



TeamViewer

Case Study

TeamViewer Assist AR Support für Lasersysteme



ALOtec Dresden

ALOtec sichert sich mit After-Sales-Service via Fernsupport mit Augmented Reality Wettbewerbsvorteile

Bauteile mit simplen Geometrien sind in vielen Branchen Geschichte: Der Trend geht mit fortschreitender Technologieentwicklung zu individueller, komplexer Formgebung. Daraus resultieren für die fertige Industrie Herausforderungen, denen sie nur durch Lösungen aus dem Sondermaschinenbau begegnen können. ALOtec ist ein Anbieter solcher Lösungen: Das mittelständische Unternehmen baut Sonderanlagen für robotergestützte Laserapplikationen im Maschinen-, Formen- und Werkzeugbau. Durch Laserhärten, Laserauftragsschweißen lassen sich komplexe Formen mit optimalen Härte- und Verschleißschutzeigenschaften realisieren sowie verschlissene Bauteile reparieren.

Die Besonderheiten des Sondermaschinenbaus bringen aber auch Herausforderungen bei Support und Service mit sich. Um Zeit und Kosten zu sparen und ihren Kunden so schnell und effektiv wie möglich zu helfen, setzt ALOtec auf TeamViewer und TeamViewer Assist AR.

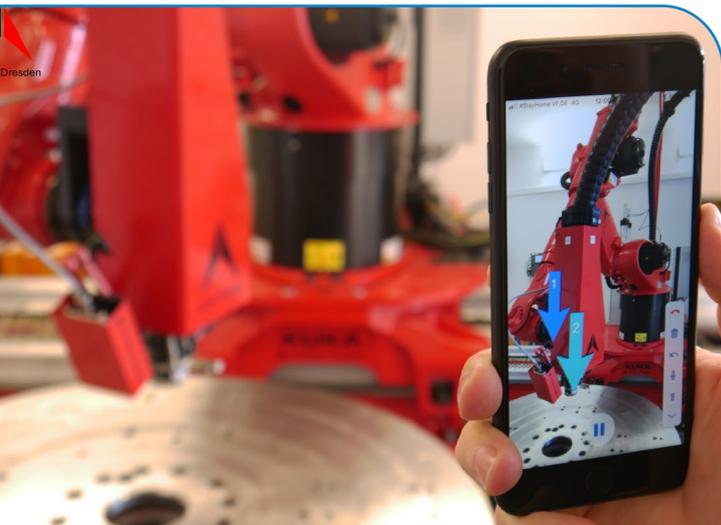
Herausforderung

Die Anlagen von ALOtec stehen bei Kunden auf der ganzen Welt. Für Service und Support sollte eine effiziente Lösung gefunden werden. Die größten Herausforderungen:

- ➔ **Missverständnisse bei Telefon-Support für komplexe Problemstellungen**
- ➔ **Hoher Zeitaufwand für Anreise bei internationalen Kunden**

Lösung

Dank TeamViewer kann sich der ALOtec Service-Techniker per Fernzugriff auf eine Anlage schalten und Anlagenparameter direkt anpassen. Mit der AR-basierten App TeamViewer Assist AR erhalten Kunden und Supportmitarbeiter einen gemeinsamen Blick auf die Situation vor Ort für eine zügige Fehlerdiagnose.



Ergebnis

TeamViewer und TeamViewer Assist AR liefern den Technikern von ALOtec ein genaueres Bild von der Lage beim Kunden, als es über den reinen Telefon- und Mail Support möglich war. Das Ergebnis:

- ➔ **Schnellere Diagnose und Fehlerbehebung**
- ➔ **Zeitersparnis von bis zwei Stunden pro Servicefall und Kostenersparnis von bis zu zehn Prozent.**

Nationaler Mittelständler – internationaler Support

Die Anlagen von ALOtec stehen in Unternehmen auf der ganzen Welt. Zusätzlich bietet ALOtec seine Kompetenz – als Experte für Lasertechnologie auch als Lohnfertiger an: Kommt es bei einem Kunden zu Auftragsspitzen, kann er Bereiche seiner Teilebearbeitung auch an das Unternehmen im sächsischen Kesselsdorf auslagern. ALOtec liefert auch temporäre mobile Anlagen zum Kunden, um dessen Produktivität in Stoßzeiten zu erhöhen. Ein stimmiges Geschäftsmodell, das dem Unternehmen Aufträge von Mittelständlern bis hin zu großen Konzernen eingebracht hat.

Doch weltweiter Service und Support auf internationaler Ebene stellte für das Team eine Herausforderung dar. Angesichts der Tatsache, dass es bei Kundenanfragen im Sondermaschinenbau nur wenig „Standard“ gibt und internationale Reisen für Supportzwecke zeit- und kostenintensiv sind, setzt ALOtec bereits seit 2015 auf TeamViewer für Service, Support und Beratung.

