

# Kundenbetreuung

Partnerschaft – von Anfang an





„Ich wünsche mir einen flexiblen Kundensupport, der meine Entscheidungen kurzfristig bestätigen kann.“

„Maschinenüberwachung ist für mich ein neuer Arbeitsbereich. Daher benötige ich umfassende Schulungen.“

„Ich muss mich gleichzeitig auf so viele Aufgaben konzentrieren und möchte die regelmäßige Maschinenüberwachung gern auslagern.“

„Unsere IT-Bestimmungen erfordern ein System, das in Bezug auf IT-Sicherheit und -Leistung, immer die aktuellen Anforderungen erfüllt.“



„Es ist erfolgsentscheidend, dass unsere kritischen Maschinen laufen. Manchmal muss ich Entscheidungen mit weitreichenden Konsequenzen fällen. Ich wünsche mir einen flexiblen Kundensupport, mit dem ich kurzfristig das Für und Wider diskutieren kann und der mich in meinen Entscheidungen bestätigt.“

## Unser Helpdesk – wahlweise rund um die Uhr oder werktags verfügbar

Der Helpdesk bietet wertvolle Unterstützung und auf Wunsch rund um die Uhr verfügbares Fachwissen von Experten. Der Fernzugriff auf Ihr System ermöglicht einen schnellen und effizienten Support.

- Wir verfügen über Kundenbetreuungsteams in Deutschland und den USA.
- Ihr Ansprechpartner bei PROGNOST hat Fernzugriff auf Ihr System und berät Sie auf der Basis von Monitoringanalysen und Anlagenleistung. Darüber hinaus werden alle Ihre Fragen bezüglich Ihrer PROGNOST®-NT Installation beantwortet – von den Messketten bis zur PLS-Anbindung.
- Dieser persönliche, sachkundige Service unterstützt Sie bei Ihren Entscheidungsprozessen und hilft Ihnen, Ihre Instandhaltungsziele zu erreichen.

## Alarmweiterleitung

Die automatische Alarmweiterleitung an PROGNOST Systems nach Maschinenausfällen bietet Berichte und Rat von Experten. Dies wiederum ist ein deutlicher Mehrwert für Maschinenführer, die unaufgefordert Berichte von Maschinenproblemen erhalten, von denen sie unter Umständen zuvor noch gar keine Kenntnis hatten.

*„Maschinenüberwachung ist für mich ein neuer Arbeitsbereich. Daher benötige ich umfassende Schulungen im Umgang mit unserem neuen System, um sein Leistungsvermögen gänzlich zu verstehen und vollkommen ausschöpfen zu können. Ich wünsche mir, dass diese Fortbildung aus Modulen besteht und ich so mein Wissen nach und nach bis zum Experten weiterentwickeln kann.“*



## Anwenderseminare

Das **Grundlagenseminar** richtet sich an alle Anwender und ist der Schlüssel zu einem gelungenen Einstieg. Die Seminarinhalte erklären alle Systemkomponenten und ihr Zusammenspiel. Durch die Einweisung von Experten lernen Sie den Zustand Ihrer Maschinen zu beurteilen und exakte Fehleranalysen vorzunehmen.

Unser **Seminar für Fortgeschrittene** behandelt erweiterte Diagnosemethoden und Ursachenanalysen. Es bildet das Fundament für eine umfassende Systemkenntnis und ermöglicht Ihnen, maximalen Nutzen aus der Zustandsüberwachung zu ziehen.

Das **Seminar für Leitwarten-Personal** vermittelt die Grundlagen, um erfasste Maschinenzustandsinformationen zu verstehen und für einen effizienten Maschinenbetrieb zu verwenden.

Die Teilnehmer des **MSR-Spezialistenseminars** erwerben grundlegende Fachkenntnisse über die Hardwarekomponenten von PROGNOST®-NT und die entsprechende Software. Weiterhin gehören der Bauteiltausch und Verfahrensweisen zur Fehlerbehebung zum Seminarprogramm.

*„Ich muss mich gleichzeitig auf so viele Aufgaben und unterschiedliche Maschinentypen konzentrieren, dass ich die regelmäßige Maschinenüberwachung gern auslagern würde, um so für einen optimalen Maschinenzustand und ideale Produktionslaufzeit zu sorgen.“*



## Maschinenzustandsberichte und Ursachenanalysen

**Maschinenzustandsberichte** werden von den PROGNOST Systems-Diagnoseexperten erstellt. Die Schlussfolgerungen und Empfehlungen darin basieren auf den Monitoring-Daten Ihres PROGNOST®-Systems. Diese Zustandsberichte bieten Ihnen erstklassige Beurteilungen, auf die Sie sich verlassen können. Diese Berichte können auf jährlicher, halbjährlicher oder vierteljährlicher Basis angefordert werden.

