

München

20. Oktober 2022

Helfen Sie Ihrem Kunden bloß
nicht zeitnah bei
seinen Problemen!



Dr. Markus Große Böckmann
Gründer & Geschäftsführer
oculavis GmbH



Unternehmenshintergrund

Seit 2016 entwickeln wir innovative Lösungen für den Kundenservice

200

Kunden

5,5 M

Umsatz

74

Mitarbeiter

26

Awards

27001

ISO-Zertifizierung



oculavis GmbH (Aachen, Germany)



oculavis Inc. (Chicago, USA)



oculavis Shanghai Co., Ltd. (China)

Wir sind **oculavis**!

Sie sind in guter Gesellschaft.



Und 200+ weitere Kunden



Mission

Wir integrieren den **AR Video Support** in die **Prozesse** unserer Kunden, um innovative Services zu ermöglichen.

ocula vis SHARE

AR Video Support für innovative Serviceprozesse



30 fps
Auf mobilen
Endgeräten



20+
Teilnehmer im
Videocall



Full HD
im Live- und
Stand-Bild



Live Zoom



Chat /
Übersetzer



Screenshots /
Videos (Cases)

Gesendet: Freitag, 23. September 2022 08:40

An: Markus Große Böckmann <grosseboeckmann@oculavis.de>

Betreff: AW: Besuch auf ihrem AMB-Messestand

Sehr geehrter Herr Grosse Böckmann,

danke für Ihre E-Mail.

Die Thematik AR-Remote Support Software haben wir schon mehrfach traktandiert und uns auch verschiedene Systeme vorführen lassen.

Da die Akzeptanz respektive die Bereitschaft des Endkunden für eine solche Lösung zu bezahlen nach wie vor nur in Einzelfällen vorhanden ist, werden wir vorerst keine weiteren Lösungen prüfen.

Für Ihr Verständnis danke ich Ihnen im Voraus und wünsche Ihnen weiterhin viel Erfolg.

Freundliche Grüsse

Sehr geehrter Herr Grosse Böckmann,

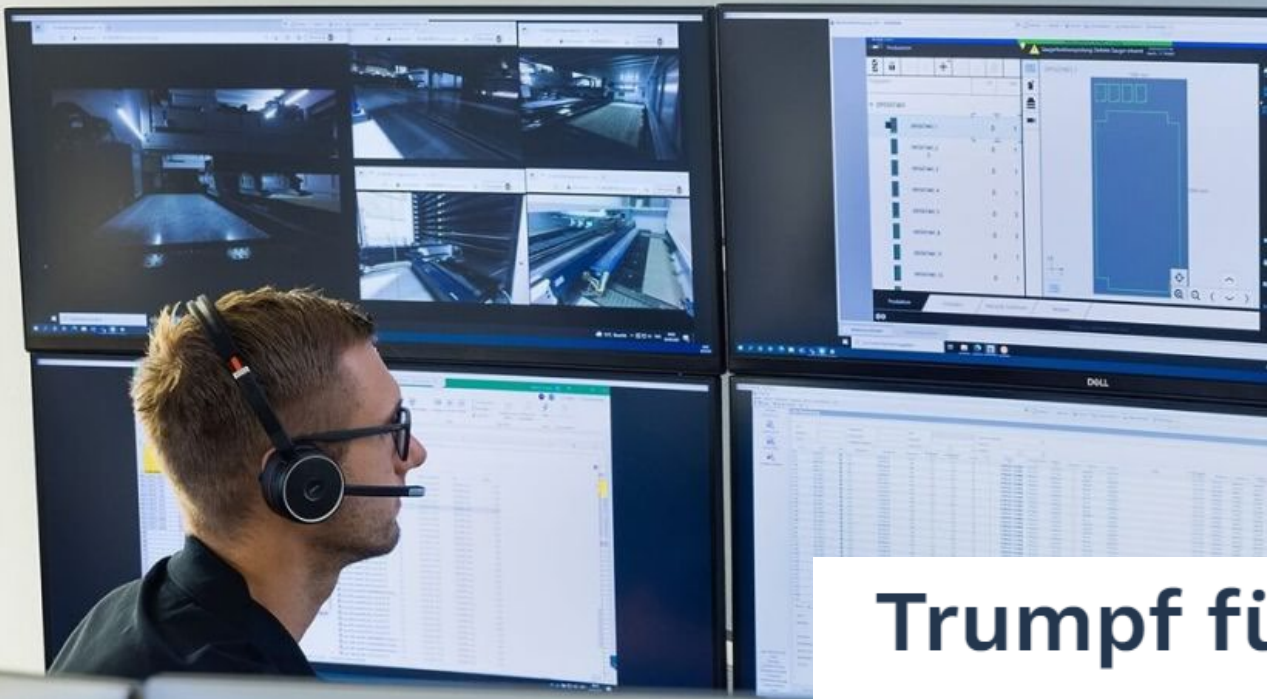
selbstverständlich verstehe ich Ihre Ansicht.

