

## Presseinformation

Geislingen/Steige, 14. Dezember 2022

### Innovatives Service-Tool von WMF Professional Coffee Machines setzt weltweit neue Standards Premiumhersteller präsentiert mit WMF Remote Service Desktop ein neues Fernwartungs-Tool für die weltweiten Serviceorganisationen

**Mit „WMF Remote Service Desktop“ setzt der Premiumhersteller WMF Professional Coffee Machines Branchenstandards im Service-Bereich. Das neue Fernwartungs-Tool erlaubt erstmals den digitalen, sicheren Vollzugriff auf WMF Kaffeemaschinen rund um den Globus. Je nach Servicefall und Diagnose kann der WMF Serviceexperte schnelle und vor allem effektive Hilfe leisten, wodurch sich Stillstandszeiten reduzieren oder nachfolgende Technikereinsätze und notwendige Ersatzteile optimal planen lassen. Das Ergebnis: ein klares Plus im Tagesumsatz und bei der Zufriedenheit des Kunden.**

Ob technischer Servicefall oder grundlegende Bedienerfrage, bereits beim Anruf unterstützt der WMF Support mithilfe des neuen Tools „Remote Service Desktop“ an der Kaffeemaschine, als wäre er vor Ort. Über die Telemetrie-Plattform WMF CoffeeConnect kann ein sicherer Verbindungsaufbau erfolgen: Der Techniker startet den Fernzugriff auf die Maschine, nachdem der Kunde die dafür notwendigen Informationen übermittelt hat und seine Bestätigung vorliegt. Im Zuge dessen muss der Kunde dem Zugriff aktiv am Display der Kaffeemaschine zustimmen. Dieser Sicherheitscheck verhindert unerwünschte bzw. versehentliche Maschinenzugriffe. Die Maschinen-Software selbst bietet zudem zahlreiche Sicherheitsfunktionen, so dass auch beim Fernzugriff nicht versehentlich Getränke ausgelöst werden oder bei Abbruch einer Verbindung der Kunde erst zum Ausgangsmenü zurück navigieren muss.

Während der anschließenden Diagnose kann der Serviceexperte auf alle Gerätefunktionen und Software-Menüs zugreifen. Der Anwender hingegen verfolgt die einzelnen Arbeitsschritte in Echtzeit am Maschinendisplay. Im gemeinsamen telefonischen Austausch arbeiten beide Hand in Hand, um den Fehler zu beseitigen. Ein Beispiel: Führt eine fehlerhafte RezeptEinstellung bei der Füllhöhe oder eine neue Tassengröße dazu, dass das produzierte Getränk überläuft oder die Menge zu gering ausfällt, nimmt der WMF Experte die entsprechende Änderung direkt im System der Maschine vor und bittet dann den Kunden, die erfolgreiche Anpassung durch einen Test zu verifizieren.

## Presseinformation

Neben diesem sogenannten „Operational Support“ – also der Hilfe bei Fragestellungen rund um die Bedienung und Einstellung der Maschine – beschleunigt WMF Remote Service Desktop auch den Experteneinsatz vor Ort, sollte die Ferndiagnose eine technische Ursache ergeben. Hier liefert WMF Remote Service Desktop dem Techniker alle relevanten Informationen zur Störung und den betroffenen bzw. benötigten Bauteilen. Entsprechend ausgerüstet kann der Experte den Einsatz optimal vorbereiten und die Maschine noch schneller instand setzen als bislang.

Mit der flächendeckenden Bereitstellung dieser neuen Funktion setzt WMF seine Innovationsstrategie fort und baut seine Position als Technologieführer weiter aus. WMF Remote Service Desktop steht den eigenen WMF Serviceorganisationen bereits zur Verfügung. Die globalen WMF Servicepartner werden voraussichtlich ab Frühjahr 2023 damit starten.

### Bildanforderung

Bildmaterial finden Sie in unserem Medienportal <https://press-n-relations.amid-pr.com> (Suchbegriff „WMF-Remote-Service-Desktop“)

#### Weitere Informationen:

WMF GmbH  
 Mirjam Sauter  
 Global Communication & Content Manager  
 GBU Professional Coffee Machines  
 WMF Platz 1 – D-73312 Geislingen  
 Tel.: +49 73 31 25 7314  
 presse.pcm@wmf.com – <https://www.wmf.com>

#### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

WMF Pressebüro  
 c/o Press'n'Relations GmbH  
 Monika Nyendick  
 Magirusstraße 33 – D-89077 Ulm  
 Tel.: +49 731 96287-30  
 wmf@press-n-relations.de  
 www.press-n-relations.de

### Über die WMF GmbH

WMF, kurz für Württembergische Metallwarenfabrik, ist ein führender Premiumanbieter für Haushaltsprodukte, professionelle Kaffeemaschinen und Hotelequipment. WMF steht für Innovation aus Tradition und überzeugt mit Entwicklung und Design „Made in Germany“. Unter den Marken WMF, Silit und Kaiser bietet das Unternehmen Produkte zum Zubereiten, Kochen, Essen, Trinken und Backen für den Gebrauch zu Hause. Geschäftskund\*innen, insbesondere aus Gastronomie und Hotellerie, stehen Produktsortimente rund um die Kaffeezubereitung sowie für den gedeckten Tisch und das Buffet unter den Marken WMF, Schaerer, Curtis und Hepp zur Verfügung. WMF ist mit seinen Produkten in über 120 Ländern vertreten und hat mehr als 6.000 Mitarbeiter\*innen. In Deutschland, Österreich und der Schweiz, aber auch im restlichen Europa sowie weltweit z.B. in China betreibt WMF insgesamt rund 350 eigene Shops. Das Unternehmen wurde 1853 in Geislingen an der Steige gegründet und gehört seit Ende 2016 zum französischen Groupe SEB Konzern.

Weitere Informationen unter [www.wmf.com](http://www.wmf.com)