

## Service Erlebnisse 2019/2020

### Huber & Ranner Roadshow zeigt radikal die Zukunft im Service

Unmittelbar während der diesjährigen ISH in Frankfurt, wo wir X-CARE zum ersten Mal der Öffentlichkeit präsentierten, haben wir uns zu einer Roadshow entschlossen: Es war gut wahrzunehmen, wie schnell Besucher den Nutzen verstanden haben.

Den digitalen Trend im Blick und auf zügiges Tempo bedacht, führte Huber & Ranner diesen Sommer erfolgreich und agil eine Roadshow zu „X-CARE“ durch. Von Mai bis September fanden nacheinander in München, Stuttgart und auch in Thüringen abgestimmte Events für RLT-Geräte-Kunden statt. Die Roadshow diente Planern, Projektbetreibern und Spezialisten als Einführung in die neue Technologie und gleichzeitig als Inspiration für innovative und neue Konzeptideen im Servicebereich, viele davon mit Fokus auf das Thema Digitalisierung.

Ein smarterer Jürgen Strangmüller von Huber & Ranner sorgte mit viel Witz und Charme dafür, dass es jedem Besucher ein Leichtes war, den passenden Zugang zum Thema Digitalisierung oder den Weg zur nächsten Information zu finden. Nicht jeder ist ein digitaler Nerd und kennt AR (Augmented Reality), IoT (Internet of Things), oder ML (Machine Learning). Den Nutzen hatte jeder auf die Weise schnell erkannt. Originelle Fallbeispiele, die mit Hilfe von X-CARE schon gelöst hätten werden können, wurden gemeinsam mit Besuchern durchgespielt.

Was an unseren RLT Geräten die Kunden begeistert, bereichert auch unseren Service. ERWARTEN SIE MEHR wird smart. ERWARTEN SIE MEHR ist das übergeordnete Thema, das sich wie ein roter Faden durch die Marke Huber & Ranner zieht.

Visionen werden Realität und unterstützen an der RLT-Anlage punktgenau mit konkreten Handlungsanweisungen.



Zu Beginn der Roadshow sehr ambitioniert eingeschätzt, überzeugte X-CARE sofort.

#### Stillstandzeiten runter – Anlagenlaufzeiten hoch

Industrie 4.0 kann ohne digitales Servicekonzept nicht funktionieren, denn der Bereich Service gehört zur Digitalisierung unbedingt dazu. Die Abgrenzung zum Wettbewerb erfolgt bereits heute sehr häufig über den Service. Kunden wählen vor allem den Partner, der bessere und schnellere Services bietet – das gilt für fast alle Bereiche. Ziel jedes Unternehmens sollte es deshalb sein, seine Kunden besser zu verstehen, bessere Touchpoints zu schaffen und den Service zu verbessern. Augmented Reality wird ab sofort erfahrenes Personal mit entsprechender digitaler Unterstützung vor Ort direkt an der RLT-Anlage in die Lage versetzen, qualifizierte Arbeiten ohne Detailwissen über die jeweilige RLT-Anlage oder RLT-Geräte von Huber & Ranner vorzunehmen. Diese fehlenden Details werden

dem Techniker über sein Smartphone zugeliefert. So lassen sich qualifizierte Kräfte in das Instandhaltungsmanagement integrieren, die nicht zum Mitarbeiterstamm des Serviceunternehmens gehören, ohne dass firmenspezifische Schulungen erforderlich werden.

Wir denken in Lösungen aus Produkten und Services für unsere Kunden und Partner und machen uns dafür stark. In Projekte steigen wir gerne ganz früh ein – von der ersten Idee, der Planung über die Ausführung bis hin zum Betrieb und dem Service on demand – just in time – worldwide!

#### Fazit

Es ist simpel: Kunden erwarten erstklassigen Service! Ein besserer, schnellerer und effizienterer After-Sales-Service ist das Erfolgsgeheimnis für zufriedene Kunden. Agilität – erwarten Sie mehr.

