

Vortrag zu Remote-Service



Agenda

- Firmenvorstellung ZAHORANSKY
- Anforderungen an Remote-Service
- Vorstellung der ZOLVE Service-Plattform
 - ZOLVE Portal
 - ZOLVE App
 - ZOLVE Service-Case
 - Einsatzszenarien
- Erfahrungen bei der Umsetzung
 - Herausforderungen
 - Chancen von Remote-Service
- Fragen



Mehmet Ermis
Head of Global Sales Standard Products



Moritz Seger
Head of Technical Product Marketing



ZAHORANSKY
PERFECTLY DIFFERENT

get
ready



8 Subsidiaries, 5 Production sites

900 Dedicated employees

120 Years of experience

100% Family run company

Hello



Trading volume 96 mio. € 2021

Order income 102 mio. €

33% Molds, 67% Machines

Qualified employees, 10% trainees

Fact



Billion products worldwide

Produced on ZAHORANSKY

Used in all kinds of situations

Affects each one of us

BILLIONS



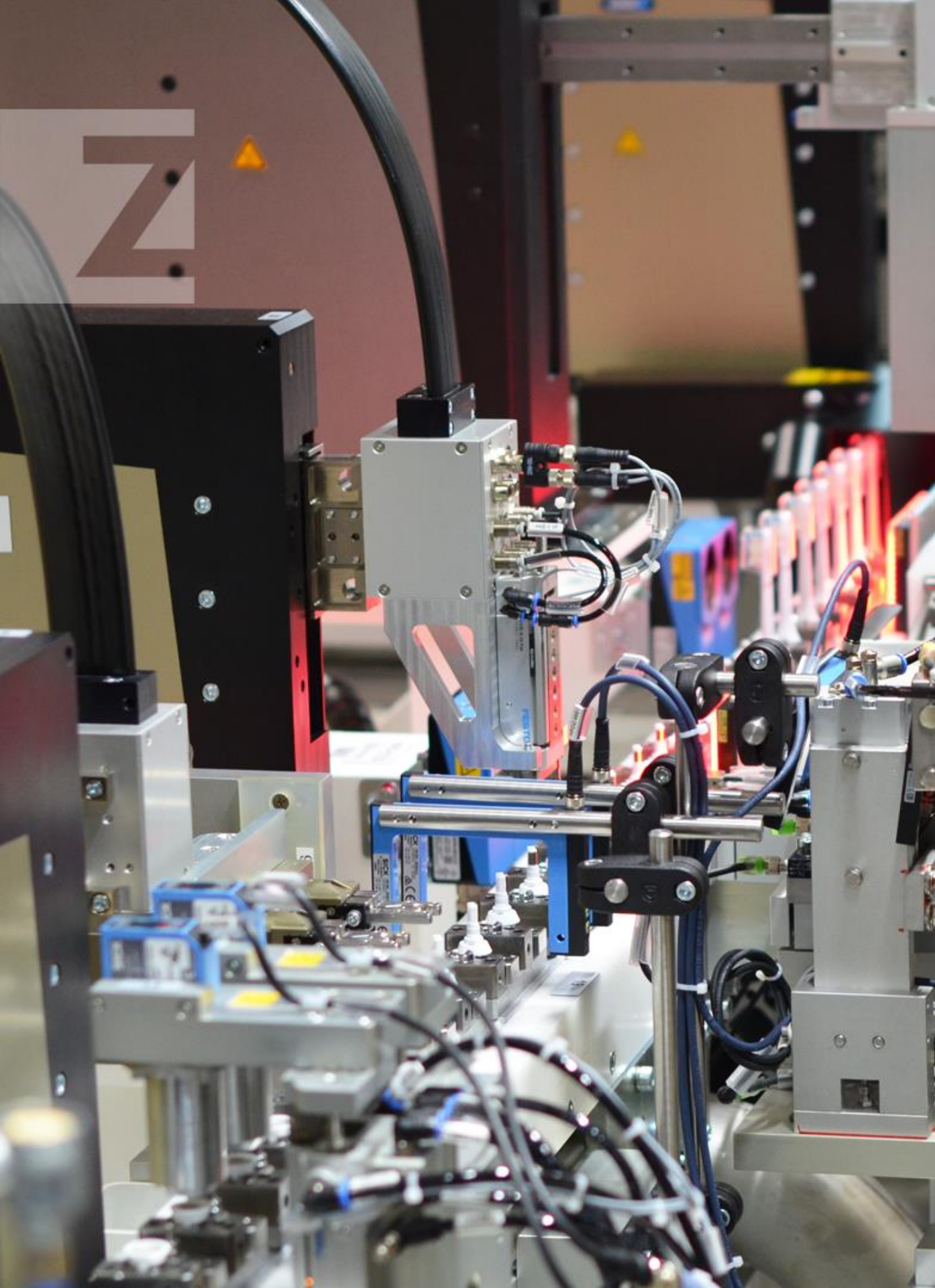
Oral Care

Technical & Household

Medical Technology

Cosmetic & Packaging

Markets



Integrated assembly lines

Modular handling solutions

Advanced production cells

All intelligently connected

Automation



Machinery

Durable and well engineered

Intelligent machinery design

Same software surface

Unbeatable efficiency



Molds

Injection molds up to 7C

