

Howden verbesserte den Kundensupport mit erweiterter Remoteunterstützung

Das Fachwissen der Mitarbeiter ist der Schlüssel zu einer effektiven und effizienten Belegschaft

Das Fachwissen der Mitarbeiter ist von unschätzbarem Wert. Von Ingenieuren, die genau verstehen, wie Maschinen funktionieren, bis hin zu Bedienern, die mit jedem Zentimeter der Produktionslinie vertraut sind, wirkt sich das Fachwissen der Belegschaft stark auf den Gewinn eines Unternehmens aus. Viele Hersteller verlassen sich auf diese Experten, um sowohl interne Geschäftseinheiten als auch ihre Endkunden zu unterstützen. Da Unternehmen sich auf eine begrenzte Anzahl von Experten verlassen müssen, ist es schwierig, dieses Wissen zu skalieren – insbesondere, wenn man global operiert.

Durch die Kombination von Erweiterter Realität und Remoteunterstützungslösungen kann der Support und die Bereitstellung von Fachwissen überall dort, wo es benötigt wird, schneller und effektiver als je zuvor erfolgen. Durch die Echtzeit-Verbindung von remote arbeitenden Experten mit Wartungsteams mithilfe von Tools für Erweiterte Realität können Hersteller die Kommunikation verbessern und unbekannte oder unerwartete Probleme schnell beheben. Die erweiterte Remoteunterstützung stellt sicher, dass Mitarbeiter stets über das Wissen verfügen, das sie für einen außergewöhnlichen Kundendienst benötigen.

Die Mission von Howden ist es, all seinen Kunden außergewöhnlichen Service zu bieten

Howden mit Hauptsitz in Glasgow, Schottland, ist ein weltweit tätiges Ingenieurunternehmen, das Kunden mit Industrieprodukten beliefert. Mit dem Schwerpunkt auf Qualitätslösungen für die Luft- und Gasbehandlung unterstützen ihre Produkte zahlreiche Branchen, darunter Energieerzeugung, Abwasser, Metalle, Bergbau, Transport sowie Öl und Gas. Auf der Grundlage seiner über 160-jährigen Erfahrung unterstützt Howden seine Kunden mit seiner breiten Palette an Rotating Equipment bei der Lösung der schwierigsten Herausforderungen bei der technischen Anwendungsentwicklung.

Die Produktparte von Howden in den Niederlanden konstruiert und baut Kolbenkompressoren und liefert diese Kompressoren weltweit. Wie viele andere Produktparten von Howden erhalten sie daher regelmäßig Anfragen zur Unterstützung bei der Fehlersuche und -behebung von Wartungsteams auf der ganzen Welt. Diese Anfragen erfordern häufig Reisen von Produktexperten zu den Kundenstandorten. Infolgedessen ist die Anzahl der Teams und Kunden, die von den Experten von Howden gleichzeitig unterstützt werden können, begrenzt.

Howden kooperiert mit PTC bei der Implementierung erweiterter Remoteunterstützungslösungen

Zur besseren Unterstützung seiner Kunden und zur Bereitstellung von Fachwissen ohne das Entsenden von Experten beschloss Howden, eine erweiterte Remoteunterstützungslösung zu implementieren. Man entschied sich für Vuforia Chalk von PTC nicht nur wegen seiner leistungsstarken Remoteunterstützungsfunktionen, sondern auch, weil es out of the box eingesetzt werden kann. Die Lösung erfordert keine umfangreichen Entwicklungs- oder Integrationsarbeiten, und Howden konnte die Lösung schnell implementieren und skalieren.



„Wir wollten uns auf das konzentrieren, was wir gut können, nämlich die Bereitstellung von Fachwissen zu Ausrüstung. Wir wollten keine Softwareentwicklung durchführen oder uns über Hardwareanforderungen Gedanken machen müssen“, so Graeme Russell, Commercial Lead, Data-Driven Advantage bei Howden.

