

Erfolgsgeschichte | Augmented Reality

SEEPEX



Expertenunterstützung auf Knopfdruck

SEEPEX: Innovativer Service für Spezial-
Pumpen über Augmented-Reality-App

Together we can



Vodafone und SEEPEX realisieren mit dem „AR Assistant“ Service auf höchstem Niveau

Mit dem AR Assistant von Vodafone hebt der Pumpenhersteller SEEPEX seinen Kundenservice auf das nächste Level. Die Lösung ermöglicht ortsunabhängige Expertenunterstützung für Kunden und Techniker. Das reduziert Ausfallzeiten und Kosten.

Weltweit führend in Pumpentechnologie

SEEPEX ist ein weltweit führender Spezialist im Bereich der Pumpentechnologie. SEEPEX-Produkte gehen zu 80 Prozent in den weltweiten Export. Das 1972 gegründete Unternehmen betreut Kunden in mehr als 70 Ländern. Weltweit hat es rund 800 Mitarbeiter. Im Stammhaus Bottrop, in der „InnovationCity Ruhr“, entwickelt und baut das Familienunternehmen ein breites Sortiment an Exzentrerschneckenpumpen, Pumpensystemen und digitalen Lösungen.

Pumpen von SEEPEX werden in herausfordernden Umgebungen eingesetzt, etwa auf Ölbohrplattformen, in Kraftwerken oder Klärwerken – überall dort, wo niedrig- bis hochviskose, aggressive oder abrasive Medien gefördert werden sollen. Für solche Einsatzzwecke bietet das Unternehmen seinen Kunden herausragende, zuverlässige und wirtschaftliche Lösungen. Das jüngste Beispiel ist etwa SCT AutoAdjust – die weltweit erste Exzentrerschneckenpumpe, die sich dank Digitaltechnik vollautomatisiert auf den optimalen Betriebspunkt einstellt.

Dabei spielt Digitalisierung im Geschäft des Top-Innovators eine wesentliche Rolle. So können Pumpen inzwischen in Echtzeit überwacht werden, Wartungen lassen sich mit den von SEEPEX dafür angebotenen Tools teilweise selbst und auch aus der Ferne durchführen. Kunden können mit Handy oder Tablet auf die Pumpen zugreifen, sie steuern und überwachen. Die Messwerte werden in eine Cloud geladen, wo sie von Kunden oder von SEEPEX analysiert werden können. Ein internes Team von Datenanalysten beschäftigt sich mit Data-Mining und Anomalie-Detektion. Das spart Zeit und Kosten und sichert zudem die Produktion, da Störungen vermieden werden können.

Mit Vodafone arbeitet das Unternehmen schon länger zusammen, etwa für die Realisation von IoT-Lösungen. Deshalb war Vodafone auch der erste Ansprechpartner, als SEEPEX die Vision entwickelte, sein Serviceangebot auf ein ganz neues Niveau zu bringen – mithilfe von Augmented Reality: Mit der eigens entwickelten Anwendung „AR Assistant“ können SEEPEX-Kunden bei Wartungs- oder Reparaturfällen über ein Smartphone oder Tablet einen Spezialisten des Herstellers hinzuziehen, der ihnen quasi virtuell über die Schulter schaut.



Über den „AR Assistant“ kann ein Experte in der Firmenzentrale dem Kunden oder Techniker genaue Anweisungen geben, was wie und wo zu tun ist, um ein aufgetretenes Problem zu lösen.

© SEEPEX

„Die Dinge müssen im Fluss bleiben – weil Stillstand das ist, was wir absolut vermeiden wollen. Dabei hat sich Vodafone in den letzten Jahren zu einem starken Partner für uns entwickelt.“

Dr. Martin Eggers, Head of Customer Interaction Technology bei SEEPEX

Bei der Entwicklung dieser innovativen Augmented-Reality-Lösung arbeiteten SEEPEX und Vodafone eng zusammen. Den Anfang machte ein Design-Thinking-Workshop, anschließend wurden die App und das dafür erforderliche Backend gemeinsam realisiert.

Enge Zusammenarbeit bei der Lösungsentwicklung

Dabei sind alle Details des „AR Assistant“ exakt auf den Bedarf von SEEPEX und seinen Kunden ausgelegt. Im Normalfall sorgt eine Bildverbindung zum Produktspezialisten in Bottrop dafür, dass der Kunde und der Experte dasselbe Bild sehen und das aufgetretene Problem sofort gelöst werden kann. Dabei kann der Experte Unterstützung zur Lösung nicht nur per Sprache leisten, sondern etwa auch im Videobild die betroffene Stelle an der Pumpe markieren sowie Informationen, Arbeitsschritte oder auch Support-Dokumente einblenden.

