Presseinformation

# Visual PressSupport unterstützt Kommunikation bei der Fernwartung

Koenig & Bauer bietet auch mechanische und verfahrenstechnische Unterstützung per Video- und Bildübertragung

* Fernwartung mit Live-Videos, Bildübertragung, Markierungen, Übertragung von Zeichnungen, Schaltplänen u.v.m.
* Spezialisten unterstützen bei Inbetriebnahmen und verfahrenstechnischen Details
* Perfekte Kommunikation zwischen Anwendern, Service-Technikern und Hotline

Radebeul, 09.12.2020
Koenig & Bauer ist wie jedes andere global agierende Unternehmen von den derzeitigen Reisebeschränkungen besonders betroffen. In dieser Situation helfen datenbasierte Services, um Maschinen in Betrieb zu nehmen und Service-Cases zur Zufriedenheit der Anwender weltweit zu lösen. Grundlage dafür ist die Fernwartung, die seit 1995 für hohe Verfügbarkeit der am Markt eingesetzten Rapida-Bogenoffsetmaschinen sorgt. Die Kommunikation ausschließlich über das Telefon birgt jedoch bei komplexen mechanischen Anforderungen oder verfahrenstechnischen Anfragen Risiken, nur begrenzt helfen zu können oder die Aufgabenstellung unvollständig zu erfassen.

Genau hier setzt der Visual PressSupport an. Dieses ‚digitale‘ Werkzeug bietet eine Informationsübermittlung mit Mehrwert und erleichtert Anwendern und Hotline-Technikern die Kommunikation deutlich. Der Hotline-Techniker sieht, was auch der Drucker bzw. Service-Techniker an der Maschine sieht. Er kann sich in Bewegtbildern Prozesse und Abläufe zeigen lassen und so einen schnellen und umfassenden Überblick über die Situation an der Maschine gewinnen. Das spart umfangreiche Beschreibungen und reduziert das Risiko von Missverständnissen gegenüber einem reinen Telefongespräch.

### Funktionskontrolle und Inbetriebnahme aus der Ferne

Und so sieht es in der Praxis aus: Für die Installation von UV-Trocknern im Rahmen einer Neumontage sind Spezialisten erforderlich. Diese konnten aufgrund von Reisebeschränkungen nicht an die Maschine. Und doch war eine Inbetriebnahme dank Visual PressSupport möglich.

Zuerst erfolgte eine Online-Schulung der Service-Mitarbeiter vor Ort. Dafür zeichnete der Campus von Koenig & Bauer, das Trainingszentrum des Druckmaschinenherstellers, verantwortlich. Im Rahmen von Online-Trainings wurde gezeigt und erläutert, worauf es bei der Installation und Inbetriebnahme der Trockner ankommt und was bei Arbeiten an Hochspannungsanlagen mit bis zu 4 kV zu beachten ist.

Danach bauten die Mitarbeiter die Anlage selbstständig auf und installierten die Trockner. Bevor die Maschine das erste Mal in Betrieb genommen wurde, ließ sich ein Trocknerspezialist von Koenig & Bauer alle wichtigen Punkte zeigen. Dazu gehörten u. a. die Verdrahtung aller Verbindungen, die Kabelverlegung sowie Anschlüsse der Wasserkühlung. Per Visual PressSupport sah der Spezialist die Anlagenteile im Bild bzw. im Video, konnte die Mitarbeiter vor Ort zu weiteren Elementen führen sowie am Bildschirm Punkte kennzeichnen, die er noch mal genau sehen will bzw. an denen weitere Einstellungen vorzunehmen sind. Die Kommunikation bezog sich damit nicht nur auf das gesprochene Wort, sondern wurde um Live-Bilder und Anmerkungen erweitert. Auch Checklisten ließen sich auf diese Weise live abarbeiten. Alle Seiten wussten, wovon sie sprachen, eine Funktionskontrolle wurde lückenlos ermöglicht. Die Maschine konnte inklusive der Trockner gefahrlos anlaufen.

### Vielfalt der Anwendungen

Auch in anderen Fällen hilft Visual PressSupport. Es lassen sich über große Entfernungen hinweg drucktechnische Besonderheiten bewerten oder mechanische Hilfestellungen geben. Beispielsweise kam es an einer großformatigen Wendemaschine zu Faltenbildungen in der Bogenwendung. Konstrukteure ließen sich per Visual PressSupport Druckbogen und mechanische Elemente zeigen und konnten eine fehlerhafte Greifereinstellung feststellen. Nach deren Korrektur produzierte die Maschine wieder faltenfrei.

Woanders funktionierte der Lackplattenwechsel fehlerhaft. Ein Blick auf die Lackplatte verriet, dass am Leitstand die falsche Plattenart eingestellt war. Nach Umstellung arbeitete der Plattenwechsel wieder einwandfrei.

Visual PressSupport hat sich im Service an Bogenoffsetmaschinen bewährt. Neben Koenig & Bauer Sheetfed nutzen es auch andere Business Units des Druckmaschinenherstellers – beispielsweise für Maschinen im Bereich Digital & Webfed, Coding und MetalPrint.

**Interessante Website:** <https://www.koenig-bauer.com/de/service/sheetfed/technologie-service-select/visual-presssupport/>

#### Voraussetzungen für den Service Visual PressSupport

* Android- oder iOS-Endgerät
* Eine schnelle Internetverbindung über WIFI oder mobile Daten
* Empfohlen wird zusätzlich die Nutzung eines kabelgebundenen Headsets und die Vorinstallation der „Visual Support“-App

#### Foto 1:

Koenig & Bauer Campus: In einem kleinen Studio vermitteln Trainer und Fachleute von Koenig & Bauer Spezialwissen – auch zum Installieren von UV-Trocknern

#### Foto 2:

Kontrolle und Kommunikation zur Einstellung des Durchflusswächters am UV-Zwischentrockner

#### Foto 3:

Mit Visual PressSupport lässt sich aus der Ferne prüfen, ob im Hochspannungs-Bereich innerhalb des Schaltschranks alles korrekt installiert ist. Der Trocknerspezialist kann Punkte kennzeichnen, die er genau sehen will bzw. an denen noch etwas korrigiert werden muss

#### Foto 4:

Auch an den Medienanschlüssen der Trockner lassen sich Schritt für Schritt erforderliche Einstellungen erläutern

#### Ansprechpartner für Presse

Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co. KG
Martin Dänhardt
T +49 351 833-2580
M martin.daenhardt@koenig-bauer.com

#### Über Koenig & Bauer

Koenig & Bauer ist der älteste Druckmaschinenhersteller der Welt mit dem breitesten Produktprogramm der Branche. Seit über 200 Jahren unterstützt das Unternehmen die Drucker mit innovativer Technik, passgenauen Verfahren und vielfältigen Services. Das Portfolio reicht von Banknoten über Karton-, Folien-, Blech- und Glasverpackungen bis hin zum Bücher-, Display-, Kennzeichnungs-, Dekor-, Magazin-, Werbe- und Zeitungsdruck. Offset- und Flexodruck bei Bogen und Rolle, wasserloser Offset, Stahlstich-, Simultan- und Siebdruck oder digitaler Inkjetdruck – in fast allen Druckverfahren ist Koenig & Bauer zu Hause und häufig führend. Im Geschäftsjahr 2019 erwirtschafteten die 5.800 hoch qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit einen Jahresumsatz von über 1,2 Milliarden Euro.

Weitere Informationen unter [www.koenig-bauer.com](http://www.koenig-bauer.com)