TeamViewer

Case Study

TeamViewer Pilot

Globaler Support für Schiffs-Verladekrane

TTS
A MacGregor Company

Über TTS / MacGregor

Die TTS Group, eine Division von MacGregor, ist ein norwegischer Schiffsausrüster und bietet Umschlagslösungen und Zugangssysteme für die Marine- und Offshore-Industrie. Zum Unternehmen gehört auch die Neuenfelder Maschinenfabrik (TTS-NMF) in Hamburg-Neuenfelde, die Schiffskrane herstellt. Die Aktivitäten umfassen in erster Linie die Konstruktion, Montage und Prüfung von Anlagen. Die TTS Group verfügt über Tochtergesellschaften in Belgien, China, Deutschland, Griechenland, Italien, Korea, Norwegen, Polen, Singapur, Schweden, den Vereinigten Arabischen Emiraten, den USA und Vietnam. www.ttsgroup.com

Herausforderung

- Kunden schnellen und zuverlässigen Support bieten, in jedem Winkel der Weltmeere
- ein defekter Bordkran muss direkt vor Ort repariert werden, oft mit hohen Reisekosten verbunden
- Reparatur muss innerhalb weniger Stunden und unabhängig von der aktuellen Tageszeit erfolgen, sonst drohen hohe Folgekosten

Lösung

Um seinen Kunden schnellen und zuverlässigen Support zu bieten, setzt TTS auf das Augmented Reality basierte Remote Assistance Tool TeamViewer Pilot. Dabei wird für die AR-Funktionalität keine spezielle Hardware benötigt: Mit einer Smartphone-Kamera wird ein reales Bild von der Situation übermittelt, der Experte sieht durch die Kamera vor Ort per Video Livestream und kann so dem Mechaniker auf dem Schiff gezielt und qualifiziert weiterhelfen. Durch das Platzieren von Pfeilen und Freihandzeichnungen auf Objekten in der realen Welt können zielgerichtet Anweisungen und Hilfestellungen gegeben werden. Der Supporter kann den Mechaniker aktiv bei der Behebung des Fehlers unterstützen und ihn sogar Schritt für Schritt durch einen Reparaturprozess führen. Mit dem AR-basierten technischen Support via TeamViewer Pilot spart TTS / MacGregor in beträchtlichem Umfang Zeit und Reisekosten.

TeamViewer

Der Transport von Gütern per Schiff ist eine wichtige Säule des weltweiten Handels. Häufig haben Frachtschiffe ihren eigenen Verladekran an Bord. Zu den größten Herstellern solcher Bordkrane gehört das Unternehmen TTS / MacGregor. Um seinen Kunden in jedem Winkel der Weltmeere schnellen und zuverlässigen Support zu bieten, setzt TTS auf das Augmented Reality basierte Remote Assistance Tool TeamViewer Pilot.

Ruhig durchpflügt der Frachter das Arabische Meer – etwas mehr als sechzig Seemeilen trennen ihn noch von der pakistanischen Küste. Die Maschinen des schwer beladenen Schiffes arbeiten gleichmäßig – alles läuft nach Plan. In etwa vier Stunden wird die Sonne aufgehen, und bald wird die Crew im Hafen von Karatschi wieder festen Boden unter den Füßen spüren.

Zuvor allerdings heißt es Ladung löschen. Damit das nachher im Hafen möglichst rasch vor sich geht, muss alles perfekt laufen. Denn Zeit ist Geld – und je schneller die Ladung umgeschlagen ist, desto besser. Plötzlich meldet der Bordingenieur eine Fehlfunktion am bordeigenen Verladekran – ein kritischer Zeitpunkt. „Wir sollten den Fehler möglichst rasch finden und beheben", so der Ingenieur, „sonst brauchen wir im Hafen einen externen Mobilkran. Und ob wir so schnell einen bekommen, ist fraglich. Außerdem sind diese Maschinen teuer zu mieten."

After Sales Service weltweit und schnell

Glück im Unglück, dass der bordeigene Kran von TTS / MacGregor kommt, einem der weltweit größten Spezialisten für Verladetechnik und Zugangssysteme für die internationale Schifffahrt und die Offshore-Industrie. Denn TTS / MacGregor steht nicht nur für ausgesprochen robuste und langlebige Systeme von höchster Qualität – das Unternehmen hat sich auch zum Ziel gesetzt, seinen Kunden exzellenten After Sales Service für seine Produkte zu bieten, wo immer diese sich gerade im Einsatz befinden.