Da wir hinsichtlich Kundendienst andere strategische Ziele als die Einführung eines solchen Systems verfolgen, würden wir Sie bei einem allfälligem Interesse proaktiv kontaktieren.

Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Tag.

Akzeptanz respektive
Bereitschaft des Endkunden ..zu bezahlen
...nur in Einzelfällen vorhanden ist.

...andere strategische Ziele ...



Trumpf führt Pay-per-Part ein

Neues Geschäftsmodell: bezahlen für die reine Maschinennutzung

Trumpf bietet mit dem Geschäftsmodell Pay-per-Part ab der Euroblech eine neue Art der Nutzung von Laservollautomaten an. Kunden bezahlen nur für die tatsächlich gefertigten Bauteile.



Vom 22.09.2022

Quelle: <https://www.technik-und-wissen.ch/pay-per-part-trumpf-fuehrt-neues-geschaeftsmodell-ein.html>

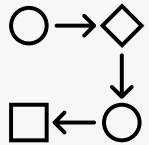
Akzeptanz respektive
Bereitschaft des Endkunden ..zu bezahlen
...nur in Einzelfällen vorhanden ist.

...andere strategische Ziele ...

Remote First Strategie

Die Integration in Serviceprozesse ist entscheidend für den Erfolg!

Prozessperspektive



Systemperspektive



Projekt- und Change-Management

Stakeholder

IT Security

Flowcharts

Authentifizierung

Business Case

REST API

Use Case Analyse

Kompatibilität



Website

Service-App

Kundenportal

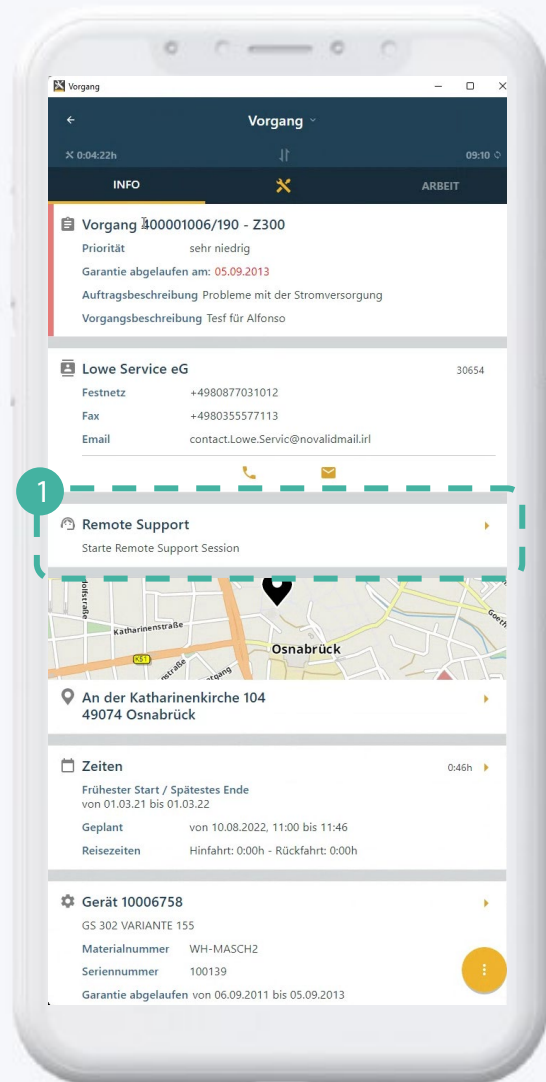




Integration



Integrieren Sie die Visual Assistance in Ihre Mobile Instandhaltung oder den Außendienst



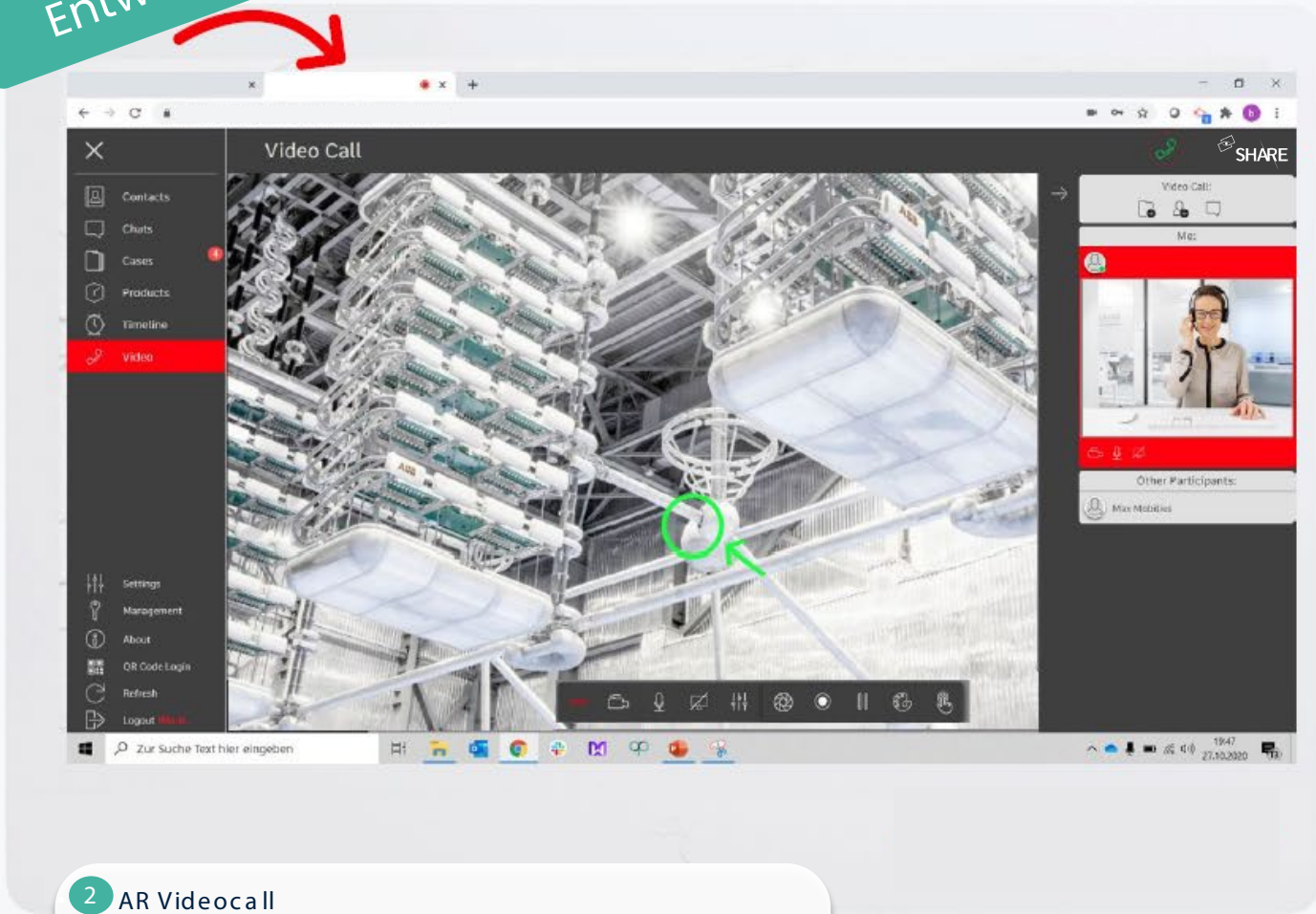
Integrationszenario: Visuelle Unterstützung für Außendienst- oder Wartungstechniker

