

Booster für das digitale Service-Angebot

Remote-Unterstützung für Anlagenbetreiber

Während der Coronavirus-Krise stehen viele Unternehmen vor der Herausforderung, mit reduzierter Belegschaft oder im Schichtbetrieb Anlagen am Laufen zu halten und sie voll auszulasten. Hinzu kommen häufig auch zahlreiche Inbetriebnahmen von neuen Anlagenteilen sowie Wartung, Instandhaltung und Kalibrierarbeiten. Bei vielen dieser Arbeitsprozesse unterstützen in der Regel Service-Mitarbeiter von Endress+Hauser vor Ort. Während der Coronavirus-Krise sind Präsenztermine zum Schutz der Belegschaften meist nur noch in Ausnahmefällen möglich. Um Kunden auch unter diesen erschwerten Bedingungen weiterhin zu unterstützen, bietet Endress+Hauser ein speziell auf die Situation zugeschnittenes digitales Service-Angebot.

Autor: Florian Kraftschik, MarCom Manager Media Relations, Endress+Hauser

Externes Know-how: kritischer Faktor für Anlagenbetreiber

Seit Anfang des Jahres 2020 erleben Menschen weltweit, wie das Coronavirus die Welt aus den Fugen hebt. Heute ist wenig noch so, wie es vor ein paar Monaten vollkommen selbstverständlich war. Die Krise trifft die ganze Welt und so auch alle Industrien Deutschlands, mit negativen Folgen für Produktion und Beschäftigung.

Wo die Produktion weiter läuft, wird diese durch unterschiedliche Einschränkungen erschwert: Abstandsregeln müssen in der Produktion beachtet werden, Vor-Ort-Termine und -Meetings müssen ausfallen und auch die Zusammenarbeit mit externen Partnern muss teilweise ausgesetzt werden. Gerade letzteres trifft viele Unternehmen empfindlich, die normalerweise auf die Unterstützung von externen Experten für verschiedene Arbeitsprozesse setzen. Besonders kritisch: werden z. B. fällige Wartungsarbeiten nicht in hoher Qualität erledigt, sind ggf. Ausfälle und Anlagenstillstände die Folge; fallen Kalibriereinsätze aus, steht womöglich die Produktqualität auf dem Spiel. Wie wertvoll externes Know-how für die eigenen Geschäftsprozesse ist, dürfte vielen Unternehmen in dieser Situation besonders bewusst geworden sein.

Digitalisierung des Service-Angebots schon lange vorbereitet

Dass die klassischen Service-Wege nun plötzlich wegfallen und die Service-Mitarbeiter nicht wie gewohnt zu den Kunden fahren können, trifft Endress+Hauser zum Glück nicht unvorbereitet. Schon lange arbeitet man im Unternehmen an einer viele Punkte umfassenden digitalen Agenda. Im Fokus stehen digitale Lösungen für diverse unterschiedliche Anwendungsfälle: Wege des digitalen Einkaufs sind schon seit geraumer Zeit etabliert, um den Einkaufsprozess für die Kunden effizienter zu gestalten. Auch existieren schon heute Lösungen, um die installierte Basis kompletter Anlagen ins Industrial Internet of Things (IIoT) zu bringen. Endress+Hauser entwickelt darüber hinaus Apps, um

Inbetriebnahmen, Wartungen, Reparaturen sowie Ein- und Ausbauten von Geräten per Fernbetreuung zu unterstützen. Denn schon lange ist klar, dass auch ohne Krise und akute Not klassische Services von der Digitalisierung verändert werden und digitale Möglichkeiten in das Service-Angebot Einzug erhalten, weil sie den Kunden einen realen Nutzen bringen.

