

Durchgehend hohe Kundenzufriedenheit bei RICOH mit dem Augmented Reality Remote Support von TeamViewer



RICOH imagine. change.

Mit dem Ziel, sich in ein digitales Serviceunternehmen zu verwandeln und dabei seine 431 Servicestationen und 4.600 Servicetechniker in ganz Japan optimal einzusetzen, hat RICOH seine Dienstleistungsorganisationen weiter ausgebaut.

Beim Support von herkömmlichen Geräten wie Kopierern, Druckern und Multifunktionsdruckern muss RICOH sicherstellen, dass die aktuell hohe Kundenzufriedenheit erhalten bleibt. Dabei sah man sich aufgrund des alternden Servicepersonals, des Ausscheidens erfahrener Ingenieure und der neuen Denkweise junger Ingenieure mit einem Mangel an qualifizierten Arbeitskräften konfrontiert.

In Reaktion darauf wurde eine neue Unternehmensrichtlinie eingeführt, um die Optimierung des Kundenservices durch den Einsatz neuer IT-Technologien voranzutreiben. Nach der Evaluation neuer Technologien und der Durchführung verschiedener Studien traf RICOH die Entscheidung, seine Servicetechniker mit einer praktischen Maßnahme, und zwar der Einführung der TeamViewer Augmented Reality (AR) Support-Lösung zu unterstützen.

Herausforderung

Ingenieure im Außendienst müssen über ein hohes Maß an Fachwissen verfügen, um Dienstleistungen vor Ort erbringen zu können. Da Servicetechniker jedoch unterschiedliche Qualifikationen haben und in bestimmten Fällen logistische Unterstützung erforderlich ist, ist es wichtig, ein effizientes Supportsystem zu schaffen.

Lösung

Mit Kameras werden die Bedingungen vor Ort an das Büro übertragen, damit die Informationen mit Mitarbeitern und erfahrenen Ingenieuren geteilt werden können. Darüber hinaus können durch den Einsatz der Augmented-Reality-Technologie von TeamViewer zur Bereitstellung präziser Anweisungen in Echtzeit-Videoanrufen genauere und qualitativ hochwertigere Dienstleistungen bereitgestellt werden.



Digitaler Vollfarb-Multifunktionsdrucker

Bei der Evaluierung verschiedener Technologien bin ich auf das Produkt TeamViewer AR gestoßen, das sehr einfach zu implementieren ist.

**RICOH Japan Corporation
Marketingabteilung, CX Center Remote Support
Promotion Room, Direktor: Shinmyozu, Hiroshi**

Einfach zu implementierende Augmented-Reality-Lösung

Während 5G immer mehr in den Fokus gerät und High-Speed-Kommunikation mit geringer Latenz ermöglicht, sowie angesichts der Strategie des Unternehmens, die Geschäftsleistung durch den Einsatz neuer IT-Technologien zu optimieren, suchte Hiroshi Shinmyozu nach einer Lösung, indem er mit verschiedenen Anbietern sprach und Messen besuchte, bis er schließlich auf AR (Augmented Reality) stieß.

Ursprünglich hatte Shinmyozu die Idee, Advanced AR unter Verwendung von CAD-Daten bestehender Produkte zu konfigurieren und virtuell mit Produkten im Einsatz vor Ort zusammenzuführen. Ihm wurde jedoch auch deutlich, dass hierzu einiges an Vorbereitung erforderlich sein würde. Aufgrund mangelnder Ressourcen erschien der Einsatz eines einfach zu implementierenden TeamViewer Produkts sinnvoll.

Die Lösung von TeamViewer ermöglicht es, bei Bedarf die Geräte am Servicestandort einzusehen und vom Büro aus Anweisungen per AR zu erteilen. Durch das Platzieren eines Markers auf dem Bildschirm kann die entsprechende Stelle auch dann weiterverfolgt werden, wenn sich die Kamerarichtung ändert. Dies ermöglicht es den Benutzern, genauere Anweisungen zu erteilen. Die Ingenieure vor Ort können mit der Unterstützung der Ingenieure hinter den Kulissen in Echtzeit präzise reagieren.

Zu dieser Zeit begann RICOH auch mit dem Einsatz von Smartglasses, um AR noch benutzerfreundlicher einzusetzen. Im November 2020 begann es mit einer kleinen Anzahl an Smartglasses, seit Mai 2021 sind es inzwischen etliche – und sie liefern positive Ergebnisse.