- Der Außendienst- oder Wartungstechniker erhält seinen Wartungsauftrag über eine mobile App (in diesem Beispiel: SAP & mobileX- CrossMIP).
- Während des Auftrags treten Unklarheiten auf, die der Techniker nicht allein bewältigen kann.
- Der Techniker kontaktiert die Zentrale oder einen Kollegen über die Schaltfläche Remote Support.



- 1 Einfacher Zugang zu den Funktionen der visuellen Unterstützung:
 - ✓ AR Videocall starten
 - ✓ AR Videocall planen/ändern
 - ✓ Protokoll sämtlicher Metadaten
- Tägliche Routine der Außendiensttechniker zur Aufnahme, Planung und Dokumentation von Dienstleistungen

Entwurf



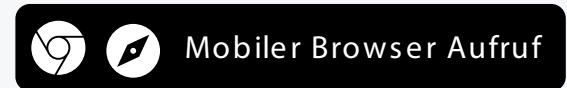
2 AR Videocall

- ✓ Erweiterte Funktionen zur Zusammenarbeit
- ✓ Integrierte Dokumentation (Videos, Fotos, Notizen, Meta data)

Zentrale und Techniker lösen und dokumentieren die Aufgaben gemeinsam und effizient.

2 Make the Video Call

mit Augmented Reality & integrierten Dokumentationsfunktionen



Entwurf



3 Alle Informationen werden aus dem Anruf an den SAP- Auftrag zurückgemeldet:

- ✓ Rückmeldung aller Ergebnisse des AR Videocalls
- ✓ In der Kundeninteraktion definierte Notizen ablegen
- ✓ Protokollierung von Anrufzeit, Dauer und Teilnehmer

Die Dokumentation wird durch die Integration für den Helpdesk und den Außendiensttechniker schnell und einfach.

Screenshots, Videos

←

Meta daten

←

Anmerkungen

←



Integration mit Wartungs- und Außendienstmanagement-Software

Technischer Support auf höchstem Niveau

- + Ein AR- Videocall mit oculavis SHARE verbessert die Remote- Zusammenarbeit und Problemlösung mit erweiterten Augmented Reality- Funktionen.
- + Die "Remote- first"- Strategie reduziert CO2- Emissionen, Reisekosten und Problemlösungszeiten und verbessert die Zufriedenheit des Teams.
- + Die Integration mit Mobile Maintenance oder Field Service Apps holt die Mitarbeiter in ihrer gewohnten Arbeitsumgebung ab und ermöglicht einen schnellen Videocall mit der Zentrale oder einem Kollegen.
- + Die Dokumentation mit Bildern, Videos und Notizen wird prozessintegriert in oculavis SHARE erstellt und direkt dem SAP- Auftrag im Visual Assistance Call hinzugefügt. Eine Dokumentation nach dem Anruf ist nicht erforderlich.

Erfolgsbeispiele

Es gibt zahlreiche Erfolgsbeispiele für Remote Services mit oculavis...

