

## Use Case EVONIK: Einsatz von ADTANCE Support in Technical Service

### Problemstellung im Bereich des Technical Service bei Evonik

Die Evonik Industries AG ist ein weltweit führendes Unternehmen in der Spezialchemie und ist in über 100 Ländern der Welt aktiv. So stellt es eine Herausforderung dar, das Wissen von Fachexperten an den Standorten weltweit verfügbar zu machen und einen schnellen Service zu gewährleisten. Die Experten mit dem benötigten, spezifischen Wissen sitzen oftmals nicht direkt an der Problemquelle und müssen für die Problemlösung zuerst eine Reise antreten. Währenddessen fallen Produktionsanlagen aus und die Arbeit wird eingestellt, bis der Fachexperte das Problem vor Ort behoben hat. Dies kostet Zeit und Geld.

### Lösung durch den Einsatz des Video Supports bei Evonik

Durch den Video Support auf Basis der innovativen ADTANCE Smart Service Plattform können sich Fachleute aus der Ferne live zuschalten. Die Plattform ermöglicht die vereinfachte Kommunikation eines Fachexperten auch von weit entfernt mit einem Mitarbeiter im Feld, sodass der Experte Hilfestellung bei der Problemlösung geben kann. Diese Kommunikation kann durch den Einsatz von Datenbrillen, wie auch Tablets, Smartphones oder anderen Smart-Devices mit Zugang Internet erfolgen.

### Vorteile der ADTANCE Smart Service Plattform für Evonik

„Mit der Smart Service Technologie von unserem Partner ADTANCE wird neben der schnelleren Problemlösung auch die Innovationskraft gesteigert, da diese die Einstiegstechnologie für weitere Innovationen wie beispielsweise Augmented Reality bietet.“ – Dr. Christian Blaufelder, Customer Interface & Development, Technical Service



bis 60% Reduktion  
der Reisekosten



bis 60% weniger Ausfall-  
und Reisezeiten



bis 90% schnellerer  
Support-Service

### Unternehmensprofil:

Evonik ist eines der weltweit führenden Unternehmen der Spezialchemie. Der Fokus auf attraktive Geschäfte der Spezialchemie, kundennahe Innovationskraft und eine vertrauensvolle und ergebnisorientierte Unternehmenskultur stehen im Mittelpunkt der Unternehmensstrategie. Sie sind die Hebel für profitables Wachstum und eine nachhaltige Steigerung des Unternehmenswerts. Evonik ist mit mehr als 32.000 Mitarbeitern in über 100 Ländern der Welt aktiv und profitiert besonders von seiner Kundennähe und seinen führenden Marktpositionen.