### „Digitale Transformation ist keine Magie“

**Digitale Transformation ist bei uns mehr ein Kulturwandel als nur eine Sache der IT-Abteilung.**

„Digitalisierung bedeutet sehr viel mehr als nur der stärkere Einsatz von IT. Schaut man sich um, so zeigt sich, dass Digitalisierung dann erfolgreich ist, wenn sie als zentraler Bestandteil der Unternehmensstrategie verankert und so in allen Fachbereichen und Abläufen konsequent umgesetzt wird. Dies bedeutet sehr viel Veränderung. Die Prozesse wurden neu definiert.“

#### Digitalisierung gestalten



„Optimaler Ressourceneinsatz führt zu Organisationsverbesserung und so zu einem Mehr an Qualität“, so Udo Ranner.

(Fortsetzung nächste Seite)

## X-CARE punktgenau

**Begriffe wie AR (Augmented Reality), IOT (Internet of Things), ML (Machine Learning) und Smart Maintenance sind mittlerweile in aller Munde und ihre Möglichkeiten beinahe grenzenlos.**

Innovationen sind im digitalen Zeitalter die entscheidenden Treiber für Produktivität und Wachstum. Ein Industrieland wie Deutschland mit seinem vitalen wirtschaftlichen Kern bietet beste Voraussetzungen für die digitalisierte Wirtschaftswelt. Heute gilt es mehr denn je, diese Chancen zu nutzen.

X-CARE verbindet die o. g. Begriffe in diesen Anwendungsbereichen miteinander: IoT unterstützt zukünftig bei der Verknüpfung, um

eine intelligente und interaktive Smart Maintenance zu betreiben.

Predictive Maintenance, eines der Schlagworte, ermöglicht es, Ausfälle oder Störungen komplexer Systeme vorherzusagen – wenn die RLT-Anlagen im Bestand umgerüstet sind! Nur dann lassen sich frühzeitig Maßnahmen ergreifen, die lange Stillstandzeiten verhindern. Was ist bei Fällen, bei denen nicht die dafür nötige Sensorik verbaut ist? Eine der größten Herausforderungen ist die fehlende

Fähigkeit der RLT-Anlagen, ausreichend Daten zu liefern. Ein Großteil der RLT-Anlagen läuft 20 Jahre und mehr. Bis hier eine passende IT-Infrastruktur aufgebaut ist, die gleichzeitig die gewünschten Anwendungsfälle abdeckt und außerdem auch die Sicherheit der hochsensiblen Anlagen sicherstellt, werden noch viele Jahre vergehen.

So müssen auf dem Weg dahin noch viele Steine aus dem Weg geräumt werden.

**X-CARE greift sofort.** Auf diese Weise reduzieren sich einerseits unnötige Arbeiten, während andererseits teure Ausfallzeiten und schwerwiegende Anlagenschäden vermieden werden.

**... mit seinen Lösungen bringt Huber & Ranner die Welt der Lüftung weiter voran und gestaltet den technologischen Fortschritt**

**mit X-CARE spart für Sie so wertvolle Zeit, indem wir Probleme aus der Ferne lösen.**

Sprach- und Bilderkennung sowie deren Übersetzung, die heute besser als jemals zuvor sind: Kommunikationsinstrumente wie X-CARE helfen den Kunden von Huber & Ranner, ihre Servicefälle zu bewältigen.

Wegen der großen Verbreitung haben wir uns für den Einsatz von Smartphones entschieden. Ein Smartphone ist aktuell ohnehin die Regel und hat jeder immer dabei. Der nächste Schritt ist die Datenbrille: Dann hat der Mitarbeiter beide Hände frei.

Mit X-CARE haben wir noch viel vor, um im Service „ERWARTEN SIE MEHR“ weiterhin unterstreichen zu können.