Smartglasses

Einführung neuer Verfahren zum Kamera-Einsatz in den Büros der Kunden

Die Einführung von TeamViewer war viel einfacher als erwartet – das einzige Problem war die Verwendung der Kameras. Um Dienstleistungen zu erbringen, müssen Ingenieure Bereiche in Kundenbüros betreten, die normalerweise nicht zugänglich sind. Die Kamerafunktion der Smartphones von Servicetechnikern ist daher aus Gründen der Informationssicherheit deaktiviert. Aufgrund des Einsatzes von Augmented Reality mussten die Kameras jedoch aktiviert werden.

Glücklicherweise wurde die Einführung von AR von oben nach unten angestoßen, der Prozess bei RICOH verlief reibungslos – mit einem neuen Satz strenger Vorschriften. Um die Zustimmung der Kunden zu erlangen, mussten spezifische Dokumente vorbereitet und Regeln für die Verwendung von Kameras und Datenbrillen vor Ort festgelegt werden.

” Die Servicezeiten wurden um zwei Stunden pro Einsatz verkürzt.

RICOH Japan Corporation

S&S Division, Technical Center, Software Technical Support
Department, CS Technical Support Group: Suzuno, Fumiharu

Service-Optimierung mit Remote-Technologie

RICOH hat TeamViewer auch im technischen Produktsupport implementiert.

Durch die Remote-Überprüfung und -Bedienung der Computer der Kunden gelang es auch, die Reaktionszeiten erheblich zu verkürzen. In vielen Fällen können Fragen zu Einstellungen und Bedienungen nicht allein übers Telefon geklärt werden. Da mit TeamViewer die Rechner der Kunden jedoch aus der Ferne bedient werden können, können Probleme oft sofort behoben werden. Probleme, die zuvor einen Besuch von Servicetechnikern erforderten, können jetzt schnell über Remote-Verbindungen gelöst werden.

Da durch die durchschnittlichen Wartungszeiten in abgelegenen Gebieten um bis zu fünf Stunden und landesweit um zwei Stunden verkürzt werden.

In städtischen Regionen erfordern Besuche normalerweise nicht viel Zeit, es gibt jedoch viele abgelegene Gebiete, in denen Besuche mehr als ein paar Stunden dauern.

Da RICOH sein Geschäft im ganzen Land ausweitet, sind verstärkte Remote-Aktivitäten der Schlüssel zur Optimierung der Dienstleistungen. Sowohl für Einsätze vor Ort als auch für Call-Center-Dienste werden AR- und Remote-Technologien große Vorteile bringen.

Kostenlose TeamViewer Testversion

Sehen Sie aus erster Hand, wie Fernzugriff und Fernsteuerung mit TeamViewer funktionieren – mit einer kostenlosen 14-tägigen Testversion.

[Kostenlose Testversion anfordern](#)



Über TeamViewer

Als weltweit führendes Technologieunternehmen bietet TeamViewer eine sichere Plattform für Remote-Konnektivität für den Zugriff, die Steuerung, das Management, die Überwachung und den Support beliebiger Geräte – plattformübergreifend – von jedem beliebigen Ort aus. Mit mehr als 600.000 Kunden ist TeamViewer kostenlos für die private, nicht-kommerzielle Nutzung und wurde bereits auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. TeamViewer entwickelt kontinuierlich Innovationen in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement und ermöglicht es Unternehmen aus allen Branchen, ihre geschäftskritischen Prozesse durch nahtlose Konnektivität digital zu transformieren.

TeamViewer wurde 2005 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland. Das Unternehmen ist börsennotiert und beschäftigt weltweit rund 1400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert und gehört zum MDAX.

Über RICOH Japan

Neben dem Verkauf von Multifunktionsgeräten und Druckern setzt RICOH mithilfe von digitalen Technologien auch auf das Kundenmanagement und die Lösung geschäftlicher Probleme, einschließlich Support und Dienstleistungen sowie Systemintegration. RICOH hat Niederlassungen in allen Präfekturen Japans und beschäftigt 4.600 Kundendiensttechniker an 431 Servicestationen.

Kontakt

www.teamviewer.com/support

TeamViewer Germany GmbH

Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0)7161 60692 50

TeamViewer US Inc.

5741 Rio Vista Dr.
Clearwater, FL 33760
USA

☎ 1 (800) 951-4573 (gebührenfrei)

Stay connected



www.teamviewer.com