

Augmented Reality im Service: Fertig für Prime Time? Ein Si2 Partners Managementbericht

30.08.2018, 10:05 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Si2 Partners*

Heidelberg und Luxemburg, 30. August 2018

Si2 Partners, Ihr Partner für Serviceinnovation, hat den ersten Managementbericht ihrer Reihe "Techno-logy in Service" mit dem Schwerpunkt Augmented Reality veröffentlicht. Auf der Basis einer breit angelegten, internationalen Umfrage wird der Status des Einsatzes dieser Digitaltechnologie im Service beleuchtet. Befragt wurden Service-Manager, Führungskräfte und Digitalisierungsexperten aus Industrieunternehmen und Servicedienstleistern.

Die Umfrageergebnisse und ergänzende Analyse sind hilfreich für alle Unternehmen, die Ihren Service mittels Digitalisierung schlagkräftiger gestalten wollen, um gleichzeitig die Profitabilität und auch die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Hierbei ist es sehr nützlich auf Erfahrungen und Erkenntnisse derjenigen zurückzugreifen, die diese Technologie bereits im operativen Einsatz betreiben oder zumindest auf dem Weg dahin sind.

Die Augmented Reality (AR) Technologie ermöglicht es, ein reales Objekt, z.B. eine Maschine oder Komponente, mit zusätzlichen digitalen Inhalten zu ergänzen. Beispielsweise werden auf einem Tablett, Smartphone oder einer Datenbrille zusätzlich zu dem Video-Livebild Informationen und Hinweise zur Lösung des aktuellen Problems eingeblendet, die ein Experte aus der Ferne erstellt oder die als Schritt für Schritt Anleitungen vorbereitet aus einer Datenbank geliefert werden.

Damit ist die AR Technologie ein vielversprechendes Anwendungsfeld im Service. Anstelle eines umständlichen telefonischen Supports oder einer WhatsApp-Kommunikation kann der Mitarbeiter vor Ort sicher durch den Reparaturprozess geführt werden. Da das Livebild an den Experten übertragen wird, kann dieser jederzeit eingreifen, auf Gefahren hinweisen und Fehler im Prozess verhindern. Falls doch der Einsatz eines Experten vor Ort notwendig ist, kann dieser durch die vorab erfolgten Informationen effizient durchgeführt werden. Benötigte Ersatzteile und Werkzeuge können bereits im Vorfeld organisiert werden. Zeit- und kostspielige Reisen werden reduziert und Maschinenstillstandzeiten verringert.

Die Technologie kann weltweit überall dort sinnvoll eingesetzt werden, wo ein Internetzugang zur Verfügung steht. Neben dem interaktiven Support bietet AR auch dann Vorteile, wenn Trainings on the Job durchgeführt werden. Durch die visuelle Unterstützung und die Einblendung interaktiver Inhalte mit verständlichen Handlungsanleitungen sowie Checklisten minimiert sich der Trainingsaufwand für die Techniker.

Bereits im Jahr 2013, prognostizierte Gartner für Unternehmen, die Augmented Reality einsetzen, bis zum Jahr 2017 zusätzliche Jahresgewinne beim Service-Außendienst von einer Milliarde US-Dollar.

Die Anwendung von AR im Fieldservice verspricht erhebliche Kostensenkungen und Produktivitätssteigerungen für Service-Anbieter und erhebliche Vorteile für Kunden in Form von höherer Verfügbarkeit und besserer Reaktionszeiten. Die Kehrseite ist, dass die Auswirkungen von AR auf die Preise noch unbekannt sind, ebenso wie die Auswirkungen auf die Umsätze.

Unser Bericht untersucht wie weit die Vorhersage von Gartner der Realität tatsächlich entspricht und analysiert, ob und wie Unternehmen die Augmented Reality Technologie aktuell umsetzen. Weiterhin werden die wesentlichen Herausforderungen eines AR Einsatzes beurteilt, mögliche Lösungen und Chancen beleuchtet und erste Einblicke, wie AR das Servicegeschäft letztendlich verändern wird, gegeben.

