

AUGMENTED REALITY IN DER FÖRDERTÉCHNIK

SMART SERVICES IN DER PRAXIS: VON EXPERTISE AUF AUGENHÖHE BIS HIN ZU MYSUPPORT

Von der Sache her macht es im Support keinen Unterschied, ob die Anlage steht, weil eine Rolle gewechselt werden muss oder ob ein Regalbediengerät nicht korrekt arbeitet. Ein Techniker muss raus zum Kunden. Oder besser: musste. Denn Gebhardt Fördertechnik liefert seinen Kunden mit der Anlage eine Datenbrille. Über sie unterstützt der Gebhardt-Experte den Kunden sofort - vom Schreibtisch aus. Ein Vorteil für beide Seiten, denn die Anlage läuft schneller wieder und die Anlagen-Experten verlieren keine operative Zeit durch Reisen. Noch befindet sich dieses Projekt in der Testphase, im Sommer 2017 jedoch soll es Gebhardt-Standard werden.

IoT für Augmented Support

Manchmal kommt selbst ein hochgradig qualifizierter Instandhalter allein einfach nicht mehr weiter. Ist er Gebhardt-Kunde, verbindet er sich künftig über die Datenbrille mit dem Support. Sie kommunizieren mittels Augmented Reality audiovisuell. Beide sehen exakt dasselbe, der Austausch läuft lösungsorientiert.

Zwecks Ursachenforschung kann der Gebhardt-Experte den Techniker vor Ort bitten, ihm bestimmte Bauteile zu zeigen, bestimmte Lösungsansätze auszuprobieren, Bauteile zu reparieren oder Steuerungswerte anzupassen. Um ihm die Arbeit zu erleichtern, wird er relevante Teile der Dokumentation oder eine Anleitung auf die Datenbrille projizieren. So kann der Kunde, wichtige Informationen im Blickfeld, beidhändig arbeiten.

Durch die spontane Unterstützung nebst Zugang zu allen Maschinendaten geht die Anlage schneller wieder produktiv.

Hilfe zur Selbsthilfe

Fördersysteme von Gebhardt stehen nicht nur in der Industrie, sondern auch in weniger technisch versierten Branchen wie dem Handel. Oft verfügen Handelsunternehmen nicht über eine eigene Instandhaltung. Das bedeutet, die Gebhardt-Expertise ist hier immer gefragt, ganz gleich, ob es darum geht, eine Rolle auszutauschen, das Plug&Play Fördersystem





zu erweitern oder ob es um einen Defekt geht. Für den Kunden ist das Ergebnis immer dasselbe: Die Anlage steht. Für Gebhardt hingegen liegt der Vorteil dieser Technologie darin, dass sich die Experten in Zukunft immer mehr auf die anspruchsvollen Anfragen konzentrieren können. Denn Gebhardt hat sich entschlossen, bald schon Standard-Wartungsprozesse als Schritt-für-Schritt-Anweisung in Videos zu dokumentieren. Eine für beide Seiten effiziente Lösung.

Marco Gebhardt, Geschäftsführer, zu seiner neuesten Errungenschaft: „Unsere Überlegung war: Wenn schon jede Datenbrille eindeutig identifizierbar ist, warum integrieren wir sie dann nicht gleich in unsere SAP Service-Lösung? Ziel ist, dass das System erkennt, welcher Kunde anruft und dem Support die komplette Kunden- und Anlagenakte anbietet.“ Phillip Sigmann, Leiter After-Sales Service, ergänzt: „Noch bevor das Gespräch angenommen wird, ist bekannt, um welchen Typ Anlage es geht. Der Kollege mit der passenden Expertise nimmt das Gespräch an.“

„Ziel ist, dass das System erkennt, welcher Kunde anruft und dem Support die komplette Kunden- und Anlagenakte anbietet.“

Marco Gebhardt, Geschäftsführer der GEBHARDT Fördertechnik GmbH

Smart Services als integrierter Prozess

Dreh- und Angelpunkt für diesen Augmented Support ist das Augmented Portal. Neben den kundenspezifisch angelegten Maschinenakten, verwaltet Gebhardt hier demnächst alle im Markt befindlichen mobilen Endgeräte.

Gleichzeitig löst der Anruf ein Ticket aus, dessen Status intern wie kundenseitig verfolgt werden kann.“ Der Ausblick auf eine solch effiziente Hilfe erstaunt und freut die Gebhardt-Kunden. Und das Team ist stolz auf die hohe Zufriedenheit ihrer Kunden.

UNTERNEHMENSPROFIL

Die GEBHARDT Fördertechnik GmbH ist einer der führenden Anbieter von Materialfluss- und innerbetrieblichen Logistiksystemen. 1952 als Gebhardt Maschinenbau gegründet, macht sich das Unternehmen durch zahlreiche Erfindungen und Patente frühzeitig einen Namen als Trendsetter. Daran hat sich bis heute nichts geändert. Zuletzt wurde der Plug&Play Fördertechnik-Baukasten FlexConveyor des international anerkannten Württembergers im Wettbewerb „100 Orte für Industrie 4.0 in Baden-Württemberg“ als Industrie 4.0-Lösung ausgezeichnet.

