

Use Case FRIMO: Audiovisuelle Fehleranalyse bei FRIMO mit ADTANCE Support

Das Unternehmen

Das Unternehmen FRIMO ist ein führender Spezialist für die Entwicklung und Herstellung von Fertigungssystemen für hochwertige Kunststoffbauteile mit unterschiedlichsten Anwendungen. Heute gehören weltweit 14 Standorte mit insgesamt 1.500 Mitarbeitern zum Unternehmensverbund. FRIMO bietet zu den gelieferten Maschinen und Anlagen eine breite Palette von Serviceleistungen an, welche 2018 um einen elementaren Baustein - FRIMO Smart Service - erweitert wurde.

ADTANCE Support für die audiovisuelle Fehleranalyse bei FRIMO

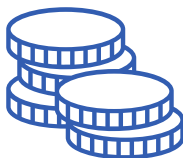
Im Rahmen der zunehmenden Digitalisierung und der immer höheren Erwartungen an die Maschinenverfügbarkeit, ist ein schneller und effizienter Kundenservice ein wichtiger Bestandteil der Wertschöpfungskette von Unternehmen. FRIMO nutzt bereits verschiedenste Lösungen zur vorbeugenden Instandhaltung um die Ausfallwahrscheinlichkeit Ihrer Anlagen signifikant zu senken. Kommt es dennoch zu einem Ausfall bietet FRIMO durch Ihre Hotline eine schnelle Hilfestellung. Hierbei können sich Situationen ergeben, bei welchem eine reine verbale Fehlerbeschreibung nicht zielführend ist oder zu langen Stillstandzeiten führt. Vor diesem Hintergrund hat FRIMO eine Lösung gesucht, mit welcher eine audiovisuelle Fehleranalyse möglich ist und in kürzester Zeit beim Kunden einsetzbar ist.



Mit ADTANCE Support fand FRIMO letztendlich die Lösung, die den Anforderungen des Unternehmens entsprach. ADTANCE Support bietet dem Unternehmen durch dessen Einsetzbarkeit auf Datenbrillen aber auch auf mobilen Endgeräten die gewünschte simple Handhabung und Flexibilität. FRIMO Kunden können nun bei Auftreten eines Problems an einer Maschine eine Datenbrille zur Hand nehmen und Ihr Sichtfeld bei

Kontaktaufnahme mit einem FRIMO Serviceexperten mit diesem teilen. Der Experte hat somit die Problemstelle visuell auf seinem Desktop abgebildet und kann so die Fehlerquelle in Zusammenarbeit mit dem Kunden schnell ausmachen. Bei weniger komplexen Problemen hat der FRIMO Experte die Möglichkeit dem Kunden Anweisungen für die Problembehebung zu vermitteln. So können geringfügige Fehler ohne die Anreise eines FRIMO Service Experten behoben werden.

ADTANCE Support ermöglicht FRIMO:



Einsparung von Reisekosten



Einsparung von Reisezeit



Erhöhte Verfügbarkeit von Experten

Hat der Kunde keine Datenbrille einsatzbereit, kann der geschilderte Ablauf per Video-Livestream auf Smartphone oder Tablet erfolgen. Die Leistungsfähigkeit der Lösung und die Flexibilität bei Wünschen oder Anregungen überzeugt das Unternehmen, sodass FRIMO mit uns – ADTANCE – eine strategische Partnerschaft geschlossen hat.

„Mit der Lösung ADTANCE Support konnten wir eine anwender- und kundenfreundliche Servicelösung schaffen, welche die Fehleranalysezeiten auf ein Minimum reduzierte und die Kundenzufriedenheit steigerte“

– Lars Albermann Service Leiter FRIMO Group –



ADTANCE Support bietet FRIMO Kunden schnelle Hilfe bei Ausfallzeiten und unterstützt die Kunden und die Anwender durch zahlreiche Funktionen, wie die Einblendung von technischen Unterlagen aber auch durch Senkung der Sprachbarrieren mit der integrierten Übersetzungsfunktion von Sprache und Wort. Abschließend so Lars Albermann konnte mit der Lösung eine zeitgemäße und sichere Lösung geschaffen werden, bei Stillstandzeiten schnell und ohne Zeitverzögerung zu unterstützen. Nur so wird FRIMO ihrem Anspruch gerecht den Kunden einen elementaren Mehrwert im Bereich der Maschinenverfügbarkeit zu ermöglichen.