

Fernwartung im Zeitalter der digitalen Transformation

Remote Services mit Datenbrillen

Remote Services beschreiben ein Verfahren, über das technische Dienstleistungen mit Hilfe von IT-Komponenten an einem entfernten Ort erbracht werden können. Datenbrillen sind in diesem Szenario ein wichtiger Bestandteil.

Die Datenbrille, ausgestattet mit einer integrierten Kamera, Display und Headset, dient als Informationsübermittler zwischen der Person vor Ort und der Person, die sich aus der Entfernung dazu schaltet. Verbunden sind diese beiden Komponenten durch eine Remote Service Online-Plattform.

Über diese Onlineplattform kann jedes authentifizierte Endgerät auf den verschlüsselten Video-Stream der Kamera zugreifen. Darüber nimmt der Servicemitarbeiter die Perspektive des Brillenträgers ein und kann diesen direkt anleiten. Durch den Einsatz der Brille bleiben dabei beide Hände frei.

Zusätzlich gibt es hilfreiche Funktionen, wie zum Beispiel Einblendungen von Informationen oder Aufzeichnungen für die Erfüllung von Nachweispflichten. Die visuelle Darstellung von Informationen und Ergänzung von Bildern und Videos in das Sichtbild der Datenbrille wird als Augmented Reality bezeichnet.

Die Remote Service Plattform kann als hosted Service oder auch on-premise realisiert werden und stellt zusätzlich ein Ticketsystem zur Abarbeitung und Dokumentation der Service Anfragen bereit.

Die Vorteile von Remote Services:

- Reaktions- und Lösungszeiten verkürzen
- Reiseaufwand minimieren
- Fehlbedienungen erkennen
- Dokumentation der Diagnose und Behebung
- Gezieltere Ersatzteilbeschaffung
- Fachkräftemangel entgegenwirken

Das steep Remote Service Case

Für den mobilen Gebrauch von Datenbrillen im Einsatzgebiet haben wir das steep Remote Service Case entwickelt. Basierend auf Ihren spezifischen Anforderungen integrieren wir alle vor-Ort Komponenten inklusive Stromversorgung (12/24/230 Volt, optional batteriegestützt) und Datenbrille in einen robusten Koffer.

Das Case bietet die einfache und flexible Anbindung an die Remote Service Plattform. Optional integrierte Verschlusshardware ermöglicht eine zusätzliche Absicherung der Verbindung.

Unsere Herstellerunabhängigkeit erzeugt die nötige Freiheit, mit den für das jeweilige Projekt optimal passenden Partnern zusammenzuarbeiten und den Koffer somit nach Ihren Wünschen zusammenstellen zu können.



Remote Service Szenarios

Ausfall eines IT-Systems

Im Einsatzgebiet tritt ein Problem durch ein vermeintlich defektes IT-Gerät auf. Auf Aufforderung des Supporters im Service-Desk startet der Administrator im Einsatz das Remote Service Case und baut damit eine automatisierte VPN-Verbindung zum Service-Desk auf. Anschließend nutzt er die Datenbrille, um mit dem Supporter gemeinsam das Problem zu analysieren. Der Supporter bemerkt dabei auf dem Kamerabild der Brille eine bisher unberücksichtigte Fehleranzeige des Gerätes und kann so schnell z.B. ein falsch gestecktes Kabel als Ursache identifizieren. Mit Hilfe der Audio- und Videoverbindung sowie eingeblendeter Symbole kann das Problem direkt behoben werden.

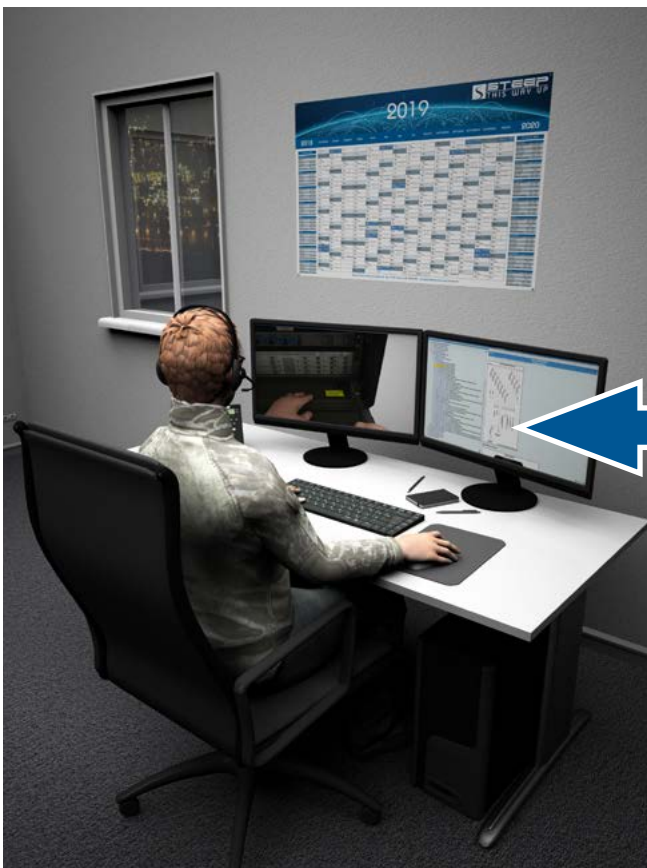
Fehler und Lösung werden dabei im Ticket auf der Remote Service Plattform durch Bilder und Videos der Datenbrille parallel zur Problemlösung dokumentiert. Durch den Einsatz der Datenbrille kann der Fehler schnell eingegrenzt und behoben werden. Eine nicht erforderliche Ersatzteillieferung wird vermieden.

Ausfall einer Klimaanlage

Eine Klimaanlage fällt im Einsatzgebiet wiederholt nach kurzer Betriebsdauer aus. Das vor-Ort Personal kann die Ursache nicht ermitteln und fordert Unterstützung vom Hersteller des Systems an. Auf Aufforderung des Klimatechnikers im Service-Desk startet der Techniker im Einsatz das Remote Service Case und baut damit eine automatisierte VPN-Verbindung zum Service-Desk auf. Durch die Audio- und Videoverbindung zur Datenbrille kann der Klimatechniker den Soldaten vor Ort gezielt anweisen und schnell das defekte Bauteil identifizieren. Er dokumentiert das Fehlerbild mit Hilfe von Fotos der Datenbrille und lässt ein passendes Ersatzteil ins Einsatzgebiet liefern.

In einer weiteren Remote Service Session bauen der Klimatechniker im Heimatland und der Soldat vor Ort gemeinsam das neue Bauteil in die Klimaanlage ein. Mit Hilfe von eingeblendeten Symbolen und technischen Zeichnungen können dem Soldaten dabei weitere Informationen durch die Brille übermittelt werden. Der Klimatechniker verfolgt über die Kamera der Brille jeden Schritt und greift bei Bedarf korrigierend ein.

Mit Hilfe der Datenbrille und der Remote Service Plattform können damit zwei vor-Ort Einsätze des Klimatechnikers entfallen und die Problemlösungszeit erheblich verkürzt werden.





www.steep.de

Mobile Netze

Tel.: +49 228 6681 - 169

Fax: +49 228 6681 - 777

E-Mail: mobile.netze@steep.de

Justus-von-Liebig Straße 18
53121 Bonn