

# TeamViewer IoT

## Kelch GmbH: Kunden-Support nach Maß

### KELCH

Die Kelch GmbH stellt mit TeamViewer und TeamViewer IoT die Verfügbarkeit von Werkzeugvoreinstellgeräten sicher. Jedes Werkzeug, etwa in einer CNC-Maschine, wird vor seinem Einsatz aufs genaueste vermessen - zum Beispiel mit den Werkzeugvoreinstellgeräten der Kelch GmbH. Diese sind außerordentlich zuverlässig, denn sollte es jedoch einmal zu einer Störung kommen, weiß die Kelch GmbH: Ein Ausfall seiner Messgeräte bedeutet, dass Werkzeuge nicht verwendet werden können und es zu teuren Stillstandszeiten kommt. Daher legt Kelch bei seinen Produkten höchsten Wert auf langfristige Zuverlässigkeit, bei der Mechanik wie auch der Software.

Kelch betreut rund 10.000 seiner Mess- und Einstellgeräte bei Kunden weltweit. Der bisherige Support-Prozess sah so aus, dass sich der Kunde per Telefon bei der Kelch GmbH meldete. Der Support-Mitarbeiter versuchte, durch Fragen das Problem bestmöglich zu identifizieren. Oft erwies sich dies aber als nicht ausreichend, um eine klare Diagnose zu stellen – ein Servicetechniker musste anreisen.

#### Herausforderung

Der Support via Telefon und Vor-Ort-Besuchen sollte einem modernen System mit Möglichkeiten für Zugriff, Fehlerbehebung und Alarmierung aus der Ferne weichen.

- ➔ **Support von 10.000 Mess- und Einstellgeräten auf der ganzen Welt**
- ➔ **Ein Ausfall der Kelch-Messgeräte soll möglichst verhindert werden noch bevor er auftritt**
- ➔ **Herkömmlicher Telefon-Support ist oft zeitaufwendig, eine Anreise zum Kunden teuer**

#### Lösung

Mit TeamViewer IoT können die Maschinendaten erfasst und direkt ausgewertet werden. Im Rahmen von Predictive Maintenance wird ein Gerätestatus kontinuierlich überwacht, und der Kunde kann bei drohenden Störungen gewarnt werden.



#### Ergebnis

Mit TeamViewer können in vielen Fällen per Fernzugriff auf den Anlagen-PC Lösungsschritte durchgeführt werden, ohne dass ein Techniker anreisen muss.

- ➔ **Senkung der Wiederherstellungszeit um mehr als 80% in einem typischen Support-Fall**
- ➔ **Reduzierte Ausfallzeiten: Eine vorausschauende Wartung mit intelligenten und vernetzten Voreinstellgeräten bieten Kelch-Kunden mehr Planungssicherheit**

## Die Herausforderung: Den Support modernisieren

Hersteller stehen im weltweiten Wettbewerb und ihre Kunden erwarten Lieferung und Service rund um die Uhr. Deshalb wird es immer wichtiger, unvorhergesehenen Ausfall von kritischen Komponenten rechtzeitig im Vorfeld zu erkennen. Werkzeugmaschinen spielen dabei eine zentrale Rolle: Ausgestattet mit verschiedenen Werkzeugen, stellen sie Werkstücke her, die wiederum in anderen Maschinen verbaut werden. weshalb jedes Werkzeug vor dem Einsatz vermessen wird, etwa mit den Werkzeugvoreinstellgeräten der Kelch GmbH. Das Unternehmen Kelch legt bei seinen Produkten Wert auf höchste Qualität und Zuverlässigkeit. Doch das bedeutet nicht, dass es nie zu Störungen kommt. Bedienfehler durch den Anwender, nicht-optimale Wartungszyklen oder andere externe Einflüsse können auch das robusteste System zum Erliegen bringen – ein Fall für den Kundensupport.

Bei einer Störung sah der bisherige Prozess so aus, dass sich der Kunde per Telefon bei der Kelch GmbH meldete. Der Support-Mitarbeiter versuchte durch Fragen den Prozess vor einer Störung zu rekonstruieren. Oft musste ein Service-Techniker anreisen um unter Umständen festzustellen, dass das Problem mit einem Knopfdruck zu lösen war - ein Prozedere, mit dem weder die Kunden noch Kelch selbst zufrieden waren. Eine moderne Lösung musste her.

### Die Entscheidungsfindung

Bei der Entscheidung handelte Kelch gemäß dem Sprichwort: „Warum in die Ferne schweifen? Sieh, das Gute liegt so nah“: Für Remote Work, Teammeetings oder im internen IT-Support war TeamViewer schon lange im Einsatz. „Als wir über neue Wege für unseren Kundensupport nachdachten, war TeamViewer aufgrund unserer durchweg positiven Erfahrung bald ein Wunschkandidat,“ sagt Viktor Grauer, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter des Innovationsmanagements bei der Kelch GmbH.

