

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD  
**qualified**

FHO Fachhochschule Ostschweiz



Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die Online Consulting AG

# Live-Support-App im After-Sales-Service für Industriegüter

Eine defekte Maschine führt heute oft zu langen Produktionsausfällen. Ein Techniker des Maschinenherstellers muss zur betroffenen Maschine reisen und diese reparieren. Mittels Videotelefonie und Augmented Reality soll dieser Prozess optimiert werden. Und genau da setzt dieses Praxisprojekt mit der Konzeption einer solchen Live-Support-App an.

## Online Consulting AG

Die Online Consulting AG ist ein IT-Unternehmen, das Projekte für die Digitalisierung der Verkaufs- und Serviceprozesse in der Industrie realisiert. An den zwei Standorten in Wil und Wrocław (Polen) konzipiert, realisiert und betreibt das Unternehmen Serviceportale, Produktinformationsmanagement-Systeme und Enterprise Content Management-Systeme mit modernen, webbasierten Technologien.

## Methodik

Das Projektteam führte mit 13 Unternehmen eine qualitative Befragung durch. Auf deren Basis wurden die Bedürfnisse für eine Live-Support-App ermittelt. Gleichzeitig testete das Projektteam verschiedene Videotelefonie-Lösungen und prüfte diese in einer Nutzwertanalyse auf deren Tauglichkeit. Auch die rechtlichen Restriktionen und mögliche Hardware untersuchte das Projektteam. Aus all diesen Erkenntnissen erstellte das Projektteam Handlungsempfehlungen für verschiedene Anwendungsfelder und ein Entwicklungskonzept für die Programmierung des Prototyps.

## Ergebnisse

Das Projektteam fand heraus, dass der Grossteil der befragten Unternehmen sehr offen gegenüber neueren Technologien ist. Teilweise sind sogar bereits Tests im Bereich Live-Video-Support vorgenommen worden. Weiter wurde bestätigt, dass in der Praxis mit einigen technischen Schwierigkeiten zu rechnen ist. Beispielsweise müssen beide Hände des Support-Technikers frei sein oder das filmende Gerät muss trotz externer Einflüsse wie Staub, Wasser oder Öl funktionstüchtig bleiben. Aus diesen Erkenntnissen entwickelte das Projektteam drei Szenarien mit verschiedenen Hardwarekonfigurationen. Zusätzlich dazu ergab die Nutzwertanalyse, dass die Software TokBox die am besten geeignete Lösung ist. Ein Entwicklungskonzept erklärt das weitere Vorgehen und dient als Orientierung für die Programmierer der Online Consulting AG. Ziel des Praxisprojekts war, an der Schlusspräsentation einen funktionstüchtigen Prototypen vorlegen zu können.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)



Mockup: Sicht des Service-Technikers.

Quelle: eigene Darstellung.

## PRAXISPROJEKT 3 Managementkonzeption 2017

### Projektteam (v. l. n. r.)

Jonas Huber, St.Gallen

Lukas Baumann, St.Gallen

Olivier Grob, Wangs, Projektleiter

Peter Brunner, Ebnat-Kappel

Lukas Locher, Rorschach

### Kundschaft

Online Consulting AG, Wil SG

Balz Zürner, CEO

[www.online.ch](http://www.online.ch)



In Die Projektarbeit hat aufgezeigt, dass in der Industrie der Kundensupport per Live Video einen grossen Nutzen hat und schnell umsetzbar ist.

### Coach

FHS St.Gallen

Dr. Lothar Natau



Ein spannendes Thema mit Zukunftspotenzial aus dem Bereich des Service 4.0 wurde vom Team der Wirtschaftsinformatiker solide auf- und ausgearbeitet. Ein

Funktionsmuster der Live-Video-Applikation kann der Online Consulting AG nun dazu dienen, den Markt weiter zu bearbeiten.