

# Modernisierte Dialogannahme

Im Lexus-Forum Osnabrück startete ein Pilotprojekt: Eine Augmented-Reality-Brille ermöglicht es, Probleme aus der Ferne zu lösen. Der Kunde kann bequem per Videochat mit dem Servicetechniker kommunizieren.



Fotos: Jack Kuller/Toyota Deutschland

Lexus-Servicetechniker mit AR-Brille in der Werkstatt

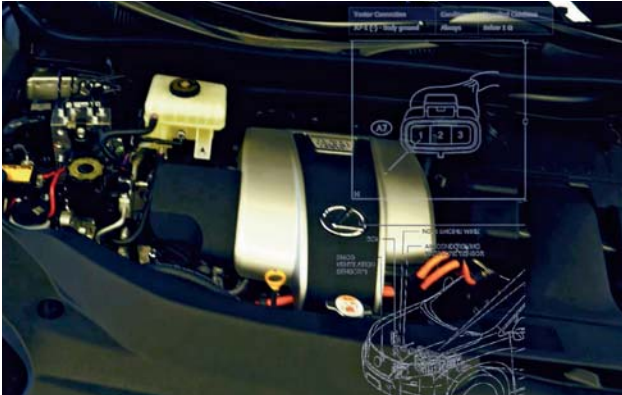
**Augmented Reality (AR)**, sprich die „erweiterte Realität“ ermöglicht es, in die reale Umgebung digital animierte Objekte zu integrieren. Mit einem einfachen Handyfoto des Wohnzimmers lässt sich so beispielsweise schon testen, wie das neue Sofa in der Ecke aussehen würde. Diese Technologie hat sich auch Lexus zunutze gemacht. Man versucht, es dem Kunden so bequem wie möglich zu machen. Wäh-

rend der Dialogannahme muss der Kunde nicht mehr in die Werkstatt kommen, sondern der Servicetechniker zeigt ihm über seine AR-Brille per Live-Übertragung, was er gerade am Fahrzeug macht.

Der Kunde kann das Ganze in der Lounge im Autohaus oder im Büro am Arbeitsplatz über Videochat mitverfolgen und mit dem Techniker kommunizieren. So können schnell und einfach Mängel durch-

gesprochen oder ein Auftrag erweitert werden. Und der Videochat lässt sich aufzeichnen und für das Protokoll verwenden. „Der Kunde muss im Winter nicht mehr unter das tropfende Auto in die Werkstatt“, so Andreas Stege. „Deshalb ist die AR-Brille ganz im Sinne unserer Kundenzufriedenheit und Kundenbegeisterung. In unserem Lexus-Forum haben wir ‚Omotenashi‘, das japanische Konzept für Gastfreundschaft,

**Sicht des Technikers durch die AR-Brille: Hier wurden technische Zeichnungen und Informationen direkt auf das Display der Brille gesendet**



**Der Kunde sieht auf dem Tablet die Videoübertragung der AR-Brille. Dort kann der Techniker auch Stichpunkte oder Screenshots erstellen**



## Die **AR-Brille** ist robust, stoßfest und mit jeder Sicherheitsausrüstung kombinierbar.

bereits umgesetzt. Wir hoffen, unsere Kunden durch die Möglichkeit der AR-Brille auch beim Thema Dialogannahme mit größter Zuverlässigkeit und Aufmerksamkeit zu begeistern“, erklärt der Geschäftsführer von Auto Weller.

Die im Rahmen der Testphase genutzte AR-Brille der Firma Real Wear ist speziell für den Einsatz in der Industrie entwickelt worden. Sie ist robust, stoßfest, mit jeder Sicherheitsausrüstung kombinierbar und auch für Brillenträger problemlos geeignet. Die AR-Brille lässt sich einfach auf- und absetzen, ein Display schwebt vor dem Auge des Technikers. Eine Kamera zeichnet auf, was der Träger sieht, und kann es bei Bedarf an ein anderes Gerät wie ein Tablet übertragen. Das Ganze passiert dabei in Echtzeit und störende Umgebungsgeräusche werden ausgeblendet.

### **Digitalisierung für den Aftersales**

Die AR-Brille macht es nicht nur den Kunden bequemer und einfacher, sondern auch dem Servicetechniker im Autohaus.

Er kann die Brille nutzen, um sich über die Sprachsteuerung von dem „Augmented Support“-Team, sprich der technischen Händlerbetreuung bei Lexus, Informationen direkt in die Brille senden zu lassen. Achim Koch, Manager Produktqualität bei Lexus, erklärt: „Kommt der Lexus-Händler beispielsweise mit einem sicherheitsrelevanten Problem auf uns zu, wird im Regelfall auch ein technischer Experte aus der Europa-Zentrale hinzugezogen. Vor Ort angekommen, kann sich dieser mit Hilfe der AR-Brille nun beispielsweise mit dem Entwickler in unserem Headoffice oder einem Zulieferer verbinden und beide können das Problem gemeinsam schnell und effektiv lösen.“

Der Informationsaustausch über die Real Wear HMT-1 ist dabei in beide Richtungen möglich. Der Entwickler oder Zulieferer verfolgt die Arbeit aus der Sicht des technischen Experten auf seinem Bildschirm im Büro, kann bei Bedarf aber auch Dokumente oder Bilddateien in das Tablet-Display der AR-Brille senden. Diese Informationen erscheinen dann direkt vor dem

Auge des Spezialisten und können ohne Verzögerung umgesetzt werden. Um lange Erklärungen zu vermeiden, kann der Entwickler beispielsweise auch ein Foto des Live-Bildes machen, relevante Markierungen einfügen und das Foto zurück an die Brille ins Autohaus senden.

### **Weitere Einsatzmöglichkeiten**

Ist das in den fünf größten europäischen Märkten Italien, Spanien, Frankreich, England und Deutschland durchgeführte Pilotprojekt mit der Real Wear HMT-1 erfolgreich, sind weitere Einsatzgebiete zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit denkbar. So kann die AR-Brille beispielsweise im Verkauf genutzt und Produktneuvorstellungen via Live-Schaltung aus dem Showroom einem großen Publikum zugänglich gemacht werden.

Es wäre auch vorstellbar, dass der Kunde die AR-Softwarelösung nutzt, um spontan Unterstützung des Serviceteams via Videochat zu erhalten. Der Servicemitarbeiter kann auf dem Videobild auch Skizzen und Markierungen erstellen. Dies ermöglicht es dem Kunden, das Problem an Ort und Stelle selbst zu lösen, da der Serviceberater durch die Handykamera das Problem des Kunden besser nachvollziehen kann als nur über das Telefon. „Ein Einsatz der AR-Brille wäre selbst für die Schadensabwicklung denkbar. Die Versicherung schaltet sich einfach live dazu, während das Auto inspiziert wird“, sagt Koch.

*Nina Lipp*