Durch die **wöchentlichen Beurteilungen** übertragen Sie den Aufwand regelmäßiger Analysen an einen PROGNOST-Spezialisten und haben wieder Zeit für andere Aufgaben. Sie erhalten folglich mit geringstem Aufwand die beste Anlagenleistung.

Bei Unregelmäßigkeiten an den Maschinen helfen **auf Anfrage erstellte Ursachenanalysen** bei der Bestimmung der effizientesten Instandhaltungsmaßnahmen.

## Software Upgrade

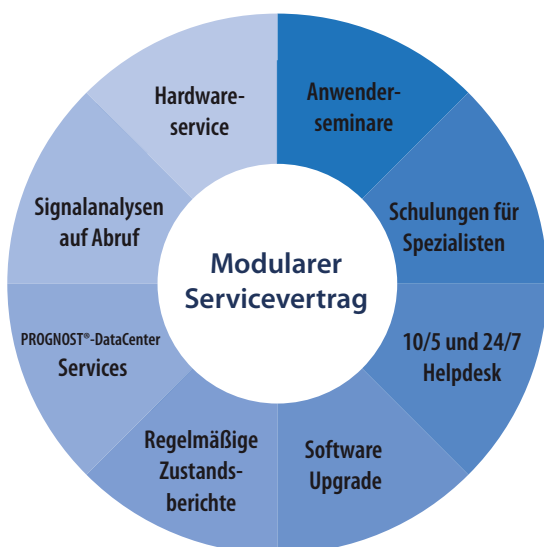
PROGNOST erhält ständig Einblick in die Herausforderungen, mit denen unsere Kunden Tag für Tag konfrontiert werden. Wir lernen ihre Maschinenprobleme kennen sowie ihre Lösungsansätze und Spezialwünsche. Dieses Wissen lassen wir **jedes Jahr** in eine neue **Vollversion der PROGNOST®-Software** einfließen. Die Verbesserungen betreffen die IT-Sicherheit, Signalanalysen, die Systemstabilität, die Benutzerfreundlichkeit der Software und mehr. Neue, von Kunden initiierte Analysen und eine neue Version unserer einzigartigen **Fehlermuster-Datenbank**, die ein Abbild unseres bestätigten Fachwissens der letzten 25 Jahre ist, sind ebenfalls Teil des Software Upgrades.

## Hardwareservice

Die System-Hardware benötigt eine regelmäßige Überprüfung. Wartungsintervalle werden empfohlen oder sogar vorgeschrieben, z. B. als Proof-Test gemäß IEC 61511. Es ist nicht auszuschließen, dass gelegentlich auch Komponenten ausgetauscht werden müssen. Wir haben alle Standardkomponenten am Lager und können so im Bedarfsfall rasch reagieren um den Normalbetrieb wiederherstellen.

## Modularer Servicevertrag

Um Ihnen ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Dienstleistungspaket anbieten zu können, haben wir einen modularen Servicevertrag entwickelt. Er deckt alle Optionen ab, sodass Sie einen Service immer dann nutzen können, wenn Sie ihn benötigen.