## „Digitale Transformation ist keine Magie“

(Fortsetzung von vorheriger Seite)

### Fachkräftemangel

„Heute sind Kreativität, Schnelligkeit, Flexibilität wichtiger denn je, genauso Erfindergeist, Wandelbarkeit und die Fähigkeit querzudenken. Damit gelingt es uns, mit den besten technischen Lösungen innovative Produkt- und Serviceleistungen hervorzubringen, die den Markterfolg unserer Kunden und Partner steigern“, so Udo Ranner, „denn die besten Ideen setzen wir sofort bei uns um. So wie mit X-CARE!“

### Qualität im Service

„Mit unserem X-CARE ist die Installation, der Betrieb und die Wartung von komplexen RLT-Geräten so einfach wie nie zuvor. Die Ängste vor der Komplexität der RLT-Anlage, der Mangel an Detailinformationen und der Mangel an Experten werden dank X-CARE reduziert.“

### Inbetriebnahmehilfe

„X-CARE mit Live-Video und Augmented Reality ermöglicht es den Huber & Ranner-Spezialisten, den Techniker vor Ort bei dessen Tätigkeit durch Zeichnen und Platzieren von Arbeitsanweisungen schneller zu unterstützen. Damit lassen sich Wartungs-, Reparatur- und Supportprozesse optimieren und somit Anlagenlaufzeiten konstant hochhalten. Sofort und nicht erst nach oftmaligem Hin und Her – jetzt – hier und heute.“

## Den Service bei RLT-Geräten auf das nächste Level heben.

# Wie kam es zu X-CARE?

## Die digitale Transformation eröffnet ungeahnte Chancen, die Welt besser zu machen. Huber & Ranner zeigt, wie das gelingen kann.

### Fragen an Herrn Dietmar Huber



*Digitale Kompetenzen sind Schlüsselkompetenzen der digitalen Wirtschaft. Weit mehr als ein rein technisches RLT Gerät.*

### 1. Herr Huber, Digitalisierung ist in aller Munde, sind Sie hierbei gut aufgestellt?

Wir haben uns vor drei Jahren entschieden, die Digitalisierung voll anzugehen. Zuerst haben wir eigene Hausaufgaben, wie die optimale, weltweite Vernetzung unseres gesamten Unternehmens, Datensicherung, Leistungsfähigkeit, Datensicherheit, digitale Prozesse usw. angegangen. Die Schritte haben uns enorm weiterentwickelt. Sämtliche Konzepte sind langfristig angelegt, sodass wir diese ohne Probleme weiter skalieren können und nicht in eine technische Sackgasse kommen.

### 2. Auch Ihre Kunden sollten ja einen Nutzen davon haben?

Mit o. g. Digitaloffensive haben wir die Digitalisierung und deren Nutzen selbst gespürt und genau kennengelernt: Ab dem Zeitpunkt

starteten auch sofort Ideen, wie wir das in unsere Produkte als Kundennutzen einfließen lassen können.

### 3. Das klingt kompliziert. Warum ist denn da die Digitalisierung notwendig?

Das ist gar nicht kompliziert. Mit der Digitalisierung finden Daten und Prozesse einfach zusammen, können beschleunigt, sicherer und korrekter werden. Alles Dinge, die sofort einen Nutzen bringen.

Die Umsetzung selbst mag schon komplex, aber nicht kompliziert sein. Entscheidend ist, dass man dabei gute und zuverlässige Partner mit im Boot hat, die flexibel agieren.

Wenn man sich auf die Reise der Digitalisierung begibt, kann man unmöglich alles bis zum Ende durchdenken und dokumentieren. Man muss die Ziele und Struktur im Blick haben, sich aber eben auch auf die Reise machen, wenn noch nicht alles exakt geklärt ist: Nur so kommt man zügig und effizient voran.

### 4. Was bedeutet das z. B. für den Facility Manager vor Ort?

X-CARE unterstützt ihn erheblich: Er bekommt sofort Antworten und nicht erst, wenn er ein Problem fotografiert und protokolliert hat. Hatte er früher bei einem mittleren oder kleinen Problem noch nicht mal das Protokoll dazu fertiggestellt, hat er nun in dieser Zeit die Lösung schon parat und u. U. sofort umgesetzt.

