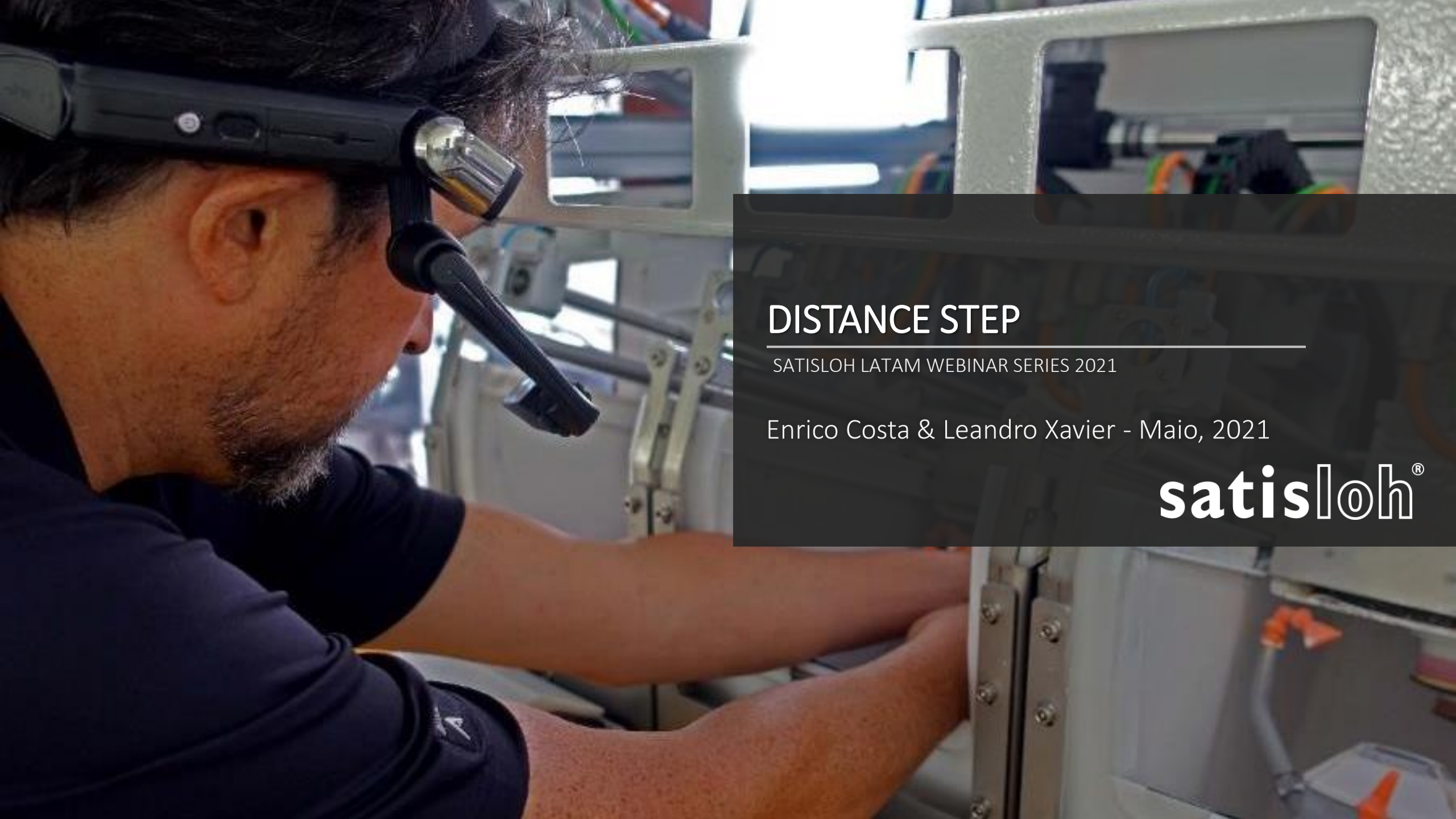


DISTANCE STEP

SATISLOH LATAM WEBINAR SERIES 2021

Enrico Costa & Leandro Xavier - Maio, 2021

satisloh®

ANTES DE COMEÇAR

Vamos disponibilizar a gravação deste Webinar em nossas plataformas

Envie suas perguntas a qualquer momento. Teremos uma seção de perguntas e respostas ao final da apresentação.

