

AUGMENTED REALITY IN DER DRUCKINDUSTRIE

SMART SERVICES: 24/7-ANLAGENEXPERTISE RUND UM DIE WELT

21:00 Uhr Copenhagen, Dänemark. Morgenavisen Jyllands-Posten soll in den Druck. Doch die Maschine steht, und der Techniker findet die Ursache nicht. Nun ist Anlagenexpertise gefragt. Per Datenbrille öffnet der Techniker einen Support-Call. Würzburg, Deutschland, KBA Back Office. Der Supporter sieht die Anfrage im Augmented Portal, loggt sich auf der Datenbrille ein und sieht die übertragenen Anlagenbilder. Die beiden Techniker kommunizieren per VoIP ohne zusätzliches Telefon. Gemeinsam stellen sie schnell die Diagnose und beheben den Fehler sofort. Jyllands-Posten geht rechtzeitig in den Druck.

KBAs Motivation für Augmented Reality (AR) Support per KBA AR-DataGlass

Für ihre weltweit aktiv betriebenen Druckmaschinen leisten die 32 KBA-Techniker jährlich über 30.000 Fernwartungseinsätze. Die Zahl der KBA-Maschinen im Markt wächst und damit das Supportaufkommen. Vollgas geben heißt es besonders, wenn es um den Druck einer Tageszeitung geht. Hier kostet nicht nur der Stillstand, sondern auch jede nicht pünktlich ausgelieferte Zeitung.

Die erste Maßnahme, um die Service-Qualität auf gewohnt hohem Niveau zu halten: KBA-Kunden profitieren mit einer Datenbrille vom spontanen rund-um-die-Uhr-Support und damit von minimierten Stillstandszeiten. Jeder Smart Service-Kunde steigert die verfügbaren Support-Ressourcen; Kunden wird schneller geholfen.

Großer Mehrwert für alle Beteiligten dank IoT-Technologie

Eine KBA-Studie belegt es: Knapp die Hälfte aller Fernwartungseinsätze erfordern Kundenunterstützung. Diese Zusammenarbeit optimiert die Datenbrille deutlich, in dem sie Missverständnisse wie die Suche am falschen Schaltschrank oder vertauschte Kabel ausschließt und hilft, komplexere Anforderungen effizient zu lösen – ohne jedes Mal einen Techniker zu entsenden.





Augmented Support überwindet räumliche wie sprachliche Hürden und fördert ergebnisorientiertes Arbeiten. Der gemeinsame Blick auf die Anlage, visuelle Informationen wie Schaltpläne, Datenblätter oder Videos auf der Datenbrille sowie der kostengünstige VoIP-Austausch garantieren zumeist die schnelle Fehlerbehebung.

Kontinenten installierten Maschinen bei einer durchschnittlichen Laufzeit von 20 Jahren, inklusive Retrofit und diversen Steuerungsgenerationen, zunehmend sehr spezielles Anlagen-Knowhow erfordern. Einmal aufgezeichnet, bleibt dieses „Wissen der alten Hasen“ auch bei einem Generationswechsel erhalten.

„Je größer die Entfernung zu unseren Kunden, desto besser wird diese neue Technologie angenommen. Wen wundert's – dank Datenbrille sind auch noch so große Distanzen und Fremdsprachen kein Thema mehr.“

Herr Szeitszam, Leiter Service Produktentwicklung & Marketing der KBA Digital & Web Solutions

Industrial Tutorials für standardisierte Serviceprozesse

Als ein weiteres großes Plus der Datenbrille empfinden die KBA-Spezialisten, dass sie mit ihr Supportfälle und deren Lösungen aufzeichnen bzw. abspielen können. Intern bilden diese Videos ideales Schulungsmaterial. Eingearbeitete Markierungen helfen, Betriebsmittel zu identifizieren, wichtige Details werden herangezoomt oder durch Hinweise verdeutlicht. So werden Instandhaltungs-, Service- und Wartungsprozesse sicher, effizient und standardisiert. Hinzu kommt, dass die ca. 10.000 auf allen

Augmented Documents verwaltet die mobile Maschinenakte

In gedruckter Dokumentation und Handbüchern blättern war gestern. Mit der Augmented Reality Applikation Documents bündelt und strukturiert KBA seine Maschineninformationen speziell für den Kundendienst. Nach und nach wird KBA ihr zentrales, mobiles Wissensmanagement aufbauen. Im Augmented Portal teilen Fernwartungs- und Servicetechniker sowie der jeweilige Anlagenbetreiber ihr Wissen, ihre Erfahrungen und Lösungen.

UNTERNEHMENSPROFIL

Für das 1817 in Würzburg gegründete Traditionsunternehmen Koenig & Bauer, kurz KBA, gibt es nichts, was ihre Maschinen nicht qualitativ hochwertig bedrucken könnten – kein Material und keine Verpackung.



Seit 2009 können sich KBA-Kunden eine genau auf ihren Bedarf zugeschnittene technische Unterstützung zusammenstellen. Die stark modularisierten Service Level Agreements (SLA) beinhalten mit KBA PressSupport24 nun auch Smart Services per Datenbrille.