

KVD SERVICE-MANAGEMENT-PREIS

RE'FLEKT: Augmented Reality Ökosystem für jeden Servicefall

Bisher wird die Instandhaltung und der Betrieb von Maschinen entweder mit Anleitungen in Papierform durchgeführt oder es ist ein Experte vor Ort verfügbar, welcher bereits jahrelang mit einer bestimmten Maschine gearbeitet hat. Befindet sich eine Maschine im Ausland, so müssen diese Experten zum jeweiligen Standort geschickt werden, um im Falle eines Maschinenausfalls die Fehler beheben zu können. RE'FLEKT möchte mit seinem Augmented Reality Ökosystem dafür sorgen, dass Wartung, Instandhaltung und Betrieb in der Industrie vereinfacht werden. Dieses Ökosystem besteht aus der Contentplattform REFLEKT ONE und dem Fernwartungstool REFLEKT Remote.

Nennen Sie uns in wenigen Worten Ihre Lösung, mit der Sie sich bewerben – wofür ist sie gedacht und was kann sie sein?

REFLEKT ONE ist eine einfach zu verwendende Contentplattform speziell für Augmented Reality, welches Unternehmen ermöglicht, interaktive Anleitungen und Dokumentationen für Wartungsarbeiten, für den Betrieb und für das Mitarbeitertraining zu erstellen. Dies basiert auf bereits vorhandenen CAD Daten, wodurch keine externen Experten oder Programmierer bei der Erstellung erforderlich sind. Für die bestehenden CAD-Daten können dann Animationen und interaktive Berührungspunkte leicht in Augmented Reality erstellt werden. Mit der markierungs- und kantenbasierenden Tracking-Technologie werden dann Augmented-Reality-Inhalte freigeschaltet, sobald das Objekt oder eine zugehörige Markierung erkannt wurde. Zum Einsatz kommt REFLEKT ONE auf Smartphones und Tablets, die auf iOS und Android basieren, sowie Windows und Smartbrillen.

Einer der vielen Vorteile ist die Skalierbarkeit. Die Szenarien können auf alle Maschinen weltweit übertragen werden und berücksichtigen verschiedene Sprachen und besondere Eigenschaften

einzelner Maschinen. Somit sichert man, dass überall, egal ob in China, in Brasilien oder in den Vereinigten Staaten, die Instandhaltungsprozesse und die Wartungsarbeiten 1-zu-1 durchgeführt und dokumentiert werden, wodurch sich auch die Servicequalität erhöht. Wartungsarbeiten können bis zu 30% dank der kontextbezogenen, auf Abruf bereiten Informationen reduziert werden, welche dann in Augmented Reality auf der Maschine sichtbar sind.

Bei der Wartung oder der Unterstützung aus der Ferne kommt REFLEKT Remote zum Einsatz. Per Hilfe auf Knopfdruck verbinden sich Techniker direkt mit dem richtigen Experten und erhalten Echtzeit-Unterstützung mit Augmented Reality. Techniker und Experten können direkt auf reale Objekte zeichnen und diese während Videotelefonaten beschriften. Bei schlechter Mobilfunk- oder Internetverbindung machen Sie einfach einen Screenshot oder ein Foto, beschriften es und senden es an den Experten, sobald Sie wieder Empfang haben. Zudem ist ein Individual- und Gruppenchat mit File Sharing vorhanden.

Der Experte sieht genau, was der Techniker vor sich hat und kann so präzise die Anweisungen in AR geben, als

wäre dieser vor Ort bei der Maschine, wodurch die Reisekosten für Experten wegfallen. Diese verbesserte Kommunikation erlaubt es viel schneller, zur Problemlösung zu finden und reduziert die Ausfallzeit der Maschine deutlich. Der Techniker wird direkt mit dem richtigen Experten verbunden, welcher der ideale Ansprechpartner für das bestimmte Problem ist. Zudem ist der Aufbau einer Wissensdatenbank möglich, wodurch weitere Mitarbeiter von einem Fall lernen können. Es eignet sich auch, um Vorfälle in Zukunft besser zu managen und diese zu dokumentieren. All dies als White-Label-Lösung auf das jeweilige Unternehmensbranding des Kunden angepasst.

Apropos, bei welchem Partner wird Ihre Lösung eingesetzt – und wie kam es zu dieser Zusammenarbeit?

RE'FLEKT verfolgt die Idee, die Benutzung von komplexen Industriemaschinen so einfach wie das Bedienen von gewöhnlichen Haushaltsgeräten zu machen, bereits mit einigen namhaften Kunden wie Audi, BASF, BMW, Bosch, Eon, Hyperloop, Hyundai, Leybold, Porsche, Seepex und Thyssen Krupp.

Welche Bereiche Ihres Unternehmens waren in die Entwicklung einbezogen?

Seit der Gründung im Jahr 2012 hat sich RE'FLEKT zu einem Team mit über 60 Mitarbeitern in München, Düsseldorf, Los Angeles und San Francisco entwickelt und wurde als "Gartner Cool Vendor" für bahnbrechende Technologieentwicklung ausgezeichnet. Entsprechend waren viele Unternehmensbereiche mit einbezogen, die eine Expertise in den Bereichen Automotive, Energie, Production, Telekommunikation und Logistik aufweisen.

Info: www.re-flekt.com