Remote inspection and expert support Scenario 1 – Voith Hydro

The loss of the distributor commutator function required a site visit to troubleshoot the exciter using the following methods:

- Measure output voltage from excitation cabinet
- Visually inspect rotating rectifier assembly
- Disconnect and measure rectifier continuity
- Isolated defective rectifier assembly
- Replaced rectifier assembly and returned to service

Remote inspection and expert support Example Scenario 2 – Voith Hydro

A failure in the synchronizing unit required a site visit in order to troubleshoot the exciter using the following methods:

- Measure output voltage from excitation cabinet
- Visually inspect rotating rectifier assembly
- Disconnect and measure rectifier continuity
- Isolated defective rectifier assembly
- Replaced rectifier assembly and returned to service

Remote expert support potential savings

- Schedule: 3 days of preparation and travel (75% of total outage)
- Cost: 24 work hours, travel expenses, 3 days of generation



VOITH

VOITH

Customer Success Liebherr-MCCtec GmbH

Remote Support für Baumaschinen und maritime Krane

Mehrwerte

- Verkürzung der durchschn. Zeit bis zur Reparatur um bis zu **50%**
- Senkung der jährlichen Servicekosten für Kunden um bis zu **20%**
- Reduktion der Vor-Ort-Service-Einsätze auf ein Minimum
- Reduktion der CO₂-Emissionen durch geringeren Reiseaufwand

Expertenunterstützung in Echtzeit

- White-Label-Lösung **XpertAssist**
- **160** (Remote) Experten unterstützen Kunden weltweit
- **42** Standorte sind miteinander vernetzt

