



Erfolgssstory

## Freihändige Wartungsarbeiten bei Mondi dank Augmented Reality.



### Ausgangslage

Mondi, weltweit führender Anbieter in der Verpackungs- und Papierbranche, trägt mit innovativen, bereits im Design umweltverträglichen Lösungen zu einer besseren Welt bei. Das Unternehmen ist über die gesamte Wertschöpfungskette integrativ aufgebaut – von der Forstwirtschaft, über die Zellstoff-, Papier- und Folienproduktion bis hin zur Entwicklung und Herstellung nachhaltiger privater und industrieller Verpackungslösungen, bevorzugt auf Basis von Papier statt Kunststoff.

Mondi SCP, seine Papierfabrik in der Slowakei, suchte nach einer Lösung zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen seines Wartungsteams, die gleichzeitig die Effizienz, Geschwindigkeit und Qualität seiner Prozesse verbessern sollte. Das Pendant zu diesen Anforderungen fand das Unternehmen in der Remote-Supportlösung [xAssist](#) von TeamViewer Frontline. Gemeinsam mit [AYES](#) implementierte Mondi diese Lösung, um seine Frontline-Mitarbeiter in den Fabrikhallen über Smartglasses und See-What-I-See-Videoanrufe mit Remote-Experten zu verbinden.



**Verpackungs- und Papierbranche**



**Experten-geführte Wartung  
und Fehlerbehebung**



**Produktive Nutzung seit 2021**



**Weltweite Implementierung  
an allen Fertigungsstätten  
der Unternehmensgruppe**

### Herausforderung

Bislang erhielten die Techniker bei Mondi von Herstellern eine anfängliche Einweisung in neue Maschinen sowie Bedienungsanleitungen, anhand derer die Geräte routinemäßig gewartet wurden. Danach waren die Techniker mehr oder weniger sich selbst überlassen, was dazu führte, dass die komplexen Wartungsprozeduren oft nicht korrekt durchgeführt wurden. Die Kommunikation bei Problemen, die Techniker vor Ort selbst nicht lösen konnten, war zudem umständlich. Daher zogen sich Fehlerbehebungen oft in die Länge, was in der Folge zu längerem Stillstand der Maschinen und dadurch höheren Produktionsausfällen führte. Diese Unzulänglichkeiten kulminierten schließlich in der Suche nach einer strafferen und effizienteren Lösung.

„Einige Arbeitsschritte konnten unsere Wartungsteams nicht ohne Expertenunterstützung ausführen, bzw. sie griffen auf sehr komplizierte, nicht standardisierte Verfahren zurück, zu denen etwa selbst aufgezeichnete Anleitungen per Handy-Videos gehörten. Die Videos wurden mit Kommentaren versehen und per E-Mail versandt – alles in allem sehr umständlich. Dank [Smartglasses](#) und der [TeamViewer-Software](#) sind unsere Prozesse heute wesentlich professioneller.“

Samuel Dvorštiak, Digital Specialist,  
Mondi SCP, Slowakei



### TeamViewer Frontline

Dank der [Remote-Supportlösung von TeamViewer](#) erhalten die Techniker nun Hilfe, wann immer sie diese benötigen. Dazu setzen sie lediglich ihre Smartglasses auf und stellen eine Direktverbindung zu einem Remote-Experten her. Über die in den Smartglasses integrierte Kamera kann der Techniker seinen Sichtbereich in Echtzeit übertragen. Gleichzeitig bleiben seine Hände für Arbeiten frei. Der Techniker kann daher die vom Experten übertragenen Anleitungen sofort ausführen.

Der Experte wiederum kann dem ausführenden Techniker digital über die Schulter blicken, jeden Schritt kontrollieren und sofort via Voice-Nachricht oder integriertem Chat Rückmeldung geben. Einzelne Maschinenteile kann er durch digitale Pfeile und Markierungen hervorheben und so jederzeit klarstellen, wovon er spricht. Missverständnisse sind quasi ausgeschlossen.

