il nostro kit di upgrade, che Vi consente di integrare nella rete di produzione anche le Vostre macchine preesistenti\* in tutta semplicità e sicurezza.

\*Per macchine costruite a partire dal 2013

### Contatti

Per maggiori informazioni potete contattare il Vostro servizio di vendite e assistenza tecnica locale DMG MORI.

**DMGMORI.COM**

Desiderate un servizio più rapido, maggiore disponibilità e più nozioni?

Allora registrateVi gratuitamente al nostro portale clienti.

Potrete registrarVi in meno di 3 minuti per un vantaggio immediato!

**mydmgmori.com**



Tutte le informazioni sul nuovo NETservice sul sito:  
**netservice.dmgmori.com**