

LEITNER optimiert mit AR-basiertem Support die Betriebszeit von Seilbahnen

LEITNER®

Was mit der Gründung des Unternehmens vor über 130 Jahren begann, bewegt Menschen weltweit bis heute. Als eines der weltweit führenden Unternehmen in Entwicklung und Bau von Seilbahnförderanlagen setzt LEITNER vor allem die Entwicklung moderner Technologien und das ständige Bestreben nach Innovation und hochwertigem Produktdesign an erste Stelle. LEITNER ist Teil der Unternehmensgruppe High Technology Industries (HTI), unter deren Dach die weiteren Marken PRINOTH (Pisten- und Ketten-Nutzfahrzeuge), DEMACLENKO (Beschneigungsanlagen), POMA (seilgezogene Personentransportsysteme), AGUDIO (Materialseilbahnen), LEITWIND (Windkraftanlagen), und MINIMETRO (seilgezogene Schienenfahrzeuge) vereint sind.

Von LEITNER als Hersteller von modernen Technologien erwarten die Kunden Premium-Support – überall und zu jeder Tageszeit. Dabei hat das Service-Team einige Herausforderungen zu meistern.

Lösung

Beim Support für Seilbahnen ist oft der Blick von außen auf die Anlage gefragt. Hier unterstützt TeamViewer Assist AR die Fehlerbehebung mit Augmented Reality-Funktionen.

TeamViewer Assist AR übermittelt einen Echtzeit-Videostream vom Einsatzort. Mit grafischen Elementen im Live-Bild können die Experten von LEITNER den Techniker vor Ort anleiten. Die Aufzeichnung der Videoverbindung ermöglicht Technikern vor Ort eine Dokumentation des Vorgehens.

Herausforderung

Das Serviceteam des Unternehmens hat mehrere Herausforderungen zu meistern:

- ➔ 24 Stunden Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr und sofortige Störungsbehebung überall auf der Welt
- ➔ Schwierige Arbeitsbedingungen bei Reparaturen im Außenbereich
- ➔ Größe und Komplexität der Seilbahnanlagen erschweren die Fehlersuche

Ergebnis



Sofortige Instandsetzung statt mehrstündiger Anreise von Außendiensttechnikern



Schnelle Störungsbehebung auch über Sprachgrenzen hinweg, wenn ein Kunde eine andere Sprache spricht



Deutlich weniger Kosten für Außeneinsätze von Technikern beim Lösen des Problems über TeamViewer Assist AR

Hilfe sofort – per Augmented Reality

TeamViewer Assist AR ermöglicht Soforthilfe per Augmented Reality bei einem der weltweit führenden Hersteller von Seilförderanlagen.

Bereits seit 1888 produziert LEITNER aus Sterzing in Südtirol Seilförderanlagen. Heute hat das Unternehmen Projekte in allen Teilen der Welt umgesetzt. Zu den jüngsten Vorzeigeprojekten zählt etwa die Dreiseilumlaufbahn auf das Klein Matterhorn in Zermatt (Schweiz) - die höchste 3S Bahn der Welt. Das komplette Premium-Set von LEITNER kommt unter anderem im weltweit bekannten Skigebiet von Kitzbühel (Österreich) zum Einsatz.

Abseits der Berge feiert die Seilbahn auch einen wahren Höhenflug als Transportmittel im urbanen Raum. So sorgte LEITNER beispielsweise 2016 mit dem Bau einer Anlage in Mexico City für Aufsehen. Die erste urbane Seilbahn des Landes besteht aus zwei Kabinenbahnen und trägt einen wichtigen Teil zur Lösung von Verkehrsproblemen bei.



Quelle: LEITNER

Erreichbarkeit und Support mit möglichst sofortiger Störungsbehebung an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr und überall auf der Welt.