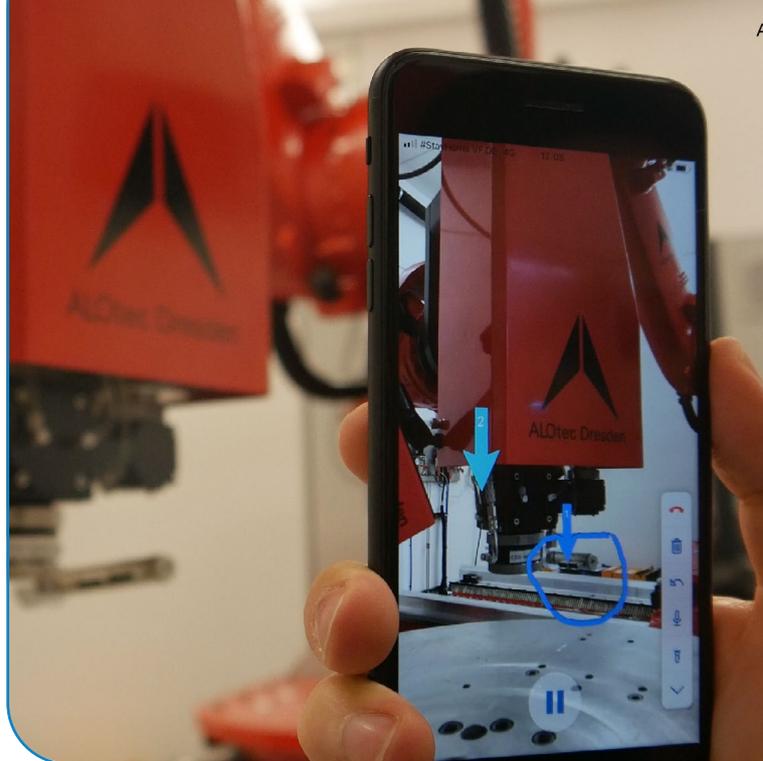
Augmented Reality bringt Support auf die nächste Stufe

TeamViewer bietet nicht nur eine Plattform für optimale, reaktionsschnelle Kommunikation mit dem Kunden – die Lösung erlaubt zudem den ALOtec Servicetechnikern, sich mit Einverständnis der Kunden per Fernzugriff auf dessen Anlage aufzuschalten. Dadurch können sie Prozess- und Anlagenparameter auslesen, das Fehlerlogbuch einsehen und direkt Anpassungen vornehmen.

Manche Probleme lassen sich jedoch nicht über die Konfiguration der Software beheben, ein Blick auf die Hardware ist nötig. Dafür bietet ALOtec seinen Kunden Support via Augmented Reality (AR) über die Anwendung TeamViewer Assist AR. „Dank Teamviewer Assist AR haben wir mittels Videotelefonie und AR-Markierungen die Möglichkeit unseren Kunden interaktiv in Echtzeit anzuleiten und entscheidend zur Problemlösung beizutragen“, berichtet Clemens Kuhn, Senior Executive bei ALOtec.

Kunde und Techniker teilen ein Video in Echtzeit

Mit TeamViewer Assist AR können Kunden vor Ort über die Smartphone-Kamera ein Video in Echtzeit mit dem Servicetechniker von ALOtec teilen. Dadurch entsteht ein gemeinsamer Blick auf das Problem. Wichtige Stellen, zum Beispiel am Bedienpanel des Roboters der Laseranlage, können per AR-Markierung hervorgehoben werden. Das Besondere: Die Markierung bleibt an Ort und Stelle, auch wenn die Kamera bewegt und wieder zurückgeschwenkt wird. Außerdem kann der Experte an den fest positionierten Annotationen Text hinzufügen. So können Anwender und Servicetechniker gemeinsam an der Lösung arbeiten, als wären beide am selben Ort zur gleichen Zeit.



**Clemens Kuhn, Senior Executive,
ALOtec Dresden GmbH**

Durch den Einsatz von TeamViewer und TeamViewer Assist AR konnten wir unsere Reaktionszeit deutlich verkürzen.

Reaktionsschneller Service als Wettbewerbsvorteil

Das Feedback der Kunden zeigt, dass die Entscheidung für TeamViewer Assist AR die richtige war: „Das beste Feedback ist oft kein Feedback, zufriedene Kunden arbeiten einfach weiter“, sagt Clemens Kuhn. „Und wenn wir was hören, ist es durchgängig positiv. Unsere Kunden schätzen unsere reaktionsschnelle Problemlösung. TeamViewer hat unseren Service spürbar verbessert, was unsere Reputation und unser Image beim Kunden gesteigert hat.“ Und auch ALOtec selbst profitiert immens von der Zeitersparnis von bis zu zwei Stunden pro Servicefall, sowie um bis zu zehn Prozent niedrigeren Kosten für das Supportangebot.

Für die Zukunft kann sich Clemens Kuhn daher vorstellen, die Zusammenarbeit mit TeamViewer auszubauen. So wäre denkbar, die Anlagen per TeamViewer IoT zu vernetzen, um das überzeugende Serviceangebot durch Predictive Maintenance noch besser zu machen. Doch für den Moment ist er mit der derzeitigen Lösung glücklich: „Der verbesserte Service ist ein wesentlicher qualitativer Nutzen, der uns einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber unseren Marktbegleitern bietet.“

Über ALOtec

Das Unternehmen ALOtec Dresden GmbH ist ein mittelständisches Unternehmen in Kesselsdorf, das seit 20 Jahren Anlagen für robotergestützte Laserapplikationen im Formen-, Werkzeug- und allgemeinen Maschinenbau produziert. Zudem bietet ALOtec Laserhärten und Laserauftragsschweißen auch als Dienstleistung an. www.alotec.de

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

Kontakt

Europa: +49 (0)7161 60692 50
www.teamviewer.com/contact

TeamViewer Germany GmbH

Jahnstraße 30
73037 Göppingen

Stay Connected.

www.teamviewer.com