Optimized and tailored

Precision, quality, reliability

Integration in production lines



Unique

Consistent partner

Advanced technology

4 Competence areas

All perfectly connected



Partner

3M, BBraun, Bürstenmann, Sunstar, Colgate, Condor, Hayco, Dentaïd, GSK, Ebisu, Ebnat, Eli Lilly, Fresenius Kabi, Mink, Curaden, Jabil/Nypro, Vikan, Johnson&Johnson/Ethicon, Libman, Lion, Medtronic, Nemera, Rialto, FHP, Philips, Ponzini, P&G, Ranir, Osborn, Sanderson, Schiffer, SiO2, CFS Brands, Taihei, Team, Thermo Fisher, Trisa

Anforderungen an Remote-Service Lösung

Schnelle Umsetzung wegen Corona gefordert!

Kundenanforderungen

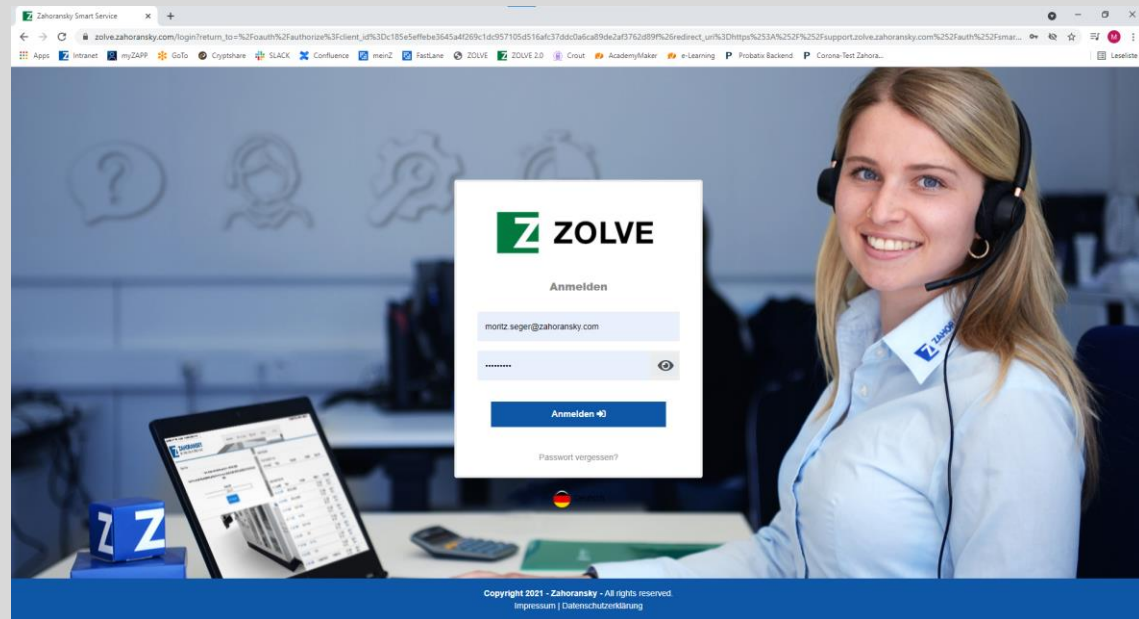
- Schnelle / zielführende / persönliche Problemlösung
- Kommunikation per Audio / Video
- Keine Anschaffung oder Installation spezieller Hard- & Software
- Keine zusätzlichen Kosten gegenüber herkömmlicher Lösungen
- Schneller Einsatz ohne Registrierung

Unsere Anforderungen

- Schnelle Problemlösung
- Schnelle Installation von Hard- & Software während Einsatz beim Kunden vor Ort
- Verbesserte Auflösung der Videoqualität
- Lösung zur Nutzung an allen Z-Standorten

ZOLVE Service-Plattform

 **ZOLVE** besteht aus...



ZOLVE Portal

(wird browserbasiert am Computer genutzt)



