

METTLER TOLEDO ERWEITERT KUNDENSERVICE UM AUGMENTED REALITY-OPTION

Mettler-Toledo Produktinspektion bietet seinen Kundenservice ab sofort auch remote via Augmented Reality (AR) an. Treten Probleme mit Produktinspektionssystemen auf, können die Servicetechniker von Mettler-Toledo die Ursache mittels Ferndiagnose identifizieren und das Fertigungspersonal vor Ort unabhängig von technischem Vorwissen anleiten, die Probleme zu beheben. Hersteller können so die Verfügbarkeit ihrer Produktionslinien maximieren, Kosten sparen und die Einhaltung von Social Distancing-Anforderungen sicherstellen.

Die Augmented Reality-Option erlaubt es Herstellern, eine sichere Remote-Verbindung zum Mettler-Toledo-Serviceteam herzustellen, um Diagnose- und Reparaturservices für Hardware und Software in Anspruch zu nehmen. Darüber hinaus kann sie zur Unterstützung von Remote User Trainings und der Inbetriebnahme von Geräten genutzt werden. AR ermöglicht es Benutzern, mit realen Objekten zu interagieren, indem in einem Live-Videostream virtuelle räumliche Marker gesetzt, Aspekte hervorgehoben und Textanmerkungen hinzugefügt werden. Das Personal an der Produktionslinie benötigt keine Vorkenntnisse oder spezielles technisches Know-how, da das Mettler-Toledo-Serviceteam Schritt für Schritt via AR den Kunden vor Ort anleitet, was zur Behebung des Problems zu tun ist.

„Die Augmented Reality-Option ist ein intuitives und interaktives Tool, das Support-Zeiten verkürzt und unseren Kunden weltweit quasi einen virtuellen Servicetechniker zur Seite stellt“, so Rainer Mundt, Head of Marketing bei Mettler-Toledo Produktinspektion. „Unsere Kunden profitieren dadurch bei Servicefällen von geringeren Stillstands- und Ausfallzeiten. Gleichzeitig gelingt es uns, den Kunden mit der AR-Option einen leistungsstarken Support im Servicefall unter Einhaltung von Social Distancing-Anforderungen zu bieten.“