Ao final de cada tópico iremos fazer um Quiz para testar seus conhecimentos sobre este Webinar. As respostas são anônimas, seu nome não será divulgado.

Por favor responda a nossa pesquisa de satisfação enviada a vocês no final do webinar!

Confidential

satisloh®

NOSSOS APRESENTADORES

Enrico Costa
Gerente de Serviços América Latina

Leandro Xavier
Gerente de Regional de Vendas

Confidential

INTRODUÇÃO

Os novos desafios em serviços

- Novo Normal
- Restrições de viagens
- Serviço Remoto X Presencial
- Adoção de novas tecnologias

Confidential

satisloh®

O QUE É SATISLOH STEP?

Programa de Suporte & Manutenção Presencial e Remota

STEP

Satisloh Total Equipment Protection

STEP Basic / Secure

- Visitas presenciais 1 ou 2 vezes ao ano
- Troca de peças de desgaste
- Foco na manutenção preventiva dos equipamentos
- Indicado a laboratórios que não tenham equipe de manutenção própria

Distance STEP

- Suporte 100% virtual
- Troca de peças de desgaste não incluídas
- Foco no diagnóstico remoto e manutenção corretiva dos equipamentos
- Indicado a laboratórios que contem com equipe de manutenção própria.

Confidential

satisloh®

DISTANCE STEP

Conhecendo melhor nosso novo programa de manutenção

Para que Serve?

Realizar, com o auxílio de nosso time de serviços, intervenções de maior nível de complexidade como diagnóstico de falhas complexas, troca de motores, ajustes de eixos etc.

Vantagens?

Prioridade no atendimento via Hotline, maior velocidade e índice de assertividade no diagnóstico remoto, menor custo em serviços (viagens, hotéis, despesas, etc.)

Público Alvo

Ideal para laboratórios de médio e grande porte que possuam equipe de manutenção qualificada

Confidential

QUIZ

Vamos testar seu conhecimento sobre nossa apresentação

Qual o significado da sigla STEP?

- Service Total Equipment Preventive
- Satisloh Total Equipment Protection
- Satisloh Total Equipment Preventive

Confidential

satisloh®

QUIZ

Vamos testar seu conhecimento sobre nossa apresentação

O Distance STEP é um programa de manutenção Preventiva?

- Sim
- Não

Confidential

satisloh®

DISTANCE STEP

O que esta incluído no programa?

Distance STEP Hardware Kit

- Headset de realidade aumentada Satisloh;
- Satisloh Tablet;
- Distance STEP Charging Center.

Serviços

- Prioridade no atendimento via Hotline;
- Atendimento via WhatsApp disponível;
- Diagnóstico e orientação de sua equipe em tempo real e ilimitado;
- Acesso ao Knowledge Base Satisloh;
- Acesso às Diretrizes de laboratório seguro (SafeLab);
- Acesso ao MES Maintenance Manager.

Confidential

DISTANCE STEP

Hardware Kit - Headset

Aplicação:

- Realizar de forma remota, com o auxílio de nossos especialistas e em tempo real, intervenções de maior nível de complexidade como diagnóstico de falhas complexas, troca de motores, ajustes de eixos etc.

Ferramentas

- Com software SightCall pré-carregado para interação em tempo real com nosso especialistas técnicos;
- Controlado por voz dando ao usuário maior liberdade e velocidade no diagnóstico de falhas do equipamento.

