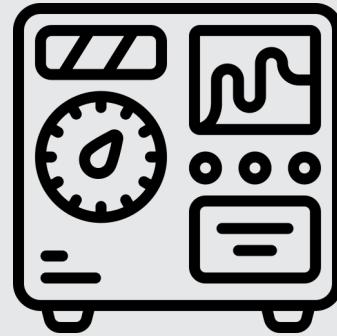
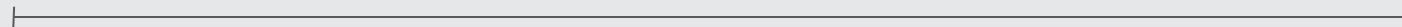


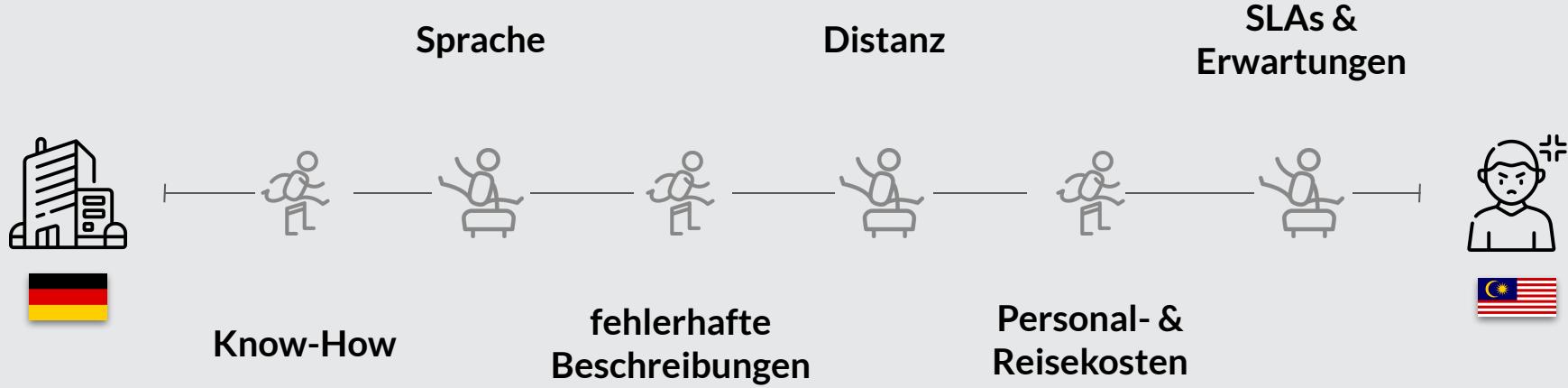


In 10 Sekunden  
beim Kunden









New message — ✎ ✕

From Some Customer <some.customer@gmail.com>

Subject Machine Failure - Not working

Hello,

Our machine is not working. **It makes strange noises.**

**It was working yesterday but today somehow not.** I did nothing, it is as it is.

**Please fix this,** our production line is blocked!!!

KR

 (1): WA\_12341\_IMG.png | +/-



## Merkmale eines ineffizienten **Remote Support**

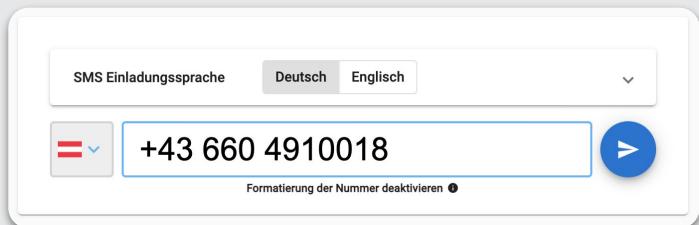
- + Unbrauchbare Fehlerbeschreibungen von Kunden
- + Zeitverschwendungen und ineffizienter Personaleinsatz
- + Informationsverlust und verstreuten Daten
- + Unprofessioneller Auftritt und Datenschutzverletzungen durch Verwendung von Messenger Apps





# Problem gelöst & dokumentiert ohne Software-Download

blankmile.<sup>TM</sup>



Ihr blankmile™ Portal



Kunden Smartphone

So individuell wie **Ihr Unternehmen**

**blankmile.**™



# Kundenprobleme – sofort selbst erkennen

blankmile.<sup>TM</sup>

The screenshot shows a computer interface with a video feed on the left and a case report on the right.