Einige Highlights der Studie:

? Augmented Reality ist für die meisten Unternehmen neu. Der Trend zur Einführung dieser Technologie nimmt jedoch zu.

? Weniger als ein Drittel der Teilnehmer geben an, dass sie AR heute in ihrem Geschäft nutzen. Davon haben 53% AR innerhalb den letzten 12 Monate eingeführt.

Aber ein Drittel der Teilnehmer wollen AR in den nächsten 12 Monaten implementieren.

? Aktuell ist die vorwiegende Anwendung von AR die die Fern- Unterstützung der eigenen Servicemitarbeiter oder der

Mitarbeiter der Kunden.

? Einige der Studienteilnehmer nutzen die Bereitstellung digitaler Inhalte (z. B. 3D - Modelle für Anweisungen oder Simulationen) und den Zugang zu Echtzeit-Maschinendaten über das Internet, um Ihren Ingenieuren und Technikern aufbereitete Arbeitsanweisungen zu bieten.

? Die meisten Unternehmen treffen die Entscheidung zur Einführung von AR mit der Zielsetzung die Produktivität zu verbessern und die Kosten zu minimieren.

Die meisten erwarten, dass sie ihre knappen technischen Ressourcen effizienter einsetzen und ihren Kunden einen qualitativ besseren Service bieten können (schnellere Reaktionszeiten, niedrigere MTTRs, verbesserte FTF-Raten).

Einige versuchen Serviceangebote basierend auf AR ihren Kunden anzubieten, um weitere Serviceumsätze zu generieren.

? AR-Projekte werden vorwiegend von Serviceleitern oder Geschäftsführern und weniger von Digitalisierungsexperten im Unternehmen initiiert. Es scheint, dass die potenziellen Vorteile von AR mit Schwerpunkt im täglichen operativen Geschäft gesehen werden.

? Ein Problem für den Einsatz der AR-Technologie entsteht, wenn keine oder nur schlechte Internet-Verbindung zur Verfügung steht. Das führt zu Ablehnung der AR-Anwendungen bei Kunden und Anbietern.

? Auch bei Zufriedenheit und Akzeptanz mit dem System besteht noch Raum für Verbesserung. Interessanterweise zeigen Kunden eine höhere Akzeptanz von AR-Aktivitäten durch Serviceanbietern als die Service-Anbieter selbst. Dies überrascht nicht, da die Kunden so auf umfassendes Experten-wissen zugreifen können.

? Viele Teilnehmer (56%) sind mit ihrem AR-System zufrieden oder sehr zufrieden. Allerdings sagen nur 44%, dass die Akzeptanz durch die Nutzer der AR-Lösung gut oder sehr gut ist.

? Für die meisten Teilnehmer bringt der AR Einsatz deutliche Vorteile, insbesondere bei der Beschleunigung von Serviceeinsätzen (MTTR) und der Reduzierung von Reiseaufwendungen.

Die Mehrheit (72%) beurteilt die Ergebnisse entsprechend den oder über den Erwartungen, 12% bewerten die Ergebnisse als bedingt zufriedenstellend und für 16% ist es noch zu früh, um eine werthaltige Aussage zu treffen.

Portrait

Si2 Partners ist ein Managementberatungs- und Dienstleistungsunternehmen. Wir helfen unseren Kunden durch optimale Serviceleistungen ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Wir arbeiten weltweit für viele Branchen und alle Unternehmensarten.

Unser Angebot umfasst sowohl Beratungslösungen als auch operative Unterstützung. Auf Basis unserer „On-Demand“-Services bieten wir Ihnen Zugang zu Experten und Beratern und vermitteln Ihnen sämtliche Unterstützung, die Sie zur Erledigung Ihrer Aufgaben und zur Lösung Ihrer Probleme benötigen, wie und wann immer Sie es benötigen.

Wir bieten Ihnen eine einzigartige Kombination aus Erfahrung, Expertise und branchenspezifisches Know-how für alle Bereiche, in denen wir arbeiten.