### 5. Wann wird Ihr Leuchtturmprojekt X-CARE denn flächendeckend zum Erfolg?

X-CARE braucht als digitales Werkzeug lediglich eine passende WLAN-Verbindung oder ein Mobilfunknetz der Qualität 3G oder höher. Der Mobilfunkausbau in Deutschland hinkt noch hinterher, schreitet aber bekanntlich voran. Für die meisten Projekte rechnen wir aber ohnehin damit, dass WLAN zügig alles abdeckt. Baustellen werden heutzutage dafür speziell ausgestattet. Auch Technikzentralen, ob im Keller oder auf dem Dach, werden mehr und mehr im Bestand vom Betreiber mit Hotspots ausgestattet.

### 6. Haben Sie ein praktisches Beispiel, bei dem X-CARE schon deutliche Vorteile gebracht hat?

Ein konkretes Beispiel, bei dem eine Erstabnahme auf der Baustelle via X-CARE begleitet wurde, hatten wir erst kürzlich. Dabei war eine persönliche Teilnahme aufgrund der Anreisezeit nicht möglich. Das war via X-CARE einfach und schnell gelöst.

Auch in Schweden hatten wir jüngst einen Fall, bei dem unser eigenes Servicepersonal sich mit X-CARE Unterstützung vom Stammhaus holte. Täglich kommen neue Einsätze hinzu.

### 7. Sie lassen X-CARE ja weiterentwickeln. Macht das den Servicetechniker nicht überflüssig?

Nein. Zwar wird X-CARE im weiteren Ausbau vieles vereinfachen, aber selbstverständlich wird immer irgendeine Person vor Ort benötigt. Das wird und soll auch ein Techniker sein. Allerdings muss dieser u. U. nicht mehr die höchste Qualifikation haben, sondern mit guten Grundkenntnissen und Ausführungsqualitäten aufwarten.

