

Direkte Problemlösung mit xAssist

KEMPER reduziert mit Hilfe von Augmented Reality Kosten und erhöht gleichzeitig die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter

KEMPER®

Ausgangssituation

Die Kemper GmbH ist Technologieführer für Absaug- und Filteranlagen in der metallverarbeitenden Industrie. Die Installationen kommen auf der ganzen Welt zum Einsatz und befreien die Luft von gesundheitsschädlichem Schweißrauch, beziehungsweise dem darin enthaltenen Feinstaub. Bei Störungen an den Absauganlagen muss daher die Arbeit unterbrochen werden, um die Mitarbeitenden keiner Gefahr auszusetzen. Dies ist mit Ausfallkosten beim Kunden verbunden. Durch effizienten und nachhaltigen Service minimiert Kemper diese Stillstandzeiten. Gleichzeitig soll die Zufriedenheit ihrer eigenen Mitarbeitenden durch eine bessere Work-Life-Balance gewährleistet werden.



10 Niederlassungen weltweit



Metallindustrie



Im produktiven Einsatz



Implementierung in 2020



Herausforderung

Wenn eine installierte Anlage eine Störung meldet und die Anfrage die Möglichkeiten des herkömmlichen Telefon-Supports übersteigt, dann muss zur Behebung ein Techniker von Kemper zum Kunden reisen.

Nicht immer steht dafür kurzfristig geschultes Fachpersonal zur Verfügung, und im Hinblick auf Kontaktbeschränkungen während der Corona-Pandemie sind Service-Einsätze vor Ort wenig bis gar nicht möglich. Dies resultiert in längeren Stillstandzeiten der Luftfilteranlagen. Trotz der Nähe zum Kunden durch die weltweiten Kemper-Standorte, entstehen durch Serviceeinsätze hohe Personal- und Reisekosten.

TeamViewer Lösung

Kemper hat sich für den Einsatz von Remote Support zur Direktkommunikation im Kundenservice entschieden, um Vor-Ort-Service ohne physische Anwesenheit anzubieten. Per Expressversand erreicht die Datenbrille, ausgestattet mit xAssist, den Kunden. In dem Paket befindet sich ebenfalls ein mobiler Hotspot, sodass die Brille direkt nach dem Eintreffen einsatzbereit ist. Der Kemper-Experte kommuniziert live über die Smart Glasses mit dem Kunden und führt diesen durch den Problemlösungsprozess. Dies erleichtert nicht nur die Behebung von Maschinenstillständen bedeutend, sondern Kemper erhält trotz Distanz die Kundennähe aufrecht. Neben der direkten Problemlösung hilft Remote Support außerdem bei komplexeren Vorgängen bei einer Vorabbeurteilung und vereinfacht so Aufwands und Materialbedarfsschätzungen.



Nachhaltiger
Service



Schnellere und
effizientere Wartungen



Höhere
Mitarbeiterzufriedenheit

Ergebnis

Dank Remote Support werden auftretende Probleme an den Absauganlagen schneller gelöst. Dies stellt einen erstklassigen Service sicher, reduziert Kosten und unterstützt eine optimale Kundenbetreuung. Der verminderte Reiseaufwand hilft Kemper, ihre Services umweltfreundlicher zu gestalten und ihren Technikern eine bessere Work-Life-Balance zu garantieren. Außerdem ist der Service nicht nur im Hinblick auf die Umwelt nachhaltig: Durch das Anleiten der Kunden lernen diese ihre Anlagen kennen und können besser einschätzen, wann Unterstützung durch Experten wirklich notwendig ist. Zudem unterstützt Remote Support die professionelle Weiterentwicklung der Kemper-Experten: Sie lernen, digitale Werkzeuge gezielt einzusetzen und ihr wertvolles Expertenwissen weiterzugeben.

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

Stay Connected



www.teamviewer.com