

Die Krones AG optimiert mit AR-Technologie von TeamViewer Wartung und Kommunikation



Hersteller für Abfüllanlagen setzt auf Augmented-Reality bei der Wartung seiner Maschinen. Smart Glasses unterstützen beim Onboarding und Remote Training.

Die Krones AG bietet Maschinen, Anlagen und Komplettlösungen für die Getränke- und flüssige Lebensmittelindustrie – Prozesstechnik, Fülltechnik, Verpackungsmaschinen aber auch IT-Lösungen. Das Abfüllen und Verpacken von Lebensmitteln ist einer der letzten Schritte in der Wertschöpfungskette Lebensmittel. Bei den Lebensmittelverpackungsanlagen der Krones AG handelt es sich um hochkomplexe, verkettete Fertigungslinien. Die einzelnen Maschinen bestehen aus einer Vielzahl mechanischer und elektronischer Komponenten, was zu einer erhöhten Störanfälligkeit führen kann. Zwar sind die Anlagen so ausgelegt, dass beispielsweise die Abfüllung nur für Service- und Reinigungsintervalle gestoppt wird, doch Bedienfehler können die gesamte Produktion zum Halt bringen. Stillstände sind aber nicht nur aus wirtschaftlichen Erwägungen, sondern insbesondere aufgrund des Packguts Lebensmittel zu vermeiden.



Herausforderung

Der Zugang zum technischen Support sollte weltweit für Kunden, Lieferanten und die eigenen Mitarbeiter weiter vereinfacht werden, mit dem Ziel, den Support-Prozess und die Effizienz weiter zu optimieren.

- ➔ **Kunden erwarten bei Problemen eine sofortige effiziente Unterstützung.**
- ➔ **Der Zugang zum Support für die Kunden und die Support-Mitarbeiter barg Verbesserungspotential.**
- ➔ **Anlagenstillstände sind nicht nur aus wirtschaftlichen Erwägungen, sondern insbesondere aufgrund des Packguts Lebensmittel zu vermeiden.**

TeamViewer Lösung

Benutzerfreundlichkeit und Komfort gemeinsam mit einem hervorragenden ROI waren der entscheidende Faktor für Krones, Argos mit TeamViewer Assist AR zu modernisieren. Die Lösung wird heute unternehmensweit eingesetzt und ist für die rund 200 Support-Mitarbeiter ein täglich genutztes Werkzeug.

Ergebnis

Im Support-Fall schalten sich Krones-Experten per TeamViewer über Video zu, begutachten die Situation der Anlage aus der Ferne und helfen so bei der Problemlösung. Mit der zunehmenden Komplexität von Anlagen und Maschinen ist dies ein enormer Zeitgewinn für beide Seiten.

- ➔ **Fehleranalysen und Diagnosen erfolgen deutlich schneller und präziser**
- ➔ **Verbesserung der First-Time-Fix-Rate (FTFR)**
- ➔ **Kundenschulungen und Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter können effizient gestaltet und durchgeführt werden**

Ausgangssituation

Mit 16.700 Mitarbeitern und 100+ Tochtergesellschaften weltweit hat sich Krones in einem wachsenden Markt zu einem Rundum-Partner für seine Kunden entwickelt. Zur Sicherung seiner Wettbewerbsfähigkeit und für künftiges Geschäftswachstum setzt der deutsche Anlagenbauer auf ein umfassendes Serviceangebot und bietet auch Lösungen für effizientere Betriebsabläufe bei seinen Kunden, etwa den unternehmensinternen Materialfluss.

Der Anspruch von Krones sind technologisch führende Produkte und Dienstleistungen. Als Innovationstreiber investiert das Unternehmen maßgeblich in Forschung und Entwicklung für die globalen Herausforderungen, wie zum Beispiel nachhaltige Konzepte für Kunststoffverpackungen. Dabei hat sich das Servicegeschäft mit seinen innovativen Produkten zunehmend zu einer tragenden Säule der Wachstumsstrategie entwickelt, vor allem durch den Einsatz neuester Technologien wie Deep Learning für die vorbeugende und zustandsabhängige Wartung von Anlagen. Industrie-4.0-Lösungen und ein hoher Digitalisierungsgrad bei Prozessen und Services spielt auch im Maschinenbau eine immer größere Rolle.