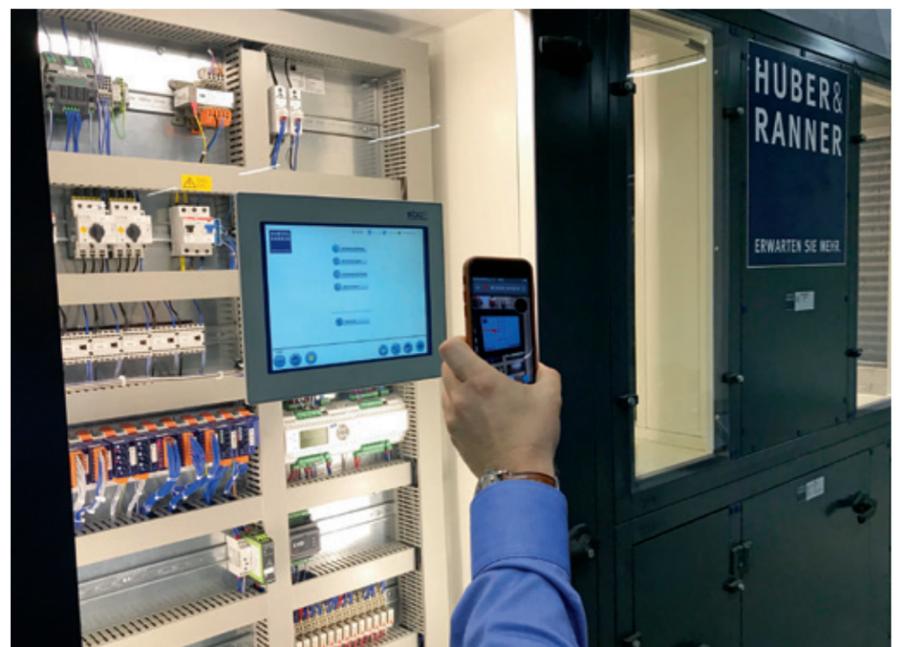
# Service 4.0 – ERWARTEN SIE MEHR

## Sicherung der Servicequalität und Anlagenverfügbarkeit durch das echtzeitbasierte Kommunikationstool X-CARE

Vor ca. zwei Jahren standen wir bei Huber & Ranner vor der Herausforderung, die Positionierung „ERWARTEN SIE MEHR“ zu hinterfragen und nach zehn Jahren, wenn notwendig, zu justieren. Das Team um Ralph Baur (Markenführung) stellte fest, dass genau im o. g. Thema noch Potenzial liegt. Viel zu oft waren die Servicetechniker tagelang für viel Geld unterwegs, um am Ende ein teures Problem mit einer kleinen Ursache zu lösen. Im Ohr haben wir noch die Aussage eines Besuchers der Roadshow in Stuttgart: „Gerade sind zwei Mann für 12.000 Euro nach

New York unterwegs gewesen, um einen „Klebestreifen“ zu entfernen. Dann lief die Anlage wieder. Hätten wir da X-CARE schon gehabt ...“

Genau für diesen Anwendungsfall haben wir uns in der digitalen Welt umgesehen und ein Tool entwickeln lassen, das die Anforderungen der RLT-Welt genau erfüllt. Und das Beste: Wir und damit auch unsere Kunden haben einen klaren Technologievorsprung. Mit X-CARE sparen wir wertvolle Zeit, indem wir Probleme aus der Ferne lösen.



# Support erhalten, wenn Sie ihn benötigen

**Die Augmented-Reality-Technologie mit ihrer intelligenten Netzwerkstruktur und annähernden Echtzeitfähigkeit bietet hervorragende Möglichkeiten für die agile Steuerung von Prozessen zum Wohle des Kunden.**



*Helmut B. wird vor Ort mit dem richtigen Support-Experten vernetzt und nutzt X-CARE mit Echtzeit-Videounterstützung mit Augmented Reality.*

Helmut B. ( Facility Manager, Frankfurt ) wird zu einer Störung an eine der vielen RLT-Anlagen im Konzern gerufen. Die Sensoren melden einen Fehler und die Klimatisierung ist unvermittelt ausgefallen. Die Lackieranlage droht zum Stillstand zu kommen.

Am RLT-Gerät angekommen, stellen er und sein Mitarbeiter schnell fest: Wir können das nicht so einfach lösen. Fragen wir den Support des Herstellers. Er greift zum Mobiltelefon. Gut, dass es eine RLT-Anlage von Huber & Ranner ist. Dort kann man ja ‚mehr erwarten‘.

Herr M. von Huber & Ranner nimmt den Anruf entgegen und schnell wird im kurzen Telefonat systematisch geklärt: Hier kommt X-CARE zum Einsatz.

Herr M. von Huber & Ranner fragt nach der Mobilfunknummer, denn die Herren hatten vorher noch nicht miteinander zu tun, gibt diese in X-CARE ein und versendet dann eine SMS. Diese SMS öffnet bei Herrn B. den Webbrowser. Gefragt nach DSGVO und Kamerafreigabe willigt Herr B. ein und X-CARE öffnet sich für ihn.

Nun sieht Herr M. durch die Kamera von Herrn B. die Problematik an der RLT-Anlage. Mit Ton, Bild und konkretem Zeichentool wird Herr B. am Smartphone nun von Herrn M. an der RLT-Anlage geführt. Noch bis vor Kurzem waren dazu reine Telefonate die tägliche Routine und die verbale Beschreibung von Problemen führte oft zu Frustration. Live-Videoübertragung mit Augmented Reality und Annotationstools sind effektiv. Die Routine

führt schnell zum Ziel und wie so oft ist es eine kleine Ursache, die schnell behoben wurde. Der Service-Fall kann geschlossen werden.

Im anderen Fall helfen die übermittelten Daten, schnell die richtigen Ersatzteile zu definieren und in den Versand, nach z. B. Argentinien, zu geben. Die vorbereitenden Anweisungen für den komplexen Einbau werden schon jetzt mit X-CARE erläutert.

