



**TeamViewer**  
Frontline

# TecnoGen maximiert Betriebszeiten von Stromgeneratoren mit Augmented Reality



TecnoGen, ein weltweit führender Hersteller von Stromgeneratoren mit Sitz in Italien, hat seinen Remote-Kundenservice mit dem innovativen technischen Support-Kit QRA (Quick Remote Assistance) auf Basis von TeamViewer Frontline xAssist revolutioniert. Dank TeamViewer kann TecnoGen seinen Kunden selbst an den entlegensten Orten schnelle Unterstützung bieten.

## Herausforderungen

Herkömmlicher Support per Telefon reichte für die Ansprüche der Kunden, die von TecnoGen Unterstützung durch Spezialisten benötigen, nicht mehr länger aus. Das Unternehmen hat das Ziel, einen innovativen Service zu bieten, bei dem die Erfahrung und Kenntnisse seiner Ingenieure an die Techniker der Kunden weitergegeben werden. Mithilfe von visuell geführtem Remote Support über eine Datenbrille unterstützt und trainiert TecnoGen seine Kunden in Echtzeit, ohne dabei vor Ort zu sein.

### Wesentliche Elemente:

- ➞ Schnellere Reaktion im Servicefall – denn je kürzer der Ausfall einer Maschine, desto zufriedener der Kunde
- ➞ Verbesserung des Kundendiensts
- ➞ Garantierter technischer Support für Kollegen und internationale Kunden - Sprachbarrieren durch interaktive visuelle Anleitungen überwinden
- ➞ Weniger Dienstreisen, geringere Kosten und eine bessere CO2-Bilanz für das Unternehmen



Pontenure, Piacenza, Italien



Maschinenbau



Produktive Nutzung



Bereitstellung der Lösung 2021

## TeamViewer Frontline

Der Ausfall eines Stromerzeugers oder die Abschaltung einer Anlage kann neben Produktionsausfällen auch zu beachtlichen Mehrkosten führen. Daher muss bei einem Ausfall umgehend mit den Servicearbeiten begonnen werden.

Genau hier kommt **TeamViewer Frontline xAssist** ins Spiel – bzw. seine interaktiven AR-fähigen Funktionen. Auf Basis von TeamViewer entwickelte TecnoGen sein Lösungskit QRA (Quick Remote Assistance). Damit können Spezialisten aus der Servicezentrale von TecnoGen mit den Technikern am Standort des Kunden mithilfe einer Datenbrille und der entsprechende Software kommunizieren.

## Ergebnisse

- ➔ **Schnellere Reaktionszeiten**
- ➔ **Gesteigerte Produktivität** sowie höchste Kundenzufriedenheit, kürzere Ausfallzeiten und verbesserte Servicelevel
- ➔ **Geringere Kosten** durch weniger Fahrten zum Kunden
- ➔ **Einfacheres, freihändiges und sicheres Arbeiten**

## Zu 100 % entwickelt und produziert in Italien

Mit mehr als einem Vierteljahrhundert Erfahrung ist TecnoGen, Teil der Bruno Generators Group (BGG), weltweit renommiert für die Produktion von modernsten Stromgeneratoren, die nicht nur besonders leise, sondern innovativ und äußerst zuverlässig sind. Neben seiner herausragenden Produktqualität ist TecnoGen bekannt für höchste Ansprüche an seinen Kundenservice – allem voran seinen technischen Support –, den das Unternehmen seinen Kunden in mehr als 70 Ländern garantiert.

## Herausforderungen meistern – mit höchsten Ansprüchen

Geräte von TecnoGen sind die perfekte Lösung für die zuverlässige Erzeugung von Strom in unterschiedlichen Situationen. So waren sie z. B. dafür verantwortlich, die olympische Flamme in Tokio, die Feierlichkeiten zum Geburtstag von Queen Elizabeth im Buckingham Palace und Veranstaltungen im Weißen Haus und im italienischen Parlament mit Licht zu versorgen. Stromerzeuger von TecnoGen sorgen außerdem auf Baustellen, bei Konzerten, bei Dreharbeiten, aber auch bei einem Ausfall der öffentlichen Stromversorgung oder an entlegenen Orten weltweit zuverlässig für Strom.

