

## **PRESEMITTEILUNG**

### **Neue Kameralösung und VR-Datenbrillen lösen Störfälle schnell und sparen Kosten**

RSA Service in Corona-Zeiten

*Schwerte, 22.04.2021 - Der RSA After-Sales-Service ist in seiner erfolgreichen Kundenunterstützung immer mehr digital unterwegs. Außer den aktuell COVID-19 gerechten Vororteinsätzen von Technikern bei Kunden im Notfall und dem bereits bestehenden Remote-Service, bietet der ASS nun eine neue, erfolgreiche und qualifizierte Störbehebung an: Videoübertragung mithilfe von Kameraeinsätzen und VR-Datenbrillen.*

Die RSA bietet ihren Kunden mehrere Möglichkeiten im Support für Störbehebungen. Das Unternehmen setzt im Notfall weiterhin einen erfahrenen RSA Techniker - unter Berücksichtigung aller COVID-19 Hygienevorschriften - vor Ort beim Kunden ein. Um diese Variante jedoch zur Sicherheit aller vermeiden zu können, bietet sich die Nutzung des Remote-Services an. Das Team löst hierbei die Störbehebung programmtechnisch in Begleitung einer telefonischen Kommunikation aus der Ferne. Über 80% aller Störfälle beseitigt die RSA in dieser Form und beschreibt diese Art des Supports als sehr erfolgreich. Die dritte Option der Unterstützung im Störfall ist die von der RSA im Zuge der Corona-Pandemie entwickelte Kameraeinsatz-Lösung beim Kunden. Diese neue Entwicklung ermöglicht es den Remote-Service noch effizienter zu gestalten, indem eine Eins-zu-eins-Bildübertragung des vorhandenen Problems und somit des Produktionsprozesses an den technischen Support erfolgt. Die an strategischen Stellen der Maschine angebrachten Kameras, erleichtern so die qualifizierte Störbehebung. Die überzeugende Kamera-Lösung ist bereits bei internationalen Kunden der RSA im Einsatz. Die Lösungen der RSA beheben nicht nur Störfälle effizient, sondern schulen bei Bedarf auch Maschinenbediener des Kunden und klären offene Fragen zielgerichtet und visuell.

#### **Videoübertragung spart Kosten**

Die bildliche Live-Übertragung der Störung bietet ihren Nutzern große Vorteile. Sie erleichtert den Telefonsupport, vermeidet Fehler in der Kommunikation und ermöglicht so einen schnellen und genauen Support, der sich durch die Zeitersparnis auch preiswerter in der Rechnung widerspiegelt. Außerdem leistet die RSA mit dieser modernen Entwicklung einen Beitrag zur Digitalisierung. Mit Hilfe der schnelleren Problemlösung kommt es außerdem zu weniger Stillstandzeiten der eingesetzten Maschinen. Aufgrund der unkomplizierten, magnetischen Anbringung und Handhabung sowie der fertigen Vorkonfiguration der Kamera, kann sie jeder Mitarbeiter einfach in Betrieb nehmen. Darüber hinaus sind für die intelligente Kamera keine fixen Stellen vorgegeben, sodass Unternehmen sie individuell und nach Bedarf an beliebiger Stelle platzieren können. Die sehr effektive und preiswerte Lösung reduziert die im Fall eines Vororteinsatzes anfallende Reisezeiten des Technikers, vermeidet die Ansteckungsgefahr des COVID-19 und minimiert den organisatorischen Aufwand insgesamt.

#### **VR-Datenbrille im Support**

Ein weiterer Schritt im digitalen Support ist der Einsatz von VR-Datenbrillen. Dies soll dem RSA-Techniker tatsächlich ermöglichen den Störfall im Blickwinkel des Bediener an der Maschine zu sehen, um das Problem schneller und zielgerichteter zu beheben. Der Fachspezialist führt den Bediener am Ort der Störung mit Hilfe dieser VR-Datenbrille virtuell und analysiert das Problem direkt an richtiger Stelle. So profitieren zukünftig sowohl die RSA als auch ihre Kunden von einer sehr modernen Lösung und schaffen gemeinsam gewinnbringende Ergebnisse.

#### **Über die RSA cutting technologies GmbH**

RSA cutting technologies GmbH entwickelt und fertigt seit 1971 Entgrat- und Sägesysteme für Rohre, Bleche und Vollmaterial sowie Maschinen für die Rohr- und Stangenweiterverarbeitung. Zum Lieferprogramm gehören Entgrat- und Fas-Anlagen mit den dazugehörigen Werkzeugen, Säge-Zentren mit Bearbeitungs- und Waschstationen und Kreissägemaschinen der Marke HÄBERLE. Mit über 105 qualifizierten Mitarbeitern und rund 20 Mio. Euro Jahresumsatz gehört die RSA cutting technologies GmbH zu den führenden Unternehmen in diesem Sektor. Zudem verfügt das Unternehmen über umfangreiche Service- und Vertriebscentern im In- und Ausland. Heute wird das Unternehmen von Herrn Dipl.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing. Thomas Berg geführt. Für weitere Informationen über die RSA cutting technologies GmbH besuchen Sie unsere Website [www.rsa.de](http://www.rsa.de).

#### **Pressekontakt:**

**RSA cutting technologies GmbH**

Adolph-Kolping-Str. 14  
58239 Schwerte

[www.rsa.de](http://www.rsa.de)

Ahu Kaplan  
E: [marketing@rsa.de](mailto:marketing@rsa.de)  
T: +49 2304 9111-478