ZOLVE App

(wird mobil genutzt)

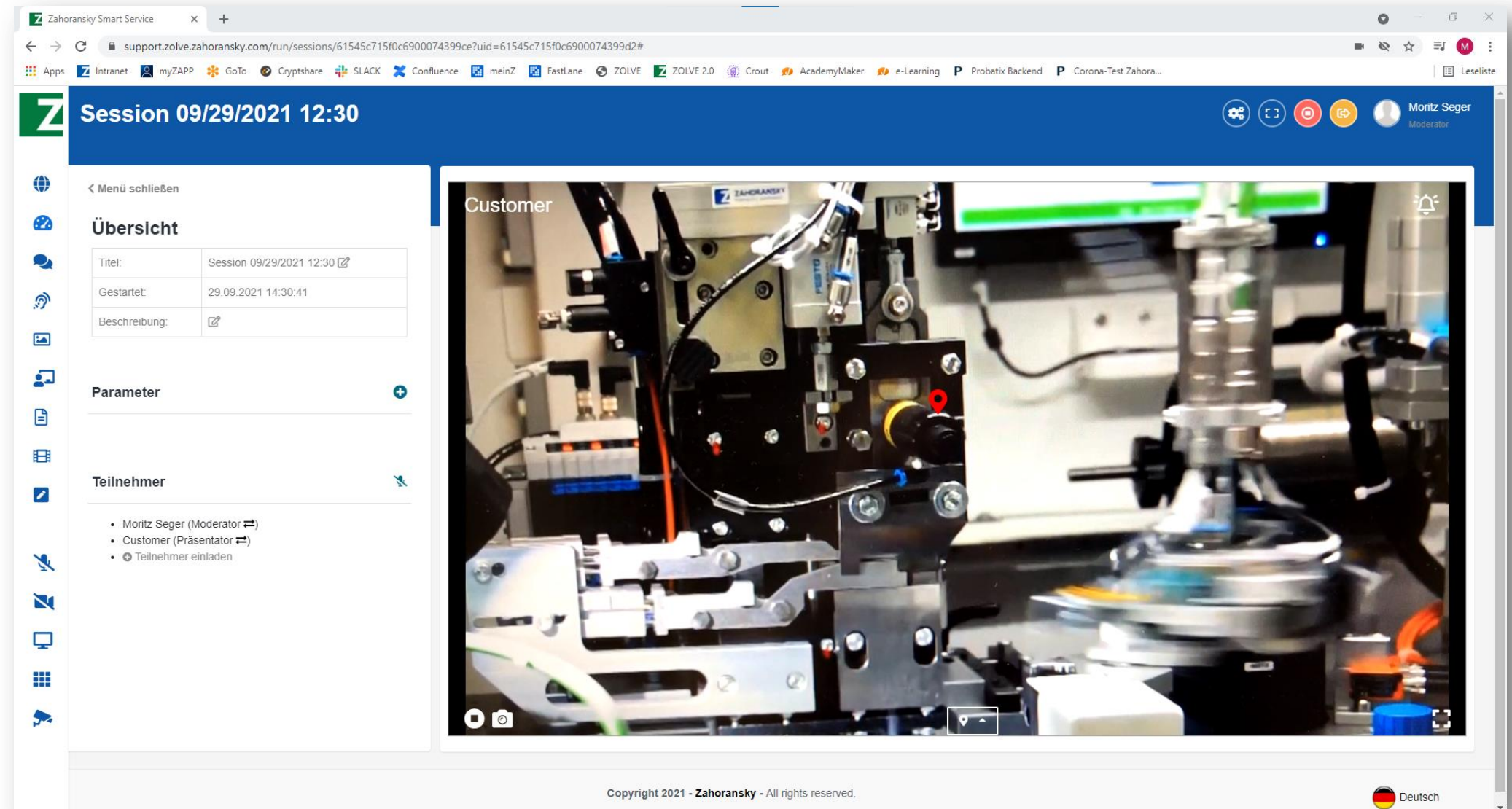


ZOLVE Service-Case

(Mobiler Kamerakoffer)

ZOLVE Portal

- Browserbasiert
- Keine Installation
- Keine Registrierung
- Kommunikation via Audio / Video / Text
- Zusätzliche Funktionen:
 - Übersetzung von Sprach- / Textnachrichten
 - Bild- und Videoaufnahmen
 - Markierungen setzen
 - Teilen von Dokumenten
 - Erzeugen von Reports
- Zuschalten mehrerer App-User zur Remote-Sitzung



