

TeamViewer IoT: Eine blitzsaubere Lösung für cleanLASER

 **cleanLASER**

cleanLASER betreut mit Fernsupport via TeamViewer mehr als 1500 Anlagen weltweit. Das High-Tech-Mittelstandsunternehmen cleanLASER aus Herzogenrath bei Aachen reinigt und bearbeitet Oberflächen aller Art mit der Kraft des Lichts – hocheffizient, gründlich, präzise und umweltfreundlich. Die Produktpalette umfasst mobile Geräte, beispielsweise für die Fassadenreinigung von Gebäuden, ebenso wie vollautomatisierte Laserreinigungssysteme für die Produktion von Fahrzeugen, Nahrungsmitteln oder Medizintechnik. In diesen Einsatzbereichen muss gewährleistet sein, dass die Laserreinigungssysteme auch bei hoher Auslastung zuverlässig und störungsfrei arbeiten.

Mit einem Team aus 15 Technikern und Software-Entwicklern betreut der Service von cleanLASER mehr als 1500 Anlagen bei Kunden weltweit. Die Hochverfügbarkeit seiner Systeme sichert cleanLASER dabei unter anderem durch Remote Assistance auf Basis von TeamViewer IoT.

Herausforderung

Die Produktpalette von cleanLASER umfasst mobile Geräte, beispielsweise für die Fassadenreinigung.

- ➔ **Weltweit verteilte Kunden benötigen im Fehlerfall sofort Hilfe**
- ➔ **Die Kontrolleinheit der Laser basiert auf einem Embedded System, für das keine Standard-Fernsteuerungslösung integriert werden kann**
- ➔ **Verfügbarkeit der Anlagen ist ein entscheidendes Wettbewerbskriterium**

Lösung

Das High-Tech-Unternehmen setzt für seinen globalen Support auf TeamViewer und TeamViewer IoT. Die von TeamViewer und cleanLASER gemeinsam entwickelte Schnittstelle ermöglicht den sicheren Remote-Zugriff auf die Lasersteuerung cleanTOUCH.



Ergebnis

TeamViewer ermöglicht cleanLASER den Fernzugriff auf Steuereinheiten zur Fehlerdiagnose und -behebung.

- ➔ **Effektiv - in 85 Prozent der Fälle ist die Ursache innerhalb weniger Minuten gefunden und behoben**
- ➔ **Kundenfreundlich – schnelle Hilfe auch außerhalb klassischer Support-Fälle**
- ➔ **Wirtschaftlich – in weniger als sechs Monaten bezahlt gemacht**

Remote Assistance für Industrial IoT-Prozesse

Die Bedeutung von Remote Assistance in den Industrial IoT (IIoT)-Prozessen seiner Kunden beschreibt Thorsten Duchatsch, Leiter der globalen Service-Abteilung bei cleanLASER, so: „Durch den Fernzugriff per TeamViewer IoT können wir die Ursachen für Fehlermeldungen online beseitigen. Das heißt, die Maschine läuft innerhalb von Minuten wieder. Falls sie überhaupt angehalten werden musste.“

In Marktsegmenten wie der Automobilbranche, wo ein Stillstand der Produktion sehr schnell sehr teuer werden kann, ist dieser effektive Fernsupport ein wichtiges Argument für die vernetzte Produktion und ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.

Globaler Fernsupport

TeamViewer im Einsatz: Bei einem Automobilzulieferer in China meldet ein robotergeführtes Lasersystem in der Produktion von Batteriewannen für Elektrofahrzeuge eine Störung. Batteriewannen werden in der Regel außen am Wagenboden montiert und sind hohen Witterungseinflüssen ausgesetzt, vor denen sie eine Katalytische Tauch Lackierung (KTL) schützt. Damit Wanne und Deckel in der Montage verklebt werden können, muss die KTL-Schicht per Laser stellenweise rückstandsfrei entfernt werden. Wird dieser Arbeitsschritt unterbrochen, weil die Anlage beispielsweise eine Überschreitung der vorgesehenen Arbeitstemperatur meldet, stockt der komplette Fertigungsprozess, es drohen hohe Ausfallkosten. Wenn der Techniker vor Ort nicht sofort selbst weiß, was zu tun ist, schickt er eine E-Mail an den Service von cleanLASER.

Die Meldung erscheint direkt im Ticket-System. Ein Mitarbeiter nimmt Kontakt zum Kunden auf und fordert Zugriff auf die Maschine. Sobald die Berechtigung dazu via TeamViewer erteilt ist, beginnt der Service-Techniker mit der Fehleranalyse live am System.

Außendienst entlastet

In 85 Prozent der Fälle ist die Ursache innerhalb weniger Minuten gefunden und behoben. Mit TeamViewer IoT steht dieser effiziente Fernsupport auch für die innovative cleanTOUCH-Technologie zur Verfügung. Die Linux-basierte cleanTOUCH Lasersteuerung erfüllt den Wunsch vieler Kunden, ihre Anlagen ohne einen konventionellen Windows PC zu steuern. Das verbessert die Realtime-Fähigkeit und schützt vor den zahlreichen Attacken auf Windows.

Wo keine Soforthilfe möglich ist, liefert die Ferndiagnose die erforderlichen Informationen, um die geeigneten Ersatzteile und Experten vor Ort zu bringen. Das vermeidet teure Fehleinsätze und hat dazu beigetragen, dass sich TeamViewer IoT bei cleanLASER in weniger als sechs Monaten bezahlt gemacht hat.



