

Neuartige Remote-Geräteanalyse für Etikettierer spart Zeit

## Wie ein QR-Code die direkte Verbindung ersetzt

- **Ein neues QR-Code-basiertes Vorgehen erlaubt beim HERMA 500 schnelle Fehlerdiagnose und -behebung aus der Ferne ohne direkten Zugriff auf den Etikettierer.**
- **Die verschlüsselte, sichere Übertragung von rund 300 Etikettierer-Parametern erfolgt automatisch, ohne manuelle Zwischenschritte – eine branchenweit einzigartige Lösung.**
- **Der HERMA 500 ist jetzt standardmäßig mit dieser Option ausgestattet, die sich auch nutzen lässt, um den Stand aktueller Einstellungen zu dokumentieren.**

Wenn Etikettierer nicht das tun, was sie tun sollen, ist rasche Abhilfe gefragt. Doch die Option Fernwartung ist aus Sicherheitsgründen nicht überall gerne gesehen. Der Support ausschließlich per Telefon ist andererseits oftmals zeitintensiv und mitunter missverständlich. HERMA hat deshalb eine Lösung entwickelt, die eine schnelle und präzise Fehlerdiagnose und -behebung aus der Ferne ermöglicht, aber nicht den direkten Zugriff auf den Etikettierer erfordert. Das Verfahren beruht auf automatisch generierten QR-Codes und gehört jetzt – nach erfolgreichen Testläufen – zur Standardausstattung des HERMA 500. Bei Auftritt eines Fehlers kann der Anwender auf Knopfdruck einen QR-Code erzeugen, der dann im Touchscreen des Etikettierers angezeigt wird. Darin sind rund 300 aktuelle Parameter des Etikettierers codiert. Der Anwender liest den QR-Code mit der Kamerafunktion seines Smartphones oder Tablets. Daraufhin wird eine Website des HERMA Service Portals geöffnet und die codierten sowie verschlüsselten Parameter-Daten werden automatisch ins HERMA System übertragen. Dieses sichere und nahtlose Übernehmen von Parametern eines Etikettierers ins eigene Service-Portal, ohne direkte Verbindung zum Gerät, ohne potenziell fehlerbehaftete manuelle Zwischenschritte, ist branchenweit wahrscheinlich einmalig. Ein HERMA Service-Techniker kann jetzt nahezu in Echtzeit an seinem Bildschirm die Parameter auswerten und qualifizieren. Ungewünschte, möglicherweise ja versehentlich gewählte Einstellungen fallen dabei in der Regel sofort auf, zumindest lässt sich der Grund für eine Fehlfunktion rasch eingekreisen. „Der Anwender vor Ort bekommt dann eine konkrete Anweisung per Telefon. Meist ist die Sache dann nach drei, vier Klicks erledigt“, sagt Tobias Erhardt, Leiter Service bei HERMA Etikettiermaschinen. „Nach unseren bisherigen Erfahrungen spart man damit im Schnitt bestimmt 20 Minuten gegenüber dem ausschließlich telefonischen Verfahren, sofern es sich um einen Fehler handelt, der auf bestimmten Einstellungen beruht.“ Aber auch bei anderen Fehlfunktionen hilft das neue Verfahren, indem man eben schnell eine fehlerhafte Einstellung ausschließen kann. „Für die Kunden ist es jetzt wirklich spielend einfach, die kompletten Parameter und alle Einstellungen des HERMA 500 zu übertragen, ohne dass eine Datenverbindung aufgebaut werden muss“, so Erhardt.

Ein weitere Vorteil für den Anwender: Der QR-Code kann darüber hinaus genutzt werden, um den Stand der aktuellen Parameter und Einstellungen zu dokumentieren und im HERMA Service Portal zu hinterlegen. Im Falle eines unwahrscheinlichen Systemabsturzes können mit Hilfe dieser Daten die kundenspezifischen Einstellungen recht schnell rekonstruiert werden. „Wir verstehen das HERMA Service Portal als ein ganzheitliches Kundenportal, das an einem Ort wirklich alle Informationen bereitstellt, die ein Kunde benötigen kann. Der Einsatz der QR-Code-Technologie ist dafür ein logischer, sicherer und ungemein effizienter Weg.“