Insbesondere unter den staubigen und lauten Bedingungen der papier- und verpackungsherstellenden Industrie sticht die Branchentauglichkeit dieser Lösung hervor. Erwähnenswert ist hier nicht nur die speziell dem Anwendungsfall angepasste AR-Lösung mit xAssist für eine nahtlose Benutzererfahrung und einfache Kommunikation, sondern auch das äußerst robuste, speziell für die industrielle Nutzung entwickelte Head-Mounted-Device (HMD) Navigator 500 von RealWear, das unter anderem auch mit den in den Mondi-Werken vorgeschriebenen Helmen getragen werden kann.





## Ergebnisse

„Die Möglichkeit, schnell eine Verbindung zwischen einem Maschinenexperten und unseren Leuten herzustellen, ist ein großer Vorteil. Dank Smartglasses und der AR-Lösung von TeamViewer sieht der remote operierende Experte genau das Gleiche wie der Techniker im Werk und kann so Support leisten, ohne eigens anreisen zu müssen. Und dies bei in Echtzeit übertragenem Bild und Ton.“ Samuel Dvorštiak, Digital Specialist, Mondi SCP, Slowakei  
Durch Remote-Support konnte Mondi seine Antwortzeiten

- ✓ **Weniger Kosten**
- ✓ **Kürzere Ausfallzeiten**
- ✓ **Verbesserte CO2-Bilanz**



enorm reduzieren. Höhere Lösungsquoten beim ersten Kontakt und eine effizientere, sofortige Fehlerbehebung verringern nicht nur die Kosten seitens der Supportanbieter – insbesondere hier die Anfahrtskosten –, sondern auch in Form von kostspieligen Ausfallzeiten auf Seiten der Produktion. Durch die intuitive Nutzung von xAssist und klare, einfache Anleitungen haben sich die Zusammenarbeit zwischen Remote-Experten und Technikern vor Ort und in Folge die Qualität der Wartungsprozesse erheblich verbessert. Neben geringeren Kosten, kürzeren Ausfallzeiten und einem qualitativ hochwertigeren Betrieb unterstützt die neue Technologie Mondi durch weniger Fahrten zusätzlich bei der Verbesserung seiner CO2-Bilanz.

Die Ergebnisse und umfassenden Verbesserungen waren so überzeugend, dass die Lösung nun in Zusammenarbeit mit AYES weltweit an allen Fertigungsstätten der Unternehmensgruppe eingeführt wird.

Projektpartner

# AYES

## Über AYES

AYES bietet Digitalisierungsservices im Bereich der industriellen Produktion mit Schwerpunkt auf Smartglasses und Augmented Reality. Sein Angebot umfasst eine große Auswahl an Hardware- und Softwarelösungen. Als Partner für unsere Kunden bietet das Unternehmen umfassende Serviceleistungen im Bereich Wartung, Beratung und sonstige professionelle Services – darunter Inhaltentwicklung für Smartglasses oder 3D-Datenvisualisierung. AYES verbessert die Arbeitsbedingungen insbesondere im Service- und Wartungsbereich und trägt dazu bei, Effizienz, Geschwindigkeit und Qualität von Prozessen zu verbessern und Kosten zu senken. Seine Dienstleistungen sind ein wichtiger Eckstein der Digitalisierung in der industriellen Fertigung und ein wertvoller Beitrag zu einer besseren CO2-Bilanz. Weitere Informationen über AYES finden Sie unter [ayes.cz](https://www.ayes.cz).

## Über TeamViewer

Als weltweit führendes Technologieunternehmen bietet TeamViewer eine sichere Plattform für Remote-Konnektivität für den Zugriff, die Steuerung, die Verwaltung, die Überwachung und den Support beliebiger Geräte – plattformübergreifend – von jedem beliebigen Ort aus. Mit mehr als 600.000 zahlenden Unternehmenskunden steht TeamViewer für die private, nicht-kommerzielle Nutzung kostenlos zur Verfügung und wurde bereits auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Durch kontinuierliche Innovation in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement ermöglicht TeamViewer Unternehmen jeder Größe und Branche die digitale Transformation geschäftskritischer Prozesse durch nahtlose Konnektivität. Das 2005 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in Göppingen, ist börsennotiert und beschäftigt weltweit rund 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

## Kontakt

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

TeamViewer Germany GmbH  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50



**Kontaktieren Sie unsere AR-Experten:**

[www.teamviewer.com/de/frontline/demoversion/](https://www.teamviewer.com/de/frontline/demoversion/)

## Stay Connected

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