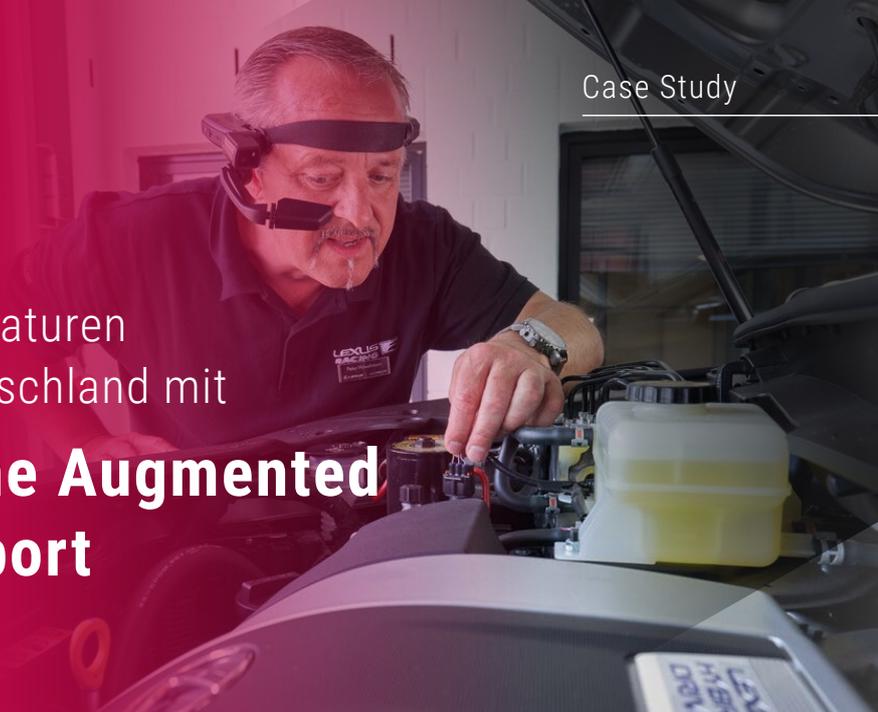




# Effizienzsteigerung bei Reparaturen und Services bei Toyota Deutschland mit **TeamViewer Frontline Augmented Reality Remote Support**



## Ausgangssituation

Die Toyota Deutschland GmbH ist seit 1971 in Deutschland angesiedelt und hat sich seitdem stark auf dem deutschen Automobilmarkt als Marke etabliert. In den eigenen Toyota- und Lexus-Werkstätten werden umfassende Dienstleistungen und Fahrzeugreparaturen für Kunden angeboten.

Trat ein größeres Problem auf, das die Mechaniker vor Ort nicht selbstständig bewältigen konnten, wendeten sie sich bislang mit einer Problembeschreibung an den Hersteller. Zusätzlich kontaktiert die Werkstatt die technische Händlerbetreuung der Deutschlandzentrale und fragte dort nach Unterstützung. Es wurde ein Termin vereinbart, um das Problem gemeinsam zu lösen. Daraufhin wurde ein Experte in den Außeneinsatz entsendet, um sich vor Ort ein Bild zu machen.



Deutschlandweit



Automobilindustrie



Remote Support



## Herausforderung

In komplexeren Fällen, in denen ein Experte zur Problembewertung und -lösung am Fahrzeug notwendig ist, war bisher ein hoher Zeit- und Kommunikationsaufwand nötig. Die begrenzte Anzahl an Spezialisten und deren benötigte Reisezeit zur jeweiligen Werkstatt erschwerten die Terminfindung und führten zu Verzögerungen der Reparatur.

Daraus resultierten für die Kunden längere Wartezeiten ohne ihr Fahrzeug zur Verfügung zu haben. Zusätzlich waren dies alles Kostenquellen für Toyota:

- ⊖ Entsendung des Experten
- ⊖ Reiseaufwendungen
- ⊖ das Zur-Verfügung-Stellen von Ersatzfahrzeugen für Kunden

## TeamViewer Frontline Lösung

Durch die TeamViewer Frontline Remote-Support-Lösung tritt der Mechaniker nun direkt per Datenbrille in Kontakt mit einem Experten. Die Kamera der Datenbrille nimmt genau das Sichtfeld des Mechanikers auf. Dieses Bild wird per Videoanruf in Echtzeit an den Experten in der Ferne übertragen.

Dank der 1:1-Übertragung wird die Situation für den Experten besser einschätzbar. Probleme werden sofort in einer auf Zusammenarbeit ausgerichteten Umgebung gelöst mit Hilfe umfassender Remote-Support-Funktionen.

So können Teile der Montageanleitung direkt im Sichtfeld des Mechanikers vor Ort eingeblendet, oder durch Augmented-Reality-Features Anweisungen visuell verdeutlicht werden. Während der Experte über die Smart Glasses visuelle Anweisungen gibt, hat der Techniker beide Hände frei, um die Anweisungen zeitgleich auszuführen.



Alle Bilder Quelle: Toyota



20%  
weniger Außendienstesätze



Schnellere  
Problemlösung



Höhere  
Kundenzufriedenheit

## Ergebnis

Die TeamViewer Frontline Remote-Support-Lösung steigert bei Toyota vor allem die Effizienz bei Reparatur- und Serviceprozessen. Dank der visuellen Unterstützung in Echtzeit lassen sich Probleme meist sofort in Zusammenarbeit mit dem Experten aus der Ferne lösen. Für Toyota bedeutet dies:

- ⊖ Verkürzung der Problemlösungszeiten
- ⊖ Eliminierung unnötiger Reisekosten
- ⊖ Minimierung der Kosten für Leihwagen für Kunden
- ⊖ Optimierung der Ressourcenplanung für das Personal
- ⊖ Verkürzung der Kundenwartezeiten und Verbesserung des Serviceerlebnisses insgesamt

## 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 GmbH  
Bahnhofplatz 2  
73033 Göppingen  
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50  
[www.teamviewer.com/de/kundenservice](https://www.teamviewer.com/de/kundenservice)

Stay Connected



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