Bei einer technischen Störung muss der Fehler sofort behoben werden. In der Vergangenheit beriet TecnoGen die Kunden bei Problemen über eine Servicehotline oder schickte einen Servicetechniker vor Ort. Dieser Ansatz erweist sich jedoch als zunehmend ineffizient: Bei der Hotline kam es aufgrund von Sprachbarrieren zu Missverständnissen, die Distanzen und Reisezeiten für die Servicetechniker nahmen zu, und selbst bei Videocalls per Smartphone war das gleichzeitige freihändige Arbeiten am Generator quasi unmöglich.



**TeamViewer stand uns immer zur Seite und machte unsere einzigartige QRA-Lösung erst möglich. Damit können wir jederzeit und überall technischen Support durch unsere qualifizierten Spezialisten garantieren.“**

**Renato Bruno, CEO BGG Group, Holding-Gesellschaft von TecnoGen**

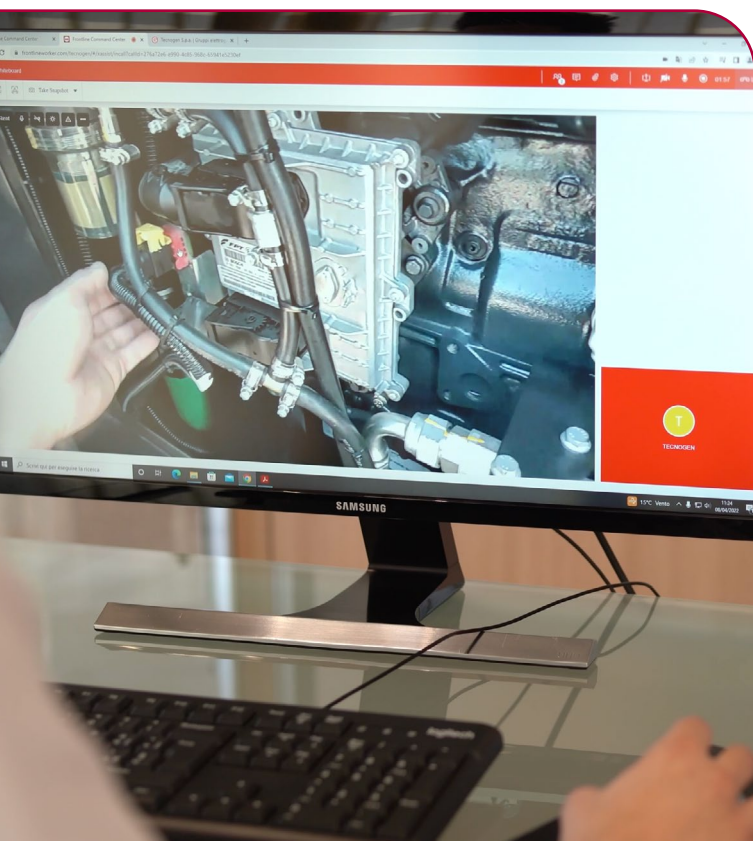


## TeamViewer Frontline

In einem kontinuierlich wachsenden Markt und einer sich technisch stets weiterentwickelnden Branche positioniert sich TecnoGen als innovatives Unternehmen. Das verdankt das Unternehmen nicht zuletzt dem Fernsupport, mit dem die Workflows auf Kundenseite weiter perfektioniert werden konnten. Für TecnoGen war TeamViewer Frontline xAssist die ideale Grundlage, um eine neue Methode für die Kommunikation zwischen den Betriebstechnikern vor Ort und aus der Ferne zugeschalteten Spezialisten zu entwickeln. „Einige Kompetenzen sind schwer weiterzugeben – schon allein aufgrund der Komplexität heutiger Stromaggregate“, erklärt Emanuele Rizzi, Produktionsleiter am TecnoGen-Standort Pontenure. „Wir mussten daher unseren Kunden einen stets einsatzbereiten und schnellen Echtzeit-Support für ihre Techniker garantieren, die unsere Stromerzeuger betreiben – und das weltweit. Zu diesem Zweck werteten wir verschiedene Softwarelösungen aus und entschieden uns nach gründlichen Tests für TeamViewer. Die Software erfüllte unsere Anforderungen perfekt. Es musste die Möglichkeit geben, einen Bildschirm remote teilen zu können, um die Parameter der Steuereinheiten und Motoren der Aggregate zu sehen. Außerdem sollte die Software es ermöglichen, sich mit dem Betriebstechniker am Gerät austauschen zu können, um sofort Einblick in seine Arbeit zu nehmen und ihn bei Bedarf zu korrigieren“.