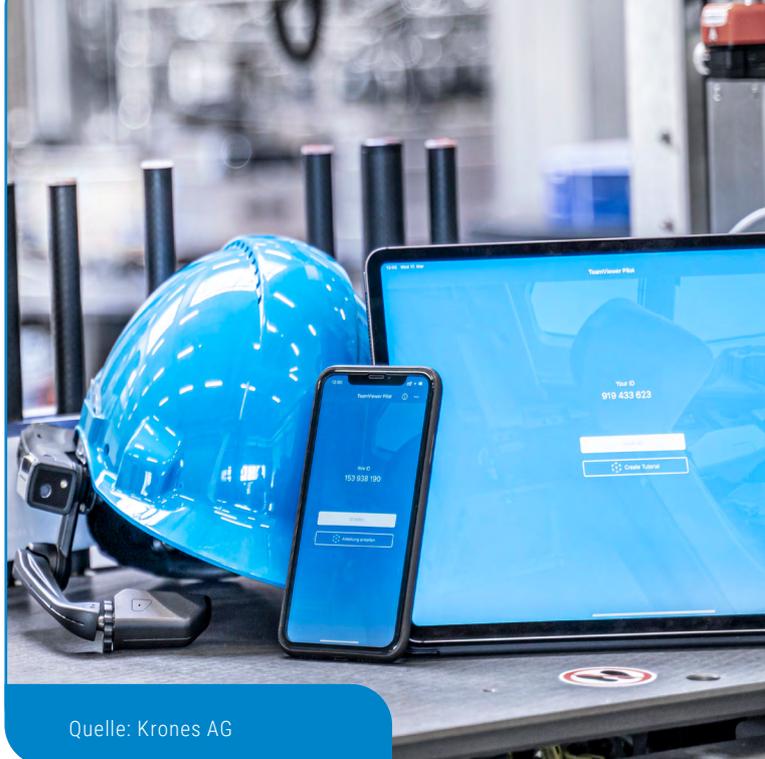
„Im Falle eines Support-Case beim Kunden ist unser Ziel, möglichst sofort zu reagieren“, betont Sebastian Oudes, Head of Corporate Customer Operations. Neben der schnellen Reaktionszeit stehen vor allem Kundennähe und das Kundenerlebnis auf der digitalen Agenda. Krones möchte seine Kunden eng an sich binden, sie mit digitalem Service begeistern. Das schafft das Unternehmen unter anderem mit dem Einsatz von Augmented-Reality-(AR)-Technologien. Nach ersten Erfahrungen durch die Implementierung einer AR-Lösung im Jahr 2018, die als eigener Service unter dem Namen Argos vorgestellt wurde, entschied sich das Unternehmen für ein neues AR-System als Basistechnologie für Argos. Der Zugang zum Support sollte weltweit für Kunden, Lieferanten und die eigenen Mitarbeiter weiter vereinfacht werden, mit dem Ziel, den Support-Prozess und die Effizienz weiter zu optimieren.

Remote Support, so einfach wie ein Telefonanruf

Es wurden 15 Produkte unterschiedlicher Hersteller geprüft, die Wahl fiel auf TeamViewer Assist AR. Benutzerfreundlichkeit und Komfort gemeinsam mit einem hervorragenden ROI waren der entscheidende Faktor für Krones, Argos mit TeamViewer Assist AR zu modernisieren. Die Lösung wird heute unternehmensweit eingesetzt und ist für die rund 200 Support-Mitarbeiter ein täglich genutztes Werkzeug.