**Video Feed:** A close-up view of an orange robotic arm's gripper mechanism. Two yellow arrows point to the gripper area, highlighting a specific part. At the bottom of the video frame, there is a blue button with white text: "Danke, jetzt seh ich es!" (translated: "Thank you, I see it now!") and "(übersetzt)" below it.

**Case Report:**

- Header:** Störung - Defekter Sensor
- Invitation Link:** https://firma-abc.blankmile.com/bf4ec
- Participants:** Erwin Schmidtbauer (Sie) and Markus Seemann.
- Notes:** A rich text editor area containing a summary of the problem.
- Summary:** Störung - Kurzbericht (Fault - Short Report)
  - Zeitpunkt der ersten Störung: Vorgestern, 15:15
  - Kunde hat schon mehrere Resets durchgeführt
  - Sensor läuft nicht richtig aus
- Details:** Kunde versuchte Problem telefonisch zu beschreiben, Diagnose nicht möglich. blankmile Call zeigt, dass Sensor schon lange nicht mehr gereinigt wurde.
- Machine Information:** Maschinennummer lt. Typenschild: XG3-129-AB1  
Letzte Wartung: Vor 5 Monaten
- Customer Note:** Kunde wurde angewiesen, den Sensor mit etwas Kontaktreiniger zu besprühen.
- Final Note:** Sensor löst wieder aus - Problem gelöst!

