

Pressemitteilung**Frankfurt University of Applied Sciences****Sarah Blaß**

30.04.2020

<http://idw-online.de/de/news746638>Forschungs- / Wissenstransfer
Maschinenbau
überregional**Statement: Corona: aktuelle Freiheitseinschränkungen als Chance für die rasche Digitalisierung des industriellen Service****Prof. Dirk Stegelmeyer von der Frankfurt UAS erklärt, wieso der Maschinen- und Anlagenbau die Digitalisierung des Service nun rasch angehen sollte**

Frankfurt am Main, 30. April 2020. Die aktuellen Reiseeinschränkungen führen auch im industriellen Service zu Problemen. Deutsche Maschinen- und Anlagenbauer verfügen über eine riesengroße „installierte Basis“ – in der Vergangenheit verkaufte Maschinen und Anlagen –, die sie teilweise über Jahrzehnte hinweg durch ihren industriellen Service (Kundendienst) warten und instand halten. Doch aufgrund der Reise- und Versammlungsbeschränkungen in der Corona-Krise, ist die Wartung nur eingeschränkt und unter schwierigen Bedingungen möglich. Prof. Dr. Dirk Stegelmeyer, Professor für Service Engineering an der Frankfurt University of Applied Sciences (Frankfurt UAS), sieht in dieser Herausforderung eine Chance für die Digitalisierung dieser Services.

„Die Unterstützung von Kundenpersonal, Servicedienstleistern oder dezentralen Kundendiensttechnikerinnen und -technikern mit Augmented Reality erhöht die Verfügbarkeit der beim Kunden installierten Anlagen. In der Gewährleistung können zudem Kosten gesenkt werden“, erklärt Stegelmeyer. „Software dazu steht von einer Vielzahl von Anbietern preiswert zur Verfügung.“ Als Hardware könnten zum Einstieg Smartphones und Tablets, unterstützend auch Datenbrillen – sogenannte Head Mounted Displays – genutzt werden. Stegelmeyer appelliert deshalb in diesem Zusammenhang an Unternehmen: „Gerade die aktuelle Corona-Krise sollte genutzt werden, um neue Wege im industriellen Service zu gehen, denn die Akzeptanz von Veränderungen ist zurzeit bei der Nutzung von Skype, Zoom & Co. besonders groß.“

Stegelmeyer sieht - unabhängig von der aktuellen Lage - weitere Vorteile: „Dank der Nutzung von Augmented Reality können neue Kundendiensttechniker/-innen schneller produktiv werden. Auf diese Weise kann der Fachkräftemangel in der Branche etwas gelindert werden. Zugleich wird der ökologische Fußabdruck von Servicemitarbeitenden durch den Wegfall von Wartungsreisen optimiert und so die Umwelt geschont.“

Die Forschungsgruppe Applied Research in Industrial Service („APPRISE“) um Stegelmeyer hat Barrieren und Chancen von Datenbrillen erforscht. Stegelmeyer weist in diesem Zusammenhang deshalb ausdrücklich auch darauf hin, dass die Einführung von Augmented Reality-gestütztem Field-Service unbedingt mit neuen Geschäfts- und Bezahlmodellen flankiert werden muss, damit Unternehmen kein Umsatz und Ertrag verloren geht.

Gerne steht Prof. Dr. Dirk Stegelmeyer für Interviews, Fragen und weitere Statements rund um das Thema zur Verfügung.

Zur Person Stegelmeyer

Prof. Dr. Dirk Stegelmeyer ist seit 2013 Professor für Service Engineering an der Frankfurt UAS. Er ist Studiengangsleiter des Bachelor-Studiengangs Service Engineering (Wirtschaftsingenieurwesen Service). In Forschung und Beratung befasst sich Stegelmeyer u. a. mit folgenden Themen: Service im Maschinen- und Anlagenbau, Servicestrategie, Geschäftsmodelle Service 4.0, Implementierung von Servicestrategien (z. B. Vertrieb von Dienstleistungs- und hybriden Produkten, dezentraler Service durch Handelsvertreter, Händler, Serviceniederlassungen sowie optimales Ersatzteilpricing).

Forschungsgruppe Applied Research in Industrial Service (APPRISE)

Die Forschungsgruppe Applied Research in Industrial Service (APPRISE) beschäftigt sich mit der Digitalisierung des industriellen Servicegeschäfts. Sie baut auf dem Studium Wirtschaftsingenieurwesen Service auf und forscht zu den Themen Augmented Reality, Geschäftsmodelle und Machine Learning for Predictive Maintenance. Aktuell wird ein Seminar zu AR-basierter Remote-Service (Fernservice mit Smartphones und/oder Datenbrillen) angeboten. Infos unter <https://www.frankfurt-university.de/?id=8208>.

wissenschaftliche Ansprechpartner:

Frankfurt University of Applied Sciences, Fachbereich 2: Informatik und Ingenieurwissenschaften, Prof. Dr. Dirk Stegelmeyer, Telefon: +49 69 1533-3946, E-Mail: stegelmeyer@fb2.fra-uas.de

URL zur Pressemitteilung: www.frankfurt-university.de/fb2

URL zur Pressemitteilung: www.frankfurt-university.de/apprise



Prof. Dr Dirk Stegelmeyer, Professor für Service Engineering an der Frankfurt UAS
Uwe Dettmar / Frankfurt UAS