Confidential

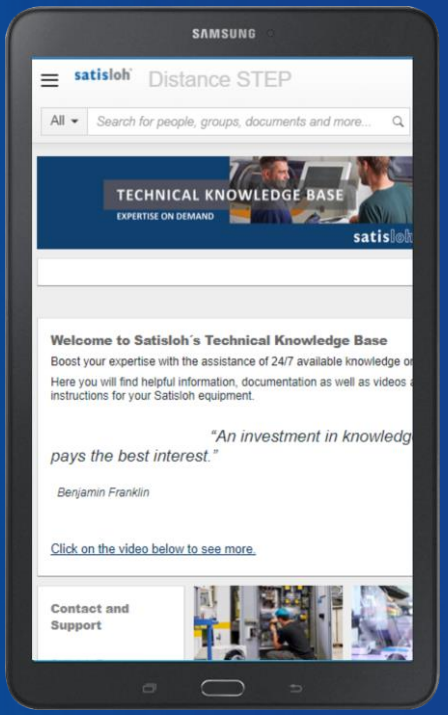
satisloh®

DISTANCE STEP

Hardware Kit - Tablet

Aplicação:

- Realizar de serviço de diagnóstico e intervenções remotas, com o auxílio de nossos especialistas e em tempo real. Consultar manuais e informações técnicas de equipamentos, gerenciar rotinas de manutenção preventiva, diárias, semanais, mensais, semestrais e anuais.



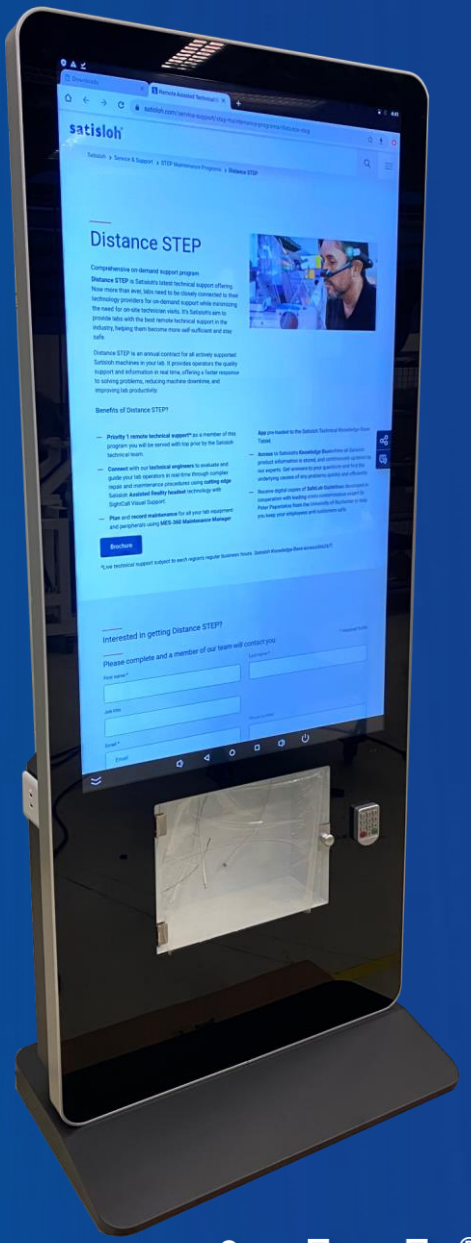
Ferramentas

- Com software SightCall pré-carregado para interação em tempo real com nosso especialistas técnicos;
- Com App SAP Jam pré-carregado para acesso ao Knowledge Base da Satisloh;
- Com MES-360 Maintenance Manager pré-carregado para a base instalada do cliente;
- Carregado com diretrizes de laboratório seguro (SafeLab).

Confidential

DISTANCE STEP

Hardware Kit – Charging Center



Aplicação:

- Armazenar e carregar demais itens que fazem parte do Kit de Hardware Distance STEP. Consultar manuais e informações técnicas de equipamentos, gerenciar rotinas de manutenção preventiva, diárias, semanais, mensais, semestrais e anuais,

Ferramentas

- Cofre com senha para armazenamento seguro e carregamento de até 4 dispositivos simultaneamente (2x Headsets e 2x Tablet)
- Com App SAP Jam pré-carregado para acesso ao Knowledge Base da Satisloh;
- Com MES-360 Maintenance Manager pré-carregado para a base instalada do cliente;
- Carregado com diretrizes de laboratório seguro (SafeLab).

satisloh®

Confidential

QUIZ

Vamos testar seu conhecimento sobre nossa apresentação

Quais desses Itens fazem parte do pacote de Hardware Distance STEP?

