*BEUMER Group entwickelt digitales Produkt für besseren Kundenservice: die BEUMER Smart Glasses*

**Service 4.0 – vor Ort, ohne da zu sein**

**Treten Störungen und Stillstände bei Maschinen auf und werden diese nicht schnellstmöglich behoben, kann das für produzierende Unternehmen teuer werden. Mit den BEUMER Smart Glasses hat die BEUMER Group ein zukunftsweisendes Produkt entwickelt, das Anwender schnell und einfach unterstützt. Wie? Techniker des BEUMER Customer Supports blicken virtuell dem kundenseitigen Servicetechniker über die Schulter und lösen gemeinsam mit ihm das Problem. Diese digitale Lösung reduziert zeitaufwendige Anreisen und hohe Zusatzkosten.**

„Mit den BEUMER Smart Glasses können unsere Kunden überall und zu jeder Zeit live mit unseren Service-Experten in Kontakt treten“, verspricht Christopher Kirsch, Teamleiter der BG.evolution. Mit dieser Ausgründung am Uni-Standort Dortmund trägt die BEUMER Group digitale Innovationen von außen ins Unternehmen. Das heißt? „Wir nehmen uns mit Unterstützung von Start-ups eines Kundenproblems an und entwickeln sogenannte ‚Minimum Viable Products‘. Das sind minimal ausgestattete Prototypen, deren Marktpotenzial und Kundenakzeptanz wir auf Herz und Nieren prüfen“, erklärt Kirsch. Die BEUMER Group kann damit relativ schnell entscheiden, ob eine neue Technologie sinnvoll ist, um dann im Anschluss ein fertiges Produkt zu entwickeln – so wie die BEUMER Smart Glasses.

Diese digitale Lösung haben die Mitarbeiter in Dortmund gemeinsam mit ihren Kollegen aus dem BEUMER Customer Support sowie der Forschung und Entwicklung in Beckum zur Marktreife gebracht. „Dazu fanden von Oktober 2018 bis Januar 2019 bei verschiedenen Kunden Langzeittests statt, unter anderem bei einem langjährigen Kunden aus der Baustoffbranche mit Live-Erprobung. Diese Phase konnten wir erfolgreich abschließen“, berichtet Kirsch. Der Anwender setzt seit Jahren einen Hochleistungspalettierer BEUMER paletpac sowie eine Hochleistungs-Verpackungsanlage der Baureihe BEUMER stretch hood ein.

**Mit Blick über die Schulter Stillstandzeiten reduzieren**

Gibt es im Betriebsablauf ein Problem, kann es schnell zu Produktionsengpässen kommen. Im schlimmsten Fall kommt es zu Verzögerungen im operativen Tagesgeschäft. „Fällt eine Maschine plötzlich aus, muss das Problem so schnell es eben geht behoben werden“, sagt Kirsch. Nur so kann der Anwender Zeit und Geld sparen. Ist der Betreiber nicht selbst in der Lage dazu, schickt die BEUMER Group ihre weltweit lokalisierten Techniker dorthin, um längere Ausfallzeiten zu verhindern. Neben den Servicetechnikern bietet der Customer Support mit seiner Hotline, die rund um die Uhr an jedem Tag im Jahr erreichbar ist, zudem eine kompetente telefonische Unterstützung bei der Problembehebung an. Häufig ist es jedoch nicht trivial, ein mitunter komplexes Problem am Telefon schnell und eindeutig zu beschreiben. Was wäre nun, wenn der Kunde die Möglichkeit hätte, zu jedem Zeitpunkt schnell und einfach einen BEUMER Techniker einen Blick darauf werfen zu lassen – quasi als würde er zur Seite stehen, ohne selbst vor Ort zu sein? Mit den BEUMER Smart Glasses ist dies möglich.

