

Seminario - TEC 110



## Remote troubleshooting - Ricerca guasti e interventi da remoto

**Corso presso: Festo Academy**

Via Enrico Fermi, 36/38, 20057 - Assago (MI)

**Durata: 1g**

**Data:** Per la prossima edizione in programma contattateci.

**Scarica modulo iscrizione:**  
[www.festocte.it/iscrizione](http://www.festocte.it/iscrizione)

Le più recenti tecnologie e i nuovi strumenti portatili e wereable (Smart Glass, Smart Watch) stanno ampliando le possibilità di comunicazione e di telepresenza. Diventa quindi possibile applicarle ad ambiti quali il telecontrollo, il monitoraggio delle linee produttive e l'assistenza ai clienti da remoto

### **Rivolto a**

Responsabili Manutenzione, Ingegneri e Supervisor di Manutenzione, Responsabili Engineering di aziende produttive e Responsabili Engineering, Progettisti, costruttori di macchine e impianti.

### **Obiettivo**

Fornire le competenze per sviluppare servizi di teleassistenza e manutenzione remota in grado di ridurre i costi e aumentare il livello di servizio, integrando le tecnologie offerte dalla quarta rivoluzione industriale all'interno di sistemi già presenti o creandone di nuovi

### **Contenuti**

#### ■ **Il Problem Solving nella ricerca guasti**

- Principi di ricerca guasti nel service
- L'ascolto attivo del cliente per la raccolta delle informazioni fondamentali e dei "segnali deboli"
- Tecniche di troubleshooting
- Approccio strutturato Vs Approccio emotivo
- Troubleshooting in 7 passi
- Come usare la procedura dei 7 passi
- Perché una ricerca guasti fallisce
- Metodi di problem solving

#### ■ **La Gestione Digitale dei documenti di manutenzione**

- Dispositivi digitali portatili e wereable
- Gestione e distribuzione del database documentale
- Uso dei QR Code esempi e applicazioni

#### ■ **Le piattaforme innovative di assistenza al cliente**

- Sistemi di telediagnosi e controllo remoto

[Prosegue -->](#)

Pagina 1/2

- Smart Glasses e sistemi di comunicazione
- Piattaforme per la comunicazione "You See      What I See"
- Applicazioni per la formazione degli operatori e      dei manutentori
- Aspetti di sicurezza comportamentale
- Applicazioni di realtà aumentata in ambito      industriale

## ■ Analisi delle criticità organizzative

- Caratteristiche dei contratti      di assistenza remota
- Sicurezza nelle comunicazioni informatiche

## Sperimentarete

- Esercitazioni e role playing sulla gestione del      contatto
- Laboratorio tecnologico con simulazione ciclo: apertura      ticket, comunicazione, informazioni da remoto, preparazione intervento e feedback