



## **Service Portal – digitale Erste Hilfe**

**Produktionsausfälle verursachen enorme Kosten. Mit einem neuen Service Portal bietet Fette Compacting seinen Kunden jetzt eine direkte Verbindung von der Maschine zu qualifizierten Servicetechnikern. Betrieben wird das Portal gemeinsam mit den Partnern der Excellence United.**

Düsseldorf/Schwarzenbek, 8. Mai 2014. – Schnelle Hilfe, wenn es darauf ankommt, verspricht das neue „Service Portal“ von Fette Compacting: Sobald der Bediener im Falle einer Störung an der Steuerung der Maschine die Servicetaste drückt, meldet sich über den Monitor des Terminals ein Servicetechniker. Per Webcam und Remotezugriff erstellt dieser eine schnelle Diagnose und leitet den Maschinenbediener bei der Fehlersuche und -behebung an. Lässt sich die Störung nicht direkt beseitigen, wird die Meldung an das Servicenetzwerk von Fette Compacting übergeben. So können speziell ausgebildete Techniker die Kunden direkt vor Ort unterstützen – weltweit.

### **Sichere Verbindung**

Um das Service Portal zu nutzen, muss die Maschine mit entsprechender Soft- und Hardware ausgerüstet sein. Fette Compacting stattet ab sofort alle Neumaschinen serienmäßig damit aus. Der Kunde kann jederzeit entscheiden, ob er das System nutzen möchte. Eine Verbindung ist nur möglich, wenn der Client (beim Maschinenbauer) dem Server (in der Maschine) vertraut und dessen Zertifikat kennt. Technisch geht die Verbindung also immer nur vom Anwender aus. Die Transportverschlüsselung erfolgt mit Public Key RSA 2048bit, die Authentifizierung über rollenspezifische SSL-Zertifikate. Alle Benutzeraktionen werden in einer manipulationsgesicherten LOG-Datei abgelegt. Die IT-Sicherheit des Service Portals ist TÜV-zertifiziert.

### **Vorbeugen lohnt sich – professionelles Wartungsmanagement**

Mithilfe des Service Portals ist es außerdem möglich, ungeplante Ausfälle im Voraus zu vermeiden. Dafür enthält das Portal ein umfangreiches Wartungsmanagement-Tool. Die Daten werden über eine sichere und verschlüsselte Verbindung ausgetauscht, wodurch der Anwender jederzeit die wichtigsten Parameter seiner Produktion im Blick hat. Am Service Portal sind neben Fette Compacting auch alle

weiteren Partner der Excellence United beteiligt. Damit stehen weltweit insgesamt über 600 Servicemitarbeiter bereit, um Kunden bei sämtlichen Produktionsstufen schnell Hilfe leisten zu können.

## **Über Fette Compacting**

Fette Compacting ist der weltweit führende Anbieter von integrierten Lösungen für die industrielle Tablettenherstellung. Als Technologie- und Weltmarktführer ist das Unternehmen auf Hochleistungsmaschinen für die pharmazeutische Industrie spezialisiert. Stammsitz des Unternehmens ist Schwarzenbek bei Hamburg. Zweiter Produktionsstandort ist Nanjing in China. Als einziger Hersteller von Tablettenpressen betreibt Fette Compacting ein eigenes globales Netzwerk mit voll ausgerüsteten und interaktiv vernetzten Competence Center in Deutschland, USA, Brasilien, Indien und China.

Fette Compacting ist Teil der LMT Group, einer mittelständischen Unternehmensgruppe in Familienbesitz. Zur Gruppe gehören außerdem LMT Tools, ein führender Hersteller von Präzisionswerkzeugen zur industriellen Bearbeitung von Konstruktionswerkstoffen, und die LMT Finance&Shared Service, welche die zentralen Unternehmensfunktionen global verantwortet.

**Mehr Informationen unter:** [www.fette-compacting.de](http://www.fette-compacting.de)

### **Ansprechpartner**

#### **Christian Pott**

Leiter zentrales Marketing und Kommunikation

Tel.: +49 (0) 4151 12-140

[cpott@lmt-group.com](mailto:cpott@lmt-group.com)

#### **Volker Reinsch**

Leiter Marketing

Tel.: +49 (0) 4151 12-498

[vreinsch@lmt-group.com](mailto:vreinsch@lmt-group.com)