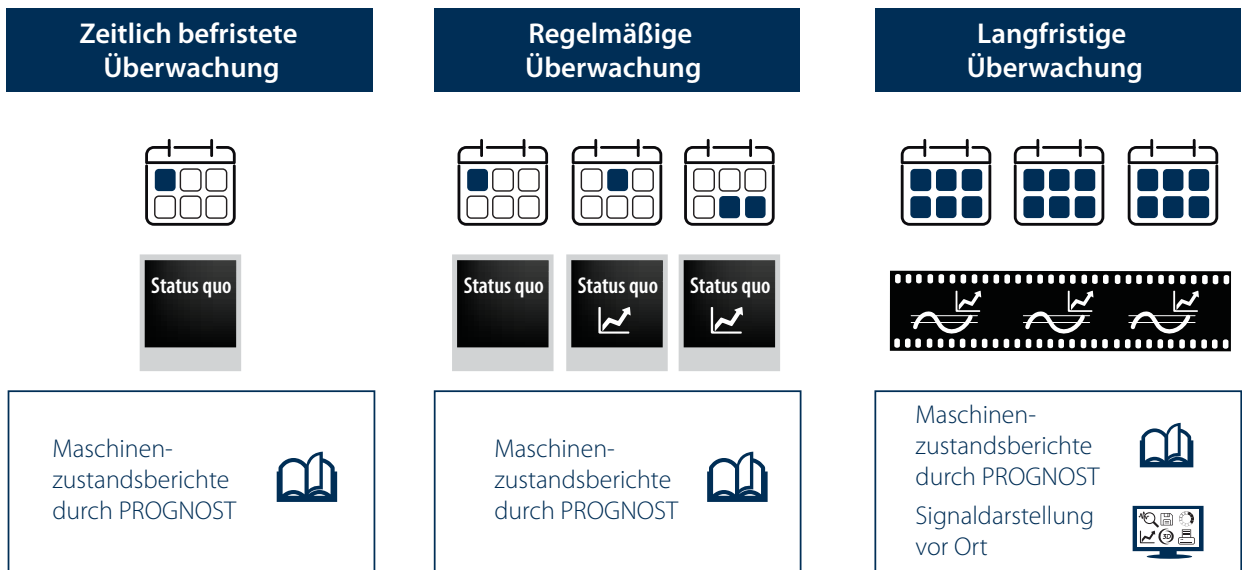


*„Unsere IT-Bestimmungen sind sehr streng, insbesondere für externe Systemintegratoren. Wir fordern ein bewährtes Konzept dafür, wie das System in Bezug auf IT-Sicherheit und -Leistung auf dem aktuellen Stand gehalten wird.“*



*„Wir wünschen uns ein flexibles Servicemodell. Auf diese Weise können wir am besten auf Unwägbarkeiten reagieren und eine schnelle Investitionsrentabilität gewährleisten.“*





## Unterstützung bei der Diagnose durch PROGNOST®

Die erstmalige Inbetriebnahme neuer Kompressoren, Maschinen mit einer Störungshistorie, Produktionsanlagen, die nach einer Instandsetzung wieder online gehen – all dies sind kritische Punkte, bei denen Online-Überwachung und die Diagnose von Experten gefragt sind.

Die PROGNOST-Kundenbetreuer bieten Ihnen verschiedene Möglichkeiten, um Ihre kritischen Maschinen zu überwachen: kurzfristig für einen festgelegten Zeitraum, in regelmäßigen Abständen oder auch in Form von langfristiger Überwachung. Alle drei Optionen basieren auf den Maschinendaten, die mit dem leistungsfähigen mobilen System von PROGNOST®-NT *Swift* erfasst und verarbeitet werden. Nach der Expertenanalyse der vorliegenden Daten durch unseren Kundensupport erhält der Maschinenbetreiber einen Maschinenzustandsbericht, der auf lückenlosen, gleichzeitig analysierten Signalen der gesamten Maschine basiert. Ausgerüstet mit diesem Bericht haben Bediener die notwendigen Informationen, um sichere Entscheidungen in Bezug auf Instandhaltungsmaßnahmen, Leistungsoptimierung und verlässliche Prognosen für Laufzeiten zu treffen.

PROGNOST®-NT *Swift* ist in der Lage, gleichzeitig 26 Kanäle zu erfassen, zu analysieren und aufzunehmen (was dem Bedarf eines 6-kurbeligen Verdichters entspricht):

- Geschwindigkeit
- Beschleunigung
- Kolbenstangenlage
- Trigger
- Dynamische Drücke



## **Impressum**

### **Bildnachweis:**

PROGNOST Systems GmbH

### **Urheberrecht:**

PROGNOST Systems GmbH

Daimlerstr. 10, 48432 Rheine / Germany



6. Ausgabe April 2019

© PROGNOST Systems GmbH 2019

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung. Die gesamte Broschüre oder Teile der Broschüre dürfen in jeglicher Form nicht ohne schriftliche Genehmigung der PROGNOST Systems GmbH reproduziert, vervielfältigt oder verbreitet werden. Trotz größtmöglicher Sorgfalt bei der Bearbeitung der Broschüre ist jegliche Haftung für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts ausgeschlossen.



**PROGNOST Systems GmbH**

Daimlerstr. 10  
48432 Rheine  
Germany

 +49 - 5971 - 808 19 0  
 info@prognost.com

**PROGNOST Systems, Inc.**

1018 Hercules Ave.  
Houston, TX, 77058  
USA

 +1 - 281-480 93 00  
 infousa@prognost.com

**PROGNOST Machinery Diagnostics  
Equipment and Services L.L.C**

P.O. Box 29861  
Abu Dhabi  
UAE

 +971 - 56 - 499 83 59

[www.prognost.com](http://www.prognost.com)