

**Bitnamic**

# **Probleme schnell beheben – Remote Service in der Landtechnik**

Osnabrücker Unternehmen verbindet Mitarbeiter bei der Reparatur vor Ort mit externen Experten



Motorstörung

Warnung Ölstand

VOR INBETRIEBNAHME  
DIE BETRIEBSANLEITUNG UND  
SICHERHEITSHINWEISE  
LESEN UND BEACHTEN!

Der Servicetechniker tritt via Smartphone mit Bild und Ton mit dem Experten in Kontakt.

Servicetechniker Georg Schraub reibt sich nachdenklich das Kinn. In der Herbstsonne steht er vor der Maismühle von Lohnunternehmer Dieter Eilig, der schon etwas nervös von einem auf das andere Bein wippt. Die Mühle rührt sich nicht mehr, die ganze Treckerkolonne stockt. Eine erste Sichtkontrolle der 16 Jahre alten Maschine und die Beschreibung seines Kunden lassen noch keine Rückschlüsse auf den Ausfall des Motors zu. Serviceunterlagen? Fehlanzeige. Schraub holt sein Smartphone aus der Kombitasche und blickt darauf. Nur ein kleiner Balken oben links im Display! Das kann kritisch werden mit der Verbindung, denkt er, bleibt aber gelassen. Er wählt sich ein in die Service-Hotline des Mühlenherstellers. Dort erreicht er einen erfahrenen Kundendienstmonteur, der diese ältere Maschine sogar aus eigener Erfahrung perfekt kennt. Dieser sieht die Bilder, die Schraub filmt auf seinem PC-Bildschirm. Er navigiert Schraub mit seinem Smartphone durch den Motorraum der Mühle. Trotz einer sehr schlechten Mobilfunkverbindung bleibt der Kontakt zum Kundendienstspezialisten stabil. Dieser zeigt mit dem Cursorpfeil auf Schraubs Smartphone-Bildschirm, wo er genau hinschauen muss. Und tatsächlich: Ganz hinten, versteckt unten am Motorblock, hat sich ein Steuerungskabel losvibriert. Schraub kann das schnell reparieren – die Maschine springt an und läuft! Dieter Eilig ist glücklich und von der Professionalität des Monteurs sichtlich beeindruckt und Georg Schraub erleichtert.

Die hier beschriebene Situation ist ausgedacht, wäre aber so oder ähnlich mit der Software bitnamic Connect des Osnabrücker Unternehmens Bitnamic GmbH zu realisieren.

Bitnamic wurde 2015 gegründet und hat sich innerhalb von fünf Jahren zu einem Technologieunternehmen mit nationalen sowie internationalen Partnern entwickelt, das Software „made in Germany“ bietet. Kernprodukt von Bitnamic ist bitnamic Connect, die App für mobile Zusammenarbeit. Sie umfasst sämtliche Smart-Service-Lösungen für Wartung und Service.

# Fachliche Expertise in der Landtechnik

Die aktuell 14 Mitarbeitenden, ab Januar sind es 16, von Bitnamic betreuen führende Unternehmen u.a. in den Branchen Luft- und Raumfahrttechnik, Sonder-, Haushalts- und Medizinischer Gerätebau, Bauzulieferer und Baumaschinen. Bitnamic Connect wird hier in der Regel unter dem jeweiligen firmeneigenen Logo genutzt.

Kunden aus der Landtechnik betreut Hubert Brüning. Brüning hat mehr als zehn Jahre in der Landmaschinen- und mehr als 15 Jahre in der Baumaschinenbranche in führenden Positionen auf der Hersteller- wie auch der Distributionsseite Erfahrungen gesammelt. Damit unterstützt er seit zwei Jahren die Bitnamic-Geschäftsführer Rolf Behrens und Alexei Kolesnikow. „Verschiedene Nutzungsmodelle mit überschaubaren Kosten machen unsere Technik auch für den Kontakt zwischen der Landmaschinenwerkstatt und ihren Kunden interessant“, stellt Brüning heraus. Eine verschlüsselte Datenübertragung in einem geschlossenen System sichert Informationen intern wie extern. Dies gewinnt Bedeutung für interne Nutzer ebenso wie für Kunden und Geschäftspartner.