---

### Phase 1: Schnelle und exakte Diagnose mit TeamViewer Remote Access

Die Kelch GmbH nahm Gespräche mit TeamViewer auf, um die richtigen Tools für die gesuchten Verbesserungen zu finden. In einer ersten Phase war TeamViewer als Lösung für Remote-Wartung und -Support schnell gefunden und implementiert: Durch das Aufschalten auf den Computer oder das Geräte-Interface beim Kunden können die Servicetechniker von Kelch das Problem schnell und exakt identifizieren, ohne auf vage Kundenangaben angewiesen zu sein. „So können wir dem Kunden gleich sagen, was die nächsten Schritte sind“, sagt Viktor Grauer. Oft lässt sich das Problem aus der Ferne lösen, ohne dass man zum Kunden anreisen muss. „TeamViewer spart beiden Seiten Zeit und Geld. Tatsächlich konnten wir dank Remote Access die Zeit, bis ein typischer Support-Fall behoben ist, um mehr als 80 Prozent reduzieren.“



**Viktor Grauer, Mitglied der Geschäftsleitung, KELCH GmbH**

**Mit TeamViewer IoT können wir drohende Ausfälle erkennen und den Kunden informieren, bevor er selbst etwas davon mitkriegt – für die Kunden wie auch für uns selbst ein enormer Mehrwert.**

### Phase 2: Vorausschauende Instandhaltung dank TeamViewer IoT

Der nächste Schritt in Sachen moderner Kundensupport bestand für Kelch in der Implementierung eines Systems für Predictive bzw. Preventive Maintenance. Auch hier konnte TeamViewer mit der passenden Lösung unterstützen: TeamViewer IoT ist eine cloudbasierte IoT-Lösung für Zugriff und Steuerung, Fehlerbehebung und Alarmierung aus der Ferne für verschiedenste Arten von Endpunkten. Damit verfügt Kelch über die Möglichkeit, seine Messgeräte beim Kunden intelligent zu vernetzen, zahlreiche Daten über integrierte Sensoren an der Elektronik aufzunehmen und an ein Auswertesystem zu übertragen. Steigt zum Beispiel die Temperatur eines Kamerachips und überschreitet einen definierten Grenzwert, kann das ein Indikator für einen bevorstehenden Ausfall sein. Das System schlägt Alarm und der Kelch-Servicemitarbeiter kann vor dem Störfall mit dem Kunden Kontakt aufnehmen, um geeignete Maßnahmen zu besprechen. „Predictive Maintenance ist eines der häufigsten Zukunftsszenarien für IoT in der Industrie 4.0, doch für uns ist sie mit TeamViewer IoT ein Zukunftsszenario, das wir jetzt schon beginnen“, so Viktor Grauer.

## Cloudbasierte Prozesskontrolle

Die Voraussetzung für solch ein Cloud-basiertes Instandhaltungs-Supportsystem ist entweder ein Zugriff auf das Datennetzwerk des Kunden, oder ein Datenzugriff über ein Zusatzmodul, das als Router fungiert. Dieser ermöglicht die Aufnahme der Daten, ohne das Netzwerk des Kunden zu belasten. Falls der Kunde sich gegen eine kontinuierliche Datenerfassung entscheidet, hat er dennoch die Möglichkeit beim Supportfall den Zugriff zu erlauben. Damit behält er die volle Kontrolle - ein wichtiges Argument, wenn Kunden Bedenken etwa wegen des Datenschutzes haben. Doch das Interesse ist da – vom kleinen Lohnfertiger bis zum globalen Konzern.

Viktor Grauer ist zuversichtlich, dass sich immer mehr Unternehmen für die Lösung begeistern werden. „Je umfangreicher die Datenbasis für Predictive Maintenance ist, desto präziser sind die Auswertungen und umso rascher kann vor Störungen gewarnt werden. Dadurch sind wir in der Lage, ungeplante Stillstandzeiten zu verhindern“, sagt Grauer. „Infolgedessen nimmt die Produktivität unserer Kunden zu, Instandhaltungs- und Servicekosten sinken, Fertigungsqualität und Planungssicherheit steigen. Im Ergebnis fallen auch die Gesamtbetriebskosten - ein enormer Mehrwert.“

