

AI-ondersteunde diagnostiek: Hella Gutmann integreert intelligente hulpvraagfunctie in mega macs X en mega macs S 20

- Snellere reparaties: nauwkeurige aanbevelingen voor maatregelen en onderdelen direct op de apparaten optimaliseren de werkplaatsprocessen
- Altijd up-to-date: voortdurende ontwikkelingen in AI-technologie zorgen voor effectieve werkplaatsondersteuning

Ihringen, 2 juli 2025. Hella Gutmann richt zich op AI-ondersteunde diagnostiek en versterkt daarmee zijn leidende positie op het gebied van diagnostische technologie. In mei 2023 was het bedrijf de eerste fabrikant ter wereld die AI-functionaliteit integreerde in de mega macs X, waardoor deze een intelligent, merkonoverstijgend en automatisch diagnostisch hulpmiddel werd. Met de huidige update 78 krijgen gebruikers van de mega macs X en de mega macs S 20 toegang tot een nieuwe service: de AI-ondersteunde "Help Call" naar de technische hotline. Deze is rechtstreeks geïntegreerd in de reeds bestaande "call for help"-functie. "Onze AI-technologie brengt alle kennis van Hella Gutmann samen en biedt werkplaatsen in realtime nauwkeurige aanbevelingen voor acties en onderdelen op hun apparaat. Dit versnelt reparaties aanzienlijk", zegt Fabian Bierenstiel, hoofd Category Management bij Hella Gutmann.

De gebruiksvriendelijke, AI-aangedreven "Help Call" kan direct vanuit de mega macs X en mega macs S 20 worden gestart na een volledige foutcode-query. Gebruikers vullen de relevante velden in het formulier in en dienen hun verzoek in. De AI genereert op basis van waarschijnlijkheden gefundeerde reparatieaanbevelingen die via een link of QR-code toegankelijk zijn. Als het AI-antwoord succesvol is, wordt het ticket automatisch gesloten. Als de AI-gebaseerde reparatieaanbeveling niet tot de gewenste oplossing leidt, kan het verzoek op elk moment opnieuw worden geopend om persoonlijk contact op te nemen met de technische hotline. Ongeacht het resultaat ontvangen gebruikers altijd een e-mail over de verwerkingsstatus. "AI-technologie wordt voortdurend verbeterd en zorgt ervoor dat gebruikers altijd up-to-date zijn", zegt Bierenstiel.

De AI-ondersteunde reparatieaanbeveling maakt ook deel uit van de "Automatic Diagnostics" in de mega macs X. "Automatic Diagnostics maakt gebruik van echte AI-mogelijkheden om het diagnostische proces te optimaliseren door middel van machine learning en big data-analyse", zegt Bierenstiel. De functie analyseert op de achtergrond meer dan twee miljard historische foutcodes. Het hele diagnostische proces wordt gemiddeld in minder dan vijf minuten voltooid, met een huidig succespercentage van meer dan 80% bij het nauwkeurig identificeren van defecten. Met de voortdurende integratie van AI-technologieën bevordert Hella Gutmann de ontwikkeling van geavanceerde diensten en versterkt daarmee zijn leidende rol op het gebied van diagnostische technologie.