**Einfach aufsetzen und loslegen**

Der Mitarbeiter an der Maschine setzt sich die Brille auf und startet via Sprachbefehl die BEUMER Support App. Er übermittelt eine Servicenummer und einen Pincode an die Hotline, und die Verbindung mit Bild und Ton baut sich sicher auf. Dem BEUMER Techniker wird dasselbe Bild übertragen, das auch der Kunde sieht. So kann er ihm direkt Instruktionen geben und alle relevanten Informationen ins Sichtfeld einblenden. Der Mitarbeiter hat beide Hände frei, um den Anweisungen des Experten zu folgen und die nötigen Handgriffe zu tätigen. So lassen sich Störungen schnell und präzise lösen – und das zu jeder Zeit. Erreichbar sind die BEUMER-Experten rund um die Uhr an sieben Tage die Woche. „Sprachliche Barrieren oder auch fehlendes Fachwissen sind bei der Fehlerbehebung damit nicht mehr relevant“, erläutert Kirsch. „Außerdem können wir auf Basis der eingespielten Bilder mit dem Betreiber besser validieren, wieso der Defekt überhaupt aufgetreten ist.”

Anwender buchen im Rahmen des umfassenden BEUMER Customer Supports die BEUMER Smart Glasses als Erweiterung zur Hotline auf Basis einer monatlichen oder jährlich geltenden Vereinbarung. Die BEUMER Group entwickelt aktuell gemeinsam mit BG.evolution weitere digitale Produkte unter dem Dach der „Smart Solutions“. „Mittlerweile zeigen bereits viele unserer Kunden deutliches Interesse an den BEUMER Smart Glasses“, freut sich Christopher Kirsch.

*4.573 Zeichen inkl. Leerzeichen*

***Meta-Title****: BEUMER Group bietet Smart Glasses für besseren Kundenservice*

***Meta-Description****: Mit den BEUMER Smart Glasses schaltet sich der BEUMER Customer Support auf die Kundenanlage und löst gemeinsam mit dem kundenseitigen Servicepersonal das Problem.*

***Keywords****: BEUMER Group; Customer Support; Smart Glasses, Virtual Reality; BG.evolution*

***Social Media:*** *Treten Störungen und Stillstände in der Fertigung, in der weiteren Verarbeitung oder im Versand auf und werden diese nicht schnellstmöglich behoben, kann das für produzierende Unternehmen teuer werden. Mit den BEUMER Smart Glasses hat die BEUMER Group ein zukunftsweisendes Produkt entwickelt, das Anwender schnell und einfach unterstützt: Techniker des BEUMER Customer Supports schalten sich virtuell auf die Kundenanlage und lösen gemeinsam mit dem kundenseitigen Servicepersonal das Problem.*

**Bildunterschriften:**



**Bild 1:** Dem Servicetechniker werden über die BEUMER Smart Glasses alle wichtigen Informationen in das Livebild der Gerätekamera eingeblendet.



**Bild 2:** Das passende Umfeld: Bei der BG.evolution In Dortmund nehmen sich BEUMER Mitarbeiter eines Kundenproblems an und entwickeln sogenannte "Minimum Viable Products", also minimal ausgestattete Prototypen, deren Marktpotenzial sie bis zur Marktreife prüfen.

**Bildnachweis:** BEUMER Group GmbH & Co. KG

**Die druckfähigen Bilder finden Sie** [**hier**](https://newcloud.a1kommunikation.de/index.php/s/nVfd3irKyH8Nr2t) **zum Download.**

Die BEUMER Group ist ein international führender Hersteller von Intralogistiksystemen in den Bereichen Fördern, Verladen, Palettieren, Verpacken, Sortieren und Verteilen. Mit 4.500 Mitarbeitern erwirtschaftet die BEUMER Group einen Jahresumsatz von etwa 950 Millionen Euro. Die BEUMER Group und ihre Tochtergesellschaften und Vertretungen bieten ihren Kunden weltweit hochwertige Systemlösungen sowie ein ausgedehntes Customer-Support-Netzwerk in zahlreichen Branchen, wie Schütt- und Stückgut, Nahrungsmittel/Non-food, Bauwesen, Versand, Post und Gepäckabfertigung an Flughäfen. Mehr Informationen unter: [www.beumer.com](http://www.beumer.com).