All dies ist mit der heutigen Kommunikationstechnologie bei Huber & Ranner möglich und wird weltweit zunehmend im Alltag umgesetzt. Dabei sind die Chancen zur deutlichen Verbesserung der Servicefälle, zu effizienteren Abläufen in der RLT-Welt, Kosteneinsparung und Vermeidung von Montagefehlern unumstritten.

Auch der Servicemitarbeiter kommt früher nach Hause!

Denn bislang verbrachten Herr B. und sein Mitarbeiter viel Zeit für die alleinige Fehlersuche. Erst verzögert wurde dann ein Servicetechniker klassisch per Telefon gerufen. Dieser brauchte Stunden, manchmal Tage, bis er vor Ort an der RLT-Anlage selbst stand, um dann festzustellen: Es ist eine Kleinigkeit, die in wenigen Minuten erledigt ist. Diese Reisezeit, Wartezeit und somit unproduktive Arbeitszeit für den Servicemitarbeiter erledigt sich nun sehr häufig dank X-CARE.

X-CARE kann eingesetzt werden, wo zuverlässige Datenübertragung gewährleistet ist. Noch hat die Netzabdeckung in Deutschland mancherorts Lücken. Der Ausbau des flächendeckenden WLANs an RLT-Anlagen ist

aber mehr und mehr so gut, dass dies schnell gelöst ist.

Doch sehr viel wichtiger ist, zu erkennen, dass gerade bei RLT-Anlagen im Ausland die Netzabdeckung oftmals hervorragend ist.

### Datensicherheit

Selbstverständlich müssen diese Vorteile auch gegen potenzielle Risiken, wie Viren und Hacker, abgewogen werden. Betriebliche, vernetzte Anlagen sind häufig von den IT-Systemen isoliert. Sie vor dieser Art von Problemen zu sichern, Sicherheitslücken komplett zu eliminieren, ist nahezu unmöglich.

Die browserbasierte Technologie von X-CARE greift lediglich auf das Mobilnetz oder WLAN zu. Eine unmittelbare Verbindung zu Unternehmensnetzwerken oder zur Gebäudeleittechnik besteht nicht.

So bietet X-CARE auch die Technik, die die Sicherheit verbessert und das Risiko minimiert.

Die schnelle Lieferung der nötigen Bauteile ist von entscheidender Bedeutung. Je exakter die Definition des defekten Bauteils, desto präziser und zügiger die Lieferung. Verwechslungen oder Fehlbestellungen werden dank X-CARE ausgeschlossen.

So können wir dank X-CARE den bekannt guten Service von Huber & Ranner erheblich verbessern und den heutigen Herausforderungen, wie der CO<sub>2</sub>-Diskussion sowie dem sich verstärkenden Fachkräftemangel im Facility Management entgegenwirken.

## Lange Anreisen vermeiden

**X-CARE, Einsatz im Detail, passt perfekt in den Service.**

*Mit nur einem Klick identifiziert und verbindet Sie unsere intelligente Technologie weltweit mit Technikern auf Smartphones.*



Kunden und Partner in allen Phasen des Gerätelebenszyklus zu unterstützen, ist unser Ziel. Wir möchten uns mit ihnen austauschen, wie die beste Lösung in ihrem Gebäude aussehen kann.

In welchem Ausmaß die Potenziale der neuen Technologie von X-CARE tatsächlich genutzt werden, hängt dabei nicht allein von der Implementierung der Servicetechnik ab, wie ein Blick in das

erste Jahr von X-CARE zeigt. Als ein Mitarbeiter kein WLAN nutzen konnte und die Qualität des Mobilnetzwerks nur auf EDGE basierte, war X-CARE nicht einzusetzen. Eine erfolgreiche digitale Lösung braucht eine vernünftige

Infrastruktur. Das sind jedoch Parameter, auf die wir keinen Zugriff haben, so Dietmar Huber. Im Ausland ist man da weiter. Mit dem Internet der Dinge (IoT) wird der Datenverbrauch aber deutlich steigen. Der Mobil-

funktstandard der 5. Generation (5G) soll als Brückentechnologie dienen. Übertragungsraten von 100 Megabit pro Sekunde und mehr sind dann überall unentbehrlich. Bei X-CARE reicht 3G aus, wie z. B. bei Whatsapp.

