

## Use Case LESER: Digitale Abnahmen für verbesserten Kundenservice

### Einsatz von ADTANCE Support bei der Abnahme von Sicherheitsventilen durch LESER

Trotz stufenweisen Lockerungen ist die Coronakrise auch innerhalb der Wirtschaft noch nicht bewältigt. Aufgrund der Kontakt- und Abstandsregelungen sollen Mitarbeiter noch immer nicht reisen. Das produzierende Gewerbe musste seine Produktion teilweise ganz schließen oder auf ein Minimum reduzieren. Kundenservice und Vertriebstätigkeiten können noch immer vieler Orts auf Grund der Kontakteinschränkungen nicht in traditioneller Form persönlich getätigten werden. Besonders Unternehmen mussten sich in Zeiten von strengen Restriktionen mit der Situation arrangieren. LESER geht hier mit gutem Beispiel voran. Schon 2018 begann LESER die ersten Schritte hin zur Digitalisierung. In Zeiten von Corona wurden die Vorteile jedoch erst so richtig spürbar.

Bevor LESER die fertig produzierten Sicherheitsventile für deren Einsatzbereiche übergibt, kann der Kunde die Sicherheitsventile durch eine Benannte Stelle oder durch eigene Sachverständige prüfen und abnehmen. Dabei werden die Ventile gemäß vorgegebener Schritte bezüglich der Ansprüche der jeweiligen Kundenkreise geprüft und anschließend, wenn alle Vorgaben und Toleranzwerte eingehalten sind, abgenommen. Bisher mussten die Prüfer extra zu LESER anreisen, denn der Abnahmeprozess wird bei LESER direkt in der Fertigung durchgeführt.



Dank ADTANCE Support musste LESER seine Abnahmetätigkeiten und somit auch die Auslieferung von Sicherheitsventilen an Kunden, trotz Coronakrise, nicht einstellen. Mit der videobasierten Lösung ADTANCE Support digitalisiert LESER die Abnahme vollkommen. So kann das Unternehmen trotz Kontaktverbot kompetent, aus der Ferne und dennoch unter den Augen der Kunden Abnahmen von Sicherheitsventilen durchführen. Über den gesamten Abnahmeprozess hinweg teilt der Prüfer von LESER mit Hilfe der RealWear HMT-1 Datenbrille live sein Sichtfeld mit dem Kunden, sodass

dieser die Prüfung auf seinem Desktop oder mobilen Endgeräte durchweg verfolgen kann. Hat der Kunde Anmerkungen, kann dieser diese während der Prüfung kommunizieren oder bei speziellen Anliegen ein Screenshot des betreffenden Live-Stream-Ausschnitts machen, Anmerkungen direkt im Bild markieren und dieses zurück an den Prüfer schicken, sodass dieser entsprechend agieren kann.

Aber nicht nur während der Coronakrise bringt ADTANCE Support seine Vorteile zum Vorschein. ADTANCE Support ermöglicht auch im normalen Abnahmealtag von LESER effizienteres und effektiveres Arbeiten:



Da ADTANCE Support mit ADTANCE Workflow verknüpft werden kann, zieht LESER nun in Betracht die beiden Lösungen in Kombination zu nutzen. Durch das Checklisten und Workflow-System von ADTANCE Workflow können so Abnahmeprozesse noch produktiver und schneller durchlaufen werden.

„Mit ADTANCE Support als videobasierte, audiovisuelle Lösung bot sich uns selbst in dieser Krisenzeit die Möglichkeit, Abnahmen gemeinsam mit unseren Kunden durchzuführen.“ sagt Felix Hopfer, LESER ICT und Projektleiter zur Einführung von ADTANCE Support. „Aber auch für die Zukunft sehen wir die großen Vorteile, die wir unseren Kunden mit diesem Tool bieten.“

### Das Unternehmen:

LESER ist der größte Produzent von Sicherheitsventilen in Europa und damit eines der führenden Unternehmen innerhalb dieser Branche weltweit. Das Unternehmen agiert weltweit und hat Produktionsstandorte neben Hohenwestedt/Deutschland auch in China und Indien. Des Weiteren führt das Unternehmen zwölf Tochtergesellschaften und Büros in Europa, Asien und Amerika und im Nahen Osten. LESER stellt Sicherheitsventile für die verschiedensten Industrien, wie unter anderen für die Chemie, Öl und Gas, Pharma, Lebensmittel, Heizungs- und Klima und Schiffsbaubranche her. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 1.050 Mitarbeiter weltweit und steht Kunden mit Ansprechpartnern in über 80 Ländern zur Verfügung.