**TGW mit Smart Glasses im Service-Paket**

***Intralogistikexperte nutzt intelligente Brille für den ultimativen Durchblick***

**Ein einfacher Zugang mit großer Wirkung, der die Lösungssuche präziser, effizienter und effektiver gestaltet. Und vor allem schneller. Denn durch den Einsatz von Smart Glasses sind die TGW-Techniker in der Kundenanlage unschlagbar.**

Die Lifetime Services-Experten von TGW begleiten ihre Kunden während des gesamten Lebenszyklus einer Intralogistikanlage. Sie sind diejenigen, die jeden Tag nach Möglichkeiten suchen, die Kundenanlagen zu optimieren. Dabei modernisieren sie nicht nur die Anlagen beim Kunden, sie modernisieren auch ihre eigenen Prozesse. „Für unsere On-Site Engineers setzen wir ab sofort ein neues Augmented Reality Tool ein, das die Wartung massiv optimiert. Unsere Techniker vor Ort sind nun mit sogenannten Smart Glasses ausgestattet, also einer intelligenten Brille, über die sie mit den Fernwartungsteams verbunden sind und direkt in Echtzeit mit ihnen kommunizieren können“, erklärt Christoph Knogler, Director Global Lifetime Services der TGW Logistics Group.

**Durchblick mal anders**

Die Vorteile? Ganz schön umfassend. Denn die TGW-Servicetechniker betreten damit eine neue Ära der Fernwartung. „Die Techniker setzen die Brille auf und verbinden sich direkt mit den Teams der Hotline. Mit dem Support des Back-Office-Experten können sie Prozesse beschleunigen und vereinfachen. Sowohl für den Kunden als auch für den Techniker ist diese Entwicklung eine massive Erleichterung“, so Knogler.

Das Prinzip ist einfach: Vier Augen sehen manchmal mehr als zwei. Und wenn dies noch zeitgleich, ohne Verzögerung und in bester Qualität geschieht, ist die Lösungsfindung mit ein paar Mausklicks erledigt. Die Kollegen in der Hotline erhalten direkte Einblicke in die Kundenanlage und können über den Computerbildschirm erkennen, wie man bei der Wartung oder Problembehebung vorgehen muss. Die Lösung kann dem Kollegen vor Ort anschließend auf einen Bildschirm in seiner smarten Brille hochgeladen werden. Durch die vorgesehene Anbindung an die TGW-Systemlandschaft, erhält der Servicetechniker außerdem die Möglichkeit, sich wartungsrelevante Informationen nach Bedarf anzeigen zu lassen. Dafür reicht ein kurzer Blick auf die jeweilige Anlagenkomponente, an der zu diesem Zweck ein QR-Code angebracht ist. „Dieser neue Ansatz der Wartung ist nicht nur für uns besonders wertvoll. Die Benefits liegen auf der Hand: Der Kunde bekommt einen noch besseren Service und unsere Servicetechniker haben die perfekte Unterstützung, und dabei noch beide Hände frei um sofort reagieren zu können“, freut sich der Lifetime Services-Experte.

**Das Auge als Archiv**

Die Service-Techniker sind begeistert und freuen sich über das neue Tool. James Kidson, Technical Support Engineer bei TGW Limited in England: „Diese Brille schafft die perfekte Verbindung zwischen dem Office und den Kollegen On-Site. Wie steigern unsere Effizienz, unsere Effektivität und reduzieren die Reaktionszeit immens. Der Kollege im Office sieht genau das, was wir in der Anlage sehen und kann sofort reagieren. Wir müssen nicht mehr beschreiben, was das Problem ist, wie es aussieht, was wir in Händen halten, oder Fehlerberichte vorlesen.“

Ganz nebenbei funktioniert die schlaue Brille auch als Archiv. „Wir können mit der Brille auch bestimmte Prozeduren aufzeichnen und rekonstruieren, sozusagen mit der Funktion als Bibliothek oder Referenz, sollte das gleiche Thema in einer anderen Anlage auftauchen. Eine Brille pro Anlage reicht aus, denn damit kann man in kürzester Zeit reagieren“, erzählt Christoph Knogler.

Das Ziel ist, neben den TGW-Experten auch dem Wartungspersonal der Kunden die Möglichkeit zu bieten, diese neue Technologie zu nutzen. Durch den direkten Kommunikationskanal wird auch der Kontakt zum Kunden optimiert. „Die TGW-Hotline ist ein Begleiter, der den Technikern in der Anlage über die Schulter blickt. Ein Backup, das nicht nur bei der Problemlösung hilft, sondern heute schon die Technologie der Zukunft nutzt.“

[www.tgw-group.com](http://www.tgw-group.com)

**Über die TGW Logistics Group:**

Die TGW Logistics Group ist ein weltweit führender Systemanbieter von hochdynamischen, automatisierten und schlüsselfertigen Logistiklösungen. Seit 1969 realisiert das Unternehmen unterschiedlichste innerbetriebliche Logistiklösungen, von kleinen Fördertechnik-Anwendungen bis zu komplexen Logistikzentren.

Mit rund 2.600 Mitarbeitern weltweit realisiert die Gruppe Logistiklösungen für führende Unternehmen in verschiedensten Branchen. Dadurch erzielte die TGW Logistics Group im Wirtschaftsjahr 2015/16 Umsatzerlöse von 532 Mio. €.

**Bilder:**

Abdruck mit Quellangabe und zu Presseberichten, die sich vorwiegend mit der TGW Logistics Group GmbH befassen, honorarfrei. Kein honorarfreier Abdruck für werbliche Zwecke.

**Kontakt:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4600 Wels, Collmannstraße 2

T: +43.(0)7242.486-0

F: +43.(0)7242.486-31

E-Mail: tgw@tgw-group.com

**Pressekontakt:**

Martin Kirchmayr Daniela Nowak

Marketing & Communication Manager Marketing & Communication Specialist

T: +43.(0)7242.486-1382 T: +43.(0)7242.486-1059

M: +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com daniela.nowak@tgw-group.com