„Seit Ende 2020 nutzen wir TeamViewer Assist AR. Der Support funktioniert jetzt so einfach wie ein Telefonanruf“, erklärt Sebastian Oudes. „TeamViewer Assist AR stellt für uns derzeit die nutzerfreundlichste Lösung dar und bot zudem ein für uns hervorragendes Preis-Leistungsverhältnis.“

Als mit der Covid-19-Krise die Einschränkungen kamen, war der Krones-Support mit der AR-basierten Lösung auf diesen Krisenfall vorbereitet. Das kam dem Konzern auch bei den Werksabnahmen seiner Anlagen zugute. Diese erfolgen normalerweise durch den Kunden direkt am Hauptsitz im bayerischen Neutraubling oder an den weiteren deutschen Fertigungsstandorten, an denen zu 90 Prozent Anlagen für den Export entstehen.



Quelle: Krones AG

„ Michael Schuster, Fachberater und IT-Consultant im Technischen Support bei Krones

TeamViewer Assist AR war ein echter Gamechanger. Dank der AR-Lösung konnten wir trotz der Covid-19-Krise auch weiterhin die Kunden bei technischen Herausforderungen unterstützen und unser Serviceangebot aufrechterhalten.“

ERGEBNIS: Verlässlichkeit in der Wertschöpfungskette

Als die Abnahmen von Maschinen durch Kunden aufgrund der Kontakteinschränkungen von einem auf den anderen Tag nicht mehr möglich waren, verlagerte Krones diese Dienstleistung kurzerhand in die virtuelle Welt und führte die Abnahmen im Rahmen eines Factory Acceptance-Tests (FAT) als Video-Livestream durch. Anschließend können die Anlagen planmäßig ausgeliefert und in Betrieb genommen werden. Auch später bei der Fehlerbehebung oder Nachjustierung von Maschinen können die Support-Mitarbeiter einem Kunden dank Augmented Reality und dem „Blick über die Schulter“ per Live-Video direkt weiterhelfen.

„TeamViewer Assist AR war ein echter Gamechanger“, erinnert sich Michael Schuster, Fachberater und IT-Consultant im Technischen Support bei Krones. „Dank der AR-Lösung konnten wir trotz der Covid-19-Krise auch weiterhin die Kunden bei technischen Herausforderungen unterstützen und unser Serviceangebot aufrechterhalten und sogar noch ausbauen.“

Kontinuierliche Verbesserung der Reaktionsgeschwindigkeit

Dank TeamViewer Assist AR erfolgen Fehleranalysen und Diagnosen deutlich schneller und präziser. Dazu gehört beispielsweise der typische Fall, dass falsche Einstellungen oder ein aktiver Sicherheitshebel den ordnungsgemäßen Ablauf einer Maschine blockieren. Im Support-Fall schalten sich Krones-Experten per TeamViewer über Video zu, begutachten die Situation der Anlage aus der Ferne und helfen so bei der Problemlösung. Mit der zunehmenden Komplexität von Anlagen und Maschinen ist dies ein enormer Zeitgewinn für beide Seiten. Maschinenstillstandzeiten werden minimiert, die Kundenzufriedenheit erhöht, die Kundenbindung gestärkt.

Dank Lean Management und der effizienten Gestaltung von beispielsweise Service-Abläufen mit Hilfe von TeamViewer Assist AR hat die Krones AG, neben der Kostenreduktion für beide Seiten, auch die Wartezeiten auf Kundenseite weiter minimiert. Hinzu kommen kurze Durchlaufzeiten, optimierte Prozesse und eine kontinuierliche Verbesserung der Reaktionsgeschwindigkeiten im Service. Dadurch konnte insgesamt die First-Time-Fix-Rate weiter gesteigert werden.

