

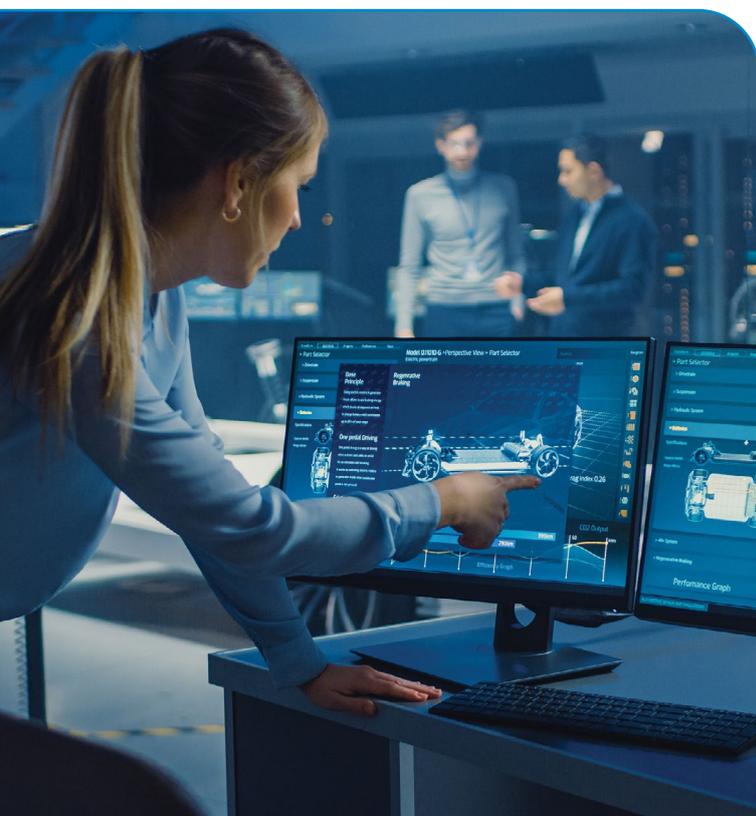
Augmented Reality

Mitsubishi Electric erweitert mit AR das Support-Erlebnis und optimiert Reparaturprozesse.



Auf dem Weg zur Smart Factory ist TeamViewer für Mitsubishi Electric B.V. Polish Branch ein strategischer Partner zur Sicherstellung von leistungsstarken interaktiven Remote Services.

Mit dem Hauptsitz in Japan und weltweit 237 Fabriken und Laboren in über 121 Ländern ist Mitsubishi Electric ein führender Hersteller von elektrischen und elektronischen Produkten und der Fabrikautomation. Mitsubishi Electric B.V. Polish Branch verfügt über ein technisches Supportteam von 30 Ingenieuren in ganz Mitteleuropa. Es bearbeitet Support-Anfragen von verschiedensten Kunden, von eigenständigen Herstellern bis hin zu multinationalen Unternehmen aus der Lebensmittel-, Luft- und Raumfahrt- sowie der Automobilindustrie. Das Support-Team mag klein sein, aber es trägt eine große Verantwortung dafür, dass seine Kunden aus der Fertigung ihre Produktionsprozess zuverlässig aufrechterhalten können.



Herausforderung

Das technische Support-Team von Mitsubishi Electric war auf der Suche nach einer Remote-Support-Lösung, die bei der Wartung von Produktionslinien und der Behebung von Maschinenproblemen auf effiziente Weise unterstützt. Die wesentlichen Herausforderungen:

- ➔ **Die Klärung komplexer technischer Fragen per Telefon/E-Mail war mit der Zeit ineffizient geworden.**
- ➔ **Fahrten zu Kunden waren durch Reisebeschränkungen aufgrund von COVID-19 plötzlich nicht mehr möglich.**
- ➔ **Das Team erkannte die Notwendigkeit einer skalierbaren Supportlösung mit AR-Funktionalität.**

TeamViewer Lösung

Mit TeamViewer und TeamViewer [Assist AR/vormals Pilot] kann Mitsubishi Electric B.V. Polish Branch seine Prozesse und Abläufe im Kundensupport weiter digitalisieren und automatisieren und dank Augmented Reality eine höhere Genauigkeit und Effizienz erzielen.

Ergebnis

Dank TeamViewer kann das Team von Mitsubishi Electric seine Kunden noch besser unterstützen und sein Support-Angebot mit einer Reihe von technischen Support-Paketen erweitern, einige davon mit den neuesten technologischen Möglichkeiten.

