WACHENDORFF
Prozesstechnik GmbH & Co. KG

# Medizintechnik

## Effizienter After-Sales-Service

- Internet-Serviceportal
- Verarbeitung großer Datenmengen
- Schnelle Reaktionszeiten weltweit
- Sprachbarrieren überwinden
- Anwenderfreundliche Benutzeroberfläche

WP0901

Industrie ROBUST

WACHENDORFF
Prozesstechnik GmbH & Co. KG

Teleservice

# eWON & Talk2M, eine neue Lösung für die Fernwartung in der Medizin

Das Unternehmen IBA aus Belgien ist weltweit führender Hersteller von hochpräzisen Lösungen zur Diagnose und Behandlung von Krebskrankheiten. IBA entwickelt Teilchenbeschleuniger für die Produktion von Radiopharmazeutika zur Behandlung verschiedener Krebserkrankungen.
In diesem Zusammenhang bietet IBA eine neue Serie von Teilchenbeschleunigern. Der Rhodotron bietet hygienischere und sicherere Vorraussetzungen für eine Rund-um-die-Uhr Produktion von Fluor-Deoxyglykose. Um die nahtlose Produktion sicher zu stellen wird er mit Hilfe der Fernwartungskomplettlösung eWoN & Talk2M aus dem Hause Wachendorff überwacht.

In der Universitätsklinik von Gand, Belgien ist bereits ein Rhodotron-Teilchenbeschleuniger von IBA im Einsatz. Dort dient er zur Produktion von FDG (Fluor-Deoxyglykose), einem Glucoseabkömmling, der in den Zuckerstoffwechsel von Tumoren eingeschleußt wird. FDG kann vor und nach Therapie als Verlaufskontrolle eingesetzt werden. Damit gelingt es Tumore nachzuweisen oder auszuschließen.

„Wir legen höchsten Wert darauf unseren Kunden schnellstmöglich bei Seite zu stehen im Falle eines Fehlers oder wenn sich Fragen ergeben“ erklärt Patrick Delcour, der zuständige Produktmanager bei IBA. Einige der bisher 80 ausgelieferten Teilchenbeschleuniger sind weltweit and verschiedensten Produktionsstandorten verteilt. „Mit eWON & Talk2M kann ich auf Standorte in Australien und Belgien innerhalb von 3 Sekunden zugreifen und wechseln.“
Dies sind jedoch nicht die einzigen Vorteile für IBA.
Um die Vorteile einer Fernwartungslösung wie eWON & Talk2M vollends nutzen zu können, muss man die Struktur einer Maschine wie die eines Teilchenbeschleunigers verstehen.

Im Universitätskrankenhaus von Gand ist der Teilchenbeschleuniger Cyclone 18/9 aufgrund von Sicherheitsmaßnahmen in einem Bunker untergebracht. An diesem Ort werden demnach mit Hilfe von nuklearen Reaktionen Radioisotope produziert.
Der generelle Aufbau eines Teilchenbeschleunigers ist dabei meistens gleich. Der Kern des Beschleunigers ist in einem Bunker untergebracht, welcher von einem Kontrollraum aus überwacht wird. Die Endschnittstelle ist dabei ein lokaler PC. Im Kontrollraum stehen einige Schaltschränke für die Versorgung der Magnete, die Steuerung der Radiofrequenzen sowie weiteres technisches Equipment zur Bedienung des Cyclotrons. Eine Siemens S7-Steuerung zur koordinierten Steuerung der Technik ist ebenfalls im Kontrollraum installiert.
Fehler konnten also bis dato nur von diesem Kontrollraum an Ort und Stelle behoben werden, basierend einzig auf Informationen aus Kontrolllampen und Displays. „Die Informationen aus dem Kontrollraum waren für uns bisher immer nur bruchstückhaft“ betont Patrick Delcour.

Im Fehlerfalle konnte der Kunde bisher die IBA Hotline anrufen. „Es ist leicht auszumalen, welche Kommunikationsprobleme entstehen wenn ein Kunde aus Korea oder Australien anruft“. Mit Hilfe der bruchstückhaften Informationen durch den Kunden am Telefon, blieb dem Support Team bei IBA nur die Option den Kunden die Kontrolllampen und Displays im Kontrollraum überprüfen zu lassen. Meistens war der Kunde jedoch nicht in der Lage die Lampen und Displays richtig zu interpretieren, so dass das Support-Team nicht in der Lage war geeignete Hilfe zu leisten.

Um den After-Sales-Service zu verbessern entschied man sich für eine Fernwartungslösung. Im ersten Schritt versuchte man es mit einer eigens programmierten Software. Diese stellte sich jedoch als zu kompliziert zu bedienen und zu installieren heraus. Nur die Programmierer hatten auf die Software Zugriff, nicht die Ingenieure an Ort und Stelle. Außerdem verfügte die Software nicht über die Möglichkeit des Fernzugriffs auf die Anlagen.