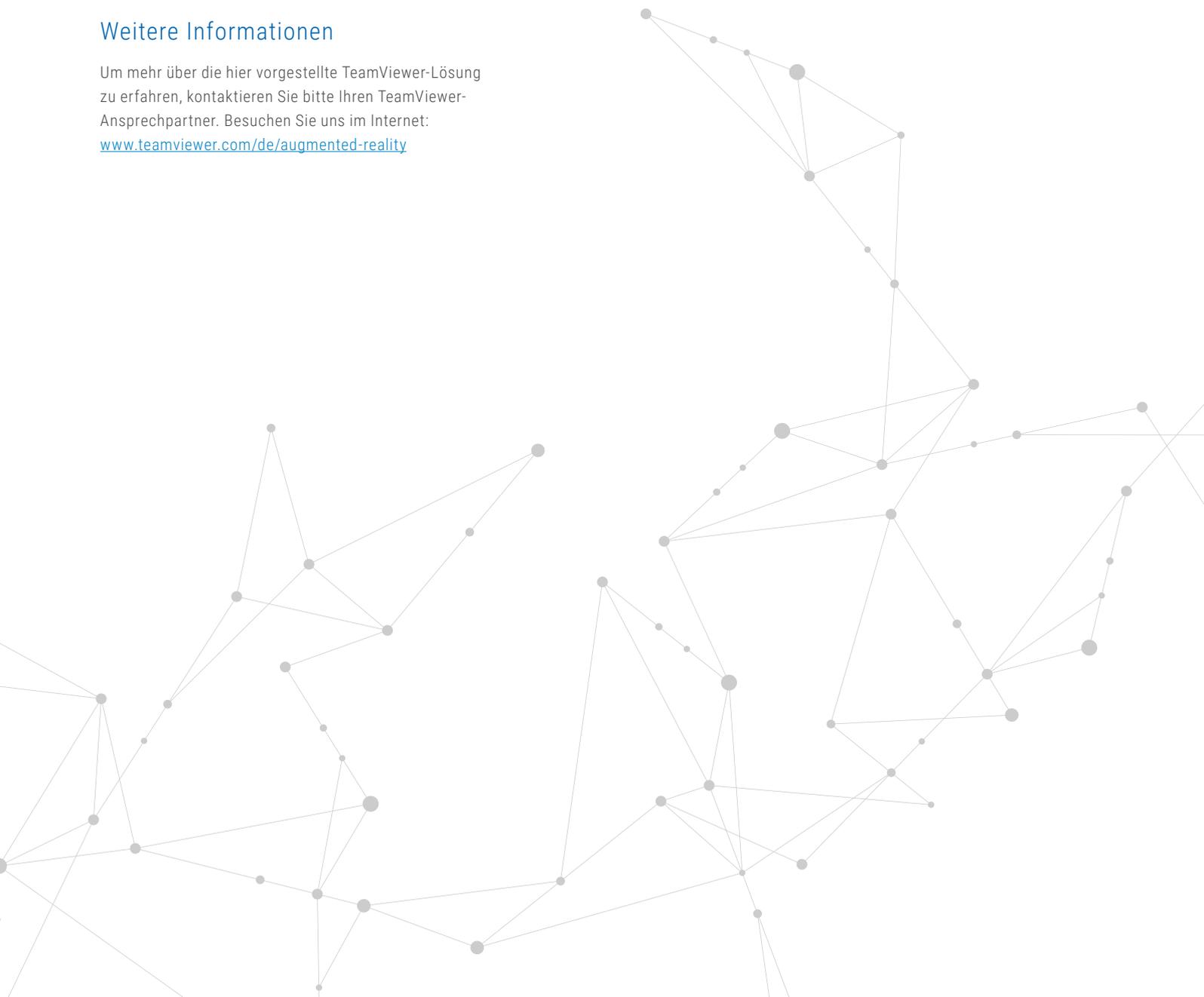
Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie uns im Internet:

www.teamviewer.com/de/augmented-reality

Beschleunigte Wissensvermittlung bei Onboarding-Prozessen und virtuellen Kundens Schulungen

Den positiven Effekt der AR-Technologie weiß Krones auch in anderen Geschäftsbereichen einzusetzen, etwa in der Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter an seinen internationalen Standorten, oder in den zahlreichen virtuellen Kundens Schulungen der Krones Akademie. Dabei ist der Trainer mit der Datenbrille live an einer Schulungsmaschine, zeigt konkret einzelne Schritte und Handgriffe und kann direkt auf Fragen antworten. Ganz ohne Reisen und Präsenztrainings können sich Kunden auf diese Weise weiterbilden und die Performance ihrer Produktion steigern - ein weiterer Schritt hin zur Customer Service Excellence bei der Krones AG.



