



Sicherer Zugriff aus der Ferne

Remote Service bei KUKA Industries

Statt Koffer packen, ins Flugzeug oder Auto zu steigen und teilweise weite Wege zu KUKA-Maschinen in der ganzen Welt zurückzulegen, stehen Servicetechniker von KUKA Industries ihren Kunden bei aufkommenden technischen Fragen auch online per Remote Service zur Seite. Für den Kunden bedeutet das: schnellere Reaktionszeiten, geringere Stillstandzeiten sowie Reduzierung von Kosten, da die Produktion in der Regel schnell weiterlaufen kann. Dazu übermittelt der Kunde aktuelle Maschinendaten per Ferndatenübertragung auf eine geschützte Internetseite, von der sie der KUKA-Experte in Echtzeit abrufen kann. So kann dieser sich binnen kurzer Zeit online einen Überblick über den Maschinenstatus verschaffen, schnell Fehler erkennen und beheben und dem Kunden professionelle Unterstützung bei der Instandsetzung geben.

Problem in zwei statt 24 Stunden gelöst

Hochkonzentriert betrachtet der KUKA-Servicetechniker seinen Bildschirm. Nicht etwa um den nächsten Flug zum Kunden zu buchen, sondern um diesem online direkt zur Seite zu stehen. Was war passiert? Eine Pressenautomations-Anlage in Südafrika, die in zwei Richtungen läuft, konnte nicht mehr von der einen in die andere Richtung umgerüstet werden. Das Problem: 10.000 Kilometer Distanz zwischen dem KUKA-Servicetechniker in Augsburg und der Anlage in Südafrika. Allein die Anreise würde mindestens 24 Stunden in Anspruch nehmen. Die Folge: Produktionsstillstand und über 100 Arbeiter müssten nach Hause geschickt werden. Der Produktionsausfall würde also einen Verlust von mehreren Zehntausend Euro bedeuten. Die Lösung: Der KUKA-Teleservice. Denn so konnte sich der Servicetechniker sofort auf die Online-Fehlerdiagnose begeben und gemeinsam mit dem Kunden die Anlage wieder zum Laufen bringen. „Innerhalb von nur zwei Stunden lief die Produktion wieder reibungslos. Der Produktionsstillstand wurde abgewendet. Somit konnte ein immenser Kostenverlust für den Kun-

den verhindert werden. Das freut uns und natürlich vor allem den Kunden am meisten“, sagt Martin Schilling, Serviceleiter von KUKA Industries.

Weltweit immer im Bilde

„Wir können jederzeit und überall auf die mit dem KUKA-Teleservice ausgerüsteten Maschinen zugreifen und somit schnell auf etwaige Kundenanfragen reagieren“, erklärt Martin Schilling. „Ob die Anlage bzw. die Maschine nun im russischen Novocheoksarsk oder im mexikanischen Celeya steht, macht dabei keinen Unterschied.“ Ein kleiner silberner Kasten ermöglicht die Ferndatenübertragung. Nur etwa so groß wie zwei dicke Reiseführer ist er, das Herzstück des KUKA-Teleservice. Er sammelt die Daten der Maschine bzw. der Anlage und gibt bei einer n.i.O.-Prüfung via E-Mail oder über die Service-Hotline dem KUKA-Experten Bescheid. Wie das funktioniert? Ganz einfach über eine schnelle Internetverbindung, sei sie nun via LAN-Anbindung oder Surfstick und einem VPN-Tunnel. So können die Daten direkt auf den KUKA-Teleservice-Server übertragen werden. Der Servicetechniker kann



Ein kleiner silberner Kasten ermöglicht die Ferndatenübertragung. Nur etwa so groß wie zwei dicke Reiseführer ist er das Herzstück des KUKA-Teleservice, sammelt die Daten der Maschine bzw. der Anlage. Dies funktioniert über eine schnelle Internetverbindung, sei sie nun via Kabel oder Surfstick und einem VPN-Tunnel. Mit einem Passwort kann sich der KUKA-Servicetechniker auf dem KUKA-Teleservice-Server einloggen, die Daten einsehen und eine Online-Fehlerdiagnose stellen.

sich dann mit einem Passwort einloggen und eine Online-Fehlerdiagnose stellen. Ein großer Teil der Probleme kann auf diese Weise behoben werden. „Sollte sich herausstellen, dass es sich um ein größeres Problem handelt, fährt der Experte selbstverständlich zum Kunden und sieht sich die Sache vor Ort an“, sagt Schilling. Der Vorteil für den Kunden liegt klar auf der Hand, denn durch die schnelle Reaktionszeit, kommt es bei der Produktion zu geringeren Stillstandzeiten. „Doch nicht nur, dass wir Produktionsausfälle vermeiden können und dadurch Verluste verhindern, macht den Teleservice zu einer besonderen Dienstleistung, sondern auch die Nachhaltigkeit spielt eine große Rolle“, erklärt Schilling. „Denn eine geringere Reisetätigkeit führt auch zu einer geringeren CO₂-Belastung für die Umwelt. Kunden, die den KUKA-Teleservice nutzen, tun gleichzeitig auch etwas für die Umwelt.“

Garni, Halbpension, all inclusive – individueller Service für jeden Geschmack

Wie schön, wenn man die bevorstehende Urlaubsreise nach seinen persönlichen Präferenzen auswählen kann. Nur Frühstück oder doch lieber Frühstück und Abendessen oder wie wäre es mit all inclusive? Ganz nach Geschmack lässt sich hier buchen. Genau diese Wahlfreiheit bietet KUKA Industries auch ihren Kunden, wenn Sie sich für den Teleservice entscheiden. „Unsere Kunden haben die Wahl, ob sie die Basic-, Professional- oder Premium-Variante haben möchten“, sagt Schilling. Die verschiedenen Pakete unterscheiden sich in Reaktionszeit und Inklusivstunden passend zur Maschinenauslastung. So erhalten Basic-Kunden zehn Inklusivstunden für eine geringe bis mittlere Auslastung. Die Reaktionszeit liegt hier bei einem Werktag, während Professional-Kunden mit einer mittleren bis hohen Auslastung, 20 Inklusivstunden und mit einer Reaktionszeit von sechs Stunden rechnen dürfen. Wer Premium bucht, erhält hingegen eine Reaktionszeit von nur drei Stunden bei ebenfalls 20 Inklusivstunden. Ein persönlicher Ansprech-

partner und KUKA-Servicetechniker sowie die Einbindung aller Fachabteilungen von der Konstruktion über die Inbetriebnahme bis hin zur Montage sind in jedem Fall inkludierte Leistungen des Remote Service von KUKA Industries. „Kunden, die eine Anlage bestellen, erhalten automatisch in den ersten zwölf Monaten unseren Remote Service in der Basic-Variante. Nach dieser Frist kann der Kunde dann entscheiden, ob er das Serviceangebot weiterhin kostenpflichtig nutzen möchte“, sagt Schilling.

Die Sicherheit geht vor – auch bei der Datenübermittlung

Ob man ins Auto steigt oder mit dem Flugzeug reist, es herrscht immer eine Anschnallpflicht, denn Sicherheit geht vor. Auch bei KUKA Industries spielt die Sicherheit, nämlich die Datensicherheit, eine große Rolle. So werden alle Datenströme in und aus dem KUKA-VPN-Router grundsätzlich über eine VPN-Leitung verschlüsselt geleitet. Zudem sind auf dem KUKA-VPN-Router Firewallregeln aktiv. Über den USB-Zugang am Teleservice-modul können Konfigurations- oder Systemaktualisierungen eingespielt werden. Zu keiner Zeit werden Daten auf dem KUKA-VPN-Router gespeichert. Alle Daten, außer der Konfiguration des KS Remote Service Client, die für den Betrieb nötig sind, liegen ausschließlich auf dem KUKA-Remote-Service-Server und damit im direkten Zugriff von KUKA.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns bitte unter marketing@kuka.de

KUKA Industries
Blücherstraße 144 | 86165 Augsburg | Deutschland
Tel. + 49 821 797-0 | Fax + 49 821 797-1991
info@kuka.de | www.kuka-industries.com

Angaben über Beschaffenheit und Verwendbarkeit der Produkte stellen keine Zusicherung von Eigenschaften dar, sondern dienen lediglich Informationszwecken. Die Abbildungen enthalten z.T. auch optionale Ausstattungen, die nicht zum serienmäßigen Lieferumfang gehören. Maßgeblich für den Umfang unserer Lieferungen ist der jeweilige Vertragsgegenstand.