



TeamViewer
Assist AR

Mit TeamViewer Assist AR Innovation, Service und Qualität voranbringen

Case Study

HURCO®

Das Wettbewerbstempo im verarbeitenden Gewerbe nimmt weiter zu – und führt zu niedrigeren Teilpreisen, kürzeren Lieferzeiten und strengerer Qualitätskontrollen. Die Hersteller konzentrieren sich heute darauf, ein höheres Produktivitätsniveau zu erreichen, Prozesse zu optimieren und Kosten zu senken, um diesen steigenden Anforderungen gewachsen zu sein und Ihre Maschinenauslastung zu maximieren. Um mit diesen Änderungen Schritt zu halten, gab es im letzten Jahrzehnt mit der Implementierung von Industrie 4.0 und der Digitalisierung bestehender Prozesse große Veränderungen. In die Maschinen integrierte intelligente Sensoren messen Daten wie Spindelvibrationen oder vernetzte Software kommuniziert nahtlos zwischen mehreren Maschinen an einer Produktionsstätte über verschiedene Teilprozesse hinweg, angefangen von der CAD Konstruktion über die Verarbeitung bis hin zur Teilmessung und Qualitätskontrolle. Die Branche befindet sich in einem umfassenden technologischen Wandel.

Hurco Companies, Inc., ein US-amerikanischer Hersteller von 5-Achsen-Bearbeitungszentren, Drehzentren, Autobend und CNC-Steuerungssoftware, ist ebenfalls von diesem Wandel betroffen. Das Unternehmen für Industrietechnik entwirft und produziert interaktive Computersteuerungen, Software sowie computergestützte Werkzeugmaschinen und Werkzeugmaschinenkomponenten. Der Endmarkt für die Produkte des Unternehmens besteht hauptsächlich aus unabhängigen Job-Shops und kurzfristigen Produktionsbetrieben innerhalb großer Unternehmen in Branchen wie Luft- und Raumfahrt, Verteidigung, medizinische Ausrüstung, Energie, Transport und Computerausrüstung.

Ergebnis

Mit TeamViewer Assist AR können die Experten auf ihrem Smartphone sehen, was die Kunden und Techniker vor Ort an der Maschine sehen und sie mit 3D-Markierungen und Textanmerkungen anleiten. Dadurch konnte die Bearbeitungszeit für Fehlererkennung und -behebung deutlich verkürzt und die Reisekosten gesenkt werden.

Herausforderung

- ⊖ **Optimierung der Betriebszeiten für HURCO Kunden**
- ⊖ **Senkung der Reaktionszeiten im Service und Minimierung der Reisekosten für Vor-Ort-Support**
- ⊖ **Es Kunden und Technikern vor Ort zu ermöglichen, effizient Fehler zu beheben und Wartungsarbeiten durchzuführen**