Über Krones

Die Krones AG ist ein deutscher börsennotierter Hersteller von Anlagen und Maschinen für die Herstellung, Abfüllung und Verpackung von Getränken und flüssigen Nahrungsmitteln in PET- und Glasflaschen sowie Getränkedosen mit Sitz in Neutraubling, Bayern. Das Unternehmen deckt mit seinen Produkten den kompletten Produktions-, Abfüll- und Verpackungsprozess sowie den Materialfluss im Herstellungsbetrieb ab und integriert entsprechende IT-Systeme. www.krones.com.

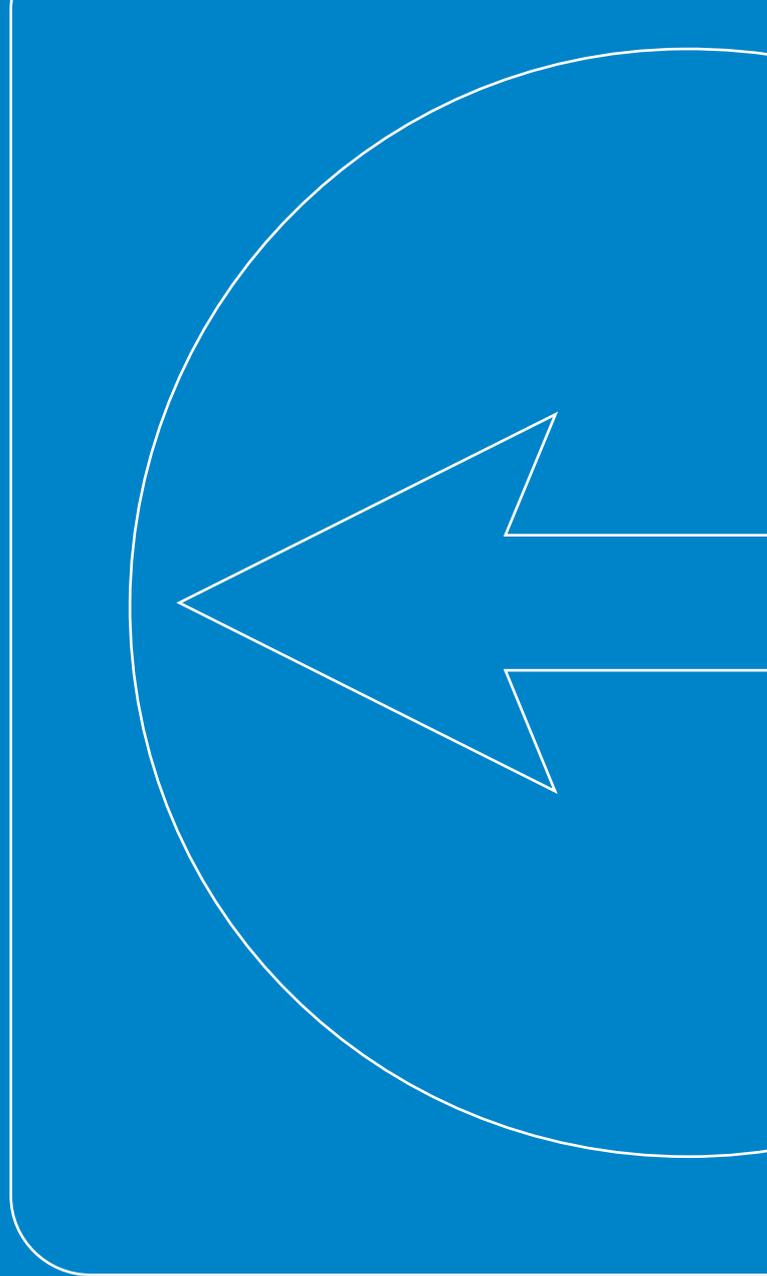
Über TeamViewer

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

TeamViewer GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen

Telefon: +49 (0)7161 60692 50
www.teamviewer.com/en/customer-support



Let's connect.



www.teamviewer.com