

ABSAUGANLAGEN WARTEN MIT KEMPERVISION „DIE ZUKUNFT DES SERVICE WIRD DIGITALER. JETZT.“

Posted on Mai 25, 2020 by Tobias Patzkowsky



Um Absauganlagen optimal einzusetzen, ist effektiver Service heute wichtiger denn je. Doch in Zeiten von Kontaktbeschränkungen sind Vor-Ort-Einsätze immer schwieriger bis gar nicht möglich. Ist die

Digitalisierung allein deshalb die Zukunft, Herr Schwabe? Im Interview bezieht der KEMPER-Service-Experte Stellung.

Um **Absauganlagen** optimal einzusetzen, ist effektiver Service heute wichtiger denn je. Doch in Zeiten von Kontaktbeschränkungen sind Vor-Ort-Einsätze immer schwieriger bis gar nicht möglich. Ist die Digitalisierung allein deshalb die Zukunft, Herr Schwabe? Im Interview bezieht der KEMPER-Service-Experte Stellung.

Seit 2019 ist er Head of After Sales & Services bei KEMPER, war zuvor viele Jahre im Maschinen- und Anlagenbau tätig und kennt daher die Bedürfnisse metallbearbeitender Betriebe. Ihnen geht es zum einen um die bestmögliche Verfügbarkeit der Absaug- und Filteranlagen, zum anderen aber auch um die optimale Rund-um-Betreuung. Kontakt zu halten, ist in Zeiten der Corona-Pandemie ein schwieriges Unterfangen. Doch Thomas Schwabe entwickelt den Service sukzessive weiter.

Herr Schwabe, Sie sind verantwortlich für den Service, dürfen aber keinen direkten Kontakt zu ihren Kunden haben. Wie passt das zusammen?

Zugegeben, die aktuelle Lage stellt uns alle und speziell den Service vor Herausforderungen. Serviceeinsätze in metallbearbeitenden Betrieben sind nicht immer ohne weiteres möglich. Auch wir selbst haben den direkten Kontakt sowohl intern als auch extern heruntergefahren. In Abstimmung mit unseren Kunden stellen wir aber den Betrieb unserer Anlagen zu jedem Zeitpunkt sicher. Dafür sind allerdings besondere Vorkehrungen notwendig.



Mit KEMPERvision starten Sie derzeit ein weiteres Service-Angebot, das voll auf Digitalisierung setzt. Ist das Konzept eine Antwort auf die Kontaktbeschränkungen?

Ja. Wir treiben die Digitalisierung aller unserer Unternehmensbereiche bereits seit längerem voran. Seit verganginem Jahr beteiligen wir uns an dem wissenschaftlichen Forschungsprojekt PersonA für den datenschutzschutzkonformen Einsatz digitaler Assistenzsysteme. Dass wir das neue Angebot auf Basis von Augmented Reality nun als festes Service-Angebot etablieren, ist in der aktuellen Lage ein glücklicher Umstand. Dadurch stehen wir selbst in diesen schwierigen Zeiten noch umfänglicher an der Seite unserer Kunden.

Augmented Reality, das klingt nach Zukunftsmusik...

...ja, schon ein wenig. Besonders im Mittelstand ist der Einsatz von AR im Service noch nicht wirklich

verbreitet. Wir sehen hier aber zahlreiche Mehrwerte für uns und unsere Kunden. Und von diesen Mehrwerten werden unsere Kunden auch nach der Aufhebung der Kontaktbeschränkungen profitieren.

Wie genau läuft der AR-Service denn ab?

Tritt ein Fehler in der Absauganlage auf, ist eine Wartung fällig, benötigen Anwender weitere Beratung, versenden wir die AR-Brille an unseren Kunden. Innerhalb Europas ist sie typischerweise innerhalb von ein bis zwei Werktagen vor Ort. So kommen Kunden unter Umständen sogar schneller in den Genuss einer Beratung durch unsere Experten als bei einem persönlichen Vor-Ort-Termin.

„Von den Mehrwerten werden unsere Kunden auch nach der Aufhebung der Kontaktbeschränkungen profitieren.“

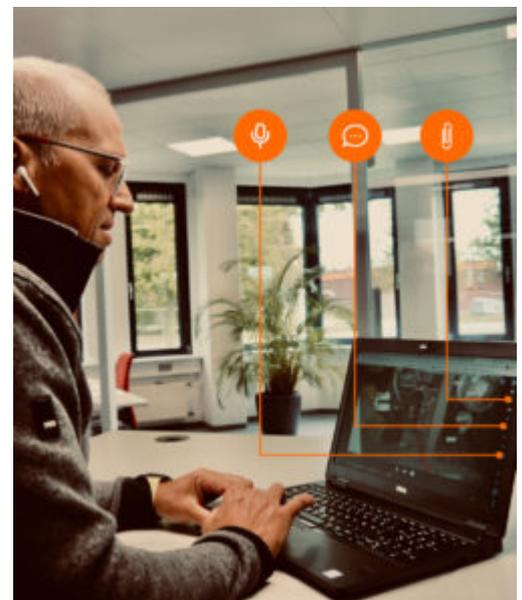
Thomas Schwabe, Head of After Sales & Services, KEMPER GmbH

Wie geht es dann weiter?

Der Anwender setzt sich die Brille auf und verbindet diese mit dem Internet. Das geht über einen mobilen Hotspot, welchen wir zusammen mit der Brille bereitstellen, oder über vorhandenes WLAN beim Kunden. Die Brille wurde vorab an unserem Sitz in Vreden entsprechend konfiguriert und der Kunde setzt die Brille auf und startet sprachgesteuert die Applikation und wird mit unserem Serviceexperten verbunden. Der Anwender geht dann an die Anlage und bespricht direkt mit uns seine Problemstellung. Die Bilder, die die Kamera dabei erfasst, werden uns in Vreden direkt auf dem Bildschirm angezeigt. Entweder per Sprachkommunikation, durch die Einblendung von Textnachrichten, durch die Anzeige weiterer Bilder oder technischer Informationen wie Schaltpläne oder durch Markierungen innerhalb der Live-Bilder weisen wir die Anwender dann entsprechend an und ermitteln gemeinsam einen möglichen Lösungsansatz und unterstützen bei der Umsetzung.

Laufen Service-Einsätze in Zukunft dann nur noch digital und werden Service-Fahrten dadurch in Zukunft überflüssig?

Nein, ich gehe nicht davon aus. Der Service wird in Zukunft aber sicherlich noch viel digitaler. Für uns ist der Einsatz von AR-Technologie ein weiterer Meilenstein in der Digitalisierung unseres Portfolios. Daneben werden weiterhin die persönlichen Service-Einsätze und natürlich auch die Abstimmung über andere digitale Tools wie Video-Konferenzen, Chats oder auch E-Mails zählen. Es ist für uns selbstverständlich, für jeden individuellen Kunden den passenden Kommunikationsweg zu finden.



Sie sprachen von Mehrwerten. Welche genau wollen sie mit Ihrem AR-Konzept erschließen?

Das sind zum einen die angesprochenen kürzeren Reaktionszeiten. Darüber hinaus lernen die Anwender selbst, ihre Anlagen besser zu verstehen, indem sie nötige Arbeiten nach Anleitung selbst umsetzen. Dies alles verspricht für den Betreiber und auch uns deutliche Effizienzgewinne. Und dadurch, dass weniger Vor-Ort-Einsätze gefahren werden müssen als in der Vergangenheit, gestalten wir die Zukunft des Service auch nachhaltiger.