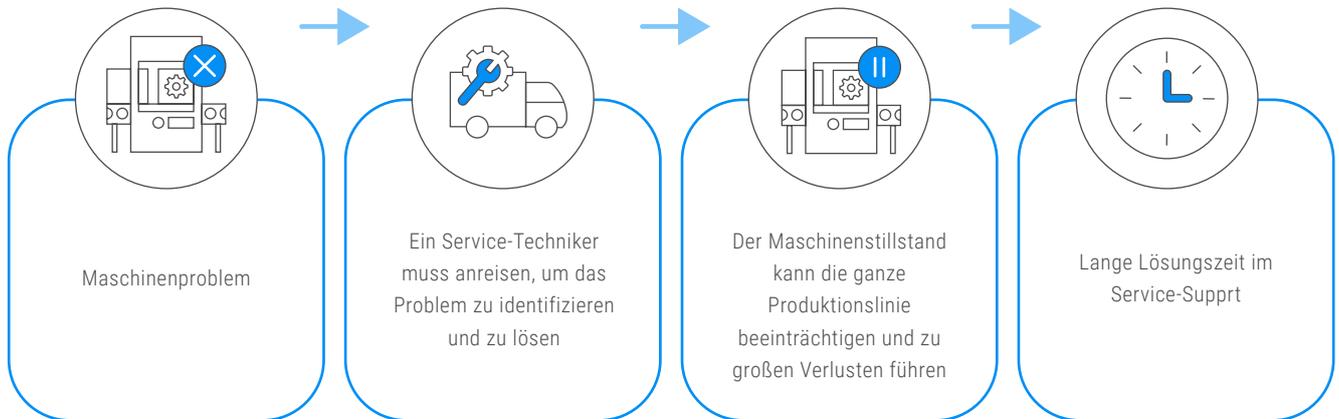
Lösung

Mit TeamViewer Assist AR kann HURCO seinen Kunden und Technikern vor Ort technischen Support in Echtzeit bieten für Inspektion, Reparatur und Wartung überall auf der Welt – ganz ohne die Anreise.

Zu dem rasanten technologischen Wandel gibt es außerdem eine große Herausforderung, vor der Hurco genauso wie andere Hersteller steht: die Maschinenstillstandszeiten. Im herkömmlichen Szenario rufen Unternehmen den technischen Support des Maschinenherstellers an, wenn eine Maschine nicht funktioniert, woraufhin ein Servicetechniker zur Fehleranalyse und -behebung entsendet wird. Man muss in solchen Fällen warten, bis ein beauftragter Techniker beim Kunden vor Ort ist und die Maschine begutachtet, den Fehler findet und dann beseitigt.

Bei präzisen Systemen wie den vertikalen 5-Achsen Bearbeitungszentren von Hurco sind Analyse, Fehlererkennung und -behebung in der Regel sehr komplex und erfordern eine längere Bearbeitungszeit sowie wichtige technologische Fachkenntnisse.

Ohne Assist AR



Mit AR bringt Hurco Wartung, Reparatur und Service auf das nächste Level

Hurco bringt Wartung, Reparatur und Service auf ein höheres Niveau durch Echtzeit-Augmented-Reality-Support mit TeamViewer Assist AR. Ryan Lay, Manager Control Support and Testing bei Hurco, erklärt: „Unser Außendienst ist zuständig für alles von der Aktualisierung der Software über die Fehlerbehebung bei elektrischen Schaltkreisen bis hin zur Wiederherstellung von mechanischen Systemen, Spindeln, Antriebssystemen und Kugelumlaufspindeln. Das ist eine breite Palette an Aktivitäten, für die der Außendienst zuständig ist. TeamViewer Assist AR ist ein AR-Tool, mit dem wir in Echtzeit sehen können, was unser Service bzw. Kunde auf der Maschine sieht.“

Um die Zeit zur Fehlerbehebung zu minimieren, ist es wichtig, in allen Schritten des Service-Supports effizient zu sein, vom Support-Aufruf bis zur endgültigen Lösung. Der Mangel an Fachexperten, die technische Komplexität sowie der Standort des Kunden verschärfen diese Problematik häufig. Der Kunde muss warten, bis ein Techniker beauftragt ist, der die halbe Welt umrunden muss, um den Fehler zu diagnostizieren und zu beheben.

„Früher mussten wir den Kunden bitten, das Problem zu beschreiben, und dann musste jemand an den Standort reisen, um den Fehler zu identifizieren und zu beheben. Mit Assist AR jedoch kann unser Support-Mitarbeiter – egal wo auf der Welt – sofort virtuell zum Kunden „gebeamt“ werden. Mithilfe der Smartphone-Kamera des Kunden sieht er in Echtzeit, wovon der Kunde oder Techniker gerade spricht. Der Support-Mitarbeiter leitet den Kunden dann Schritt für Schritt bei der Behebung des Problems an und führt ihn per AR transparent zur Lösung des Problems“, erläutert Ryan Lay.

„Früher mussten wir den Kunden bitten, das Problem zu beschreiben, und dann musste jemand an den Standort reisen, um den Fehler zu identifizieren und zu beheben.“

Mit Assist AR jedoch kann unser Support-Mitarbeiter – egal wo auf der Welt – sofort virtuell zum Kunden „gebeamt“ werden.

