



Service und Maintenance in Deutschland

06.11.2024

Lennart Roselius



Leistungen

Team

Systemüberwachung

Kommunikation

Troubleshooting





Leistungen

Team

Systemüberwachung

Kommunikation

Troubleshooting





Basiswartungsvertrag

Vollwartungsvertrag

gemäß NB

- Monitoring des IdentiFlight-Systems gemäß NB
- Geplante Wartungsarbeiten inkludiert
- Kunden- & Supporthotline
- Instandsetzungsarbeiten nach Absprache



Basiswartungsvertrag

Vollwartungsvertrag

- 24/7 Monitoring des IdentiFlight-Systems gemäß NB
- Geplante & Ungeplante Wartungsarbeiten inkludiert
- Definierte Reaktionszeiten
- Definierte Verfügbarkeitsgarantie
- Instandsetzungsarbeiten inkludiert



Leistungen

Team

Systemüberwachung

Kommunikation

Troubleshooting





Wissen und Erfahrung

- Technisches Knowhow der IdentiFlight-Systeme seit erster Version
- Kundenkontakt und Zusammenarbeit mit Projektpartnern seit vielen Jahren
- Fundiertes Wissen bei der Systemüberwachung und Erkennung von kleinsten Performance-Schwankungen

Weiterbildung

- Regelmäßiger Austausch mit dem amerikanischen Hersteller
- Off-Topic-Schulungen, um fundamentales Wissen auszubauen und das Leistungsspektrum zu erweitern



Leistungen

Team

Systemüberwachung

Kommunikation

Troubleshooting



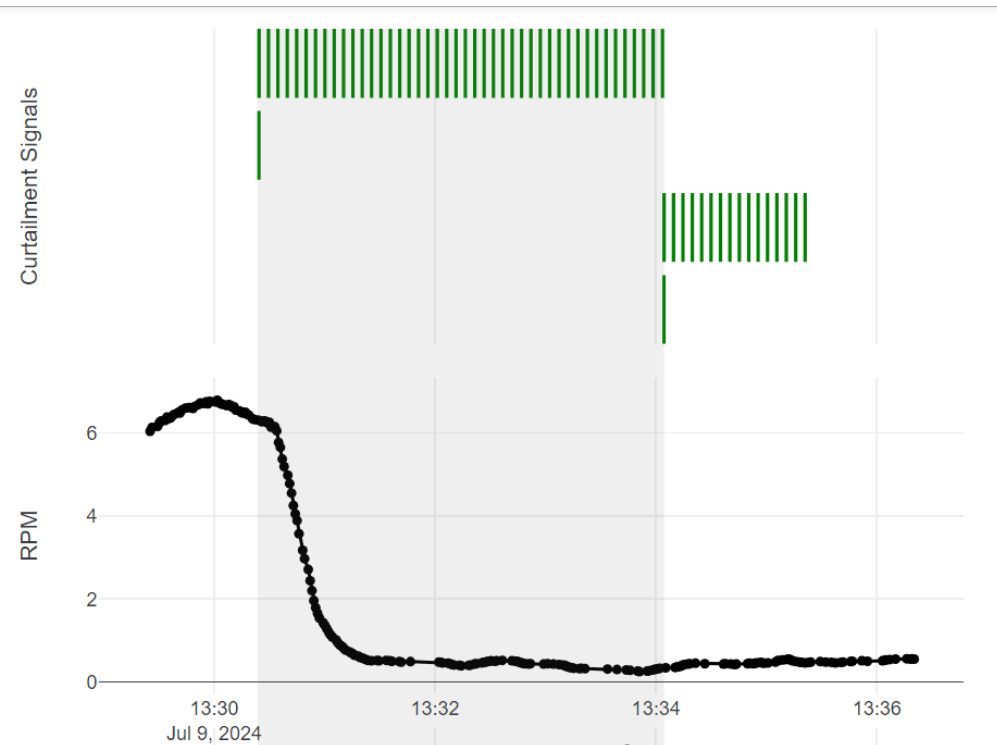


Automatische, systemeigene Überwachung

- Pulsing-Signale des Systems alle 5 Sekunden mit dem aktuellen Schaltstatus der einzelnen Turbinen im SCADA-Netzwerk
- Automatische Alarmmeldung bei Systemstörung

