

TeamViewer

Case Study

Wie TeamViewer EnviroFalk dabei hilft, seinen Kunden jederzeit reines Wasser zu garantieren



Vom Gesundheitsbereich und Medizintechnik über Lebensmittelindustrie hin zur Automobilherstellung und Energieversorgung – überall wird sauberes Wasser gebraucht. Dabei handelt es sich oftmals nicht um handelsübliches Leitungswasser, sondern aufbereitetes Prozess-, Rein- und Reinstwasser, das in speziellen Anlagen und mit anspruchsvollen technischen Verfahren für den jeweiligen Einsatzzweck hergestellt wird.

Seit mehr als 30 Jahren gehört das Unternehmen EnviroFalk zu den gefragtesten Spezialisten, wenn es um den Bau dieser Wasseraufbereitungsanlagen geht. Die Anlagen für Prozesswasser sowie Rein- und Reinstwasser werden für jeden Kunden maßgeschneidert, vom Gehäusebau über die Verrohrung bis hin zu Schaltschrank und Automatisierungstechnik.



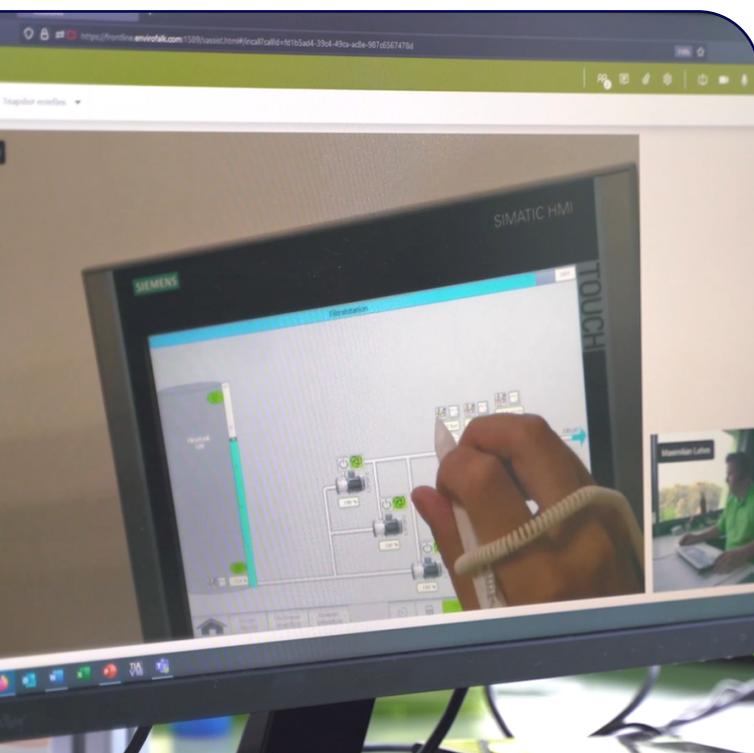
Ort: Westerburg / Rheinland-Pfalz



Branche: Anlagenbau (Wasseraufbereitung)



Produktiver Einsatz seit 2022



Herausforderung

Das Unternehmen setzt hohe Maßstäbe an die Qualität und Langlebigkeit der Wasseraufbereitungsanlagen. Allein in Deutschland ist ein Team von über 50 speziell ausgebildeten Service-Technikern im Einsatz, damit bei den Kunden keine unnötigen Stillstandzeiten entstehen. Dennoch müssen bei komplexeren Problemlagen auch die Experten aus der Zentrale anreisen, um bei komplexen Problemen vor Ort zu helfen. Das führte dazu, dass es zu Stillständen in der Produktion des Kunden kommen konnte. Hinzu kamen Kosten und Aufwand für die Reisen der Experten.

Da sich keine der Anlagen gleicht und jede einzelne Anlage dadurch eigene, spezielle Anforderungen mit sich bringt, müssen die Techniker darüber hinaus besonders geschult sein, um die Anlagen zu warten oder Probleme zu beheben. Diese Fachleute sind schon heute rar – ein Problem, dass sich im Hinblick auf den weltweiten Fachkräftemangel noch verschärfen wird.

Lösung mit TeamViewer

„Uns bei EnviroFalk ist die Nähe zum Kunden besonders wichtig. Mit unserem dezentralen Servicenetz sind wir hier bereits sehr gut aufgestellt. Unser Ziel ist es, den Service kontinuierlich zu verbessern. Wir haben deshalb nach einer digitalen Lösung für die Techniker im Außendienst gesucht, über die wir unser Know-how noch schneller vor Ort zum Kunden transportieren können;“ sagt Peter Leyendecker, Geschäftsführer EnviroFalk.

Nach einer Marktanalyse kam das bei EnviroFalk für die Digitalisierung zuständige Team zu dem Schluss, dass eine auf Augmented Reality (AR) basierende Lösung der beste Weg ist, um in Service und Außendienst noch schneller und passgenauer reagieren zu können. Die Wahl fiel auf Frontline, TeamViewers AR Plattform für den Einsatz im Enterprise-Bereich, und hier speziell auf die Remote-Assistance-Lösung xAssist. Innerhalb weniger Wochen stattete EnviroFalk seine komplette Mannschaft der Servicetechniker mit Datenbrillen aus, auf denen die Frontline-Lösung installiert ist, und schulte die Mitarbeitenden in deren Anwendung. Über die Software können die Servicetechniker vor Ort nun schnelle, qualifizierte Hilfe bei Experten aus der Unternehmenszentrale in Anspruch nehmen. „TeamViewer hat uns dabei von Anfang an sehr gut zur Seite gestanden, von der Implementierung bei uns vor Ort über die Auswahl der richtigen Hard- und Software bis hin zur Schulung unserer Servicetechniker;“ so Maximilian Lehre, Projektleiter Digitalisierung bei EnviroFalk.

