

Mit TeamViewer Pilot Innovation, Service und Qualität voranbringen

Mit TeamViewer Pilot konnte HURCO seinen Kunden und Technikern vor Ort technischen Support in Echtzeit für Inspektion, Reparatur und Wartung überall auf der Welt bieten.

Das Wettbewerbstempo im verarbeitenden Gewerbe nimmt weiter zu – und führt zu niedrigeren Teilepreisen, kürzeren Lieferzeiten und strengeren Qualitätskontrollen. Die Hersteller konzentrieren sich heute darauf, ein höheres Produktivitätsniveau zu erreichen, Prozesse zu optimieren und Kosten zu senken, um diesen steigenden Anforderungen gewachsen zu sein und Ihre Maschinenauslastung zu maximieren. Um mit diesen Änderungen Schritt zu halten, gab es im letzten Jahrzehnt mit der Implementierung von Industrie 4.0 und der Digitalisierung bestehender Prozesse große Veränderungen. In die Maschinen integrierte intelligente Sensoren messen Daten wie Spindelvibrationen oder vernetzte Software kommuniziert nahtlos zwischen mehreren Maschinen an einer Produktionsstätte über verschiedene Teilprozesse hinweg, angefangen von der CAD-Konstruktion über die Verarbeitung bis hin zur Teilemessung und Qualitätskontrolle. Die Branche befindet sich in einem umfassenden technologischen Wandel.

Hurco Companies, Inc., ein US-amerikanischer Hersteller von 5-Achsen-Bearbeitungszentren, Drehzentren, Autobend und CNC-Steuerungssoftware, ist ebenfalls von diesem Wandel betroffen. Das Unternehmen für Industrietechnik entwirft und produziert interaktive Computersteuerungen, Software sowie computergestützte Werkzeugmaschinen und Werkzeugmaschinenkomponenten. Der Endmarkt für

die Produkte des Unternehmens besteht hauptsächlich aus unabhängigen Job-Shops und kurzfristigen Produktionsbetrieben innerhalb großer Unternehmen in Branchen wie Luft- und Raumfahrt, Verteidigung, medizinische Ausrüstung, Energie, Transport und Computerausrüstung.

Zu dem rasanten technologischen Wandel gibt es außerdem eine große Herausforderung, vor der Hurco genauso wie andere Hersteller steht: die Maschinenstillstandszeiten. Im herkömmlichen Szenario rufen Unternehmen den technischen Support des Maschinenherstellers an, wenn eine Maschine nicht funktioniert, woraufhin ein Servicetechniker zur Fehleranalyse und -behebung entsendet wird. Man muss in solchen Fällen warten, bis ein beauftragter Techniker beim Kunden vor Ort ist und die Maschine begutachtet, den Fehler findet und dann beseitigt.

Bei präzisen Systemen wie den vertikalen 5-Achsen-Bearbeitungszentren von Hurco sind Analyse, Fehlererkennung und -behebung in der Regel sehr komplex und erfordern eine längere Bearbeitungszeit sowie wichtige technologische Fachkenntnisse.



Hurco Companies, Inc. ist ein US-amerikanischer Hersteller von 3- und 5-Achsen-Bearbeitungszentren, Drehzentren, Autobod und CNC-Steuerungssoftware. Das Unternehmen für Industrietechnik entwirft und produziert interaktive Computersteuerungen, Software sowie computergestützte Werkzeugmaschinen und Werkzeugmaschinenkomponenten. Der Endmarkt für die Produkte des Unternehmens besteht hauptsächlich aus unabhängigen Job-Shops und kurzfristigen Produktionsbetrieben innerhalb großer Unternehmen in Branchen wie Luft- und Raumfahrt, Verteidigung, medizinische Ausrüstung, Energie, Transport und Computerausrüstung. Hurco wurde 1968 gegründet. Mit dem Hauptsitz in Indianapolis (IN) ist Hurco weltweit tätig. www.hurco.com.



Herausforderungen

- » Erhöhung der Maschinenverfügbarkeit für HURCO-Kunden
- » Schnellere Reaktionszeit des Services und Minimierung der Reisekosten für den Support vor Ort
- » Kunden und Techniker vor Ort werden in die Lage versetzt, Probleme effizient zu beheben und Wartungsarbeiten effizient durchführen zu können



Lösung

Mit TeamViewer Pilot konnte HURCO seinen Kunden und Technikern vor Ort technischen Support in Echtzeit für Inspektion, Reparatur und Wartung überall auf der Welt bieten – ohne eine Anreise vor Ort. Mit TeamViewer Pilot können die Experten auf ihrem Smartphone sehen, was die Kunden und Techniker vor Ort auf der Maschine sehen, und sie mithilfe von 3D-Markierungen und Textanmerkungen anleiten. Dies reduzierte die Gesamtreaktionszeit zur Fehlererkennung und -behebung und führte zu Einsparungen bei den Anfahrtskosten.

Mit AR bringt Hurco Wartung, Reparatur und Service auf ein höheres Niveau.