Hauptbestandteil von bitnamic Connect ist die Fernwartungs-Komponente. Über sie können Mitarbeiter vor Ort mit Experten aus aller Welt digital in einer Videokonferenz verbunden werden. Die Live-Videoübertragung ist sowohl für WLAN als auch den mobilen Einsatz vor Ort konzipiert. Dank der integrierten Mobilfunkoptimierung ist selbst bei niedrigen Bandbreiten eine Verbindung im Mobilfunk möglich; die erforderlichen Datenvolumina sind äußerst gering und lassen sich über die einstellbare Übertragungsqualität begrenzen. Sollte die Verbindung kurzzeitig verloren gehen, findet ein automatischer Wiederverbindungsaufbau statt – die Sitzung wird nicht abgebrochen. Dasselbe gilt für die Audioverbindung, die bei unzureichender Bandbreite über das Telefonnetz hergestellt werden kann.

Zusätzlich stehen dem Nutzer mehrere hilfreiche Funktionen zur Verfügung: Der Experte kann beispielsweise mithilfe des Laserpointers auf bestimmte Elemente im Videobild hinweisen. Zugleich besteht die Möglichkeit, Dokumente oder Bilder wie Screenshots auszutauschen. Über das Whiteboard lassen sich diese für noch bessere Nachvollziehbarkeit mit Notizen versehen.

## Verschiedene Einsatzmöglichkeiten, verschiedene Anwendungsbereiche

Die Einsatzmöglichkeiten von bitnamic Connect im Smart-Service-Bereich in der Landtechnikbranche: Der Hersteller kann mit seinem Expertenteam Vertriebs- und Servicepartner vor Ort weitaus effektiver unterstützen. Zugleich kann er daraus Nutzen für seine eigene Produktqualität und zum Beispiel Lieferantenmanagement sowie Forschung und Entwicklung ziehen.