Benötigt ein Servicetechniker vor Ort Unterstützung aus der Zentrale, kann er nun über die Datenbrille und TeamViewer Frontline einen Videoanruf starten. Die aus der Ferne verbundenen Experten erhalten durch die in der Datenbrille integrierte Kamera direkte Sicht auf die Anlage des Kunden und können das Problem gemeinsam mit dem Servicetechniker lösen. „xAssist erleichtert uns die Arbeit, und wir können unsere Reaktionszeiten im Service damit deutlich verkürzen. So verringern wir Ausfallzeiten beim Kunden und beugen teuren Stillständen in der Produktion vor;“ sagt Daniel Weis, Technical Customer Support bei EnviroFalk.

Vorteile

- Schnellere Unterstützung der Techniker vor Ort
- Kürzere Ausfallzeiten in der Produktion beim Kunden
- 100% Hände frei bei der Problembehebung
- Weniger Fehler und schnellerer Know-How-Transfer
- Nahtlose Dokumentation der Serviceeinsätze
- Reduzierte Reisekosten & weniger CO₂-Ausstoß
- Compliance mit den IT-Sicherheitsstandards

Herausforderung

- Komplexe Probleme erforderten Anreise eines Experten aus der Zentrale
- Stillstände in der Produktion des Kunden & unproduktive Reisezeiten der Experten
- Fachkräftemangel - speziell ausgebildete Servicetechniker sind rar

Vorteile durch die neue Lösung

Über das Display in der Datenbrille kann der Experte aus der Ferne dem Techniker vor Ort virtuelle Pfeile oder Markierungen ins Sichtfeld zeichnen, etwa wenn dieser einen bestimmten Knopf drücken oder ein bestimmtes Bauteil überprüfen soll. Der Techniker hat dabei die Hände zu 100 Prozent frei und kann die Anweisungen des Experten direkt 1:1 umsetzen. Die integrierte Chatfunktion hilft in lauten Arbeitsumgebungen oder bei Informationen, die visuell leichter zu verarbeiten sind, etwa Seriennummern.

Mit der neuen digitalen Supportlösung konnte EnviroFalk zudem die Fehlerquote bei den Technikern enorm senken. „Wir können die Kollegen im Außendienst besser anleiten und das Expertenwissen schneller vom Back Office zum Techniker vor Ort transferieren. Außerdem sind wir mit TeamViewer Frontline in der Lage, sofort nach dem Einsatz Serviceberichte zu erstellen, inklusive der Videos und Fotos, die wir während des Einsatzes gemacht haben. Hier können wir also auch den Dokumentationsprozess wesentlich beschleunigen;“ so Daniel Weis.

Bei der Entscheidung für TeamViewer Frontline spielte zudem auch die IT-Sicherheit eine wichtige Rolle. Die Lösung arbeitet mit einer sicheren Verschlüsselung und wird daher den hohen Sicherheitsanforderungen von EnviroFalk und seiner Kunden – etwa im Pharmabereich – vollständig gerecht. Mit einem System aus lastenausgleichenden WebRTC-Installationen, die über den ganzen Globus verteilt sind, kann xAssist allen Benutzern unabhängig von ihrem Standort die bestmögliche Qualität und Sicherheit bieten.

Nicht zuletzt konnte das Unternehmen auch wesentlich Reisekosten einsparen. Durch die digitalisierte Fernunterstützung kann der Support unmittelbar online stattfinden, womit sich Anfahrten der Experten von der Zentrale zum Kunden oftmals erübrigen. Der Service bei EnviroFalk konnte dadurch nicht nur schneller und effizienter, sondern auch nachhaltiger gestaltet werden.

Geschäftsführer Peter Leyendecker: „Durch die positiven Erfahrungen mit dem System sind wir auf der Suche nach weiteren Einsatzbereichen, um unsere digitalen Services weiter auszubauen.“

Über EnviroFalk

EnviroFALK, Hersteller von Wasseraufbereitungsanlagen, hat sich seit mehr als 30 Jahren auf die Anforderungen an aufbereitetes Wasser für komplexe Produktions- und Reinigungsverfahren eingestellt. Unter dem Credo, Wasser intelligent nutzen, wird jedes Wasseraufbereitungssystem exakt auf den Anwendungsbereich abgestimmt. In industriellen Bereichen, Krankenhäusern und Laboren geht es bei der Wasseraufbereitung schließlich nicht nur um die Wasserqualität. Es geht um mehr! Eine zuverlässige Technik für ein Höchstmaß an Produktionssicherheit, umweltfreundliche Lösungskonzepte, die den Wasserverbrauch senken, Energie- und Betriebskosten reduzieren. Darüber hinaus profitieren die Kunden von EnviroFALK von einem umfangreichen Serviceangebot. Sind beispielsweise Ionenaustauscherpatronen zur Wasservollentsalzung erschöpft, erfolgt der Austausch über den bequemen Abhol- und Bring-Service. Die Aufbereitung der Ionenaustauscherharze findet in einer der modernsten Regenerierstationen Europas am Zentralstandort Westerburg und an vielen weiteren deutschlandweiten EnviroFALK Standorten statt. Die technische Unterstützung beim Kunden vor Ort garantiert ein Team von über 50 speziell ausgebildeten Service-Technikern. Abgerundet wird das Angebot durch den digitalen Service über Ferndiagnose und Fernwartungsservice. EnviroFALK ist Teil der EnviroWater Group, einem Netzwerk aus Unternehmen mit Experten für die nachhaltige Wasseraufbereitung und -behandlung.

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. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/support

TeamViewer Germany GmbH

Bahnhofplatz 2

73033 Göppingen

Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected

www.teamviewer.com