

# Effektive Wartung und Reparatur einfach aus der Ferne

Fernwartung ist an sich nichts Neues. Mit den innovativen Cisco® Internet of Everything (IoE)-Lösungen allerdings entsteht fast der Eindruck, als wäre der Techniker direkt vor Ort.

„Kunden können Servicetickets loggen und den Technikern das Problem zeigen. So werden die meisten Probleme sofort gelöst.“

Peter Schramm, Manager Network Services, HOMAG Group

Ein Rechner fällt aus, schon liegt die Produktion still. Und es passiert nichts, bis endlich ein Techniker eintrifft. Das war gestern. Heute wird ein Experte einfach per Video kontaktiert, der das Problem in kürzester Zeit behebt.

## Herausforderungen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Produktivitätssteigerung der Techniker

Die HOMAG Group AG, ein weltweit führender Hersteller von Holzbearbeitungsmaschinen, betreibt 15 Fabriken, die auf den gesamten Globus verteilt sind. Seine Produkte werden von Kunden in über 100 Ländern genutzt. Um den Service entsprechend sicherzustellen, hat das Unternehmen 56.000 Geräte zur Ferndiagnose im Einsatz.

In der Vergangenheit mussten die Kunden eine Serviceanfrage per Telefon, E-Mail oder Webformular einreichen, wenn eine Maschine nicht richtig funktionierte. Die Techniker der HOMAG Group konnten das Problem nicht selbst sehen. Zudem stellten oft auch sprachliche Kommunikationsschwierigkeiten ein Hindernis dar. In vielen Fällen mussten sich die Techniker dann schließlich doch zum Standort begeben, was zu erhöhten Kosten und längeren Verzögerungen führte.

Daher ist es wenig überraschend, dass das Internet of Everything (IoE) schnell zu einer interessanten Alternative wurde.

## Anwenderbericht | HOMAG Group

Unternehmensgröße:  
5.700 Mitarbeiter

Hauptsitz: Deutschland

Branche: Fertigung



Intelligent kombiniert: Videotechnologie bringt den Techniker direkt zum Kunden, was Ausfallzeiten erheblich reduziert.

## Lösungen

- Internet of Everything (IoE)-Innovationen von Cisco
- Kombination aus VPN-Zugriff, Videokommunikation und mobilen Applikationen

### Alles in einem Paket

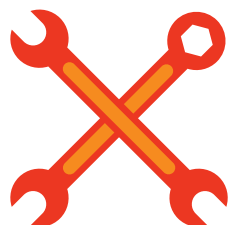
Die HOMAG Group entwickelte zur Lösung des Problems eine innovative Kombination aus VPN, Videokommunikation und mobilen Technologien. Peter Schramm, Manager Netzwerkservices bei HOMAG, dazu: „Alle unsere Maschinen werden jetzt mit einem Tablet ausgeliefert, auf dem Cisco Jabber® und unsere ServiceBoard-App bereits installiert sind. Das bedeutet, dass ein Mitarbeiter direkt aus der Fabrikhalle heraus per Video mit dem HOMAG Group Service Center sprechen kann.“

### Einfache Integration, schnelle Ergebnisse

Das Kit von Cisco und die Anwendung der HOMAG Group ließen sich einfach verbinden. „Mit dem Jabber Software Development Kit von Cisco war die Integration von Videokommunikation ein Kinderspiel“, so Schramm. „Jetzt können Kunden ein Serviceticket erstellen und dem Techniker das Problem einfach zeigen. So werden die meisten Probleme sofort gelöst.“

### Aufschlussreiche Einblicke in die Umgebung

Über 150 Kundenstandorte profitieren bereits von der Lösung, die mittlerweile Bestandteil des Standardvertrags der HOMAG Group ist. Bis Ende 2015 sollen über 300 weitere Standorte hinzukommen. Darüber hinaus bietet die Lösung völlig neue Einblicke. Schramm fügt hinzu: „Über den VPN-Tunnel können wir tief in die Steuerungssoftware der Maschine am Kundenstandort blicken. Die Videokommunikation ermöglicht es uns, auch die physische Maschine zu inspizieren.“



**40 %** weniger  
Reparatureinsätze  
vor Ort

## Ergebnisse

- 40 Prozent weniger Technikeinsätze am Kundenstandort
- 40 Prozent längere Maschinenlaufzeiten
- 10 Prozent höhere Kundenzufriedenheit

## Service wie beim Kunden vor Ort

Heute erhält das Service Center Anfragen per E-Mail, Telefon, Webformular sowie über eine mobile Applikation. Anschließend kann ein Servicemitarbeiter über die ServiceBoard-App jederzeit eine Videokonferenz starten. Demnächst bietet das Unternehmen den Videokanal zudem auch in seinem Contact-Center an. „Mechatronische Probleme lassen sich am besten per Video angehen“, so Schramm. „Unser Mitarbeiter kann so praktisch den gleichen Service bieten wie beim Kunden vor Ort.“

## Differenzierung weckt internationales Interesse

Die Live-Video-Lösung hat zu einem Anstieg der Kundenzufriedenheit von 10 Prozent geführt. „Mit dieser Lösung heben wir uns klar von unseren Mitbewerbern ab“, freut sich Schramm. „Die sprachliche Hürde ist nicht mehr so groß, und die Kommunikation ist präziser. Wir verstehen Probleme besser und können somit Fehler schneller beheben. Zudem sind die Ausfallzeiten und die Reisekosten deutlich zurückgegangen.“

Die IoE-Lösung kann für jede Maschine der HOMAG Group verwendet werden, unabhängig davon, wie alt sie ist. Wie sich vor kurzem auf einer Messe in Deutschland wieder gezeigt hat, weckt die Lösung breites Interesse, insbesondere seitens internationaler Unternehmen.

## Produkte und Services

### Collaboration

- Cisco Jabber Guest
- Cisco Jabber Software Development Kit

### Routing und Switching

- Cisco Integrated Services Router

- Cisco Catalyst® Switches

### Security

- Cisco ASA Next-Generation Firewalls

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Cisco Lösungen in diesem Anwenderbericht finden Sie unter [www.cisco.com/de](http://www.cisco.com/de).

Weitere Informationen zur HOMAG Group finden Sie unter [www.homag-group.com/de-de](http://www.homag-group.com/de-de).



**Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Hauptgeschäftsstelle Asien-Pazifik-Raum**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapur

**Hauptgeschäftsstelle Europa**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Niederlande

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Die Adressen mit Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der Cisco Website unter [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco und das Cisco Logo sind Marken bzw. eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco Marken finden Sie unter [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Die genannten Marken anderer Anbieter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner“ impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1110R)