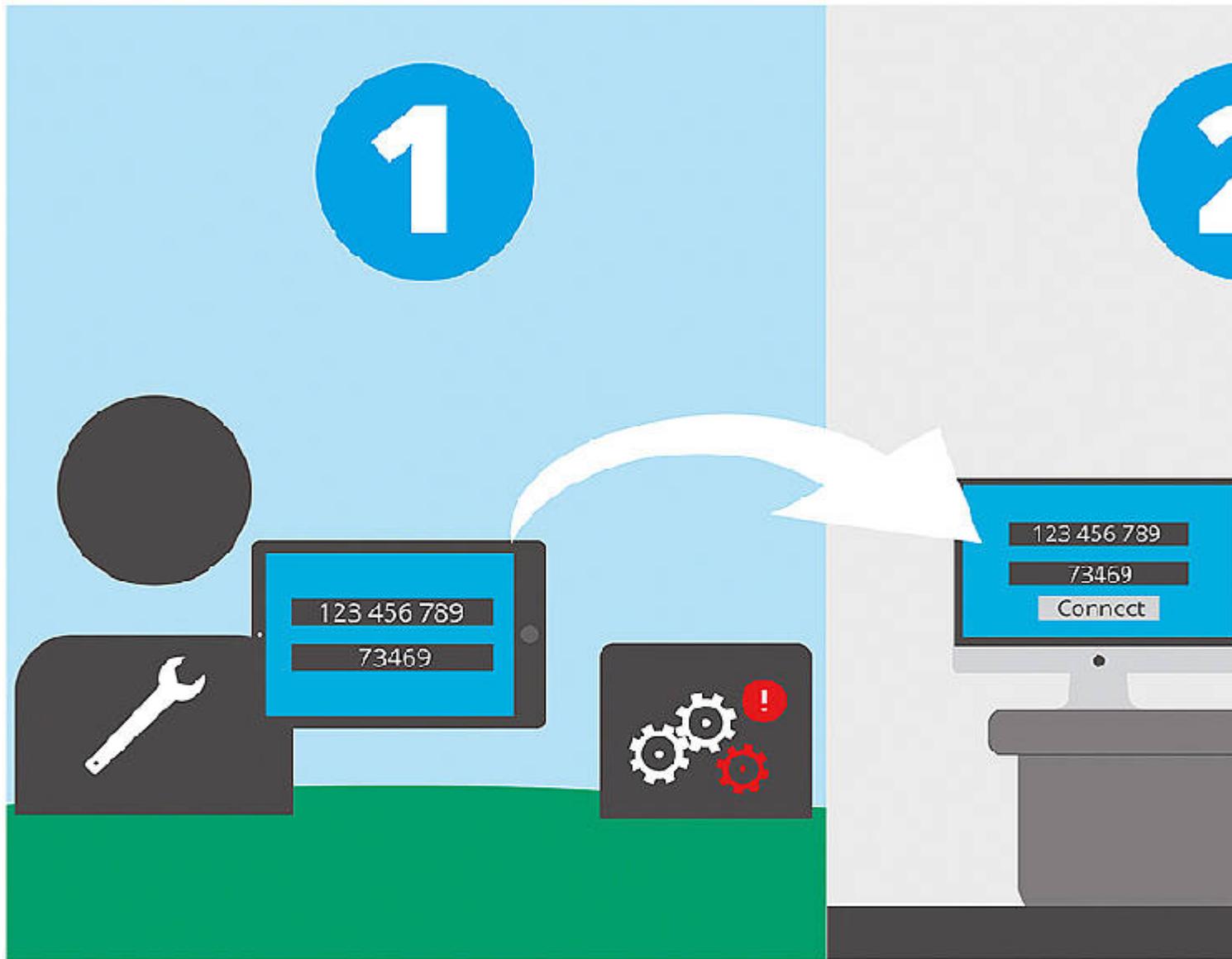
Der Händler wiederum kann Remote Service gezielt im Kundenservice einsetzen und so dabei helfen, unnötige Stillstandzeiten zu vermeiden – das stärkt die Kundenbindung und ermöglicht zum Beispiel durch die Einbettung in die Berechnung von Service- und Ersatzteileleistungen neue Ansätze mit Vorteilen für Dienstleister und Kunden.

Bitnamic Connect macht den Vor-Ort-Kundenkontakt nicht überflüssig, vielmehr optimiert die App heutige Telefonkommunikation mit Ton-Bild-Übertragung sowie nachgelagerter Integration in die digitalen Prozesse aller beteiligten Teilnehmer.

„Anwendungen mit ähnlichen Ansätzen sind entwicklungstechnisch meist auf eine breite Massennutzung – in der Regel von äußerst IT-versierten Nutzern ausgehend – getrieben. Datennutzung bzw. -sammlung wird hierbei häufig in eigene ERP- und CRM-Systeme eingebunden. Bitnamic bietet ein Modul für Kommunikation und Zusammenarbeit, das einfach und schnell in bestehende oder neue Strukturen einzubetten ist. bitnamic Connect ist sofort als eigenständiges Werkzeug zu nutzen, um es später in eine noch aufzubauende oder den Gegebenheiten anzupassende Umgebung einzubetten“, erläutert Brüning.

Bitnamic GmbH  
Telefon (02 51) 2 03 19 30  
[h.bruening@bitnamic.net](mailto:h.bruening@bitnamic.net)  
[www.bitnamic.net](http://www.bitnamic.net)

## Remote Service in drei Schritten



Ein Servicetechniker / Kunde erhält eine Servicenummer und ein Passwort per App. Diese teilt er dem Experten mit.

Der Experte gibt die Servicenummer und das Passwort ein. Er verbindet sich mit dem System.

\* Das System unterstützt weitere Kommunikationsmöglichkeiten.