

Holtec ist Preisträger bei den German Innovation Award 2022

Mit der Serviceplattform „Holtec mobile Services“ revolutioniert die Holtec
5 GmbH & Co. KG den Kundenservice. Die neue App bündelt die digitalen
Dienstleistungen des Unternehmens zu einem Service-Angebot. Bei der
Entwicklung stand im Vordergrund, die Wartungs- und die
Reparaturarbeiten zu verbessern und die Kommunikation mit den Kunden
transparenter zu gestalten. Mit der App konnte Holtec die Jury des
10 German Innovation Award überzeugen und den begehrten Preis in
diesem Jahr entgegennehmen.

Um die Jury des German Innovation Awards zu überzeugen, müssen die
ausgezeichneten Produkte innovativ Herausforderungen meistern. Mit
15 der App „Holtec mobile Services“ setzten die Hellenthaler Anlagenbauer
2022 Zeichen in der Kategorie Excellence in Business to Business. Jedes
Jahr zeichnet der German Innovation Award branchenübergreifend
Produkte und Lösungen aus, die durch ihre Nutzerzentrierung und einen
Mehrwert überzeugen.

20
Smarte Technologien und automatisierte Lösungen gehören in der
Holzbe- und -verarbeitenden Industrie zum Standard. Umfassende
digitale Lösungen in den Bereichen Remote Service und elektronischer
Ersatzteilbeschaffung sind kaum zu finden. Nach Recherchen auf der
25 LIGNA 2019 in Präsenzform war dies Anlass für Holtec neue Lösungen
für diese Bereiche zu entwickeln.

Ein elektronischer Ersatzteilkatalog oder die Fernwartung via Datenbrille
sind alleine keine revolutionären Techniken. Sie werden vielfach auf dem
Markt als Einzellösungen genutzt.

30

Holtec hat die Möglichkeiten der Digitalisierung ausgelotet, komplett ausgeschöpft und daraus mit der Service App ein neues Geschäftsmodell entwickelt. Die Service Plattform bündelt verschiedene Einzellösungen und Service Angebote. Sie ist erweiterbar und ermöglicht, die komplexen Service Prozesse nach innen und außen transparent zu dokumentieren und effizient zu bearbeiten.

Zusammen mit einem jungen, deutschen Softwareentwickler haben die Spezialisten des Unternehmens die „Holtec mobile Services“ als modulare Plattform entwickelt. Dazu gehören unter anderem die Bausteine e-Parts mit digitalen Ersatzteilkatalog und Remoteplus, ein Tool, das via Datenbrille Wartungs- und Reparaturarbeiten deutlich erleichtert. Ein weiterer wichtiger Baustein ist das Ticket System, das Kundenanfragen übersichtlich abbildet.

45 **Digitaler Zugriff auf alle Ersatzteile**

Über e-Parts kann der Kunde direkt auf den digitalen Ersatzteilkatalog sowie die dazugehörige Dokumentation seiner Anlage zugreifen. Grundlage hierfür ist ein digitaler Zwilling der Holtec Anlage. Er ist Ausgangspunkt für alle smarten Services der Plattform. Die Kunden können über e-Parts Ersatzteile einfach auswählen und bestellen. Ebenso lassen sich Wartungstexte und zugehörige Dokumentationen einsehen und als PDF abrufen. Um Wartungsarbeiten zu vereinfachen, bietet e-Parts die Möglichkeit, einen Wartungsplaner zu generieren und Wartungsanleitung abzurufen.

55

Wartungs- und Reparaturarbeiten per Datenbrille

zusammen mit einer VR-Datenbrille ist Remoteplus wohl das innovativste Tool der Plattform. Via Datenbrille vernetzen sich Holtec Servicetechniker und Kundentechniker in einem virtuellen Raum. Dabei schaut der Holtec-Techniker dem Kundenmitarbeiter über die Schulter und kann ihm mittels Live-Bildbearbeitung und Sprachsteuerung genaue Anweisungen bei

60

Wartung oder Reparatur der Anlage geben. Bei der Dokumentation der erledigten Arbeiten unterstützt eine Protokollfunktion.

65 So sorgt Remoteplus für eine schnelle Behebung der Probleme und sorgt für minimale Stillstandzeiten und damit für gesteigerte Anlageneffektivität. Zudem entfallen für die Techniker aufwendige Reisezeiten.

Kundenanfragen übersichtlich abgebildet

70 Das zentrale Ticket System ermöglicht es, Kundenanfragen übersichtlich abzubilden, schnell weiterzuleiten und transparent abzuarbeiten. Es garantiert die strukturierte, schnelle Koordinierung aller Serviceanfragen. Sowohl die Ersatzteilbestellung, die Anfragen zur Fernwartung via RemotePlus als auch allgemeine Themen lassen sich mit dem Tool gebündelt darstellen.

75 Zudem zeigt das System den Status der Bearbeitung an, was sowohl dem Kunden als auch Holtec unterstützt, effektiv und transparent zu arbeiten.

80 Mit Holtec mobile Services stärkt das Unternehmen seinen Kundenservice nachhaltig und ist so Technologieführer sowie Innovationstreiber der Branche. Um bestehende Funktionen zu verbessern und zu ergänzen, entwickelt Holtec die Plattform kontinuierlich weiter. Die App steht als Webanwendung und für Android- und Apple-Geräte ab Sommer 2022 zur Verfügung.



85

Bild 1: Das Holtec Team mit der Auszeichnung des German Innovation Award v. I. n. r. Alexander Gebele, Geschäftsführer, Patrick Baum, IT, Linda Schmitz, Service, Elena Wienand, Techn. Dokumentation, Phillipp Kupp, Elektrokonstruktion.

90



Bild 2: Auszeichnung als Winner German Innovation Award Kategorie Excellence in Business to Business



95 Bild 3: Jan Zimmer, Projektleiter, (links) unterstützt über Remoteplus den Servicetechniker der Kronospan Gruppe in Belarus



100 Bild 4: Datenhelm und Service App - zentrale Elemente des Tools Remoteplus

Pressekontakt: Manuela Heinen | Marketing und Kommunikation HOLTEC

105 Tel. +49 2482 82-69 mheinen@holtec.de