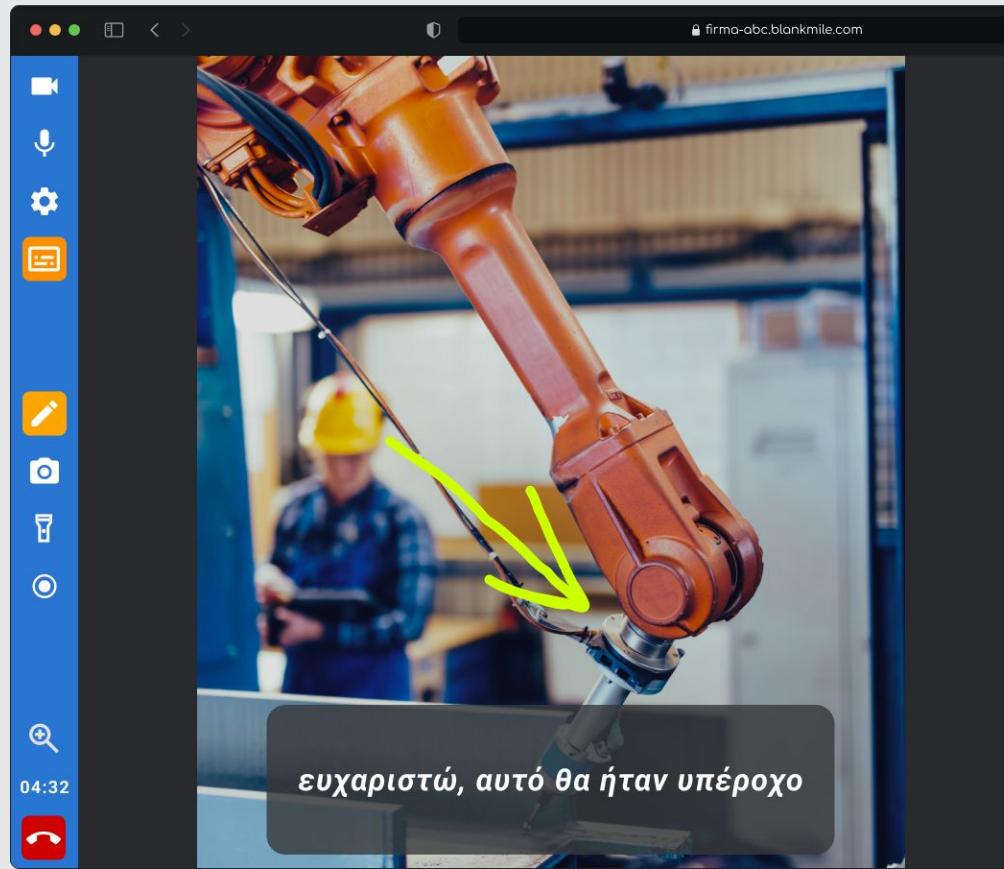


The screenshot shows a software interface for remote assistance. On the left, there's a video feed of a robotic arm working on a metal plate. A yellow arrow points from the text "Danke, jetzt seh ich es!" (translated: "Thank you, I see it now!") at the bottom to the robotic arm. On the right, a case report titled "Störung - Defekter Sensor" (Fault - Defective Sensor) is displayed. The report includes an invitation link: <https://firma-abc.blankmile.com/bf4ec>, participants Erwin Schmidbauer and Markus Seemann, and a summary of the fault. The summary states: "Zeitpunkt der ersten Störung: Vorgestern, 15:15", "Kunde hat schon mehrere Resets durchgeführt", "Sensor löst nicht richtig aus". It also notes that the customer tried to write down the problem over the phone but couldn't do it, and the blankmile Call showed that the sensor hadn't been cleaned for a long time. The machine number is X53-129-AB1, and the last service was 5 months ago. The customer was instructed to spray contact cleaner on the sensor, which solved the issue again.

- + Fotos in maximaler Qualität
- + Visuelle Hilfestellungen
- + Präsentationsmodus
- + Live Untertitel
- + Live Chat
- + Übersetzungen
- + Ohne App Download
- + Gerät-zu-Gerät