## Carbon Footprint im Service

**Unternehmen interessieren sich zunehmend für die CO<sub>2</sub>-Bilanz. Die Notwendigkeit zum Handeln steigt. X-CARE ist auch hier die ganzheitliche Lösung im Service.**

Mit Hilfe von X-CARE sind unsere Kunden schneller, besser und umweltschonender unterwegs. Auch von Mittelständlern wird zunehmend erwartet, die Aktivitäten in den Bereichen Nachhaltigkeit und Klimaschutz of-

fenzulegen. Die erste Idee, auf die viele Unternehmen unter diesem Druck kommen, ist die Umstellung ihrer Fahrzeugflotte. Besser ist es jedoch, die Fahrzeuge erst gar nicht zu bewegen, die Flugzeuge nicht zu nutzen.

### Lange Anreisen vermeiden

X-CARE macht diese, in Jahrzehnten gelernte Praxis der persönlichen Anreise des After-Sales-Monteurs, in vielen Teilen nicht mehr notwendig. Effizienter kann eine Lösung für den Einsatz zur CO<sub>2</sub>-Emissionsreduktion nicht sein. Unternehmen können sofort starten, die CO<sub>2</sub>-Bilanz zu verbessern.

## Huber & Ranner treibt künstliche Intelligenz (KI) im Service voran

### Die Inbetriebnahme unserer RLT-Geräte ist so einfach wie noch nie.

Dem Machine Learning (ML) kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Das Fraunhofer Institut definiert Künstliche Intelligenz (KI) als ein „Teilgebiet der Informatik, das sich damit beschäftigt, Maschinen mit Fähigkeiten auszustatten, die intelligentem (menschlichem) Verhalten ähneln“.

Als Maschinelles Lernen (ML) wiederum bezeichnet Fraunhofer Verfahren, „in denen ein Algorithmus/eine Maschine durch Wiederholen einer Aufgabe lernt, diese bezüglich eines Kriteriums immer besser auszuführen“. KI und ML sind im Grunde hocheffiziente und technologisierte Mathematik. KI geht dabei über simples „Eingeben, Verarbeiten, Ausge-

ben“ hinaus und fügt dem Prozess die Komponenten „Verstehen“ und „Handeln“ hinzu – ein Novum. Das Grundprinzip des maschinellen Lernens hingegen ist das sogenannte überwachte Lernen, wobei ein oder mehrere Datensätze in einen Algorithmus eingespeist werden und dieser quasi davon „lernt“. Dadurch wird es möglich, dass beispielsweise Fehler in Vorhersagen soweit wie möglich reduziert werden, da der Algorithmus Vergleichsfälle und -daten hat.

Unser Entwicklungsziel: Künstliche Intelligenz und Machine Learning finden so bei X-CARE entsprechend Anwendung.

Folglich werden wir in Zukunft einen ganz anderen Arbeitsalltag haben, als das heute der Fall ist. Viele Aufgaben im Service von RLT-Anlagen sind reaktiv, also eine Antwort auf Sondersituationen, die von außen kommen. Durch das Dreiergespann der Zukunftstechnologie AR (Augmented Reality), IoT (Internet of Things) und ML (Machine Learning) verschiebt sich die gelernte Reaktion auf effiziente Hilfe und Unterstützung im Problemfall, damit Mitarbeiter ihre Ressourcen für dringendere Lösungen verwenden können. Die häufig unnötige Reisezeit wird zur produktiven Arbeitszeit, da die Distanzen überwunden werden.