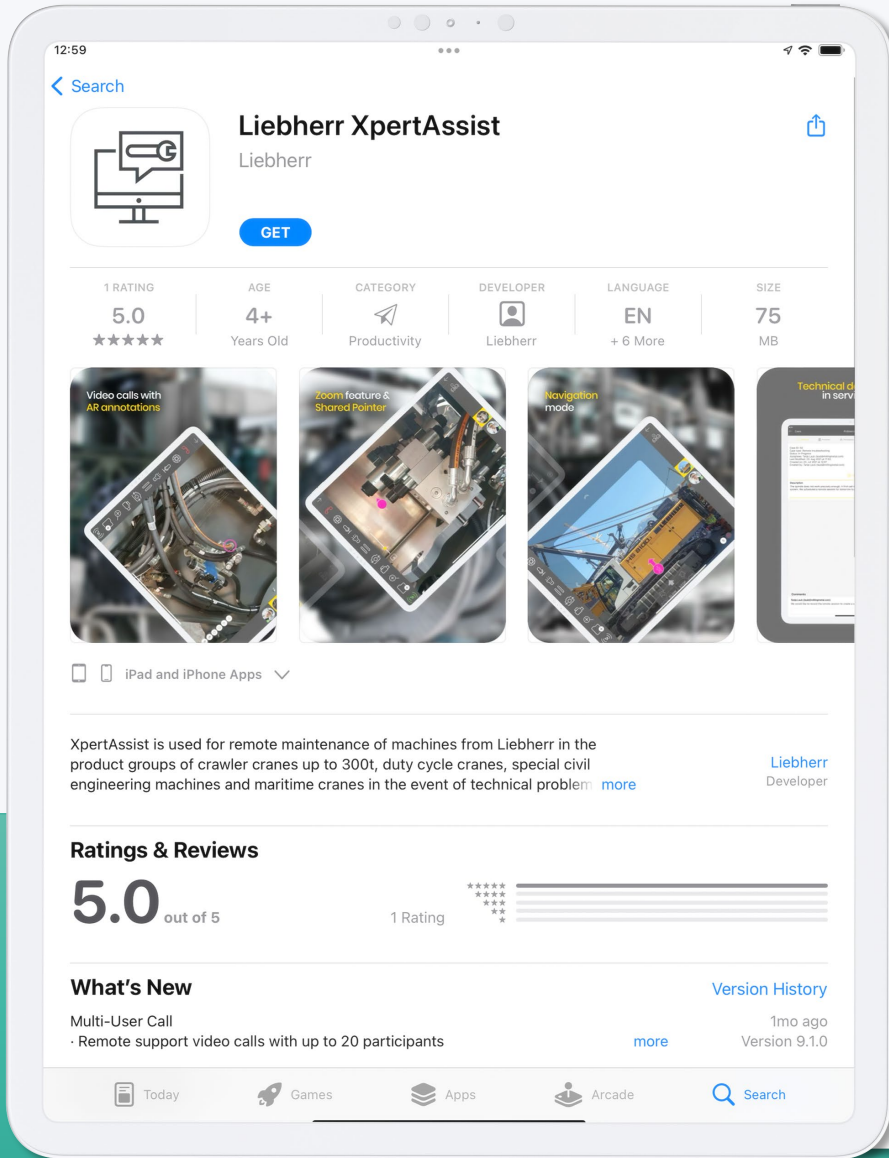
Herausforderungen

- Bis zu **45%** monatlicher Reiseaufwand für Servicetechniker
- Komplexer werdende Maschinen und neue Technologien
- Weltweiter Mangel an Fachkräften

Anwendungsfelder

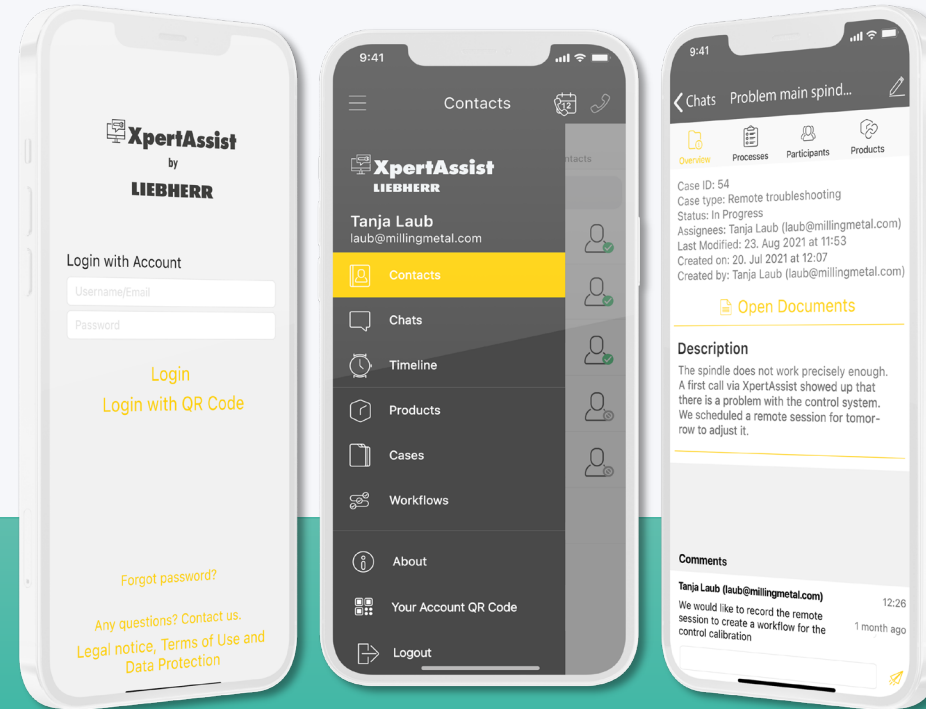
- Remote Fehleranalyse durch Servicepartner mit Kunden
- Remote Inbetriebnahmen mit Kunden
- Remote Training für Servicepartner und Kunden





