



## DER DIGITALE ZUGANG ZU INFORMATIONEN UND DIENSTLEISTUNGEN RUND UM WEICHEN

### Die VAE now-App – Dienstleistung auf smarte Art

#### Beschreibung

Wenn eine Weiche geliefert und eingebaut wurde, ist es für das Wartungspersonal des Kunden nicht einfach vor Ort Informationen zu der jeweiligen Weiche zu bekommen. Dokumente wie Zeichnungen, Abnahmeunterlagen und Wartungshandbücher existieren oft nur auf Papier oder sind als pdf-Datei auf einem Computer gespeichert. Der Kunde kann auf den ersten Blick nicht alle relevanten technischen Basisdaten, wie die konstruktive Ausführung, letzte Serviceaktivitäten oder die verbleibende Lebensdauer, erkennen. Ersatzteile können erst nach einer zeitraubenden Informationszusammenstellung im Büro angefragt werden. Ein fachkundiger Ansprechpartner für technische Probleme ist nicht immer gleich verfügbar.

Die VAE now-App scannt QR-, Datamatrix- und Barcodes sowie RFID-Chips.

Scannt der Kunde den Code, hat er sofortigen Zugriff auf verschiedene Informationen wie Zeichnungen, Fotos, Einbau- und Inspektionshandbücher, Abnahmeunterlagen zu der entsprechenden Weiche.

Über die App können Ersatzteile angefragt werden. Im Bereich Kundenservice besteht die Möglichkeit, direkt mit einem Servicemanager Kontakt aufzunehmen, der rund um die Uhr 24/7 verfügbar ist. Außerdem ist es mittels der App möglich, kleinere Inspektionen durchzuführen.

#### Mehrwert

- » schneller und effizienter Zugang zu Informationen und Dienstleistungen
- » Informationen über Aktivitäten an Weichen nach Auslieferung
- » Daten für Optimierungen, Neuentwicklungen und Planung von Dienstleistungen
- » Nachverfolgbarkeit der Produkte
- » enge Vernetzung zu Serviceaktivitäten und dem Einsatz des "Felix-Roboters"
- » direkter Support durch technische Dienste - 24/7
- » Anfrage von Ersatzteilen → direkter Kontakt zu den Ansprechpartnern im Verkauf



# EINFACHE ANWENDUNG

## Technische Beschreibung

- » Die folgenden Baugruppen einer neuen Weichen werden mittels Code identifiziert: linke / rechte halbe Zungenvorrichtung, Herzstück und linke / rechte Radlenker. Der Code wird im Produktionswerk des Lieferanten an der Weiche angebracht.
- » Die Nachrüstung der Codes an bereits eingebauten Weichen ist möglich.
- » Download der App im App-Store .
- » Identifikation über E-Mail des Kunden und Passwort
- » Scannen des Codes oder RFID-Chip oder Eingabe der Nummer auf dem Label.
- » Im Hauptmenü finden Sie technische Daten und Projektdaten der Weiche (Masterdaten)
- » Dokumente, wie z.B. Zeichnungen, Abnahmeunterlagen, Einbau- und Wartungshandbücher werden angezeigt.
- » Ersatzteile können während der Inspektion direkt über die App angefragt werden. Besondere Anforderungen können vom Kunden in einem Textfeld ergänzt werden.
- » Kunden können besondere Anliegen über die App mittels Text UND Fotos übermitteln und bekommen innerhalb von 24 Stunden eine technische fundierte Antwort. Dieser Service ist 24/7 verfügbar.
- » Die App ist intuitiv in der Anwendung. Sie ermöglicht einen schnellen und effizienten Zugang zu Informationen und Dienstleistungen.

