

Krisenfeste Produktion dank Fernwartung

Remote Wartung als Baustein hochverfügbarer Maschinenparks

© 1. Oktober 2020 4 Minuten Lesezeit



Corona hat zahlreiche Branchen durchgerüttelt, vor allem die Produktionsbranche. Moderne digitale Konzepte wie Remote-Wartung helfen, den Betrieb trotz reduzierter Belegschaft weiterhin aufrechtzuhalten. Dies bietet gleichzeitig Vorteile in den Bereichen Kundenzufriedenheit und Ressourcenauslastung.

Birgit Brabeck
Freie Journalistin, Köln

Über all diesen Gedanken schwebt das Buzzword Digitalisierung. Es bedeutet allerdings nicht zwangsläufig, dass Betriebe komplette Produktionsabläufe verändern müssen. Vielmehr können sie mit ergänzenden digitalen Technologien oder Lösungen bestehende Prozesse effektiv unterstützen und optimieren. Ein Beispiel sind moderne Kommunikationstechnologien: Mit diesen ist es möglich, Kunden, Mitarbeiter und weitere Gruppen umfassend und professionell „aus der Ferne“ zu betreuen – über Online-Meetings, Online-Beratung und sichere Team-Zusammenarbeit.

Fernwartung und Co. via Datenbrille

Ein Beispiel für effektive Remote-Unterstützung ist der Einsatz von Datenbrillen-Technologien. Als Remote-Maintenance-Anwendung von Maschinenparks lassen sich mit ihnen Störungen oder Fragestellungen auf Distanz bearbeiten oder sogar lösen. Mit einer Datenbrille kann der Nutzer im Betrieb vor Ort die Situation in einem Live-Stream an den externen Experten oder Mitarbeiter im Homeoffice übertragen. Dieser ist damit in der Lage, die Situation trotz seiner Abwesenheit vollumfassend einzuschätzen und helfende Bild- und Ton-Informationen auf die Datenbrille zurückschicken. Sie überlagern sich dort mit der Realität und geben für die Problemlösung wertvolle Hilfestellung.

Eine weitere Einsatzmöglichkeit: Für schwierige Montageprozesse werden Datenbrillen zur Visualisierung der einzelnen Montageschritte eingesetzt. Als Step-by-Step-Anleitung erhält der Monteur in seinem Blickfeld Bilder oder Videosequenzen zu den einzelnen Schritten und kann diese entsprechend umsetzen. All diese Möglichkeiten sind insbesondere auch in Zeiten des Fachkräftemangels interessant. Unternehmen können so die effiziente Bearbeitung aller Anfragen auch mit begrenzten Personalressourcen sicherstellen. Die höhere Verfügbarkeit von Maschinenparks und die bessere Planbarkeit der Produktion steigern als Folge die Kundenzufriedenheit und Ressourcenauslastung.

Cloudbasiertes Internetportal als Kern

Nutzer der Datenbrillen-Technologie sind unter anderem KMU, die damit trotz begrenzter Serviceressourcen eine globale Serviceabdeckung sicherstellen. Aber auch große Unternehmen, beispielsweise Automobilzulieferer profitieren, wenn mithilfe der Technologie Probleme schnell gelöst und teure Stillstände ganzer Produktionslinien verhindert werden können. Neben der Datenbrille selbst benötigen die Nutzer nur eine stabile Internetleitung auf beiden Seiten. Kern der Anwendung ist ein cloudbasiertes Internetportal, das die Kommunikation zwischen Experten-PC und Datenbrille herstellt.

„Immer mehr Produktionsunternehmen fragen krisenbedingt nach schnell verfügbaren Lösungen, die eine sichere, digitale, effiziente Teamarbeit ermöglichen“, sagt Frank Dittmar, Business Development Manager der Pan Dacom Networking AG. Pan Dacom ist Mitglied der Innovation Alliance. Seit 2016 berät der Kompetenzverbund aus acht Digitalisierungsexperten unter Federführung von Cisco entlang der Wertschöpfungskette von Unternehmen. Dittmar weiter: „Betriebe suchen nach einfach integrierbaren digitalen Technologien, die Kommunikationsprozesse effektiver gestalten. Dabei sind die Anforderungen oft sehr individuell, für die wir im Verbund passende Lösungen erarbeiten.“

Digitale Beratungskonzepte sind die Zukunft

Die Einsatzmöglichkeiten von Collaboration-Lösungen sind vielfältig. So lassen sich über Videokabinen in Produktionshallen auch Mitarbeiter digital anbinden, die aufgabenbedingt über keine eigene Firmenhardware wie Laptop oder Smartphone verfügen, beispielsweise Maschinenbediener. In den mit Webcam und Scanner ausgestatteten Kabinen können sie Verwaltungsfragen klären (zum Beispiel zu Lohnabrechnungen oder Urlaubsanträgen) und Dokumente verwalten. Der sichere Austausch von Produktionsdaten – zum Beispiel durch außerhalb der EU arbeitende CAD-Ingenieure – ist eine weitere Möglichkeit der sicheren weltweiten Teamarbeit. Dank virtuellem Desktop im EU-Ausland halten deutsche Betriebe EU-Datenschutzbestimmungen ein, da die Daten über Server in Deutschland bzw. der EU laufen.

Krisenfeste, pragmatische Out-of-the-box-Lösungen und digitale Beratungskonzepte sind entscheidende Erfolgsfaktoren für Unternehmen. Sie verbessern nicht nur die Krisenfestigkeit, sondern erhöhen durch eine stärkere Effizienz und Professionalität in der Beratung und Kommunikation auch die Kundenzufriedenheit – beides äußerst wichtig in puncto Wettbewerbsfähigkeit.