CATHARINA DAUM

Servicetechniker auf smarter Mission

Experten sind sich einig, dass die Mensch-Maschine-Schnittstelle ein wichtiges Themenfeld in der Industrie 4.0 ist. Smart Wearables können die Kollaboration zwischen Mensch und Maschine voranbringen. Schließlich setzen sie genau dort an. James Rogowski, Vizepräsident Technischer Service, TRUMPF USA, erklärt, wie Smart Glasses die tägliche Arbeit seiner Mitarbeiter und Kunden revolutionieren.

Warum setzen Sie auf Smart-Glasses?

TRUMPF möchte nah am Kunden sein. Aus diesem Grund setzen wir auf Wearables. Sie ermöglichen hochqualifizierten Service-Mitarbeitern virtuell vor Ort zu sein, direkt in der Fertigung des Kunden. Dank ihnen können wir schneller helfen. Die Brillen sind praktisch. Kunden und Techniker haben beide Hände frei und können so den Anweisungen unserer Inhouse-Experten besser folgen. Ich glaube, dass Wearables in Zukunft eins der wichtigsten Werkzeuge des technischen Kundendienstes sein werden.

Wie erleichtern Smart-Glasses den Alltag des Kunden?

Täglich erledigen unsere Servicetechniker Reparaturen mit Hilfe von Smart-Glasses. Wir nennen solche Einsätze „Smart-Missions“. Wir sind in der Lage, mehr Fälle zu lösen, ohne einen Servicetechniker zum Kunden zu senden. So lässt sich die Ausfallzeit der Maschinen reduzieren. Der Techniker an unserem Standort hört und sieht alles genau so, als wäre er direkt beim Kunden vor Ort. Auf diese Weise entdeckt er vielleicht Details, die leicht unbemerkt bleiben, wenn der Kunde das Problem am Telefon beschreibt.

Welches Resümee Ihrer „Smart-Missions“ ziehen Sie bisher?

Die gesamte Zeitersparnis in Minuten haben wir noch nicht ermittelt. Wir sind gerade dabei, solche Daten zu erheben und holen natürlich auch das Feedback unserer Kunden ein. Was wir aber mit Sicherheit heute schon sagen können: Wir reparieren Maschinen deutlich schneller mit den tragbaren Helfern!
Bei TRUMPF sind wir immer auf der Suche nach neuen, innovativen Wegen, um unseren Kunden bestmögliche Services bieten zu können.

James Rogowski, der Vizepräsident Technischer Service bei TRUMPF in den USA schickt seine Mitarbeiter auf eine smarte Mission. (Foto: TRUMPF)

CATHARINA DAUM
TRUMPF MEDIA RELATIONS, PRESSEREFERENTIN