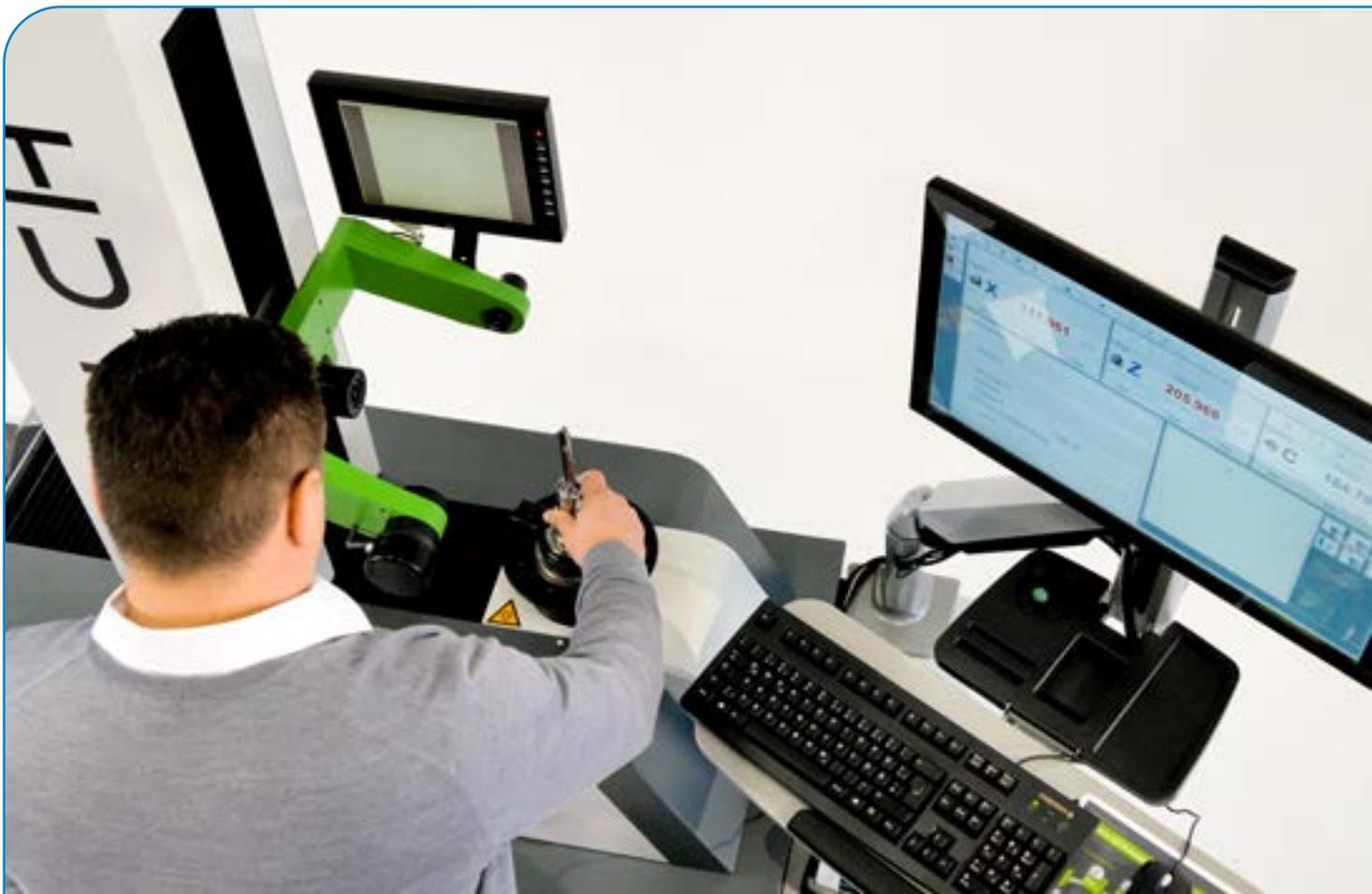
## Ergebnis: Beitrag zu Qualitätssicherung und Wertschöpfung

TeamViewer IoT versetzt die Kelch GmbH in die Lage, ihre Geräte mit geringem Aufwand durch einen nutzbringenden, auf Datenkommunikation basierenden Service aufzuwerten. Damit hilft das Unternehmen seinen Kunden, Maschinenausfälle und die Produktion von Ausschuss zu verhindern und trägt so aktiv zu deren Qualitätssicherung bei. Das steigert das Wertschöpfungspotenzial für den Kunden und damit auch den Nutzwert der Kelch-Geräte. Für die Zukunft will Kelch im ersten Schritt etwa 500 Systeme weltweit mit TeamViewer IoT vernetzen.

Dabei wird die Firma TeamViewer als Partner geschätzt: „Die Zusammenarbeit mit TeamViewer ist hervorragend“, berichtet Viktor Grauer. „Die persönliche Betreuung durch die Mitarbeiter und der Support sind beeindruckend und die Tools bieten uns genau die Funktionen, die wir brauchen. Und das Resultat ist eine umfassende Verbesserung des ganzen Supportsystems, von der sowohl unsere Kunden als auch wir spürbar profitieren.“

### Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie die folgende Webseite: [www.teamviewer.com/iot](http://www.teamviewer.com/iot)



## Über die Kelch GmbH

Die KELCH GmbH aus Weinstadt bei Stuttgart bietet Peripherie und Dienstleistungen für Hersteller und Anwender von Werkzeugmaschinen für die zerspanende Fertigung. Als hundertprozentige Tochtergesellschaft der Harbin Measuring & Cutting Tool Group Co., Ltd. (HMCT), Harbin/China, gehört KELCH zur China General Technology (Group) Holding Co., Ltd. (Genertec), Peking. Genertec ist mit 51 Gesellschaften und rund 45.000 Mitarbeitern in 100 Ländern der Welt vertreten. [www.kelch.de](http://www.kelch.de).

## Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

### Kontakt

Europa: +49 (0)7161 60692 50  
[www.teamviewer.com/contact](http://www.teamviewer.com/contact)

### TeamViewer Germany GmbH

Jahnstraße 30  
73037 Göppingen

**Let's connect.**

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)