Ryan Lay, Manager Control Support and Testing, Hurco



Das Team von Ryan Lay nutzte TeamViewer bereits erfolgreich für den internetbasierten Remote-Zugriff und -Support und vertraute daher der Lösung, die mit Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit punktet.

Bei der kontinuierlichen Suche nach Möglichkeiten, den Support-Prozess weiter zu optimieren, war das Unternehmen schnell von den Möglichkeiten, die Augmented Reality bietet, überzeugt. Es wurden verschiedene AR-Produkte evaluiert, darunter die Lösung eines IT-Giganten aus dem Silicon Valley. Ryan Lay: „Wir hatten eine Microsoft Lösung mit Augmented-Reality-Brille evaluiert, uns jedoch dann für einen Testlauf mit TeamViewer Assist AR entschieden aufgrund der niedrigen Einstiegskosten bei Verwendung vorhandener Smartphones über die Augmented-Reality-Schnittstelle.“ Im Durchschnitt haben die Betriebs- und Wartungskosten erhebliche Auswirkungen auf die Kapitalrendite (ROI) – zusammen übersteigen sie häufig sogar die Anschaffungskosten. Wenn ein Kunde in ein CNC-Bearbeitungszentrum investiert, erwartet er, dass es Jahr für Jahr läuft und kontinuierlich Teile in allen drei Schichten produziert. Bei Automatisierungssystemen findet oft eine Integration in Produktionslinien statt. Die Ausfallzeit einer einzelnen Maschine kann also die gesamte Linie behindern und enorme Verluste verursachen.



Mit Assist AR



Hurco ist stolz darauf, seinen Kunden einen schnellen und effektiven Kunden-Support zu bieten, so dass ihre Maschinen zu 100% in Betrieb bleiben.

Hurco nutzt TeamViewers Augmented Reality-Lösung nun seit über zwei Jahren für den Support von Kunden in ganz Nordamerika. „Wir haben ein Kernteam von ausgewiesenen Experten für Kunden-Support auf höchstem Niveau. Dieses kann unseren Außendienst bzw. unsere Kunden aus der Ferne anleiten, ohne selbst vor Ort sein zu müssen. Dies ermöglicht es uns, unseren Kunden trotz unterschiedlicher Erfahrungsniveaus sofort die volle Unterstützung zu bieten“, sagt Ryan Lay. „Wir können den Kunden bei der Behebung des Problems anleiten und bei Bedarf einen Techniker beauftragen. Das ist eine Win-Win-Situation für alle. Wir reduzieren die Kosten, indem wir unnötige Reisekosten und andere damit verbundene Kosten reduzieren, ohne dabei unseren Schwerpunkt zu verlieren, und zwar die Gewährleistung der Kundenzufriedenheit.“

- ✔ Sofortiger Support
- ✔ Senkung der Ausgaben für unnötige Reisen
- ✔ Mehr Effizienz
- ✔ 100% Kundenzufriedenheit

Über Hurco

Hurco Companies, Inc. ist ein US-amerikanischer Hersteller von 3- und 5-Achsen-Bearbeitungszentren, Drehzentren, Autobod und CNC-Steuerungssoftware. Das Unternehmen für Industrietechnik entwirft und produziert interaktive Computersteuerungen, Software sowie computergestützte Werkzeugmaschinen und Werkzeugmaschinenkomponenten. Der Endmarkt für die Produkte des Unternehmens besteht hauptsächlich aus unabhängigen Job-Shops und kurzfristigen Produktionsbetrieben innerhalb großer Unternehmen in Branchen wie Luft- und Raumfahrt, Verteidigung, medizinische Ausrüstung, Energie, Transport und Computerausrüstung. Hurco wurde 1968 gegründet. Vom Hauptsitz in Indianapolis (IN) aus ist Hurco weltweit tätig. www.hurco.com

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

www.teamviewer.com/de/kundenservice

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected

www.teamviewer.com