- ➔ **Effiziente Kommunikation über Standorte hinweg.**
- ➔ **Umfangreiche Möglichkeiten für hochmodernen technischen Fernsupport.**
- ➔ **Minimierung von Ausfallzeiten geschäftskritischer Fabrikanlagen.**
- ➔ **Verbesserte Zusammenarbeit zwischen dem technischen Support und den Ingenieuren vor Ort.**

Die Herausforderung

Die Marke Mitsubishi gilt weltweit als Synonym für Premiumqualität. Seine Kunden im Falle eines technischen Problems warten zu lassen, war für den japanischen Weltmarktführer nie eine Option - Mitsubishi Electric hat es sich zur Aufgabe gemacht, Kunden erstklassigen Service zu bieten. Über die Jahre hat die Mitsubishi Electric B.V. Polish Branch ein exzellentes Support-Team mit hochqualifizierten Ingenieuren und Best Practices aufgebaut. Um die Effizienz im Kundensupport zu verbessern, hat Mitsubishi Electric B.V. Polish Branch die Initiative SupportME ins Leben gerufen, die technische Unterstützung in Form von 4 Support-Paketen und technischen Schulungen durch erfahrene Mitsubishi Electric-Ingenieure umfasst - und damit einen Premium-Service für seine Kunden ermöglicht.

Augmented Reality-Lösungen wurden von Mitsubishi Electric dabei schnell als ein wichtiger Baustein für die moderne Fertigungswartung und die Smart Factory erkannt. Das Unternehmen erkundete aktiv sinnvolle Einsatzmöglichkeiten für Wearables und die Augmented Reality-Technologie. So auch das technische Supportteam von Mitsubishi Electric, das nach einer Lösung für den Fernsupport suchte, um Produktionslinien zu warten und Maschinenprobleme effizient zu lösen.

Auf dem Weg zu Smart Factory Solutions

Mithilfe von TeamViewer und TeamViewer [Assist AR/vormals Pilot] kann Mitsubishi Electric seine Prozesse und Abläufe im Kundensupport weiter digitalisieren und automatisieren und dank Augmented Reality mehr Genauigkeit und Effizienz erreichen. TeamViewer ist sowohl technisch als auch wirtschaftlich eine überzeugende Wahl für Mitsubishi Electric. Die sichere Infrastruktur und das Lizenzmodell entsprachen den umfangreichen Anforderungen des Teams und boten gleichzeitig ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis.

Auf ihrem Weg zu smarten Fabriklösungen setzt die Mitsubishi Electric B.V. Polish Branch auf TeamViewer als strategischen Partner, um hochwertige interaktive Unterstützung aus der Ferne sicherzustellen und damit ein neues Level im Kundensupport zu erreichen. Ein Bestandteil der Kundensupport-Initiative ist heute ein Service namens SupportME-X - Support mit Extended Reality, eine Lösung, die nur dank der Augmented-Reality-Lösung [Assist AR] von TeamViewer und der Microsoft HoloLens2 möglich ist. Die AR-basierte Remote-Support-Lösung von TeamViewer wird insbesondere im wachsenden Geschäftsbereich der Industrieautomation von Mitsubishi Electric eingesetzt, mit komplexen Produkten wie Industriesteuerungen, Antrieben und Robotern.

Umfassende Einsatzmöglichkeiten im technischen Fernsupport

Mit TeamViewer kann das Team von Mitsubishi Electric seine Kunden besser unterstützen und sein Support-Angebot mit der Einführung einer Reihe von technischen Support-Paketen, von denen einige modernste technische Funktionen bieten, weiter ausbauen. Die Einführung von TeamViewer [Assist AR] in das TeamViewer-Serviceportfolio ist zudem ein großes Verkaufsargument für das Support-Team, da die AR-Funktionalität eine ganz neue Ebene der Präsenz bei der Kundenbetreuung bietet.



Jakub Kwiatkowski, Solution Business Manager

Wir haben uns für TeamViewer als marktführende innovative Lösung und TeamViewer[AssistAR] entschieden, da es intuitiv und sicher ist und sich perfekt dazu eignet, die Interaktionsmöglichkeiten mit unseren Kunden zu erweitern.

Mixed Reality mit TeamViewer

Zusätzlich zum hochwertigen Support für Kunden ermöglicht es TeamViewer zusammen mit anderen Produkten, die das Team einsetzt, Mitsubishi Electric, Service Level Agreements (SLAs) für Kunden festzulegen und diese auch einzuhalten. Ehe TeamViewer eingesetzt wurde, war es unmöglich, eine Reaktions- und Lösungszeit für Kundenanfragen festzulegen, da E-Mails und Telefonanrufe schwer zu verfolgen und zu kontrollieren waren. Mit der Einführung verschiedener technischer Support-Pakete kann Mitsubishi Electric seinen Kunden jedoch feste Support-Bedingungen anbieten, wie etwa Antwort und Lösung innerhalb vier Stunden nach Erstellung eines Tickets. Im Umkehrschluss kann Mitsubishi Electric einen hochwertigen Support-Service nicht nur anstreben, sondern seinen Kunden sogar garantieren.