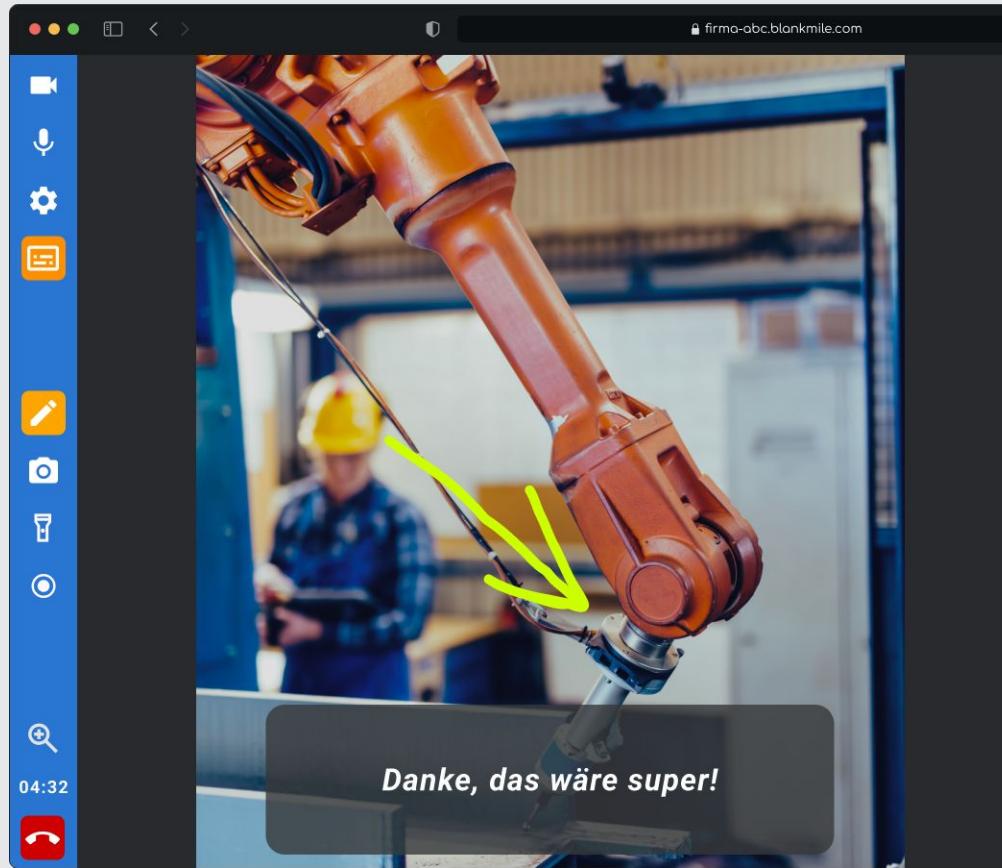
# Sprachenunabhängig kommunizieren

blankmile.<sup>TM</sup>



# Sprachenunabhängig kommunizieren

blankmile.<sup>TM</sup>



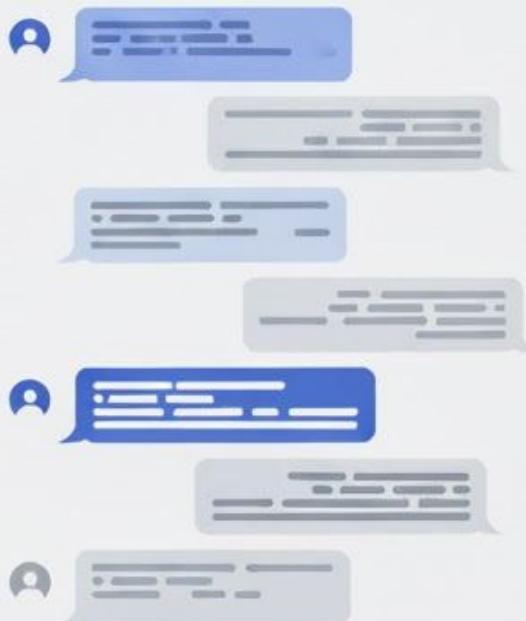
# Sprachenunabhängig kommunizieren

blankmile.<sup>TM</sup>

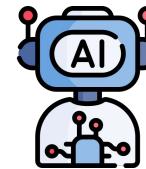
Θέλω να ξαναβάλω σε  
λειτουργία το μηχάνημα  
γρήγορα.

Kein Problem wir  
haben ein Ersatzteil  
lagernd.

ευχαριστώ, αυτό θα ήταν  
υπέροχο



## AI - Zusammenfassung



Der Servicetechniker diagnostizierte eine defekte Produktionsmaschine vom Typ MB400 des Kunden.

Nach der systematischen Ferndiagnose stellte sich heraus, dass ein Hauptventil nur teilweise geöffnet war.

**Problem:**

Ventil A4 öffnet nicht

**Lösung:**

Manuelle Öffnung

**Offene Aufgaben:**

Ersatzteil senden

**blankmile.**<sup>TM</sup>

FB

Franz Breitenfellner  
 f.breitenfellner@axon-tech.com  
 +43 664 800 800 20

In 10 Sekunden  
 beim Kunden

AxionTech GmbH  
 www.axion-tech.com  
 Musterstrasse 44/3  
 A-4910 Ried im Innkreis

**Anruf vom 20. August 2025****Generelle Informationen**

Externe ID	1364082025
Gestartet	Mittwoch, 25. August 2025, 07:48 Uhr
Geendet	Mittwoch, 25. August 2025, 08:11 Uhr
Dauer	23 Minuten

**Kundeninformationen**

Kunde	Max Mustermann
Telefon	+43 664 700 200 10
E-Mail	max.mustermann@outlook.com
Adresse	Hohe Straße 42, D-20095 Hamburg

**KI Zusammenfassung**

Der Servicetechniker diagnostizierte eine defekte Produktionsmaschine vom Typ MB400 des Kunden. Nach der systematischen Ferndiagnose stellte sich heraus, dass ein Hauptventil nur teilweise geöffnet war. Der Kunde öffnete das Ventil A4 vollständig und die Maschine funktionierte sofort wieder normal.