Thorsten Duchatsch, Leiter der globalen Service-Abteilung bei cleanLASER

Durch den Fernzugriff per TeamViewer IoT können wir die Ursachen für Fehlermeldungen online beseitigen. Das heißt, die Maschine läuft innerhalb von Minuten wieder. Und oft können wir einen Stillstand sogar ganz vermeiden.

Das ganze Potenzial des Lasers erschließen

Der Nutzen von TeamViewer IoT für cleanLASER und seine Kunden geht über die klassischen Supportfälle weit hinaus. So setzen viele Unternehmen auf das Know-how der Mitarbeiter von cleanLASER, wenn es darum geht, ihre Geräte für die Bearbeitung neuer Bauteile oder Materialien umzurüsten. Außerdem können Laser nicht nur reinigen, sondern auch Oberflächen vorbehandeln oder Markierungen anbringen. „Dafür die optimalen Einstellungen zu finden, erfordert ein spezielles Know-how. Mit der Lösung von TeamViewer stellen wir dieses Expertenwissen all unseren Kunden weltweit jederzeit zur Verfügung,“ erklärt Duchatsch.

Experten sprechen bei dieser Steuerung von IIoT-Komponenten aus der Ferne auch von Remote Operations. Dadurch können Unternehmen das Risiko von Geräteausfällen minimieren, indem sie sämtliche Anlagen und deren Komponenten online überwachen und steuern. Auch Remote Alarming, also die Einrichtung von regelbasierten Warnhinweisen und automatisierter Folgeaktionen, sieht Duchatsch als mögliches zukünftiges Einsatzszenario für TeamViewer IoT. Mit den Betriebsparametern, die TeamViewer IoT erfasst, könne cleanLASER künftig Service-Pakete anbieten, die etwa automatische Benachrichtigungen des Kunden im Falle einer Normabweichung enthalten. Dabei geht es dem Service-Leiter stets um eines: „Das ganze Potenzial unserer Produkte für die Kunden nutzbar machen.“

Weitere Informationen

Um mehr über die in diesem Artikel vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei Teamviewer.

Besuchen Sie uns im Internet: www.teamviewer.com/iot

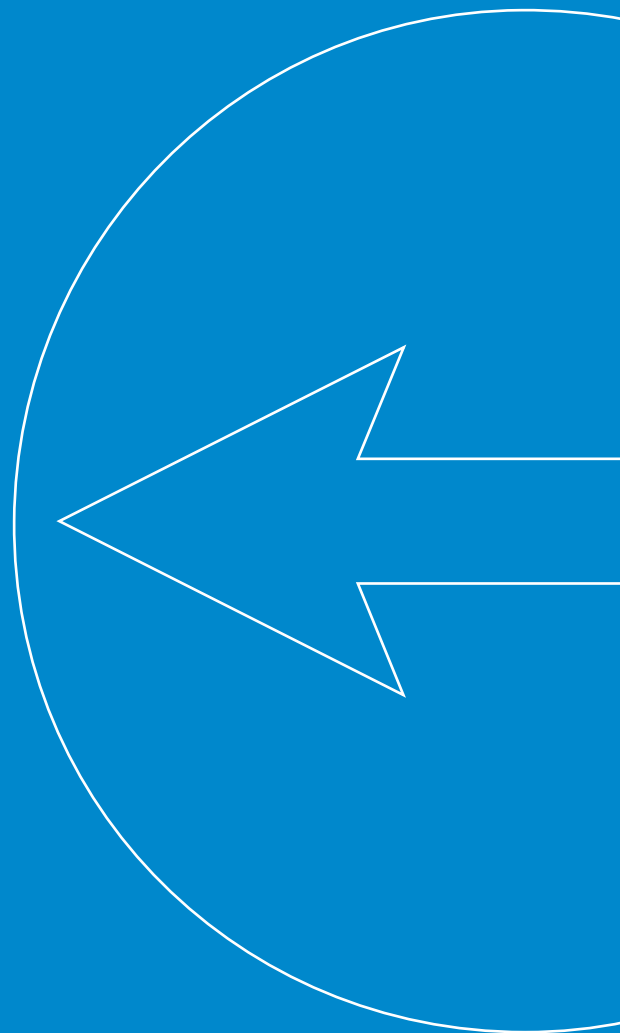
Über cleanLASER

cleanLASER aus Herzogenrath bei Aachen gilt als Pionier der Laserstrahl-Oberflächentechnik und produziert seit über 20 Jahren hochwertige Qualitätslaser für die Luftfahrt- und Automobilindustrie sowie den Maschinenbau. Weltweit sind über 1.500 Anlagen von cleanLASER im Einsatz.

www.cleanlaser.com

Über TeamViewer

Als ein weltweit führender Anbieter von sicheren Remote-Konnektivitätslösungen ermöglicht TeamViewer es Anwendern, sich überall und jederzeit mit Endgeräten aller Art zu verbinden. Das Unternehmen bietet sichere Fernzugriffs-, Support-, Kontroll- und Kollaborationsfunktionen für Online-Endpunkte aller Art. Mit innovativen, einfach zu implementierenden Augmented Reality (AR)- und Internet of Things (IoT) Lösungen eröffnet es Unternehmen jeder Größe die Möglichkeit, ihr digitales Potenzial voll auszuschöpfen. Das 2005 in Göppingen gegründete Unternehmen beschäftigt rund 800 Mitarbeiter in Niederlassungen in Europa, den USA und im asiatisch-pazifischen Raum.



Let's connect.

www.teamviewer.com