



Field Service Multimedia-Brillen für Serviceeinsätze vor Ort nutzen

Maschinen und Anlagen werden immer komplexer, Fachkräfte, insbesondere für den Service, immer knapper. In den nächsten zehn Jahren werden zudem viele erfahrene Servicetechniker aus der Baby-Boomer-Generation in den Ruhestand gehen. Dadurch besteht die Gefahr, dass für Unternehmen ein erhebliches Maß an Expertenwissen verloren geht. Neue, digitale Unterstützungswerkzeuge, wie beispielsweise Multimedia-Brillen, können dabei helfen, den notwendigen Wissenstransfer an die nächste Generation zu unterstützen. Darüber hinaus können Kunden dazu befähigt werden, einfache Reparaturmaßnahmen unter Anleitung von Experten selber durchzuführen, ohne dass eigene Servicetechniker vor Ort sein müssen.

Bei einfachen Servicefällen haben Unternehmen somit den Vorteil, dass Reisekosten entfallen und weniger personelle Kapazitäten gebunden sind. Zudem können junge Servicetechniker schneller selbstständig zum Kunden geschickt werden, da sich gegebenenfalls notwendige Experten über mobile Endgeräte jederzeit dazu schalten und ihr Wissen aus weiter Entfernung beitragen können.

Über die in der Multimedia-Brille (alternativ: über die im Smartphone) integrierte Kamera kann der Kunde

oder ein unerfahrener Servicetechniker in direkte Echtzeitkommunikation mit einem Experten treten und aufgetretene Probleme gemeinsam lösen. Dabei bietet die zusätzliche visuelle Komponente gegenüber einer reinen Telefonkommunikation einen maßgeblichen Vorteil.

Ein Einsatzbeispiel aus der Praxis: Eine Betriebsstörung sorgt für erhebliche Produktionsausfälle in einem Unternehmen, eine schnelle Reaktion und Wiederinbetriebnahme wird vom Kunden ausdrücklich gewünscht. Da die Anreise eines Servicetechnikers mindestens einen Tag in Anspruch nehmen würde, die Behebung der Störung allerdings gar nicht so komplex wäre, vereinbaren Kunde und Anbieter eine Lösung des Problems über Multimediakommunikation. Der Maschinenbediener des Kunden wird unter Anleitung eines Experten des Anbieters über die Multimedia-Brille dazu befähigt, die Störung zu beseitigen. Nach wenigen Stunden kann die Maschine wieder in Betrieb genommen werden.

Unterstützt durch:



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

**Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO**
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt
Christian Schiller
Telefon +49 711 970 2185
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

www.smart-service-bw.de