Zu diesem Zweck unterhält TTS / MacGregor ein weltweites Netz von Servicestationen, angesiedelt vor allem an den Hauptschifffahrtsrouten rund um den Globus. Dennoch lässt sich damit die Mehrzahl der Servicefälle nicht zeitnah bearbeiten. Denn in aller Regel muss ein defekter Bordkran vor Ort repariert werden. Eine Fahrt in die Werft oder die Reparatur im nächsten Hafen verbietet sich fast immer aus Kosten- und Zeitgründen. Und wenn der Kran auf einer Offshore-Plattform installiert ist, bleibt gar keine andere Möglichkeit als die Reparatur an Ort und Stelle.

Also besteht die Herausforderung für den Kranhersteller im Falle einer Störung darin, seine Kunden schnell und zielführend zu unterstützen – und das nach Möglichkeit, ohne einen Experten loszuschicken.

Qualifizierte Hilfe dank TeamViewer Pilot

Um die Unterstützung noch schneller und effizienter zu machen, setzt der Kranhersteller seit kurzem zusätzlich auf TeamViewer Pilot. Das Remote Assistance Tool nutzt Augmented Reality, um dem Mechaniker an Board noch besseren Support zu bieten. Denn damit kann er dem Experten an Land zum Beispiel mit seiner Smartphone-Kamera ein reales Bild von der Situation übermitteln – natürlich per live Videostream. Der Experte sieht durch die Kamera vor Ort und kann so dem Mechaniker gezielt und qualifiziert weiterhelfen. Durch das Platzieren von Pfeilen und Freihandzeichnungen auf Objekten in der realen Welt können zielgerichtet Anweisungen und Hilfestellungen gegeben werden.

Durch TeamViewer Pilot ist der viele Meilen entfernte Experte nicht nur in der Lage, die Fehlfunktion zu diagnostizieren. Er kann den Mechaniker auch aktiv bei der Behebung des Fehlers unterstützen und ihn bei Bedarf sogar Schritt für Schritt durch den Reparaturprozess führen. Selbstverständlich erkennt der TTS-Spezialist auch, ob und gegebenenfalls welche Ersatzteile benötigt werden und kann diese sofort ordern und in den nächsten Hafen schicken lassen. Der riesige Vorteil: Sobald das Schiff im Hafen ankommt, kann der Kran ohne längere Wartezeiten repariert werden

Massive Zeit- und Kosteneinsparung

Die Kunden von TTS / MacGregor wissen diese Art der schnellen, unkomplizierten Hilfe zu schätzen. Schließlich geht es nicht nur darum, eventuelle Mietkosten für mobile Kräne in den Häfen einzusparen, sondern um wesentlich mehr: Wenn etwa ein Schiff seine Fahrt nicht nach Plan fortsetzen kann, riskiert der Kapitän den Verlust des nächsten Charters – und das geht dann richtig ins Geld.

Klar ist: Mit TeamViewer Pilot nutzt TTS / MacGregor eine neue Entwicklungsstufe der Remoteunterstützung in Echtzeit. Natürlich nicht zum Selbstzweck, sondern um den Support für seine Kunden signifikant zu erweitern und zu verbessern. Die wesentlich schnellere und effizientere Unterstützung im Falle einer Fehlfunktion spart Zeit und Kosten. Zum einen, weil es in vielen Fällen nicht wie früher erforderlich ist, einen Experten einzufliegen. Zum anderen, weil die Reparatur nicht selten – wie im eingangs genannten Beispiel – innerhalb weniger Stunden und unabhängig von der aktuellen Tageszeit durchgeführt werden kann.

Über TeamViewer

Als ein weltweit führender Anbieter von Remote-Konnektivitätslösungen ermöglicht TeamViewer es Anwendern, sich überall und jederzeit mit Endgeräten aller Art zu verbinden. Mit innovativen, einfach zu implementierenden Augmented Reality (AR)- und Internetof Things (IoT) Lösungen eröffnet es Unternehmen jeder Größe die Möglichkeit, ihr digitales Potenzial voll auszuschöpfen. TeamViewer wurde bereits auf mehr als zwei Milliarden Geräten aktiviert. TeamViewer beschäftigt mehr als 800 Mitarbeiter in Büros in Europa, den USA und im asiatisch-pazifischen Raum.

www.teamviewer.com

Copyright © 2020 TeamViewer GmbH und TeamViewer US.