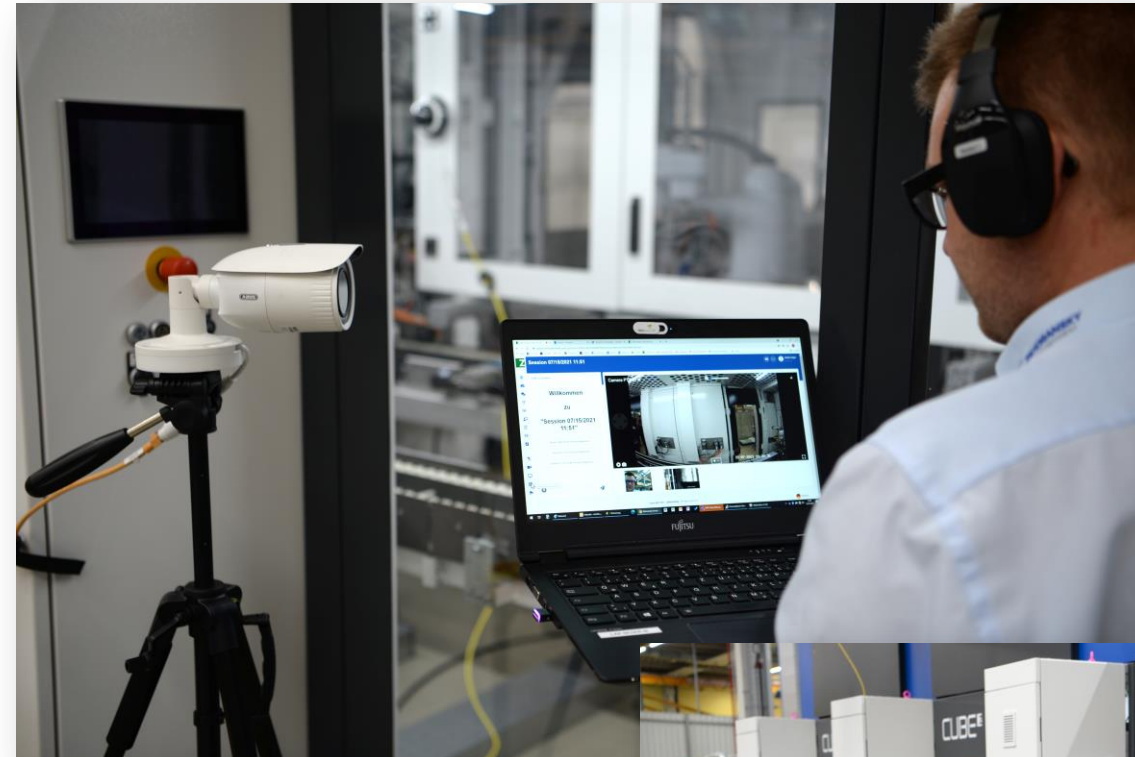
ZOLVE App

- Kostenlos erhältlich in Appstores
- Läuft auf allen gängigen Smartphones / Tablets
- Funktionsumfang wie zuvor beschrieben



ZOLVE Service-Case

- Mobile Lösung zum Videostreaming
- Enthält:
 - Server & Switch
 - 4x Kameras
 - Stative / Halterungen
 - 2x Bluetooth Headsets mit ANC
 - Mobilfunkrouter / WLAN-Antenne
- Kameras loggen sich selbstständig ins ZOLVE Portal
- Deutlich höhere Videoauflösung



Einsatzszenarien



- Remote FAT in ZOLVE
- Remote Inbetriebnahme & SAT in ZOLVE
- Troubleshooting
- Kommunikation zwischen den Z-Standorten



Herausforderungen



- Schnelle Umsetzung gefordert (wegen Corona)
- Sprache, Zeitverschiebung, Distanz, Technik
- Internet ist nicht gleich Internet
- Z-Interne Akzeptanz schaffen bei Mitarbeitern
- Hoher interner Schulungsaufwand
- Es kommt meist nicht wie geplant → mehr Flexibilität & Spontanität
- „Z-Faktor“ → Kunden-Wirkung & Bindung



Chancen von Remote-Service

- Schnellere Problemlösung bzw. Abarbeitung von offenen Tickets
- Dokumentation von Service-Tätigkeiten
- Ersparnisse durch Wegfallen von Reisen
- Unabhängigkeit bei Reisebeschränkungen
- Effizienz: Experten können zentral mehr Kunden / Kollegen betreuen als dezentral während Kundeneinsatz
- Innovations-Charakter
 - Kundenbindung & -begeisterung
 - Beitrag zum Klimaschutz

