

TeamViewer Assist AR – globaler Support für Schiffs-Verladekrane

Mit der Digitalisierung seiner Support-Prozesse sichert der Anlagenbauer die Fertigungszyklen seiner Kunden



A MacGregor Company

Der Transport von Gütern per Schiff ist eine wichtige Säule des weltweiten Handels. Häufig haben Frachtschiffe ihren eigenen Verladekran an Bord. Zu den größten Herstellern solcher Bordkrane gehört das Unternehmen TTS / MacGregor. Um seinen Kunden in jedem Winkel der Weltmeere schnellen und zuverlässigen Support zu bieten, setzt TTS auf das Augmented Reality basierte Remote Assistance Tool TeamViewer Assist AR.

Ruhig durchpflügt der Frachter das Arabische Meer – etwas mehr als sechzig Seemeilen trennen ihn noch von der pakistanischen Küste. Die Maschinen des schwer beladenen Schiffes arbeiten gleichmäßig – alles läuft nach Plan. In etwa vier Stunden wird die Sonne aufgehen, und bald wird die Crew im Hafen von Karatschi wieder festen Boden unter den Füßen spüren. Zuvor allerdings heißt es Ladung löschen. Damit das nachher im Hafen möglichst rasch vor sich geht, muss alles perfekt laufen. Denn Zeit ist Geld – und je schneller die Ladung umgeschlagen ist, desto besser. Plötzlich meldet der Bordingenieur eine Fehlfunktion am bordeigenen Verladekran – ein kritischer Zeitpunkt. „Wir sollten den Fehler möglichst rasch finden und beheben“, so der Ingenieur, „sonst brauchen wir im Hafen einen externen Mobilkran Und ob wir so schnell einen bekommen, ist fraglich. Außerdem sind diese Maschinen teuer zu mieten.“

Herausforderung

- ⊖ **Kunden schnellen und zuverlässigen Support bieten, in jedem Winkel der Weltmeere**
- ⊖ **Ein defekter Bordkran muss direkt vor Ort repariert werden, oft mit hohen Reisekosten verbunden**
- ⊖ **Reparatur muss innerhalb weniger Stunden und unabhängig von der aktuellen Tageszeit erfolgen, sonst drohen hohe Folgekosten**

Lösung

Um seinen Kunden schnellen und zuverlässigen Support zu bieten, setzt TTS auf das Augmented Reality basierte Remote Assistance Tool TeamViewer Assist AR. Dabei wird für die AR-Funktionalität keine spezielle Hardware benötigt: Mit einer Smartphone-Kamera wird ein reales Bild von der Situation übermittelt, der Experte sieht durch die Kamera vor Ort per Live Videostream und kann so dem Mechaniker auf dem Schiff gezielt und qualifiziert weiterhelfen. Durch das Platzieren von Pfeilen und Freihandzeichnungen auf Objekten in der realen Welt können zielgerichtet Anweisungen und Hilfestellungen gegeben werden.

Ergebnis

Der TTS-Techniker kann den Mechaniker aktiv bei der Behebung des Fehlers unterstützen und diesen sogar Schritt für Schritt durch den Reparaturprozess führen. Durch den Einsatz des AR-basierten TeamViewer Assist AR für den technischen Support spart TTS / MacGregor in beträchtlichem Umfang Zeit und Reisekosten.



After Sales Service weltweit und schnell

Glück im Unglück, dass der bordeigene Kran von TTS / MacGregor kommt, einem der weltweit größten Spezialisten für Verladetechnik und Zugangssysteme für die internationale Schifffahrt und die Offshore-Industrie. Denn TTS / MacGregor steht nicht nur für ausgesprochen robuste und langlebige Systeme von höchster Qualität – das Unternehmen hat sich auch zum Ziel gesetzt, seinen Kunden exzellenten After Sales Service für seine Produkte zu bieten, wo immer diese sich gerade im Einsatz befinden.