**Dokumentation**

- Maschine Type MB 400, Hauptventil war nur teilweise geöffnet
- 2mbar bei Fehler
  - 8mbar nachdem Fehler behoben
  - Laut Dokumentation Idealbereich zw. 6mbar - 8mbar

**Anhänge**

Hauptventil-MB400.jpg

Montag, 25. August 2025 um 07:55 Uhr

## Integration in Ihre Systeme

blankmile fügt sich nahtlos in Ihre bestehende Systemlandschaft ein

+ Maßgeschneiderte Integrationen möglich

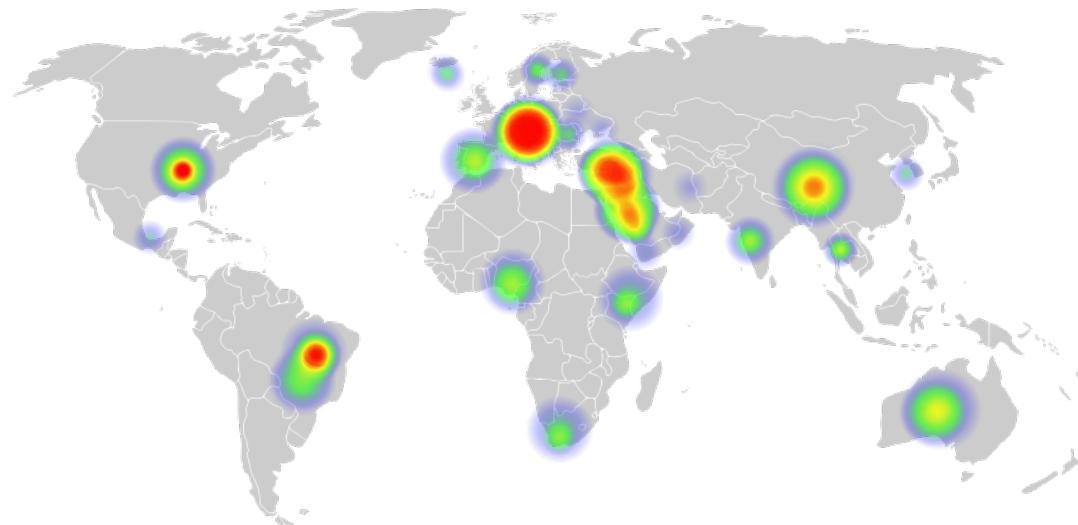


**blankmile.**™



**Zeitersparnis:**

**4h** pro Call



Globale Einsätze nach Volumen

Quelle: blankmile Calls mit Tracking der letzten 12 Monate (Stand 11.25)

FIRMA XYZ GMBH

Anruf starten Historie Kunden Anhänge Statistiken

30 Tage 90 Tage 1 Jahr Custom EXPORT

Anruf Anzahl: 79 Calls Durchschnittliche Dauer: 9min

Remote Fix Rate: 70%

Zeitersparnis: 55 Stunden

Eingesparte Dienstreisen: 13 Anreisen

Nach Mitarbeiter

Top 3	Anzahl Calls	Trend
Erwin Schmidtbauer	24	
Markus Greifeneder	17	
Günther Hansmann	13	

Weitere einsehen

Heatmap

Asien:12 USA:17 Afrika:9 EU:32 Australien:9

Nach Kunde

Name	Anzahl Calls	Letzte Interaktion
------	--------------	--------------------

Nach Problem

Problemname	Anzahl Calls	Letzter Vorfall
-------------	--------------	-----------------

## Vorteile der blankmile<sup>TM</sup> **Remote Support Suite**

- + Aufbau einer Wissensdatenbank vollständiger Historie
- + Lückenlose Dokumentation, als Basis zukünftiger Einsätze und Entscheidungen
- + Wettbewerbsvorteil durch hochprofessionellen und effizienten Remote Support
- + Höchste Datenschutzstandards ermöglichen industriellen Einsatz

# Wollen Sie sehen, was Ihre Kunden sehen?

Gerne sind wir Ihr  
**Wegbegleiter** zu einem  
globalen Remote Support!

CEO

**Martin Schneglberger, MSc**



[martin@blankmile.com](mailto:martin@blankmile.com)

[blankmile.com](http://blankmile.com)