Hurco bringt Wartung, Reparatur und Service auf ein höheres Niveau durch Echtzeit-Augmented-Reality-Support mit TeamViewer Pilot. Ryan Lay, Manager Control Support and Testing bei Hurco, erklärt: „Unser Außendienst ist zuständig für alles von der Aktualisierung der Software über die Fehlerbehebung bei elektrischen Schaltkreisen bis hin zur Wiederherstellung von mechanischen Systemen, Spindeln, Antriebssystemen und Kugelumlaufspindeln. Das ist eine breite Palette an Aktivitäten, für die der Außendienst zuständig ist. TeamViewer Pilot ist ein AR-Tool, mit dem wir in Echtzeit sehen können, was unser Service bzw. Kunde auf der Maschine sieht.“

Um die Zeit zur Fehlerbehebung zu minimieren, ist es wichtig, in allen Schritten des Service-Supports effizient zu sein, vom Support-Aufruf bis zur endgültigen Lösung. Der Mangel an Fachexperten (KMU), die technische Komplexität sowie der Standort des Kunden verschärfen diese Problematik häufig. Der Kunde muss warten, bis ein Techniker beauftragt ist, der die halbe Welt umrunden muss, um den Fehler zu diagnostizieren und zu beheben.

„Früher mussten wir mit dem Kunden sprechen und ihn bitten, den Fehler zu beschreiben, und dann musste jemand den Standort besuchen, um den Fehler zu identifizieren und dann zu beheben. Mit Pilot kann ein Agent – egal wo auf der Welt – sofort virtuell zum Kunden „teleportiert“ werden. Mithilfe der Smartphone-Kamera des Kunden kann der Agent in Echtzeit sehen, worüber der Kunde oder Techniker gerade spricht. Der Agent nennt eine Abfolge von Aktionen zur Behebung des Problems und führt den Kunden mit AR transparent durch die erforderlichen Schritte“, sagt Ryan.

Ryans Team nutzte TeamViewer bereits erfolgreich für den internetbasierten Remote-Zugriff und -Support und vertraute daher der Lösung, die mit Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit punktete. Bei der kontinuierlichen Suche nach Möglichkeiten zur Rationalisierung des Supportprozesses war das Unternehmen schnell von den Möglichkeiten überzeugt, die Augmented Reality (AR) bietet. Es wurden verschiedene AR-Produkte evaluiert, darunter die Lösung eines IT-Riesen aus dem Silicon Valley. Ryan: „Wir hatten eine Microsoft-Lösung mit Augmented-Reality-Brille evaluiert, uns jedoch dann für einen Testlauf mit Pilot entschieden aufgrund der anfänglichen niedrigen Kosten bei Verwendung vorhandener Telefone über die Augmented-Reality-Schnittstelle.“

Im Durchschnitt haben die Betriebs- und Wartungskosten erhebliche Auswirkungen auf die Kapitalrendite (ROI) – zusammen übersteigen sie häufig sogar die Anschaffungskosten. Wenn ein Kunde also in ein CNC-Bearbeitungszentrum investiert, erwartet er, dass es Jahr für Jahr läuft und kontinuierlich Teile in allen drei Schichten produziert. Bei Automatisierungssystemen findet oft eine Integration in Produktionslinien statt. Die Ausfallzeit einer einzelnen Maschine kann also die gesamte Linie behindern und enorme Verluste verursachen.

„Durch die Verwendung der Smartphone-Kamera des Kunden können unsere Support-Techniker in Echtzeit sehen, worüber der Kunde spricht, und sofortige Remote-Unterstützung anbieten, ohne anreisen zu müssen. Mit TeamViewer Pilot ist das eine Win-Win-Situation für alle.“

Ryan Lay, Manager Control Support und Testing bei Hurco



Hurco ist stolz darauf, dass seine Kunden einen schnellen und effektiven Service-Support erhalten, damit ihre Maschinen zu 100% in Betrieb bleiben. Hurco verwendet TeamViewer Pilot inzwischen seit einem Jahr. Das interne Support-Team mit 15 Technikern kann dank AR Hunderte von Support-Mitarbeitern vor Ort überall in den USA unterstützen.

„Wir verfügen über ein Kernteam von Experten für Service-Support auf höchstem Niveau, die unseren Außendienst bzw. unsere Kunden aus der Ferne anleiten können, ohne selbst vor Ort sein zu müssen. Dies ermöglicht es uns, unseren Kunden vor Ort trotz unterschiedlicher Erfahrungsniveaus sofort die volle Unterstützung zu bieten“, so Ryan. „Wir können den Kunden zur Behebung des Problems anleiten oder bei Bedarf auch einen Techniker beauftragen. Das ist eine Win-Win-Situation für alle. Wir reduzieren die Kosten, indem wir unnötige Reisekosten und andere damit verbundene Kosten reduzieren, ohne dabei unseren Schwerpunkt zu verlieren, und zwar die Gewährleistung der Kundenzufriedenheit.“

TeamViewer US LLC

Als weltweit führender Anbieter von Remote-Konnektivitätslösungen ermöglicht TeamViewer Benutzern, jederzeit und überall mit allem eine Verbindung herzustellen. Das Unternehmen bietet sichere Funktionen für Remote-Zugriff, -Support, -Steuerung und -Zusammenarbeit für Online-Endpunkte jeglicher Art. Durch Innovationen mit hochmodernen und dennoch einfach einzusetzenden Lösungen mit Augmented Reality (AR) sowie Lösungen im Bereich des Internets der Dinge (Internet of Things, IoT) wird Unternehmen jeder Größe ermöglicht, ihr volles digitales Potenzial auszuschöpfen. TeamViewer wurde bisher auf mehr als 2 Milliarden Geräten aktiviert. Mehr als 45 Millionen Geräte sind zu einem beliebigen Zeitpunkt gleichzeitig online.

Weitere Informationen finden Sie unter www.teamviewer.com sowie in den sozialen Medien. Folgen Sie uns!

TeamViewer US LLC
5741 Rio Vista Dr.
Largo, FL 33760
800-951-4573