- Headset de Realidade Aumentada
- Charging Center
- Satisloh Tablet
- Todas as respostas anteriores

Confidential

satisloh®

QUIZ

Vamos testar seu conhecimento sobre nossa apresentação

Para que serve o MES-360 Maintenance Manager App?

- Realizar diagnósticos e manutenção corretiva de forma remota com especialista Satisloh
- Gerenciar rotinas de manutenção preventiva, diárias, semanais, mensais, semestrais e anuais
- Realizar diagnósticos e manutenção preventiva de forma remota com especialista Satisloh
- Nenhuma das respostas anteriores

Confidential

DISTANCE STEP

Serviços - Knowledge Base

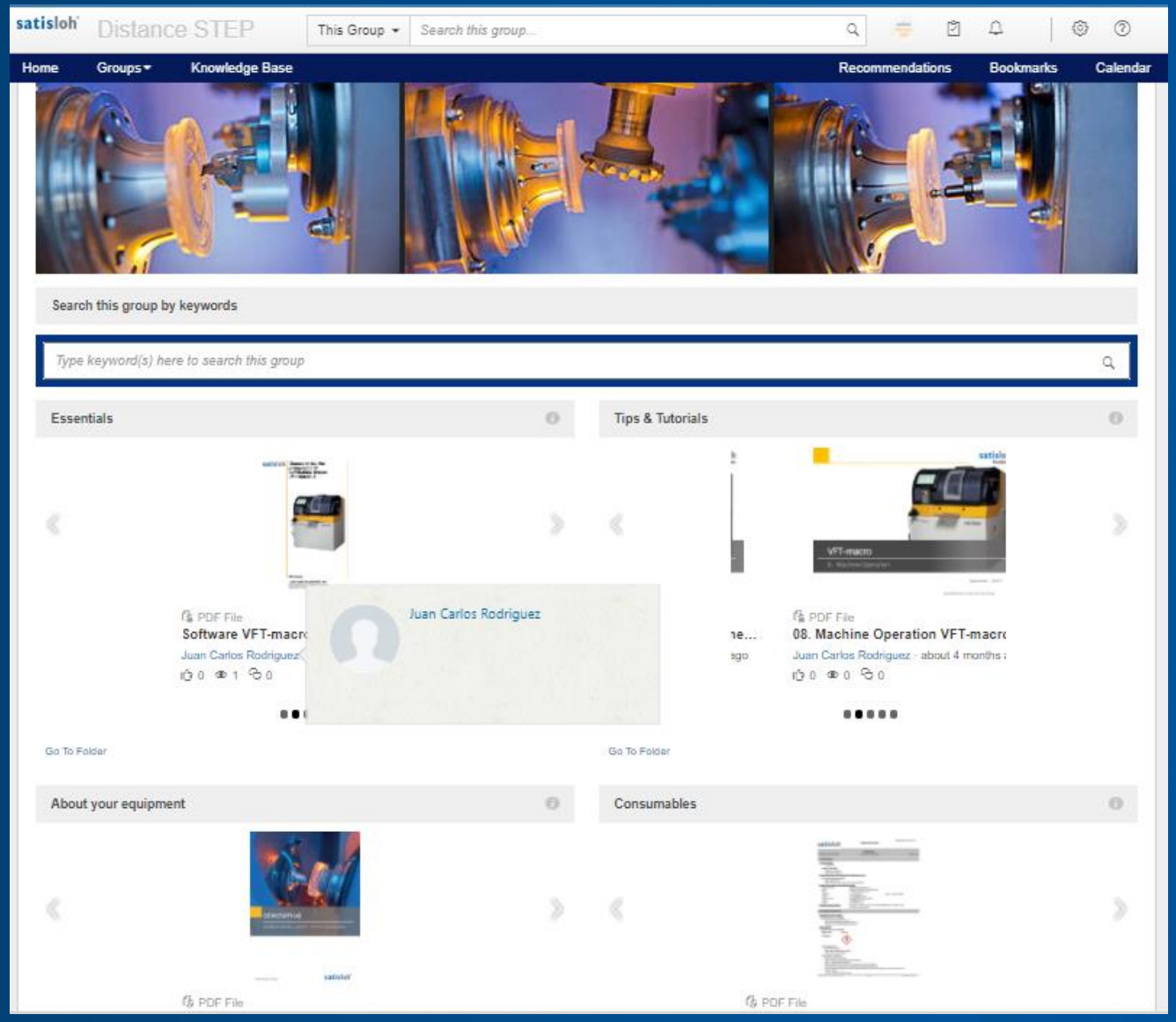
Sobre o Knowledge Base

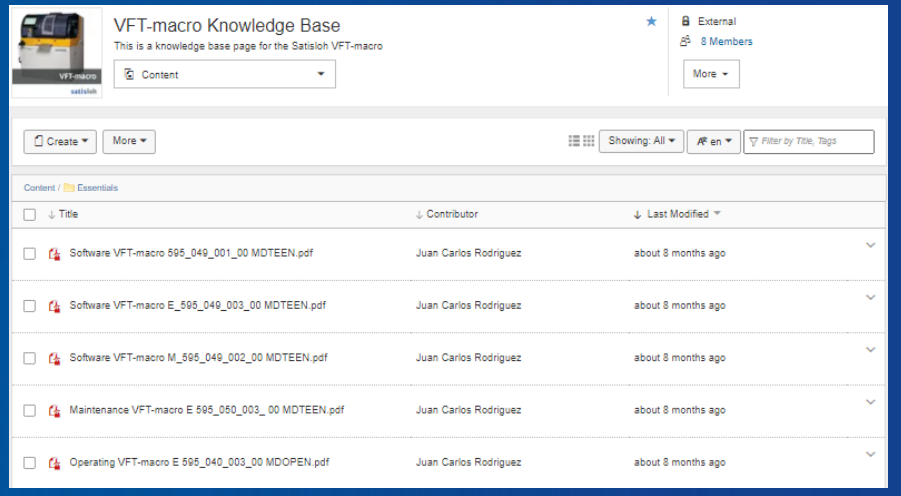
- O Knowledge Base é constantemente atualizado pelos nossos maiores especialistas a nível global e está dividido por modelo de máquinas em 4 seções:
    - Essentials – Manuais de Máquinas atualizados
    - Tips & Tutorials – Guias Rápidos de operação e Serviços;
    - About your Equipment – Folhetos / Fichas Técnicas;
    - Consumables – Fichas Técnicas de Consumíveis
- Auxilia os laboratórios a se tornarem mais autônomos na solução de problemas;
- Disponível em quanto o contrato Distance STEP estiver ativo.