Zu diesem Zweck unterhält TTS / MacGregor ein weltweites Netz von Servicestationen, angesiedelt vor allem an den Hauptschifffahrtrouten rund um den Globus. Dennoch lässt sich damit die Mehrzahl der Servicefälle nicht zeitnah bearbeiten. Denn in aller Regel muss ein defekter Bordkran vor Ort repariert werden. Eine Fahrt in die Werft oder die Reparatur im nächsten Hafen verbietet sich fast immer aus Kosten- und Zeitgründen. Und wenn der Kran auf einer Offshore-Plattform installiert ist, bleibt gar keine andere Möglichkeit als die Reparatur an Ort und Stelle.

Also besteht die Herausforderung für den Kranhersteller im Falle einer Störung darin, seine Kunden schnell und zielführend zu unterstützen – und das nach Möglichkeit, ohne einen Experten loszuschicken.

Qualifizierte Hilfe dank TeamViewer Assist AR

Um die Unterstützung noch schneller und effizienter zu machen, setzt der Kranhersteller seit kurzem zusätzlich auf TeamViewer Assist AR. Das Remote Assistance Tool nutzt Augmented Reality, um dem Mechaniker an Board noch besseren Support zu bieten. Denn damit kann er dem Experten an Land zum Beispiel mit seiner Smartphone-Kamera ein reales Bild von der Situation übermitteln – natürlich per live Videostream.

Der Experte sieht durch die Kamera vor Ort und kann so dem Mechaniker gezielt und qualifiziert weiterhelfen. Durch das Platzieren von Pfeilen und Freihandzeichnungen auf Objekten in der realen Welt können zielgerichtet Anweisungen und Hilfestellungen gegeben werden.

Dank TeamViewer Assist AR ist der viele Meilen entfernte Experte nicht nur in der Lage, die Fehlfunktion zu diagnostizieren. Er kann den Mechaniker auch aktiv bei der Behebung des Fehlers unterstützen und ihn bei Bedarf sogar Schritt für Schritt durch den Reparaturprozess führen. So erkennt der TTS-Spezialist auch, ob und gegebenenfalls welche Ersatzteile benötigt werden, und kann diese sofort bestellen und in den nächsten Hafen schicken lassen. Der Vorteil: Sobald das Schiff im Hafen ankommt, kann der Kran ohne längere Wartezeiten repariert werden.

Massive Zeit- und Kosteneinsparungen

Die Kunden von TTS / MacGregor wissen diese Art der schnellen, unkomplizierten Hilfe zu schätzen. Schließlich geht es nicht nur darum, eventuelle Mietkosten für mobile Kräne in den Häfen einzusparen, sondern um wesentlich mehr: Wenn etwa ein Schiff seine Fahrt nicht nach Plan fortsetzen kann, riskiert der Kapitän den Verlust des nächsten Charters – und das geht dann richtig ins Geld.

Mit TeamViewer Assist AR nutzt TTS / MacGregor eine neue Stufe der Remoteunterstützung in Echtzeit. Nicht zum Selbstzweck, sondern um den Support für seine Kunden signifikant zu erweitern und zu verbessern. Die wesentlich schnellere und effizientere Unterstützung im Falle einer Fehlfunktion spart Zeit und Kosten. Zum einen, weil es in vielen Fällen nicht wie früher erforderlich ist, dass ein Experte anreist. Zum anderen, weil die Reparatur oft innerhalb weniger Stunden und unabhängig von der Tageszeit durchgeführt werden kann.

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

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50
www.teamviewer.com/de/kundenservice

Über TTS / MacGregor

Die TTS Group, eine Division von MacGregor, ist ein norwegischer Schiffsausrüster und bietet Umschlagslösungen und Zugangssysteme für die Marine- und Offshore-Industrie. Zum Unternehmen gehört auch die Neuenfelder Maschinenfabrik (TTS-NMF) in Hamburg-Neuenfelde, die Schiffskrane herstellt. Die Aktivitäten umfassen in erster Linie die Konstruktion, Montage und Prüfung von Anlagen. Die TTS Group verfügt über Tochtergesellschaften in Belgien, China, Deutschland, Griechenland, Italien, Korea, Norwegen, Polen, Singapur, Schweden, den Vereinigten Arabischen Emiraten, den USA und Vietnam.

Weitere Informationen: www.macgregor.com

Stay Connected



www.teamviewer.com