

Remote-Prozesse: Superkräfte für Maschinen- und Anlagenhersteller

Industrielle Serviceprozesse sind oftmals mit hohem Reiseaufwand von Experten verbunden und ungeplante Stillstände, Reparaturen oder Wartungen fordern eine hohe Verfügbarkeit im Kundenservice. Doch häufig sind es nur Kleinigkeiten, die zum Ausfall einer Maschine führen.

Dass der weltweit führende Hersteller von Maschinen und Anlagen für die Produktion und Verarbeitung von Kunststoff und Gummi KraussMaffei heute innovative Technologien und neue Kollaborationsformen zur Lösung technischer Probleme aus der Ferne einsetzt, resultiert aus der erfolgreichen Zusammenarbeit mit dem Scaleup oculavis.

Anfang 2019 suchte KraussMaffei Technologies nach einer professionellen und performanten Software für seine Serviceorganisation mit der Zielsetzung, Maschinenstillstandzeiten zu reduzieren, Reisekosten und den CO₂-Footprint zu minimieren, Servicekräfte effizienter einzusetzen und neue digitale Geschäftsmodelle aufzubauen. Ausschlaggebende Entscheidungsfaktoren für einen geeigneten Partner waren dabei stets Performance, Funktionalität und Attraktivität einer Servicelösung. Auf der Suche nach möglichen Anbietern fiel die Entscheidung innerhalb kürzester Zeit auf die oculavis und deren Augmented-Reality-Plattform oculavis SHARE.

Leistungsstarke Serviceplattform für Instandhaltung und Service

Angetrieben durch New-Work-Prinzipien und neue Technologien befinden sich Instandhaltung und Service von Maschinen- und Anlagenbauern im Wandel. Customer Experience und



Servicetechniker, ausgestattet mit einer Industriedatenbrille und über KraussMaffei smartAssist weltweit mit Experten vernetzt

© oculavis & KraussMaffei

Engagement rücken ins Zentrum der Betrachtung, allem voran die Verfügbarkeit von Informationen sowie intern und extern gerichtete Echtzeitkommunikation. Als modulare Serviceplattform besetzt oculavis SHARE diese Schnittstelle, in der Menschen, Maschinen und Prozesse für die Erbringung innovativer Services miteinander interagieren. Der Kernnutzen der Lösung liegt in der effizienten Implementierung von Remote-Prozessen, die Know-how-Träger und Servicetechniker sowie Assets weltweit miteinander vernetzen. Modernste Augmented-Reality (AR)-Technologie, Remote Support und digitale Workflows mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen ermöglichen, dass Tätigkeiten in der Instandhaltung und im Service schon heute wesentlich ressourcenschonender durchgeführt werden können.

Kommunikation auf Augenhöhe und mit hoher Transparenz von Beginn an

Vom Projektstart an fand die Kommunikation der beteiligten Entscheidungsträger auf Augenhöhe statt. Transparent erfolgte der Austausch zu Erwartungen, Anforderungen an Funktionen, Roadmap, Zielen und verfügbarem Budget für die Projektumsetzung. Eine ideale Grundlage für eine erfolgreiche Einführung einer neuen Software in einer globalen Serviceorganisation mit über 60 lokalen Töchtern und Vertretern. Neben der Schaffung einer notwendigen Infrastruktur für den internationalen Einsatz von KraussMaffei smartAssist bestand der Fokus auf einem cloudbasierten Setup, das besonders Vorteile im Bereich von einem zentralen Betrieb, Wartung und Updatemanagement vereint. Eine konsequent zielgerichtete Zusammen-

arbeit ermöglichte eine Finalisierung der Plattform innerhalb von nur zwei Monaten.

Meilensteine und Herausforderungen in der Umsetzung digitaler Servicestrukturen

In jeder Branche bestehen spezielle Use Cases, die sich von Informationstechniken bis hin zu individuellen Serviceeigenschaften erstrecken. In der gemeinsamen Arbeit zwischen Scale-up

plattform KraussMaffei smartAssist für Remote Support einen Grundstein zum Aufbau neuer digitaler Serviceangebote für seine Kunden gelegt. Die Basis dafür schafft oculavis SHARE als White-Label-Option mit einem individuellen Corporate Branding des User Interface, Impressum, Nutzungsbedingungen, Datenschutz- und Sicherheitshinweisen für KraussMaffei Technologies, was den Anlagenhersteller damit zum Anbieter seiner eigenen Remote-

te- und Lizenzmanagement für eine herstellerunabhängige Erweiterung der Workspaces und Anbindung von autonomen Servicepartnern oder eine tiefere Segmentierung bis hin zur Bauteilebene über QR-Codes, die eine digitalisierte und eindeutige Identifikation von Ersatzteilen in Zukunft möglich machen soll.

Erfolgsrezept einer dynamischen Kollaboration

Der Schlüssel einer erfolgreichen Zusammenarbeit mit globalen Leadern ist aus Sicht von Dr. Markus Große Böckmann, die Anforderungen eines Großunternehmens zu identifizieren und aktiv für die Produktentwicklung zu nutzen. „In unserem Fall konnten wir aus den tief verzweigten Strukturen mit großer Serviceorganisation neue Learnings für die Verbesserung von oculavis SHARE ziehen“, so der Geschäftsführer und Gründer. Direkte Wege ermöglichen ein agiles Projektgeschehen mit dem Ergebnis einer schnellen Umsetzung.



©: oculavis & KraussMaffei

Live-Support aus Sicht der Expertin. AR-Annotationen ermöglichen eine optimale Unterstützung bei der Lösung technischer Fragestellungen

und Unternehmen liegt genau dort eine der größten Herausforderungen. Die Koordination essenzieller Features der Software mit individuellen Kundenbedürfnissen muss immer auch unter Berücksichtigung der allgemeinen Marktanforderungen geschehen, um als junges Unternehmen wachsen zu können. Jedoch ist und bleibt Kundenorientierung mit dem Ziel einer bestmöglichen Performance entscheidend.

Transformation der eigenen Serviceprozesse trifft auf nachhaltige Wertschöpfungspotenziale im Ausbau des eigenen Leistungsspektrums. KraussMaffei Technologies hat mit der Einführung der Videokommunikations-

Serviceplattform werden lässt. Ein wichtiger Teil des Erfolgs war es, das hohe Prozess- und Maschinen-Know-how von KraussMaffei durch eine effiziente Visualisierung und Augmentierung global verfügbar zu machen und diese Unterstützung in der Prozesskette zu verankern. So werden die Vorteile des neuen digitalen Service erlebbar, erzeugen Vertrauen in das neue Angebot und ermöglichen neue Erlöse aus Sicht des Maschinenbauers.

In Zuge einer langfristigen Partnerschaft haben beide Unternehmen auch bereits die Entwicklungspotenziale von morgen im Blick. Features sind beispielsweise ein integriertes Rech-

Durch Dynamik und Innovationskraft auf der einen und mit dem Know-how und den Strukturen auf der anderen Seite bilden KraussMaffei Technologies und oculavis ein gutes Beispiel einer erfolgreichen Kooperation. „Wir freuen uns, dass wir einen Partner auf Augenhöhe haben, mit dem wir neue Technologien mit Zukunftsvision und innovative Serviceleistungen erarbeiten können“, so Stefan Feldmeier, Produktmanager Digital Solutions bei KraussMaffei.

Kontakt

Daniel Mirbach
Head of Marketing
oculavis GmbH
Aachen
www.oculavis.de