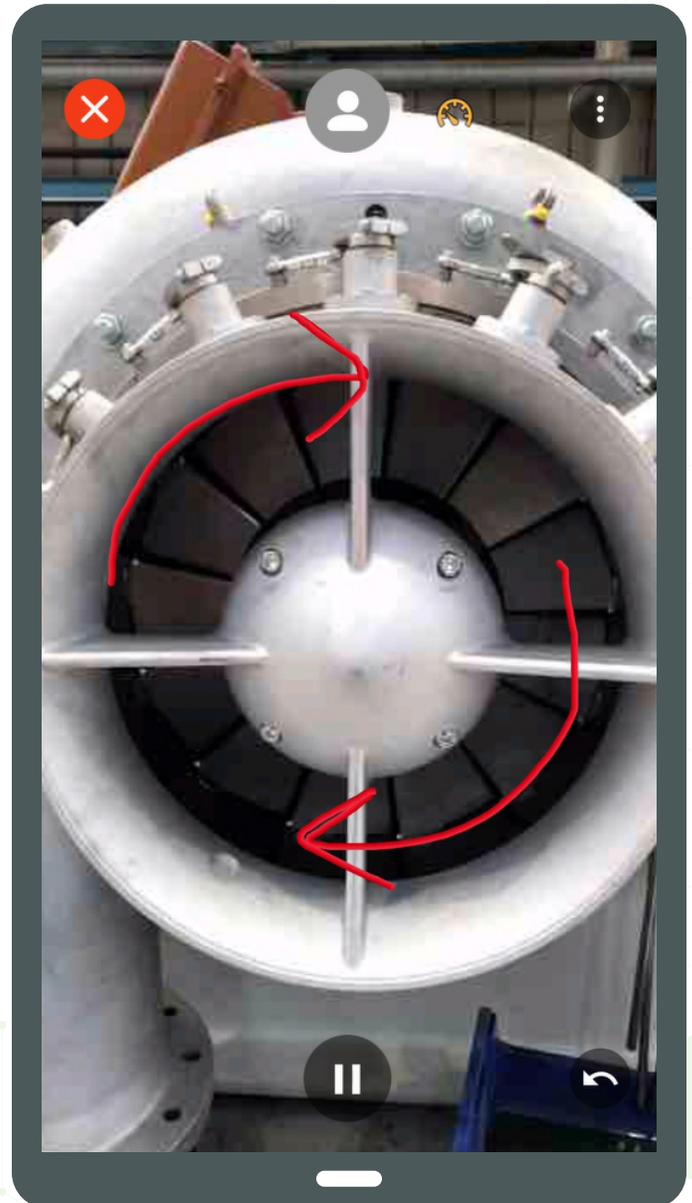
Howden fing klein an, mit mehreren Pilotprogrammen, in die das niederländische Team einbezogen war. Doch als die globalen Auswirkungen von COVID-19 die Mobilisierung von Unterstützung vor Ort schwieriger machten, verdoppelte Howden seine Investitionen und führte ein standardisiertes Programm für seine Produkt- und Wartungseinheiten auf der ganzen Welt ein.

Die mit Chalk ausgerüsteten lokalen Wartungsteams verwenden Tablets und mobile Geräte, um mit den remote arbeitenden Produktexperten zu kommunizieren. Wenn ein Problem auftritt, sind die Produktteams in der Lage, über gemeinsam genutzte Video- und Audioaufzeichnungen des Support-Teams Probleme in Echtzeit zu analysieren und zu beheben. Die Experten sehen genau, worauf das Wartungsteam schaut, und können Anweisungen geben, indem sie digitale Anmerkungen in die gemeinsam genutzte, realitätsnahe Umgebung zeichnen. Da die digitalen Anmerkungen von Chalk in der Sichtweise des Technikers verankert sind, sind mehrschrittige Lösungen leicht nachzuvollziehen und das Potenzial für Fehler und Fehlkommunikation wird stark reduziert.

Infolgedessen erhalten lokale Wartungstechniker im Außendienst innerhalb eines viel kürzeren Zeitrahmens Hilfe. Sie sind zuversichtlicher in ihrer Einschätzung der Ausrüstung und der Beratung, die sie dem Endbenutzer geben. Und mit der Unterstützung globaler Experten können sich die lokalen Howden-Teams als vertrauenswürdige Berater des Kunden etablieren.

Infolge von Social Distancing und Reisebeschränkungen, die durch COVID-19 verursacht wurden, offenbarte sich eine breitere Palette an Möglichkeiten, um ihre Kunden direkt bei der Fehlerbehebung und Beratung zu unterstützen,

anstatt einen Techniker zu schicken. Kunden schätzen die Möglichkeit, schneller reagieren und Probleme lösen zu können, die sonst zu Ausfallzeiten führen würden. Angesichts der positiven Erfahrung plant Howden, Kunden in naher Zukunft mit komplexeren Wartungsverfahren zu unterstützen.



Howden hat sein Fachwissen erfolgreich skaliert, um seine Kunden besser zu unterstützen

