

Digitales Serviceangebot bewährt sich in der Coronakrise

Endress+Hauser lanciert Visual Support zur Unterstützung des Instandhaltungspersonals aus der Ferne

Ungewöhnliche Zeiten erfordern ungewöhnliche Maßnahmen: Aus diesem Grund hat Endress+Hauser in der Coronakrise die Service-Anwendung Visual Support vorzeitig für den Markt freigegeben. Kunden konnten während der akuten Phase der Pandemie die audiovisuelle Unterstützung aus der Ferne kostenlos in Anspruch nehmen – und zeigten sich begeistert von den Möglichkeiten dieser Innovation im Endress+Hauser Serviceportfolio.

Endress+Hauser treibt die Digitalisierung seit Jahren voran – im Produkt- und Servicebereich, in der Kundeninteraktion wie auch in der externen und internen Zusammenarbeit. In der Coronakrise hat sich der Aufbau leistungsfähiger digitaler Plattformen und Angebote nun für Kunden und Unternehmen bewährt. „Wir können die physische Distanz, zu der uns das Coronavirus zwingt, durch digitale und emotionale Nähe überbrücken“, sagt Matthias Altendorf, CEO der Endress+Hauser Gruppe.

Serviceorganisation nutzt digitale Plattform

Dies gilt auch für den Servicebereich. Reisebeschränkungen und Schutzmaßnahmen aufgrund der Coronavirus-Pandemie haben den Einsatz externer Dienstleister in den vergangenen Wochen in vielen Fällen unmöglich gemacht. Um kritische Servicearbeiten im Zusammenhang mit der Instrumentierung rechtzeitig und sachgemäß zu erledigen, hat Endress+Hauser die neueste Innovation auf diesem Gebiet, Visual Support, kurzerhand aus der Pilotprojekt-Phase zum globalen Rollout geführt.

Die Endress+Hauser Serviceorganisation nutzt bereits seit einiger Zeit die Möglichkeiten einer Cloud-basierten Plattform auf Basis des Kundenbeziehungsmanagement-Systems Salesforce. Das Salesforce Service Cloud-Modul ermöglicht dabei völlig neue Wege, den Kundenstamm zu bedienen. Nun hat Endress+Hauser Visual Support in das Serviceportfolio integriert und ermöglicht seinen Kunden damit den Zugang zu fundiertem Technologie- und Produktwissen. Zudem wird die Verfügbarkeit und schnelle Reaktionszeit des globalen Netzwerks technischer Experten von Endress+Hauser garantiert.

250 Serviceeinsätze aus der Distanz

Der Einsatz dieser Technologie zur Unterstützung aus der Ferne ermöglicht audiovisuellen Support bei Diagnose und Fehlerbehebung, Inbetriebnahme sowie der turnusmäßigen Wartung von Feldgeräten. Mit Hilfe von Live-Videoübertragung und Screen-Casting kann der technische Support von Endress+Hauser nahezu arbeiten, als wäre er vor Ort, und die Kunden per Fernwartung bei anstehenden Serviceaufgaben zuverlässig und flexibel unterstützen.

Zehn Wochen lang war die Nutzung des Angebots für Kunden kostenlos. In dieser Zeit wurden weltweit mehr als 250 Visual Support-Sitzungen durchgeführt. „Die Kunden haben uns viele positive Rückmeldungen gegeben“, sagt Franck Perrin, der auf Gruppenebene die Endress+Hauser Serviceorganisation leitet. „Sie sind begeistert von dieser neuen Form des Supports und haben erfahren, wie sich durch Visual Support Zeit und Kosten sparen lassen.“



EH_2020_digitization.jpg

Digitales Serviceangebot: Endress+Hauser Visual Support unterstützt Kunden per Fernwartung bei Serviceaufgaben.



EH_Visual Support.jpg

Mit Hilfe von Live-Videoübertragung und Screen-Casting kann der technische Support von Endress+Hauser die Kunden per Fernwartung bei anstehenden Serviceaufgaben unterstützen.

Die Endress+Hauser Gruppe

Endress+Hauser ist ein global führender Anbieter von Mess- und Automatisierungstechnik für Prozess und Labor. Das Familienunternehmen mit Sitz in Reinach/Schweiz erzielte 2019 mit insgesamt 14.000 Beschäftigten mehr als 2,6 Milliarden Euro Umsatz.

Geräte, Lösungen und Dienstleistungen von Endress+Hauser sind in vielen Branchen zu Hause. Die Kunden gewinnen damit wertvolles Wissen aus ihren Anwendungen. So können sie ihre Produkte verbessern, wirtschaftlich arbeiten und zugleich Mensch und Umwelt schützen.

Endress+Hauser ist weltweit ein verlässlicher Partner. Eigene Vertriebsgesellschaften in 50 Ländern sowie Vertreter in weiteren 70 Staaten stellen einen kompetenten Support sicher. Produktionsstätten auf 5 Kontinenten fertigen schnell und flexibel in höchster Qualität.

Endress+Hauser wurde 1953 von Georg H. Endress und Ludwig Hauser gegründet. Seither treibt das Unternehmen Entwicklung und Einsatz innovativer Technologien voran und gestaltet heute die digitale Transformation der Industrie mit. 8.000 Patente und Anmeldungen schützen das geistige Eigentum.

Mehr Informationen unter www.endress.com/medienzentrum oder www.endress.com

Kontakt

Martin Raab
Group Media Spokesperson
Endress+Hauser AG
Kägenstrasse 2
4153 Reinach BL
Schweiz

E-Mail martin.raab@endress.com
Telefon +41 61 715 7722
Fax +41 61 715 2888