„ Dank TeamViewer ist es uns gelungen, Wartungs- und Reparaturzeiten erheblich zu reduzieren und Ausfallzeiten zu minimieren – das ist es letztlich, was für den Kunden zählt.“

**Emanuele Rizzi, Produktionsleiter am TecnoGen-Standort Pontenure (Piacenza)**



Dank TeamViewer Frontline können mehrere Experten von unterschiedlichen Standorten gleichzeitig zugeschaltet werden, um Hilfestellung zu geben. Während der Bediener so aus der Ferne von technischen Experten angeleitet wird, arbeitet er freihändig und erhält unmittelbar in seinem Sichtfeld die benötigten Informationen.

Um den Technikern vor Ort zu helfen, hat TecnoGen ein System namens Quick Remote Assistance (QRA) entwickelt, das sofortige Unterstützung via Fernzugriff ermöglicht. Dieses „intelligente“ Kit enthält alles, was der Techniker für den Remote Support benötigt: Vuzix M400-Smart Glasses für die Augmented-Reality-Funktionen von TeamViewer Frontline, einen Touchscreen, ein 4G LTE WLAN-Modem mit SIM für die Internetverbindung und weiteres Zubehör.

„Wir haben verschiedene Geräte in einem praktischen Koffer zusammengestellt. Diese waren zwar bereits auf dem Markt verfügbar, kommunizierten zuvor aber nicht unseren Anforderungen gemäß miteinander“, erklärt Emanuele Rizzi. „Damit hat der Techniker im Außendienst alles bei sich, was er für eine Verbindung mit einem Spezialisten von TecnoGen benötigt. Wir haben damit einen unglaublichen Sprung nach vorne gemacht, denn mit TeamViewer und den Smart Glasses können wir den Bediener sogar bei Bauteilen anleiten, die ihm davor gänzlich unbekannt waren.“

Wenn eine Produktionsanlage ausfällt, entstehen dem Kunden enorme Kosten. „Mit der Hilfe von TeamViewer ist es uns gelungen, Wartungs- und Reparaturzeiten erheblich zu reduzieren und Ausfallzeiten zu minimieren – das ist es letztlich, was für den Kunden zählt. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist die Grundlage für das Wachstum von TecnoGen.“

## Über TecnoGen

Seit mehr als 25 Jahren entwickelt und produziert TecnoGen eine Serie innovativer, kompakter, zuverlässiger und ultraleiser Stromerzeuger. Seit seiner Gründung investiert TecnoGen aus Überzeugung in Forschung und Innovation, um seinen Kunden mit einer Serie von Stromgeneratoren und Lichtmasten genau das zu bieten, was der sich wandelnde Markt verlangt. In den vergangenen Jahren richtete TecnoGen den Schwerpunkt auf seine Produktionskapazität und die Qualität seiner Produkte insbesondere durch Fortentwicklung neuer Technologien wie Hybridlösungen oder in naher Zukunft Stromerzeuger mit Wasserstoffmotoren. Alle Produktionsprozesse vom Entwurf über die Entwicklung der Prototypen bis zur Herstellung der Endprodukte erfolgen in den vier unternehmenseigenen Anlagen in Italien, die ein Gesamtareal von 110.000 Quadratmetern umfassen, wovon 70.000 bebaut sind. In seinen Produktionsanlagen stellt TecnoGen jährlich mehr als 35.000 Einheiten – darunter zu einem großen Teil moderne Stromerzeuger und STAGE V-Lichtmasten (bzw. TierIV Final für den amerikanischen Markt) sowie Hybridlösungen mit Lithiumbatterien – für den internationalen Markt her, der durch ein Vertriebsnetz mit mehr als 70 Ländern weltweit bedient wird.

[www.tecno.com](http://www.tecno.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. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die 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/de/kundenservice/](http://www.teamviewer.com/de/kundenservice/)

TeamViewer Germany GmbH  
Bahnhofplatz 2  
73033 Göppingen  
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50

## Stay Connected



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)