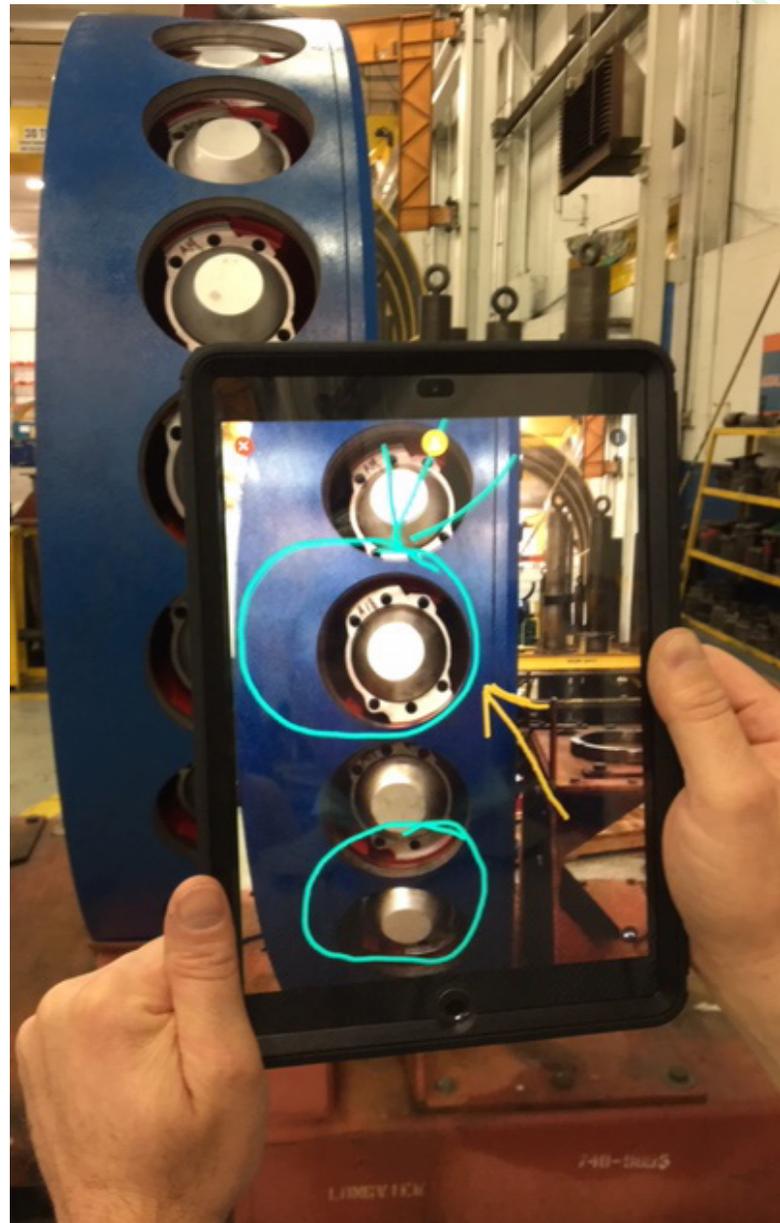
Die Ergebnisse der ursprünglichen Chalk-Initiative waren sowohl intern als auch extern äußerst positiv. Intern steigerte Howden innerhalb weniger Wochen die Anzahl der Chalk-Benutzer von sieben auf 144. Und extern waren die Kunden mit der Fehlerbehebung, der Wartung und dem Support auf hohem Niveau zufrieden. Howden hat die Initiative auf sein gesamtes Unternehmen ausgeweitet – sie wird in fast allen seinen Produktstandorten eingesetzt.

„Es gibt keinen Entwicklungsaufwand, und es ist auch sehr intuitiv zu bedienen. Es war wirklich einfach. In den letzten Wochen haben wir die Skalierung rasch vorangetrieben“, sagt Russell.

Nach dem Erfolg des Pilotprogramms setzten die Ingenieure von Howden Chalk ein, um Kunden in Indien und Asien durch ein Verfahren zum Schmierfettwechsel und zur Stillstandswartung zu führen. Beide Einsätze bewirkten, dass den Kunden mehr Dienstleistungen auf dem Aftermarket angeboten wurden, wie z. B. die Lieferung von Ersatzteilen und Wartungsverträge.

„Diese Initiativen haben zu Anfragen für weitere Arbeiten geführt. Wir wurden zur Beratung bei der Fehlerbehebung kontaktiert und konnten diese mit Vuforia Chalk durchführen. Infolgedessen wurden wir gebeten, einen Kostenvoranschlag für weitere Arbeiten auf dem Aftermarket zu erstellen“, sagt Russell.

Letztendlich hat Howden sein Ziel erreicht, sein Fachwissen global zu skalieren und den Bedarf an umfangreichen Reisen zu reduzieren. Und sie schufen die Voraussetzungen für eine langfristige Service-Transformation, da sie in der Lage sein werden, Kunden während des gesamten Service-Lebenszyklus direkter zu unterstützen.



© 2020, PTC Inc. (PTC). Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieser Seiten werden ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt und beinhalten keinerlei Gewährleistung, Verpflichtung oder Angebot seitens PTC. Änderungen der Informationen vorbehalten. PTC, das PTC Logo und alle PTC Produktnamen und Logos sind Marken oder eingetragene Marken von PTC und/oder Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Produkt- oder Firmennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. PTC kann Termine für Produktveröffentlichungen, einschließlich des jeweiligen Funktions- oder Leistungsumfangs, nach eigenem Ermessen ändern.