Peter Rabanser
Director of Customer Service, LEITNER

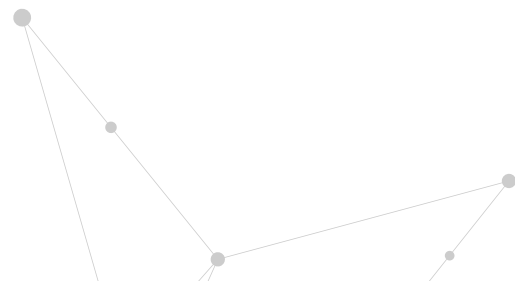


Quelle: LEITNER

Sicherheit und Verfügbarkeit im Fokus

Peter Rabanser, Direktor Kundenservice bei LEITNER, erläutert die große Herausforderung der Seilbahnbetreiber: „Um langfristig rentabel zu sein, muss eine Personenbeförderungsanlage jederzeit einwandfrei funktionieren und alle Sicherheitsstandards erfüllen – und zwar über die gesamte Nutzungsdauer.“ Zum Schutz der Betreiber und ihrer Kunden sind heutige Anlagen mit einer Vielzahl von High-Tech-Sicherungssystemen versehen, die schon bei kleinsten Abweichungen vom Normalzustand Warnmeldungen ausgeben. Im Fall eines Falles erwarten die Kunden von LEITNER als Premiumhersteller auch Premium-Support. Das bedeutet, so Peter Rabanser: „Erreichbarkeit und Support mit möglichst sofortiger Störungsbehebung an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr und überall auf der Welt“. LEITNER bietet seinen Kunden deshalb neben technologisch führenden Produkten von höchster Qualität eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Gesamtlösung für die Instandhaltung und Wartung. „Natürlich wollen wir unsere Kunden nicht warten lassen, bis ein Techniker vor Ort ist“, sagt Peter Rabanser.

Deshalb betreuen von der Servicezentrale in Sterzing aus 110 technische Experten die mehr als 2.500 Seilbahnanlagen in aller Welt per Fernsupport. Dabei hilft die Fernwartungslösung von TeamViewer. „Damit schalten sich unsere Experten unmittelbar auf die betroffene Anlage und können so schnell typische Fehlerquellen überprüfen oder gegebenenfalls Einstellungen anpassen.“ In vielen Fällen kommt es jedoch darauf an, die Gegebenheiten an der Anlage optisch zu überprüfen. Dabei erschweren die Größe und Komplexität der Seilbahnanlagen die Fehlersuche. Peter Rabanser: „Deshalb nutzen wir seit einigen Monaten zusätzlich die App TeamViewer Assist AR. Damit können wir den Kunden schneller und effektiver helfen. Denn zum einen sehen wir mithilfe der App, was zu tun ist. Und zum anderen können wir durch die AR-Funktionalität die Kundenmitarbeiter mit Markierungen und Zeichnungen bei den erforderlichen Maßnahmen vor Ort unterstützen.“



Augmented Reality senkt Personalkosten

Die Funktionsweise von TeamViewer Assist AR erklärt Peter Rabanser am Beispiel eines Steuerungsfehlers an einer Seilbahn in den österreichischen Alpen: Der Maschinist meldet den Fehler telefonisch an die Service-Zentrale von LEITNER. Schnell ist klar, dass der Fehler nicht per Fernzugriff auf die entfernte Anlage zu beheben ist. Also verbindet der Experte bei LEITNER seinen Rechner mit dem Smartphone des Technikers vor Ort, sobald dieser die Genehmigung dazu per Antippen auf der TeamViewer Assist AR-App erteilt hat.

Jetzt hat der Service-Mitarbeiter von LEITNER den gleichen Blick auf die Anlage wie der Techniker vor Ort. Ist die Kamera des Smartphones auf die Steuerung der Anlage gerichtet, sehen beide unzählige Signallämpchen, die den Status jeder einzelnen Komponente anzeigen.

Per Antippen markiert der LEITNER-Mitarbeiter das Relais, auf das es ankommt, mit einem 3D-Pfeil oder einer Freihandzeichnung. Die Markierung behält ihre Position auch, wenn der Techniker das Smartphone zur Seite schwenkt oder selbst etwas markiert.

Nun muss der Techniker nur noch das Relais austauschen und schon läuft die Anlage reibungslos weiter. Peter Rabanser resümiert: „Bei diesem einen Einsatz haben wir vier Stunden eingespart, die der Servicetechniker sonst von Sterzing nach Kitzbühel und zurück gefahren wäre. Der Kunde ist hoch zufrieden, denn die Bahn musste nicht mal angehalten werden. Und unser Techniker kann gleich dem nächsten Kunden helfen, anstatt seine Zeit auf der Autobahn zu verbringen.“