TeamViewer [AssistAR] läuft auf mobilen Geräten und Wearables für Mixed Reality wie Microsoft HoloLens2 und hilft aus der Ferne, komplexe Probleme in Produktionsstätten durch geteiltes Video und AR-Marker zu lösen. Der große Vorteil für die Kunden von Mitsubishi Electric ist die Senkung der Ausfallzeiten geschäftskritischer Maschinen und Anlagen - denn dank AR-gestützter Schulungen und Hilfestellungen können die Kunden Probleme direkt vor Ort beheben. Für Mitsubishi Electric bedeutet der neue Prozess, bei dem die AR-gestützte Lösung von TeamViewer zum Einsatz kommt, eine Steigerung der Effizienz, da weniger Techniker vor Ort sein müssen, um die Maschinen zu reparieren.

Enorme Zeit- und Reisekostensparnis

Jakub Kwiatkowski, Solution Business Manager, Abteilung Marketing und technischer Support bei Mitsubishi Electric: „Wir haben uns für die marktführende, innovative Lösung entschieden, da sie intuitiv und sicher ist. Damit ist sie perfekt dafür geeignet unsere Interaktion mit den Kunden zu verbessern. Mit der TeamViewer-Lösung können wir unseren Kunden außerdem helfen die Auslastung unserer Automatisierungssysteme zu steigern und die Produktionsprozesse zu optimieren.“

Mithilfe der Augmented-Reality-Lösung von TeamViewer können Techniker über ihr Smartphone mit dem Support-Team Kontakt aufnehmen und dank fortschrittlicher technischer Möglichkeiten nicht nur mit den Ingenieuren sprechen, sondern mit ihnen interagieren. In einer Live-Session können die Techniker ihre Smartphone-Kamera auf die betroffene Maschine in der Fabrik richten, und der Support-Ingenieur kann in Echtzeit sehen, was vor sich geht, z.B. wie die entsprechende Leuchtanzeige aussieht oder die Meldungen auf dem Bildschirm der Maschine. Diese zusätzlichen technischen Möglichkeiten erleichtern es den Technikern, das Problem zu erklären - da der TeamViewer-Support als visuelle Hilfe fungiert, können die Ingenieure das Problem besser verstehen. Das Problem lässt sich mit unmittelbarer Erfolgskontrolle beheben. Da die Techniker im Rahmen ihrer Supporttätigkeit oft reisen müssen, bedeutet dies nicht nur eine große Zeitersparnis, sondern spart Mitsubishi Electric auch Reisekosten.

Noch Fragen?

Bitte kontaktieren Sie uns unter:
www.teamviewer.com/support

HoloLens wird von Ingenieuren verwendet, um ein Problem aus der Ferne zu lösen

„Mit TeamViewer können wir unseren Kunden einen neuen Mehrwert bieten. Unabhängig vom Standort der Fabrik oder unseres Supporttechnikers können wir dem Kunden buchstäblich ‚über die Schulter schauen‘ und ihn in Echtzeit unterstützen, wodurch Unterbrechungen in der Produktionslinie minimiert werden“, sagt Jakub Kwiatkowski. Darüber hinaus kann das Team mit TeamViewer [Assist AR] eine Verbindung zu Microsoft HoloLens-Geräten herstellen und mit Technikern zusammenarbeiten, um Probleme in der Fertigungshalle zu lösen. Wenn ein Maschinenbediener während der Produktion auf ein Problem stößt, können die Ingenieure von Mitsubishi Electric TeamViewer mit HoloLens verwenden, um das Problem aus der Ferne gemeinsam mit ihm zu lösen. Das Team stellt dabei dem Kunden das HoloLens-Gerät leihweise zur Verfügung. Damit haben die Techniker die Hände frei, um die Maschine oder das Gerät zu reparieren, während sie gleichzeitig per AR durch die erforderlichen Schritte geführt werden.

Mitsubishi Electric arbeitet kontinuierlich mit TeamViewer zusammen. Das Support-Team plant, die Partnerschaft auszubauen und sowohl die Anwendungsfälle mit TeamViewer AR als auch andere Lösungen und Möglichkeiten zu prüfen. In Zukunft möchte Mitsubishi Electric AR-Lösungen nicht nur im Kundensupport einsetzen, sondern auch für technische Schulungen. Das Team bereitet sich auf das Zeitalter der intelligenten Fabriken vor und prüft, wie AR-Lösungen kundenspezifisch angepasst werden können.



Über Mitsubishi Electric Corporation

Mit 100 Jahren Erfahrung in der Bereitstellung zuverlässiger und qualitativ hochwertiger Produkte ist Mitsubishi Electric ein weltweit anerkannter Marktführer in der Herstellung, dem Marketing und dem Vertrieb von elektrischen und elektronischen Geräten für die Informationsverarbeitung und Kommunikation, Weltraumentwicklung und Satellitenkommunikation, Unterhaltungselektronik, Industrietechnologie, Energie, Mobilitäts- und Gebäudetechnologie sowie Heiz-, Kälte- und Klimatechnologie. In Anlehnung an „Changes for the Better“ ist Mitsubishi Electric bestrebt, ein weltweit führendes, grünes Unternehmen zu sein, das die Gesellschaft mit Technologie bereichert. Weitere Informationen: www.mitsubishielectric.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 – 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
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen

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

Let's connect.

www.teamviewer.com