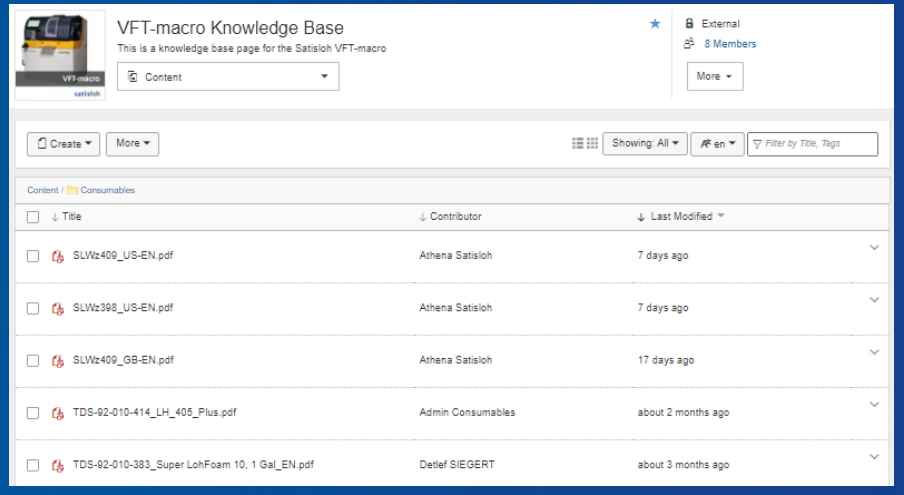
Confidential

DISTANCE STEP

Serviços - Knowledge Base







satisloh®

DISTANCE STEP

Serviços - Prioridade 1 - Hotline

Sobre o Hotline

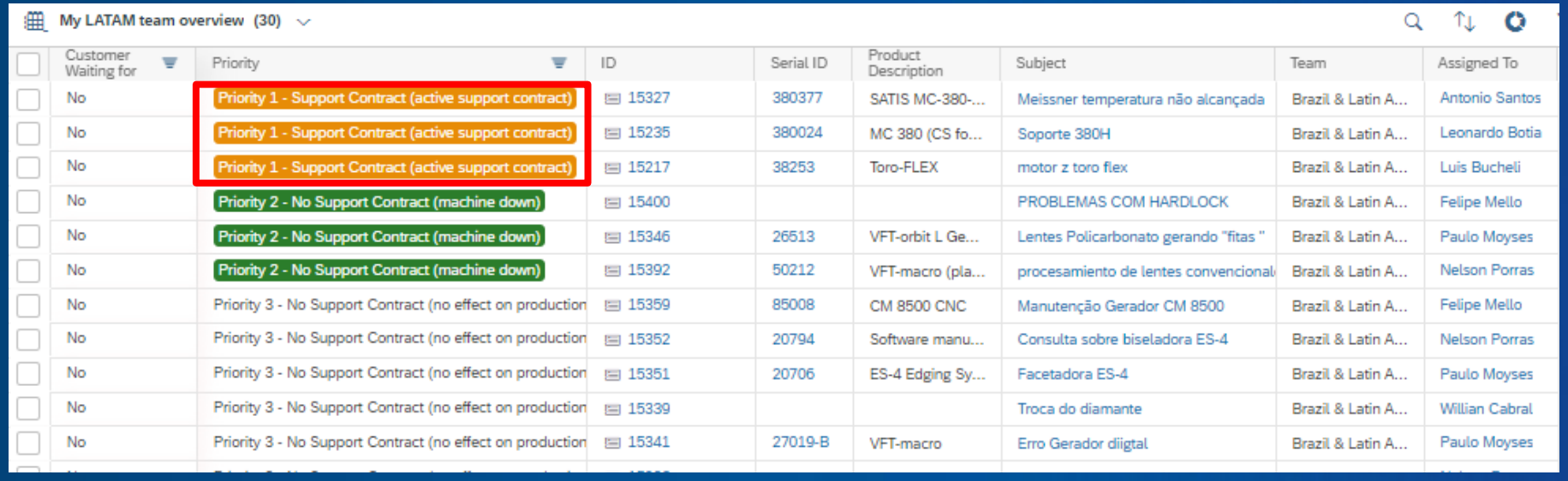
- Nosso horário de atendimento é das 8h as 20h de segunda a sexta-feira
- Existem 4 tipos de prioridades / classificações de tickets em nosso sistema:
    - Prioridade 1: Clientes com contratos ativos (STEP ou Distance STEP)
    - Prioridade Urgente: Lab Down
    - Prioridade 2: Máquina Parada
    - Prioridade 3: Sem efeito na produção