Verbesserter Kundenservice



Erhöhte Kundenzufriedenheit



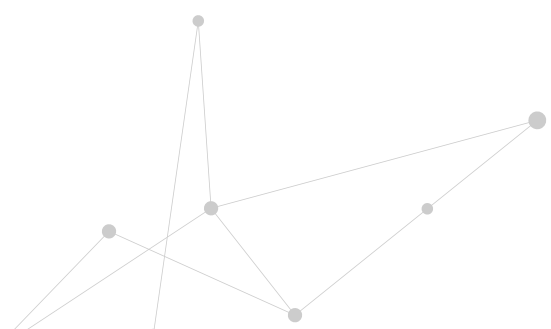
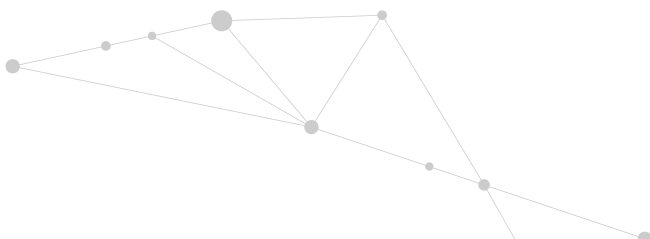
Mehr Effizienz für hochspezialisierte Techniker

Schnellerer Kundenservice, optimierte Anlagenverfügbarkeit

TeamViewer Assist AR beschleunigt bei seinem Einsatz den Kundenservice von LEITNER um ein Vielfaches. Das Ergebnis: Die Verfügbarkeit der Bahnen und damit deren Beförderungskapazität steigt – ebenso wie die Zufriedenheit der Fahrgäste. Peter Rabanser und sein Team profitieren ebenfalls. Denn mit TeamViewer Assist AR kann LEITNER seine hoch spezialisierten Techniker viel effizienter einsetzen.

Reisezeiten entfallen komplett, weil Probleme gleich remote behoben werden, egal ob am Skilift, an der Materialseilbahn oder im urbanen Personenverkehr.

Und selbst wenn Soforthilfe einmal nicht funktioniert, hilft die App, Fehleinsätze zu minimieren. Weil die Service-Mitarbeiter in der Zentrale sehen können, welche Teile und welches Know-how erforderlich sind, um die Störung zu beheben. Damit Menschen und Güter in Bewegung bleiben.



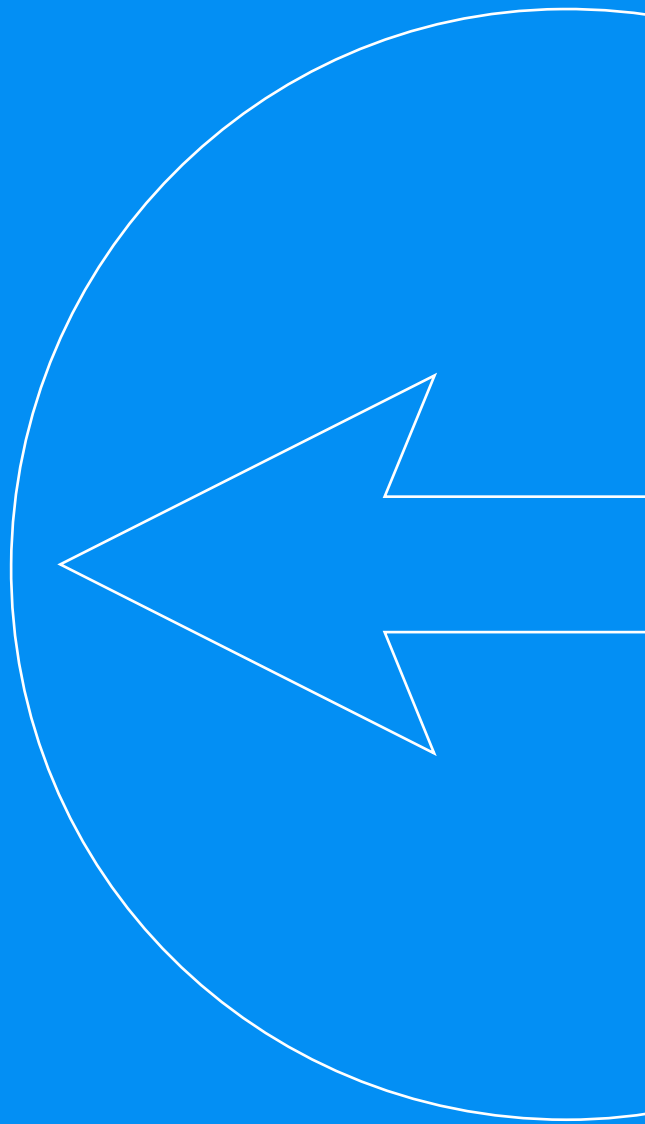
Über TeamViewer

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
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50
www.teamviewer.com/de/kundenservice



Stay connected



www.teamviewer.com