„Durch die wachsenden Verkaufszahlen wurde es immer wichtiger den After-Sales-Service effizienter zu gestalten“ berichtet Patrick Delcour. Die Talk2M-Lösung revolutionierte den Arbeitsalltag bei IBA. Talk2M ist einfach zu bedienen, so dass man mit nur 3 Clicks mit den Maschinen verbunden ist.

**Die Talk2M-Lösung**

Talk2M ist ein brandneuer Internetservice, der in Zusammenarbeit mit der Geräteserie eWON eine optimale Möglichkeit zur Fernüberwachung entfernter Maschinen bietet.
Talk2M basiert auf dem Plug&Play Prinzip und umgeht, mittels VPN-Tunnel, bestehende IT-Sicherheitsrichtlinien ohne dabei gegen diese Richtlinien zu verstoßen. Dies ist eines der Schlüsselargumente für Talk2M gegenüber anderen Services.

IBA installierte am Standort Gand ein eWON 2005CD. Dieses ist über WAN mit dem Internet verbunden, oder besser gesagt mit Talk2M über die DSL-Schnittstelle.
Auf der LAN-Seite ist Talk2M mit einer IP-Webcam verbunden, welche im Kontrollraum platziert ist. Daneben ist Talk2M mit der S7-Steuerung und dem Kontroll-PC verbunden.
Letztendlich besteht auch die Möglichkeit einen Alarmservice per SMS zu installieren, welcher mit Hilfe des im eWON eingebauten GSM-Moduls realisiert wird. Dieser Service wird bei IBA hauptsächlich für die Kunden und den hauseigenen Kundendienst eingerichtet.

Abbildung 1

Abbildung 2

Abbildung 3

Abbildung 4

Abbildung 5

Teleservice

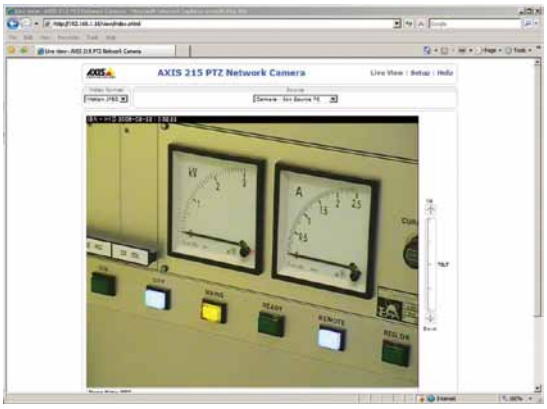


Abbildung 6

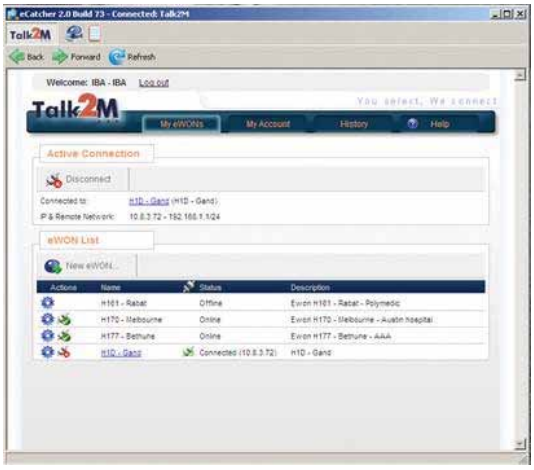


Abbildung 9

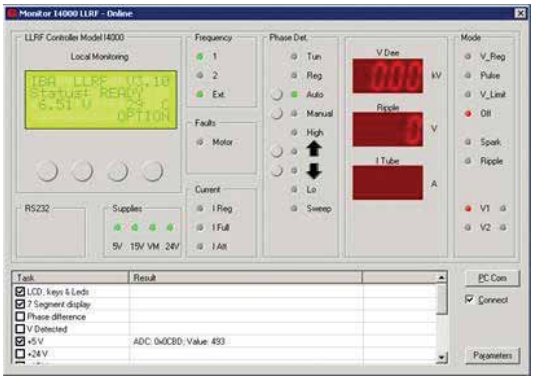


Abbildung 7

Abbildung 10

Abbildung 8

Teleservice

**Weitere Informationen:** Rufen Sie uns unter Tel. +49 (0) 67 22 / 99 65-966 an, senden Sie uns eine E-Mail an EEA@wachendorff.de oder besuchen Sie uns im Internet: **www.wachendorff.de/ewon**

WACHENDORFF

Wachendorff Prozesstechnik GmbH & Co. KG
Industriestrasse 7 • D-65366 Geisenheim

Tel.: +49 (0) 67 22 / 99 65 - 20
Fax: +49 (0) 67 22 / 99 65 - 78
E-Mail: wp@wachendorff.de
www.wachendorff-prozesstechnik.de

Ihr Partner: