



thyssenkrupp

Insights _Polysius



Innovativer Remote-Support als digitale Alternative zu örtlichen Dienstleistungen

Die aktuelle Weltlage hat auch uns dazu gezwungen, unsere Arbeitsweise anzupassen. So ist zum Beispiel der Dienstleistungsbereich im Bergbaugeschäft in Ländern wie der Türkei stark beeinträchtigt. Durch den Einsatz digitaler Hilfsmittel innerhalb des bestehenden Remote-Services von thyssenkrupp haben wir jedoch sichergestellt, dass unsere Geschäfte

reibungslos fortgesetzt werden. Auch über diesen Bereich hinaus lässt sich das Wachstumspotenzial digitaler Instrumente innerhalb der türkischen Wirtschaft erkennen.

Die türkische Regierung und der Privatsektor wollen das Land in den kommenden drei Jahren mit Hilfe des 11. Entwicklungsplans gemeinsam zu einer Volkswirtschaft mit einem Volumen von 1,1 Billionen US-Dollar ausbauen. Laut der jüngsten Publikation der Unternehmensberatung McKinsey zum Thema „Zukunft der Arbeit“ könnten Automatisierung, Künstliche Intelligenz und digitale Technologien zwar zum Verlust von Arbeitsplätzen führen, aber gleichzeitig auch Produktivitätssteigerungen, höhere Investitionen sowie Wachstum in der Dienstleistungswirtschaft mit sich bringen. Dies könnte bis 2030 zur Entstehung von bis zu 3,1 Millionen neuen Arbeitsplätzen in der Türkei führen.

Notwendigkeit eines umfassenden Remote-Services im Bergbau

Wir von thyssenkrupp sind uns der Bedeutung der Digitalisierung sehr bewusst. Mit mehr als 150 Jahren Erfahrung in der Türkei bietet thyssenkrupp Mining Solutions eine der modernsten, innovativsten, maßgeschneiderten digitalen Lösungen für Support und Dienstleistungen an, die den Kundendienst im Mining-Sektor verändern.

Die Welt entwickelt sich ständig weiter. Vor diesem Hintergrund hat thyssenkrupp den Remote-Service, in Ergänzung zu den bestehenden persönlichen Dienstleistungen, bereits seit Jahren zu einem festen Bestandteil im Bereich Bergbau gemacht. Angesichts der Komplexität der derzeitigen Situation hat die Option zur Fernwartung durch einen unserer Ingenieure an Bedeutung gewonnen, da der direkte Support vor Ort oft schwierig, wenn nicht sogar unmöglich ist. thyssenkrupp bietet den Remote-Support in erster Linie über zwei digitale Tools an, die unseren Bergbaukunden in vielerlei Hinsicht einen zusätzlichen Vorteil bieten.

So nutzt thyssenkrupp Türkei innovative Ansätze und einzigartige digitale Werkzeuge wie zum Beispiel unsere Smart Glasses und Remote Cameras (Remi-Cam), um den kontinuierlichen Betrieb seiner Bergbaukunden sicherzustellen. Dienstleistungen wie der rund um die Uhr erreichbare First-Level-Support werden von unserem Team in der Türkei angeboten, während der Remote-Support für technisch spezifischere Aufgaben von einem Team in Deutschland bereitgestellt wird.

Durch die Kombination von Smart Glasses und dazugehöriger App kann sich ein Kunde in der Türkei so direkt mit einem Bergbauexperten in Deutschland verbinden. Dies ermöglicht es dem türkischen Team den vor Ort Service zu leisten, wie etwa die sofortige Behebung von Fehlern. Der digitale Support steht ebenfalls für Services wie den Austausch von Zeichnungen, einfache Instandhaltungsarbeiten oder die Analyse von Gerätestörungen zur Verfügung. Dieser digitale Ansatz unterstützt den Kunden bei der schnellen Bearbeitung von Problemen, und hilft gleichzeitig bei der effizienten Planung anstehender Betriebsabläufe und trägt zur erheblichen Reduzierung von Kosten bei.

Die Remi-Cam wiederum ist ein innovatives Helmkamerasystem mit einer intelligenten Brille, das in Situationen eingesetzt wird, in denen ein erweiterter Remote-Support erforderlich ist. Das System zeichnet Daten in Echtzeit auf und gibt diese dann an die entsprechenden Experten in Deutschland oder der Türkei weiter. Es ermöglicht so die Fehlerbehebung in Echtzeit und bietet reguläre

Instandhaltungsdienste für komplexere und zeitaufwändigere Probleme. Dies spart nicht nur Zeit, sondern auch Kosten, da das Einfliegen von Technikern entfällt. Kunden benötigen lediglich ein Mobiltelefon oder ein Tablet, um einen thyssenkrupp-Fachmann zu kontaktieren.

Neben diesen neuen Tools bietet unser Team bei thyssenkrupp Mining Turkey weiterhin den bereits bestehenden Support über Microsoft Teams an, insbesondere zur Hilfe bei Anlagen- und Geräteproblemen. Zur umfassenden und langfristigen Unterstützung bei geplanten Instandhaltungsarbeiten, Inspektionen, Störungsbehebungen oder technisch anspruchsvollen Reparaturarbeiten vor Ort, bietet thyssenkrupp außerdem einen professionellen Remote-Support-Service an. Dieser Service ermöglicht virtuelle Präsenz und mobile Unterstützung, unabhängig davon, in welchem Teil der Welt Sie sich befinden. So können Kunden unsere Experten über ein Live-Stream-Videosystem konsultieren und schnelle Lösungsvorschläge für ihren Standort erhalten.

Fazit: Stärkung des Bergbausektors in der Türkei - Als Experte für industrielle Lösungen und digitale Werkzeuge sind wir von thyssenkrupp in der Lage, unseren Kunden eine Reihe von Dienstleistungen anzubieten und damit unsere Position als führender Partner für die Planung, den Bau und die Instandhaltung von Industrieanlagen und -systemen zu festigen. Die Bereitstellung einer auf Knopfdruck verfügbaren umfassenden Beratung hilft den Kunden im Bergbausektor in der Türkei, Produktivitätssteigerungen ohne Ausfallzeiten zu gewährleisten.
