

Comunicato stampa

Marchesini Group realizza il suo novantesimo collaudo in streaming e lancia MIMO, suitcase di telecamere per l'assistenza a distanza

Pianoro (Bologna) – Per continuare ad offrire la massima assistenza ai clienti nell'attuale contesto internazionale, Marchesini Group ha consolidato i suoi servizi a supporto delle attività di post-vendita a distanza. Per la loro gestione è stata costituita una struttura chiamata **X-CARE** con il compito di orchestrare tutte le procedure di collaudo da remoto necessarie in questi tempi eccezionali. Il risultato finale è un kit completo di servizi utilizzabili anche singolarmente, che rimarranno attivi anche quando la situazione sanitaria sarà tornata alla normalità.

X-FAT, il FAT in streaming secondo Marchesini Group

Nel periodo marzo-novembre Marchesini Group ha eseguito novanta **X-FAT**, che hanno permesso ai clienti impossibilitati a raggiungere fisicamente le sedi del Gruppo di collegarsi in streaming con i tecnici in-house e portare a termine le procedure di collaudo. Grazie all'uso di telecamere fisse e mobili posizionate lungo la macchina o la linea numerosi clienti - tra cui l'azienda farmaceutica spagnola **Laboratorios ERN**, che ha collaudato da remoto la propria linea per il confezionamento di liquidi in bottiglie e fiale - sono stati in grado di richiedere chiarimenti su funzioni, settaggi e formati prima della consegna.

X-SAT e X-SERVICE: la nuova frontiera del post-vendita

La tecnologia sta rendendo possibile anche l'esecuzione a distanza delle fasi successive alla consegna della macchina. Per supportare le procedure di **X-SAT** - il Line Acceptance finale compiuto in sede del cliente - Marchesini Group ha introdotto un nuovo servizio chiamato **MIMO**: un sistema di videocamere installate a bordo macchina che - grazie una registrazione a 100 frame al secondo e a un framework proprietario di trigger digitali - permette di registrare l'errore lungo il processo produttivo nel momento esatto in cui si verifica.

MIMO, fornito ad oggi all'interno di una valigetta con l'hardware per l'installazione, è supportato da una App che guida il cliente nella corretta installazione delle videocamere a bordo: in questo modo sarà possibile disporre di una panoramica completa e precisa degli errori accidentali e consentire da remoto la risoluzione del problema, senza necessità di inviare tecnici in loco.

Il MIMO si somma ai già rodati servizi di Live Assistance e Teleservice, che insieme compongono l'**X-SERVICE** di Marchesini Group. Il servizio di **Live Assistance** consente a un operatore esperto di vedere cosa sta succedendo a bordo macchina e fornire indicazioni risolutive in real time, migliorando l'efficacia del troubleshooting attraverso una app dedicata o, come opzione, attraverso smartglasses.

I clienti che hanno inoltre installato sui loro impianti il software per il servizio di **Teleservice** possono effettuare la messa in remoto del pannello operatore attraverso una connessione sicura, permettendo ai tecnici Marchesini Group di lavorare sulla linea direttamente dal proprio ufficio, con risparmio di costi e velocizzazione delle procedure.

8 dicembre 2020