Confidential

DISTANCE STEP

Serviços - Prioridade 1 Hotline

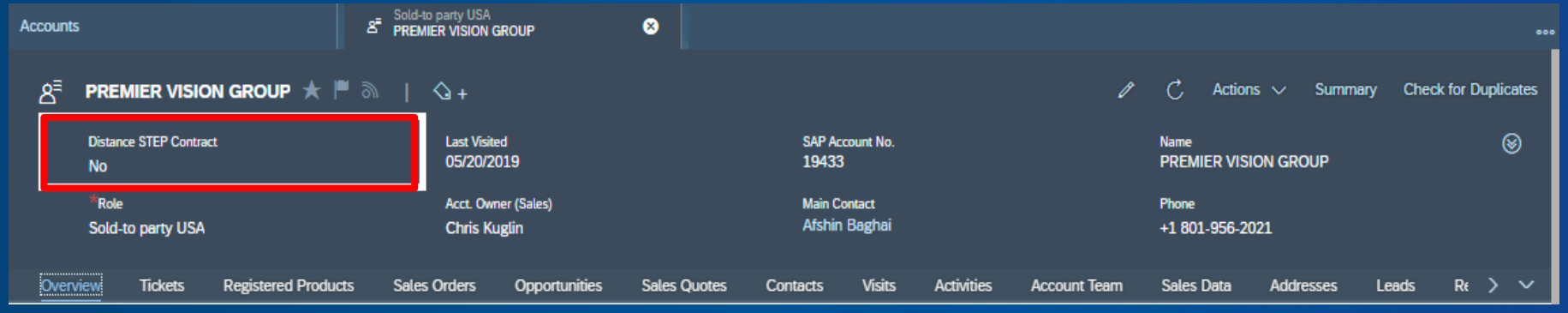
Figura 1: Visão Geral de Tickets C4C



My LATAM team overview (30)

Customer Waiting for	Priority	ID	Serial ID	Product Description	Subject	Team	Assigned To
No	Priority 1 - Support Contract (active support contract)	15327	380377	SATIS MC-380-...	Meissner temperatura não alcançada	Brazil & Latin A...	Antonio Santos
No	Priority 1 - Support Contract (active support contract)	15235	380024	MC 380 (CS fo...	Soporte 380H	Brazil & Latin A...	Leonardo Botia
No	Priority 1 - Support Contract (active support contract)	15217	38253	Toro-FLEX	motor z toro flex	Brazil & Latin A...	Luis Bucheli
No	Priority 2 - No Support Contract (machine down)	15400			PROBLEMAS COM HARDLOCK	Brazil & Latin A...	Felipe Mello
No	Priority 2 - No Support Contract (machine down)	15346	26513	VFT-orbit L Ge...	Lentes Policarbonato gerando "fitas "	Brazil & Latin A...	Paulo Moyses
No	Priority 2 - No Support Contract (machine down)	15392	50212	VFT-macro (pla...	procesamiento de lentes convencional	Brazil & Latin A...	Nelson Porras
No	Priority 3 - No Support Contract (no effect on production	15359	85008	CM 8500 CNC	Manutenção Gerador CM 8500	Brazil & Latin A...	Felipe Mello
No	Priority 3 - No Support Contract (no effect on production	15352	20794	Software manu...	Consulta sobre biseladora ES-4	Brazil & Latin A...	Nelson Porras
No	Priority 3 - No Support Contract (no effect on production	15351	20706	ES-4 Edging Sy...	Facetadora ES-4	Brazil & Latin A...	Paulo Moyses
No	Priority 3 - No Support Contract (no effect on production	15339			Troca do diamante	Brazil & Latin A...	Willian Cabral
No	Priority 3 - No Support Contract (no effect on production	15341	27019-B	VFT-macro	Erro Gerador diigtal	Brazil & Latin A...	Paulo Moyses

Figura 2: Classificação de Clientes com contrato Distance STEP



Confidential

satisloh®

QUIZ

Vamos testar seu conhecimento sobre nossa apresentação

Que tipo de conteúdo posso encontrar no Knowledge Base?

- Manuais de Máquinas
- Guias Rápidos de operação e Serviços;
- Folhetos / Fichas Técnicas de equipamentos
- Todas as respostas anteriores

Confidential

satisloh®

QUIZ

Vamos testar seu conhecimento sobre nossa apresentação

Clientes com Distance STEP possuem que prioridade de atendimento em nosso Hotline?

- Proridade Urgente
- Prioridade 3
- Prioridade 2
- Nenhuma das respostas anteriores

Confidential

DISTANCE STEP

Caso Prático

VFT-macro apresenta erro no eixo B

- O cliente X localizado na cidade Y acaba de abrir um ticket em nosso Hotline reportando falhas em seu eixo B e sua máquina encontra-se fora de produção no momento.