Manuelle Überwachung

- Proaktive Systemüberwachung und Fehlererkenntnis
- Performanceänderungen können durch Analyser





Leistungen

Team

Systemüberwachung

Kommunikation

Troubleshooting





Interne/externe Kommunikation

- Internes Ticketsystem, mit dem alle Anliegen eines Systems eingesehen, bearbeitet und dokumentiert werden
- Externer Support-Account für einen proaktiven, effizienten Kundenkontakt
- Etablierte interne und externe Kommunikationskanäle zur eindeutigen Kommunikation/Beauftragung



e3 IDF Support

 **IdentiFlight**
distributed by 

T [+49 \(40\) 8222610-xx](tel:+49408222610) e3 IDF GmbH
xxxxxxxxxx@e3-gmbh.de Hugh-Greene-Weg 2
<https://www.e3-identiflight.de> 22529 Hamburg

e3 IDF GmbH
Hugh-Greene-Weg 2, 22529 Hamburg
Amtsgericht Hamburg, HR B 166290
Geschäftsführer: Hauke Heitmann, Jens Schöttler



Leistungen

Team

Systemüberwachung

Kommunikation

Troubleshooting





Software

- Systemeigene Software zur Selbstheilung
- Remotezugriff für alle Identiflight-Systeme gewährleistet – Leitwarte in DE
- Geschultes Personal in Deutschland und USA – schnelle Reaktionszeiten rund um die Uhr
- Beseitigung einer Störung: Lösung softwareseitig oder im Zuge eines Serviceeinsatzes

```
viDiags
Menu
Clear Restart Start Stop

LogDoesNotContain.PTULimits0: Success: String `Device returned 0 for both limits.` was NOT found in last interval of 60 seconds.
Success: LogFindPeriodicallyTimestamp.outOfSync: Threshold of 3600 lines per 720 seconds was NOT reached in file C:\ProgramData\Boulder Imaging\wiInspector
Vogs\wiInspector.log.
LogDoesNotContain.PTUMagnitude: Success: String `normPanDirection and normTiltDirection must have magnitude 1` was NOT found in last interval of 60 seconds.
LogDoesNotContain.SqlCommunicationStopped: Success: String `FATAL TrackDatabaseWriter` was NOT found in last interval of 60 seconds.
LogDoesNotContain.SettingsLoadError: Success: String `Error loading settings` was NOT found in last interval of 60 seconds.
LogDoesNotContain.PtuStationaryTargetCheck: Success: String `ERROR TrackingMetrics -({`TargetType`,`Point`}` was NOT found in last interval of 60 seconds.
LogDoesNotContain.UnableToLoadFrameSource: Success: String `Unable to load frame source` was NOT found in last interval of 60 seconds.
LogDoesNotContain.SqlRetryCountReached: Success: String `Retry count reached for submitting data to SQL server` was NOT found in last interval of 60 seconds.
Success: LogFindPeriodicallyTimestamp.DistancePrecheckFailedAgg: Threshold of 2 lines per 23400 seconds was NOT reached in file C:\ProgramData\Boulder
Imaging\wiInspectorVogs\wiInspector.log.
Success: Service `MongoDB` is Running.
Success: LogFindPeriodicallyTimestamp.NoCommunicationToSQLServer: Threshold of 2 lines per 300 seconds was NOT reached in last interval of 150 seconds.
Success: LogFindPeriodicallyTimestamp.UnableSubmitToSQL: Threshold of 2 lines per 300 seconds was NOT reached in file C:\ProgramData\Boulder Imaging
\wiInspectorVogs\wiInspector.log.
Success: LogFindPeriodicallyTimestamp.outOfSync: Threshold of 3600 lines per 720 seconds was NOT reached in file C:\ProgramData\Boulder Imaging\wiInspector
Vogs\wiInspector.log.
```

Hardware

- Umfangreiches Ersatzteillager bietet die Möglichkeit, Baugruppen schnell und effizient auszutauschen (FRU – Field Replacement Unit)
- Geschultes Personal für sicheren und schnellen Austausch
- Schriftliche & nachvollziehbare Dokumentation für den Kunden



Vielen Dank!