In besonderem Maße profitiert die Anwendung von kurzen Latenzen und hohen Bandbreiten. Daher ist sie ein perfekter Anwendungsfall für die leistungsstarken 5G- oder 4,5-Netze von Vodafone. Doch die App muss auch in Umgebungen nutzbar bleiben, wo es nur eingeschränkte oder zeitweise gegebenenfalls gar keine Internet-Verbindung gibt. Dann lässt sich ein Video der betroffenen Pumpe auch offline speichern, um es später, bei wieder bestehender Konnektivität an den SEEPEX-Experten zu senden. Darüberhinaus ist der „AR Assistant“ so ausgelegt, dass er auf Kundenseite mit jedem handelsüblichen Smartphone oder Tablet genutzt werden kann. Doch zur

maximalen Leistungsfähigkeit läuft sie auf, wenn der SEEPEX-Kunde eine AR-Brille nutzt. Damit hat die Person vor Ort beide Hände frei, um die entsprechenden Schritte durchzuführen. Auch hier bei unterstützt Vodafone SEEPEX, um die optimal für die AR-App ausgelegten Augmented- und Mixed-Reality-Brillen des Herstellers Nreal an interessierte SEEPEX-Kunden zu liefern. „Die Dinge müssen im Fluss bleiben – weil Stillstand das ist, was wir absolut vermeiden wollen“, zitiert Dr. Martin Eggers, Head of Customer Interaction Technology bei SEEPEX, das Motto des Unternehmens und betont: „Dabei hat sich Vodafone in den letzten Jahren zu einem starken Partner für uns entwickelt.“ Durch ihre enge Zusammenarbeit haben SEEPEX und Vodafone eine leistungsstarke und innovative Service-Lösung entwickelt.

Was sind die Vorteile der Lösung?

- Servicetechniker müssen nicht mehr in jedem Fall zu den oft entlegenen Einsatzorten der Pumpen reisen, die Kunden erhalten Hilfe in kürzest möglicher Zeit
- Teure Stillstandszeiten werden vermieden
- SEEPEX-Kunden erhalten Service auf höchstem Niveau
- „AR Assistant“ lässt sich auf handelsüblichen Smartphones oder Tablets nutzen, unterstützt für maximale Leistung aber auch Augmented-/Mixed-Reality-Brillen
- Anwendung profitiert von leistungsstarker Internet-Anbindung per Mobilfunk, ist aber auch an Orten mit eingeschränkter oder ganz fehlender Konnektivität nutzbar

FÜNF FRAGEN ZUR DIGITALISIERUNG AN DR. MARTIN EGGERS, HEAD OF CUSTOMER INTERACTION TECHNOLOGY BEI SEEPEX

1. Warum haben Sie sich entschieden, mit Ihrem Unternehmen den Schritt in die Digitalisierung zu gehen?

Eggers: Digitale Lösungen bieten uns eine Vielzahl von Möglichkeiten, unsere Produkte auf der Anwendungs- und Service-Ebene zu verbessern. Nur eines von unzähligen Beispielen ist unsere Pumpe SCT AutoAdjust, die sich vollautomatisiert auf den optimalen Betriebspunkt einstellt. Sie schlägt damit eine Brücke zwischen der analogen Pumpenwelt und digitalen Lösungen.

2. Was sind aus Ihrer Sicht die größten Chancen, die sich aus der Digitalisierung ergeben?

Eggers: Digitalisierung ist ein unverzichtbares Werkzeug, wenn es um die Erweiterung und Verbesserung von Produkten oder punktgenaue Problemlösungen geht. Oder wie im Fall des „AR Assistant“ um ganz neue Service-Angebote für die Kunden.

3. Worin liegen die größten Risiken, wenn ein Unternehmen die Digitalisierung verschläft?

Eggers: Die von mir genannten Effekte treffen für fast jede Branche zu. In einem Umfeld, in dem innovative Unternehmen