Professionelles App & App Store Branding

Best-Practice Liebherr XpertAssist

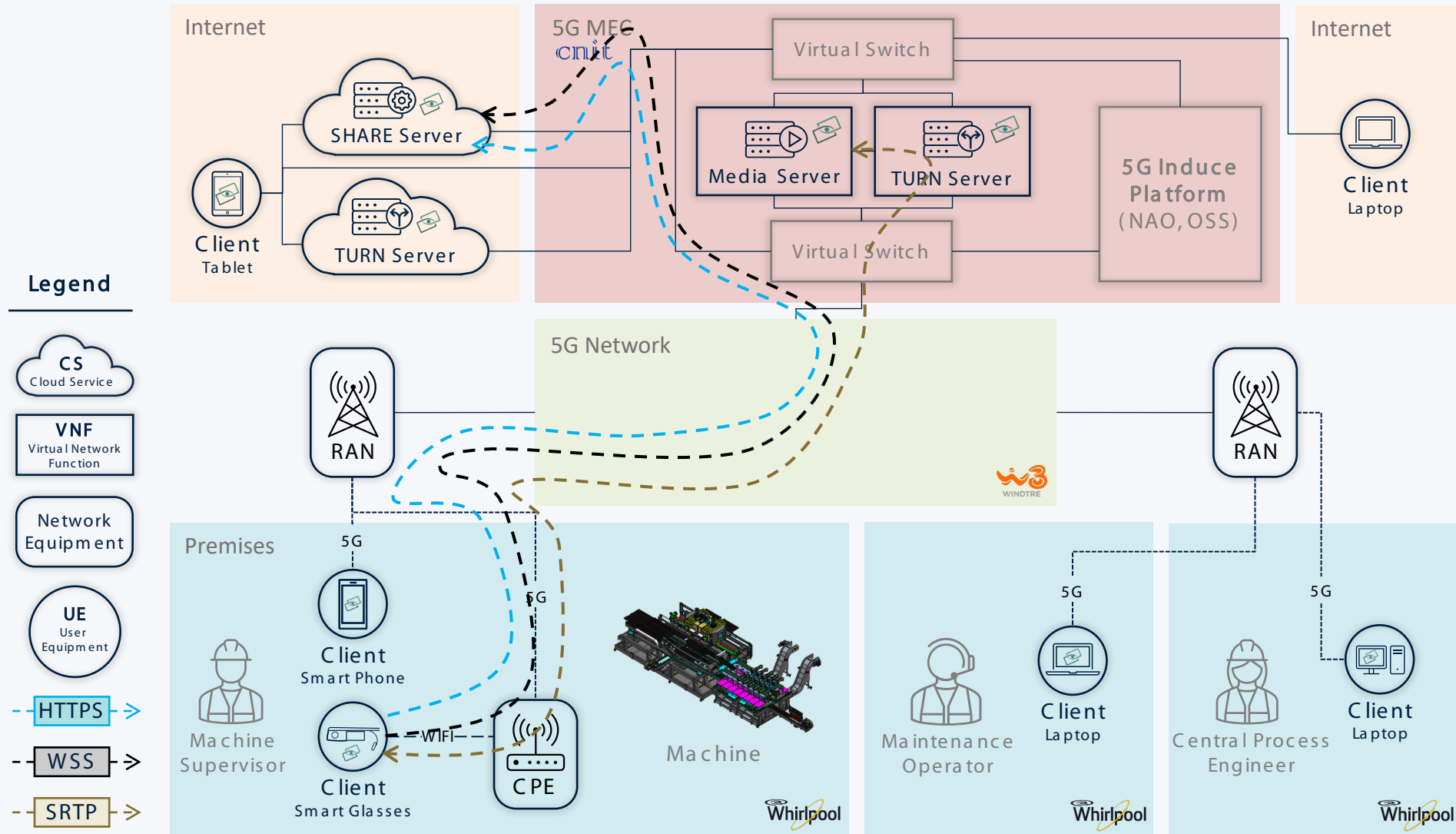


Auch ohne App-Installation

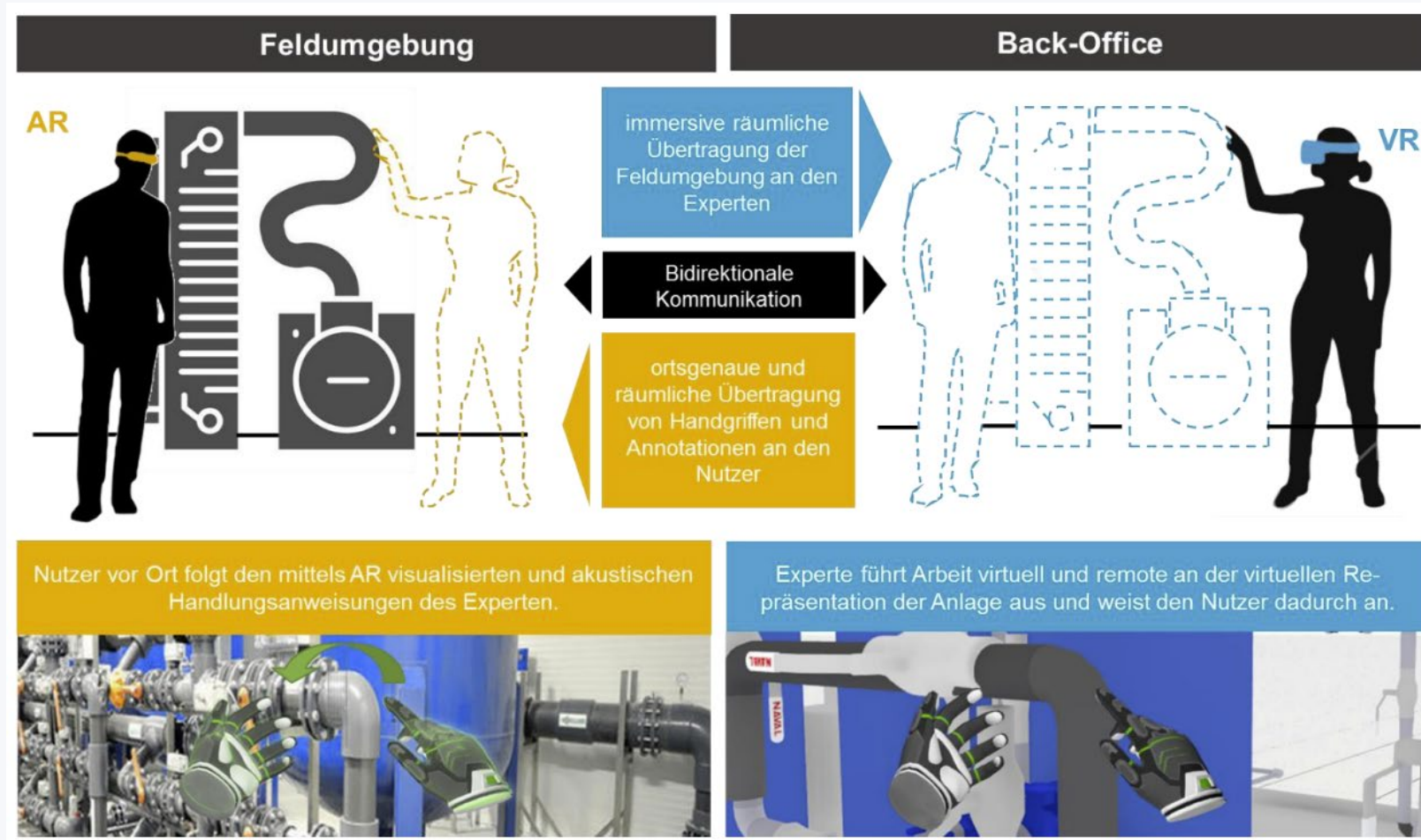


EU-Forschungsprojekt: 5G Induce (2022-2024)

5G Remote Support – Videostreaming in 4K für höchste Auflösungen



3D- Volumetrische Übertragung von Szenerien ans Backoffice





Vielen Dank

Helfen Sie Ihrem Kunden bloß nicht zeitnah bei seinen Problemen!



Dr. Markus Große Böckmann

Gründer & Geschäftsführer

Mobil: +49 160 7978 489

grosseboeckmann@oculavis.de