

Mit Expertenunterstützung aus der Ferne dem Fachkräftemangel trotzen

Komplexe Fahrzeugprobleme mit „Remote Expert Support“ lösen

Von Julian Mayer, Produktmanager bei Softing Automotive Electronics GmbH

Moderne Fahrzeuge werden mit zunehmender Digitalisierung und durch daten- und softwaregetriebene Entwicklungen immer dynamischer. Fahrzeugfunktionen werden längst über die „Systemgrenze Fahrzeug“ hinaus realisiert. Mit neuen Fahrzeugarchitekturen werden die Wartungs- und Reparaturprozesse kommender Fahrzeuggenerationen immer komplexer und stellen Werkstätten sowie mobile Serviceteams vor enorme Herausforderungen.



Das Wissen der Mechaniker und Mechatroniker über aktuelle Wartungs- und Reparaturmaßnahmen ist aufgrund fehlender oder unzureichender Tools, Prozesse und Trainings oftmals nicht auf dem neuesten Stand. Der akute, weiter steigende Fachkräftemangel verschärft diese Situation zusätzlich eklatant! In Zukunft ist ohne die entsprechende Expertise und hoch spezialisierten Fähigkeiten das effektive und effiziente Erkennen von Fehlerursachen an Fahrzeugen und deren Behebung nicht mehr möglich.

Eine wirksame Möglichkeit, die große Lücke zwischen tatsächlichem Bedarf und örtlich vorhandener Expertise zu schließen, stellt der „Remote Expert Support“ dar. Der Re-

remote Expert Ansatz hilft dabei, die Zusammenarbeit im Aftersales Service zur Lösung technischer Probleme deutlich zu erleichtern: Servicetechniker vor Ort am Fahrzeug können sich virtuell mit Fachexperten verbinden und insbesondere bei komplexen Sachverhalten eine Anleitung aus der Ferne erhalten. Durch die Unterstützung des Technikers durch den Remote Experten können mögliche Fehlerursachen schneller gefunden und behoben werden. Darüber hinaus kann der Support aus der Ferne auch als Entscheidungshilfe für eine geeignete Maßnahme dienen, z. B. bei der Abwägung zwischen Reparatur oder Tausch. Möglicherweise gibt es für solch unklare Situationen Vorschläge durch den Experten, die eine

günstigere Lösung des Fehlers ermöglichen. Es kann auch eine komplette Maßnahme, wie z. B. eine Steuergeräte-Parametrierung oder ein Softwareupdate, wofür der Servicetechniker vor Ort nicht ausgebildet ist, unter – aus Safety-Gründen – der „Überwachung“ des Service Technikers vor Ort remote vom Experten durchgeführt werden. Und auch Schulungen und Trainings von Mechanikern lassen sich somit digital und ortsunabhängig direkt über die Diagnoselösung durchführen.

Der Remote Expert Support hilft also dabei, Unternehmensprozesse effizienter zu gestalten, serviceorientierte Geschäftsmodelle im Aftersales zu etablieren, kostspielige Reisen zu vermeiden und letztlich erheblich Zeit und Kosten zu sparen. Der Remote Expert Support ist in der Aftersales-Diagnoselösung Softing TDX bereits integriert. Der Servicetester Softing TDX unterstützt Techniker durch innovative Reparaturprozesse und -abläufe sowie geeignete Dokumente, wie z. B. Fotos, Videoanleitungen und Manuals, die bei der Instandsetzung helfen. Diese werden passend zur jeweiligen Situation oder Problemstellung direkt im Tool angezeigt. Aufgrund der sich schnell weiterentwickelnden Technologien und ändernden Rahmenbedingungen ist es von zentraler Bedeutung, die Aftersales-Lösung samt Reparaturprozesse und -anleitungen immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Durch den cloudbasierten Ansatz ist dies in Softing TDX stets gewährleistet.

Weitere Informationen zu Softing TDX
<https://t1p.de/drn0c> 