

TeamViewer unterstützt weltweiten Support für Elektro-Taxis

In vielen Metropolen dieser Welt gehören sie zum Stadtbild: Tuk Tuks – die dreirädrigen, seitlich offenen Fahrzeuge, die Touristen von einer Sehenswürdigkeit zur nächsten befördern. Oder Geschäftsleute zu ihrem nächsten Termin. Die [TukTuk Factory](#) hat die Idee der wendigen Dreiräder aufgegriffen und verbessert: Das Unternehmen mit Sitz in Diemen bei Amsterdam produziert elektrisch betriebene Tuk Tuks. Die umweltfreundlichen Gefährten sind bereits in mehr als 30 Ländern im Einsatz. Mithilfe von TeamViewer Remote Access ermöglicht der niederländische Hersteller seinen Kunden rund um den Globus einen Top-Technik-Support.

Steven Halmer hat es eilig. Sein Flug ist mit anderthalb Stunden Verspätung auf dem Suvarnabhumi Airport in Bangkok gelandet. Jetzt muss er so schnell wie möglich zu seinem Tagungshotel in die Innenstadt, wo er in 45 Minuten erwartet wird. Mit dem Taxi ist das kaum zu schaffen angesichts der allgegenwärtigen Dauerstaus, für die die thailändische Metropole berüchtigt ist.

Gut, dass es hier auch noch andere Verkehrsmittel gibt. Der Geschäftsmann winkt ein Tuk Tuk heran – eins jener Vehikel, die eine Fahrt durch Bangkoks Straßen nicht nur für Touristen zum vergnüglichen Abenteuer machen.

Umweltfreundlich: Tuk Tuks aus den Niederlanden

Zu seinem Erstaunen ist das Tuk Tuk schneeweiß, ganz im Gegensatz zu den sonst knallbunten Tuk Tuks in der Stadt. „Die werden ab Werk in Weiß angeboten“, meint sein Fahrer. „Das hab ich absichtlich so gelassen, damit falle ich auf.“

Das Besondere: Sein Fahrzeug kommt aus Amsterdam, wo sich die TukTuk Factory auf die Fahnen geschrieben hat, mit ihren Elektromobilen „unsere Welt ein wenig spaßiger, freundlicher und bunter zu machen“. Und umweltfreundlicher, wie Steven Halmer im nächsten Moment merkt. Denn sein Tuk Tuk knattert nicht los, sondern beschleunigt ohne jegliches Motorengeräusch. „It’s electrical“, klärt ihn der Chauffeur auf, während er sich geschickt in den fließenden Verkehr einfädelt.

Cooler Trend: E-Mobile im Stadtverkehr

Wie es aussieht, haben die Holländer eine Marktlücke gefunden, die sich derzeit in vielen Städten weltweit öffnet. Mehr als 1.200 Elektro Tuk Tuks fahren bereits – durch europäische Metropolen ebenso wie in den USA, in Asien, Neuseeland und im Nahen Osten. Allein in Portugal sind derzeit rund 400 der Gefährte unterwegs. Und die TukTuk Factory kann sich über mangelnde Nachfrage nicht beklagen. Ihre coolen E-Mobile sind im Trend.

Nun sind die Fahrzeuge zwar technisch wesentlich einfacher als ein Auto, dennoch kommt es hin und wieder vor, dass es ein funktionelles Problem gibt. Also suchte die TukTuk Factory einen Weg, um ihren Kunden in einem solchen Fall schnell und effizient helfen zu können – egal an welchem Ort der Welt. Denn es ist das erklärte Ziel des Herstellers, bei einer Anfrage nach technischem Support diesen innerhalb von 24 Stunden bereitzustellen. Und das Problem nach Möglichkeit innerhalb dieser Zeitspanne zu lösen.

Techniker loszuschicken, war keine vernünftige Option – aus Zeit- und Kostengründen. Zudem hätte es dem Ziel des Unternehmens, seinen CO2-Footprint so klein wie möglich zu halten, nicht entsprochen.

Die Lösung: Fernwartung per TeamViewer Remote Access

Die Lösung ist bestechend einfach: TeamViewer Remote Access. Die TukTuk Factory hat in jedes seiner Fahrzeuge eine Schnittstelle integriert, über die sich Techniker vor Ort beispielsweise per Laptop mit dem Mini-PC im Tuk Tuk verbinden können. Via TeamViewer Remote Access schaltet sich ein Technik-Experte in den Niederlanden zu, der die Daten aus dem Fahrzeug ausliest und die Fehlfunktion diagnostiziert.

Über diese Verbindung leitet der Techniker der Factory dann alle erforderlichen Schritte ein. Er kann ein Software-Reset vornehmen oder ein Update aufspielen. Auch mechanische Probleme wie etwa einen fehlerhaften Bremsschalter erkennt er anhand der Diagnosedaten. Somit ermöglicht TeamViewers IoT Technologie, dass der Mechaniker vor Ort effektiv unterstützt wird.

Service verbessert – Kosten gesenkt – Klima geschützt

TeamViewer Remote Access sei „ein Augenöffner“ für sie gewesen, erklärt Ronald Montfoort, CEO der TukTuk Factory. Das „Internet of Tuks“ wie der Holländer die Anwendung augenzwinkernd nennt, helfe ihnen, eine Menge Zeit und Reisekosten zu sparen.

Und Mayank Bhardwaj, Marketing and Growth Manager der TukTuk Factory, ergänzt: „TeamViewer hat uns geholfen, unsere Verkaufs- und Supportprozesse zu verbessern“ – und das Wachstum des Unternehmens zu beschleunigen. Die Lösung passe exakt zu den Unternehmenszielen: People, Planet & Profit – den Menschen zu dienen, den Planeten zu schützen und profitabel zu arbeiten.

Derzeit arbeitet man bei der TukTuk Factory bereits an einer Ausweitung der Services mit Unterstützung von TeamViewer Remote Access. Gedacht ist an ein „live diagnostics“ Szenario, über das sich die Funktion der Tuk Tuks weltweit in Echtzeit überwachen lässt. Sei es, dass das Fahrzeug seine verbleibende Batteriekapazität automatisch übermittelt, den

Zustand der Bremsen oder sonstige relevante Diagnosedaten. Selbst eine Diebstahlmeldefunktion mit Übertragung der Standortdaten ist über eine solche Anwendung denkbar.

Live Diagnose auch für Solar-Rennautos

Dass dies reibungslos funktioniert haben zum Beispiel Studenten der University of Toronto im Rahmen des „Blue Sky Solar Racing“ Projekts vorgemacht. Sie nutzen TeamViewer Remote Access, um ihre solarbetriebenen Autos, mit denen sie alljährlich an weltweiten Rennen teilnehmen, per live Diagnose zu überwachen. Unter anderem dient TeamViewer Remote Access dazu, die Daten von Sensoren und Komponenten der High-Tech-Fahrzeuge auszulesen und zu überwachen. Damit sind die Techniker, Ingenieure und Produktdesigner jederzeit und von jedem Ort aus in der Lage, Probleme zu erkennen, zu lösen und ihre Systeme zu optimieren.