### Die wichtigsten FAQs zum Echtzeitservice

## Nachgefragt

### Die Reaktionsgeschwindigkeit bei Störungen entscheidet über die Schadenshöhe beim Kunden.

#### Herr Huber, was sind die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen im Kundenservice?

Kurz zusammengefasst: steigende Geschwindigkeit, weltweite Verfügbarkeit und technische Komplexität. Von diesen drei Punkten lassen sich weitere große Herausforderungen ableiten, denen wir uns stellen, wie zum Beispiel der Fachkräftemangel in unserer Branche, immer anspruchsvollere Regularien und der globale Wettbewerb.

#### Warum ist Service gerade für RLT-Geräte aus Ihrer Sicht so wichtig?

Wenn RLT-Anlagen nicht richtig funktionieren, drohen unmittelbar hohe wirtschaftliche Schäden. Mit sehr hohen Ansprüchen in der Beratung, Entwicklung, Produktion und Montage arbeitet unser Team dafür, dass jeder Kunde

das bestmögliche RLT-Gerät erhält. Aber natürlich ist selbst dann ein fehlerfreier Betrieb nicht dauerhaft garantiert. Hier greift unser Service.

#### Herr Süß, Ihr Unternehmen entwickelt die Basis für X-CARE. Was macht BlinkIn besonders?

BlinkIn soll Menschen unkompliziert und nach Bedarf zusammenbringen, um gemeinsam ein dringliches Problem zu lösen. Deshalb setzen wir auf eine webbasierte Plattform, die jeden Smartphonennutzer weltweit mit einem Experten in Verbindung setzen kann, ohne die üblichen Hürden wie App-Downloads oder Nutzerregistrierung. X-CARE ist ein hervorragendes Beispiel für die praktische Anwendbarkeit im technischen Umfeld. Es geht nicht darum, die Bandbreite der technologischen Möglichkeiten vorzuführen, sondern allein darum, im entscheidenden

Moment eine effektive Lösung bereitzustellen. Die Nutzung von X-CARE verlangt kein Training auf der mobilen Kundenseite. Das war für Huber & Ranner enorm wichtig.

#### Wie werden Sie den “digitalen Fernservice” von X-CARE weiterentwickeln? Gibt es dazu Pläne?

Wir automatisieren daher wiederkehrende Aufgaben über einen KI-gestützten visuellen Assistenten, z. B. damit Mittelständler leistbaren internationalen Kundensupport rund um die Uhr und vielsprachig anbieten können. Von einfacher Reklamationsbearbeitung über die Anleitung einer Wartungsroutine bis zur interaktiven Störungsanalyse – unser Partner BlinkIn ist bereits technisch dazu in der Lage und entwickelt aktuell die ersten Anwendungen für die Industrie, die Versicherung und den Service.

# HUBER & RANNER

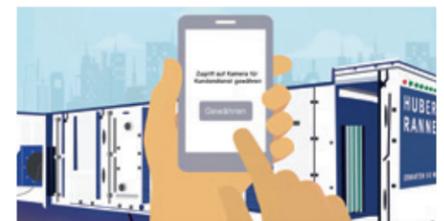
ERWARTEN SIE MEHR.

## X-CARE®

In wenigen Schritten zum Ziel



1. Sie rufen an.



2. Die Verbindung wird über X-CARE hergestellt.



3. Wir zeigen Ihnen, was zu tun ist.

## Impressum

Verantwortlich für den Inhalt  
Huber & Ranner GmbH  
Gewerbering 15  
D-94060 Pocking

Tel. + 49 (0) 85 31 / 705-0  
www.huber-ranner.com

Konzeption, Redaktion  
ADPLUS GmbH  
Neuburger Str. 101  
D-94036 Passau  
www.adplus-gmbh.de

Gestaltung  
cci Dialog GmbH  
Poststraße 3  
76137 Karlsruhe  
www.cci-dialog.de

#### Fotos/Abbildungen

Huber & Ranner:  
Seite 2: Service 4.0  
Seite 4: Bilder Randleiste

iStock.com:  
Seite 1 oben: alvarez  
Seite 3 oben: gordenkoff  
Seite 3 unten: rabbit75\_ist