- Simulação A – Cliente sem contrato distance STEP
- Simulação B – Cliente com contrato distance STEP

Confidential

DISTANCE STEP

Caso Prático – Cliente sem contrato Distance STEP

VFT-macro apresenta erro no eixo B

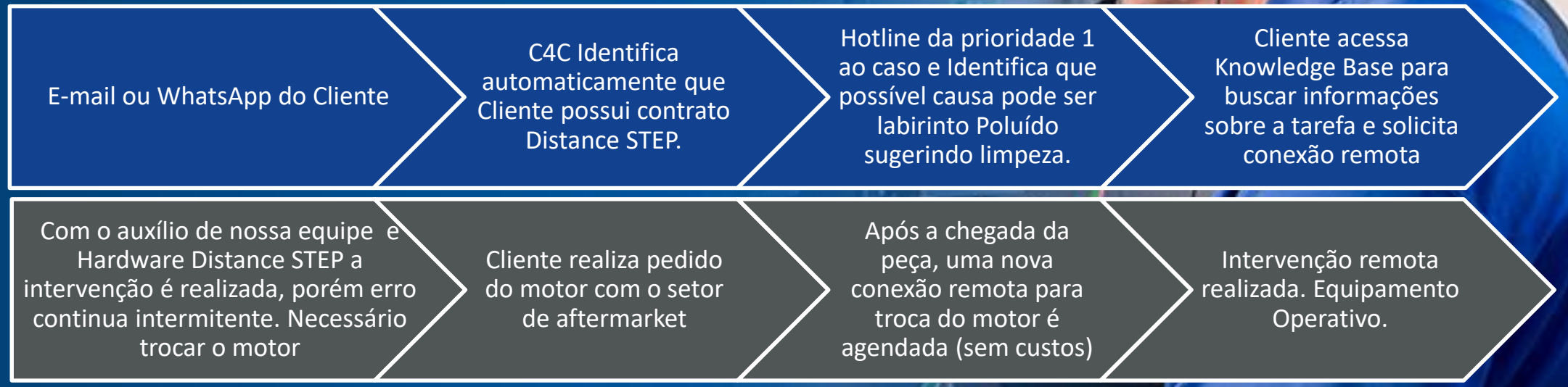
E-mail de Cliente	C4C Identifica automaticamente que Cliente não possui contrato Distance STEP	Hotline marca cliente com Prioridade 2 e pede mais informações sobre o caso (<2h)	Troca de informações entre cliente e Hotline
Identificado que possível causa pode ser labirinto Poluído.	HL sugere ao cliente que seja realizada a limpeza, envie o motor para reparo ou realize sua troca	Cliente prefere aguardar uma visita técnica para realizar a intervenção	Visita de diagnóstico agendada, cliente deve arcar com custos de viagem e hora técnica
Técnico foi capaz de realizar a limpeza, porém erro permanece intermitente. Necessário realizar a troca do motor	Cliente realiza o pedido do motor com o setor de aftermarket	Após a chegada da peça uma nova visita é agendada. Cliente arca novamente com os custos de uma segunda visita técnica	Intervenção realizada no local. Equipamento Operativo

Confidential

DISTANCE STEP

Caso Prático – Cliente possui Distance STEP

VFT-macro apresenta erro no eixo B



Confidential

DISTANCE STEP

Oferta Especial

Possuímos uma oferta especial para os 3 primeiros clientes que quiserem assinar o programa.

Entre em contato conosco através do e-mail info.br@satisloh.com com o código DISTANCESTEP2021 no Assunto e saiba mais!

Confidential

satisloh®

PERGUNTAS?

OBRIGADO POR SUA PARTICIPAÇÃO!
NOSSO PRÓXIMO WEBINAR SERÁ NO DIA 22/06 E O ASSUNTO SERÁ A TÉCNOLOGIA BAZELL

Para mais perguntas envie um e-mail para
Info.br@satisloh.com

satisloh®