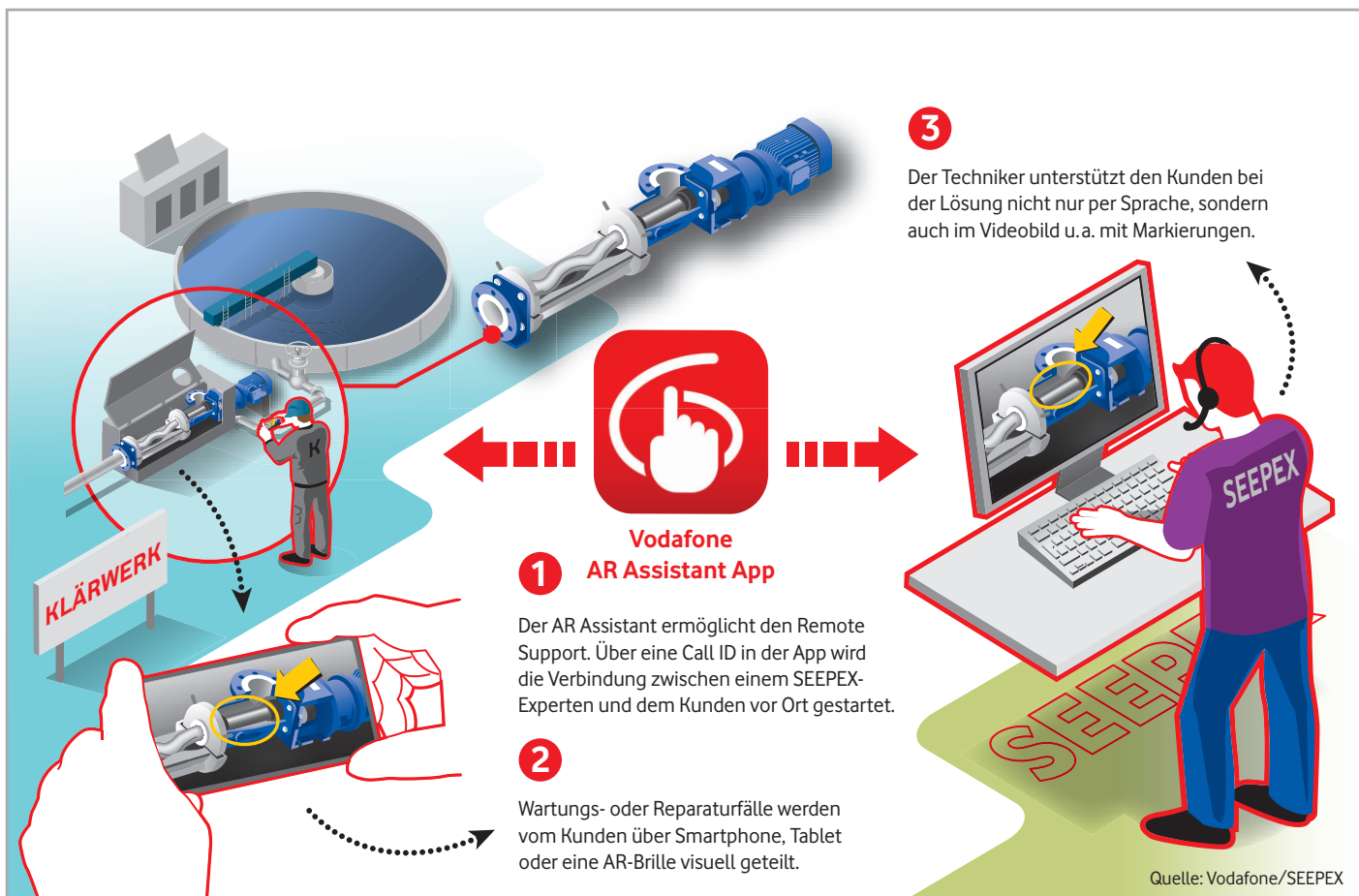
solche Lösungen anbieten, werden sich Puristen und Traditionalisten zunehmend schwer tun.

4. Was würden Sie Unternehmen raten, die sich bisher wenig mit dem Thema auseinandergesetzt haben?

Eggers: Welche konkreten Produktvorteile und Problemlösungen sich digital realisieren lassen, hängt natürlich von Produkten und Branche ab. Klar ist aber, dass ein Hersteller und seine Kunden am besten wissen, wo solche Ansatzpunkte sind.

5. Basierend auf der Erfahrung, die Sie bereits gemacht haben: Welche drei Tipps würden Sie einem Unternehmen in derselben Situation geben?

Eggers: Am Anfang stehen Analyse und Konzeption. Sie sollen Bedarfe und Verbesserungsmöglichkeiten ermitteln und liegen in der Hoheit des eigenen Unternehmens. Für die Realisation digitaler Lösungen ist es dann aber sinnvoll, sich Unterstützung von erfahrenen Experten zu holen. Entwickelt und realisiert wird dann am besten gemeinsam, wobei jeder Beteiligte seine spezifische Expertise einbringt.



Der „AR-Assistent“ verbindet Kunden oder Techniker vor Ort mit einem Produktexperten zum Beispiel in der Firmenzentrale – idealerweise per 5G-Mobilfunk, bei eingeschränkter oder fehlender Internet-Verbindung funktioniert die App aber auch offline.

Woran arbeiten SEEPEX und Vodafone als nächstes?

Beide Unternehmen setzen ihre erfolgreiche Zusammenarbeit fort, um den „AR Assistant“ und seine Einsatzmöglichkeiten weiterzuentwickeln. Dazu zählt beispielsweise die Erweiterung der Funktionen bei Nutzung einer Augmented-/Mixed-Reality-Brille oder die optimale Nutzung der verbesserten Möglichkeiten von 5G-Verbindungen. Darüberhinaus untersuchen die Partner auch weitere Anwendungsmöglichkeiten von Technologien wie Augmented Reality und IoT.

AUF DEN PUNKT: SEEPEX

SEEPEX ist ein weltweit führender Spezialist im Bereich der Pumpentechnologie. Er bietet seinen mit Exzentrerschnecken-pumpen, Pumpensysteme und digitalen Services maßgeschneiderte Lösungen.

BRANCHE: Maschinenbau

MITARBEITER: 800

VODAFONE-LÖSUNGEN: Vodafone Augmented Reality, IoT, Mobilfunk

Seepex GmbH

Scharnhölzstraße 344, 46240 Bottrop

www.seepex.com

SEEPEX.

Mehr Informationen erhalten Sie unter
www.vodafone.de/business oder telefonisch kostenlos
 bei Ihrem Vodafone BusinessTeam unter **0 800/172 12 34**
 Vodafone GmbH, 40549 Düsseldorf