„Visual Support“ zur Fernunterstützung von Service-Einsätzen

Zum Angebot hinzugekommen ist auch eine App, die bei der Fernunterstützung zusätzlich zur Telefon- und E-Mail-Funktion nun auch eine Bildübertragung ermöglicht. Die Software „Visual Support“ von SightCall wurde speziell für Support- und Dienstleistungseinsätze entwickelt und ermöglicht es den Servicekräften von Endress+Hauser, Kunden durch Cyber-Präsenz in ihren Anlagen zu unterstützen. Diese Anwendung stellt Endress+Hauser Anlagenbetreibern während der akuten Phase der Coronavirus-Krise im Technischen Support kostenlos zur Verfügung, um sie in der Situation zu unterstützen. Außerdem bietet Endress+Hauser auf Basis dieser Softwarelösung Anlagenbetreibern an, Inbetriebnahmen zu unterstützen, wo dies nicht vor Ort möglich sind. Der Nutzen für Anwender ist dabei, dass eine schnelle und effiziente Fehlerbehebung und Inbetriebnahme möglich ist, ohne dass die Mitarbeitenden physischen Kontakt zu den Servicetechnikern von Endress+Hauser haben müssen.

Smart Start-Up als Leistungspaket für Inbetriebnahmen

Die ersten Erfahrungen sammelten Endress+Hauser und Kunden bereits vor der Coronavirus-Krise mit der App für visuellen Support. Im Leistungspaket „Smart Start-Up“ für die Inbetriebnahmephase von Endress+Hauser Messgeräten ist z. B. eine Remoteinbetriebnahme – unterstützt über die App – enthalten. Kunden begrüßen, dass Endress+Hauser auch im Service neue innovative Technologien nutzt und sind bereit, die neuen Apps und Serviceangebote zu nutzen. Da viele Unternehmen zur Bewältigung der Krise auf Agilität, Kreativität und neue Ideen setzen, nimmt auch die Akzeptanz von visuellem Support zu. Daher wird der visuelle Support besonders für kurzfristig und schnell benötigte Serviceeinsätze künftig zur Verfügung stehen. Tobias Maier, Abteilungsleiter Services Technischer Support bei Endress+Hauser konstatiert: „Durch die visuelle Verbindung können wir uns einen guten Überblick verschaffen und dadurch unsere Kompetenzen noch besser einsetzen.“ Er nutzt die App gerne, um seinen Kunden schnell zu helfen.

Die Krise als Beschleuniger für die Digitalisierung

Die Kunden und Partner von Endress+Hauser konnten schon vor der Coronavirus-Krise auf eine Vielzahl an digitalen Tools und Services sowie auch die Plattform endress.com zurückgreifen. Der Applicator beispielsweise ist ein Tool zur Produktauslegung, der Device Viewer hilft beim Auffinden und Download der Gerätedokumentation, die Operations App bietet Informationen zu Messgeräten und die SmartBlue App hilft bei der Geräteinbetriebnahme via Bluetooth® Verbindung, um nur einige wenige der digitalen Helfer zu nennen. Einige dieser Apps werden auch bereits in klassische Service-Vorgänge integriert. Ein Vorteil für die schnelle Umsetzung und Bündelung des digitalen Serviceangebots zu Beginn der Coronavirus-Krise war es, dass an diversen Apps und Lösungen schon lange gearbeitet wird und dass diese jetzt lediglich mit Hochdruck finalisiert und angeboten werden mussten.

Fazit: Service profitiert von digitalen Möglichkeiten

Auch während der Coronavirus-Krise ist es ein erklärtes Ziel von Endress+Hauser, ein starker Partner für die Prozessindustrie zu sein. Damit Anlagenbetreiber in Zeiten der Coronavirus-Krise und der strengen Vorsichtsmaßnahmen auf das Know-how, die Expertise und die Unterstützung von Endress+Hauser zurückgreifen können, wurde das digitale Angebot rund um den technischen Support und Inbetriebnahmen auf einer speziellen Webseite gebündelt. Darüber hinaus unterstützen zahlreiche Apps und digitale Tools die Interessenten und Kunden bei ihren Arbeitsprozessen. Auch die Mitarbeiter im Service von Endress+Hauser profitieren von den Möglichkeiten, die Verantwortlichen auf Kundenseite virtuell in den Anlagen zu begleiten und ihnen so mit ihrem Expertenwissen zur Seite stehen zu können. Dies gibt den Anwendern Sicherheit und zeigt gleichzeitig Möglichkeiten auf, wie das Service-Angebot auch in Zukunft von digitalen Technologien profitieren und Vor-Ort-Einsätze sinnvoll ergänzen kann.



EH_2020_digitalization.jpg



EH_2020_netilion.jpg