

Deutsche Telekom: Fahrwege reduzieren durch virtuelle Calls

Die Deutsche Telekom Service GmbH (DTS), ist Teil der Telekom Deutschland GmbH und mit ca. 30.000 Mitarbeitern eine der größten Servicegesellschaften Europas. Zur Senkung der Emission hat sich die DTS entschieden, die Möglichkeiten der digitalen Videoübertragung zu nutzen, um so Fahrwege zu reduzieren. Dazu arbeitet sie mit SightCall zusammen – ein Unternehmen für Visual Remote Support. Mit über 140 Mitarbeitern, bietet SightCall eine SaaS-Lösung, die AR-Technologie und digitale Prozessautomatisierung zusammenführt, um das Wissen von Service-Experten auch über Distanz in Echtzeit für Außendienstmitarbeiter und Kunden verfügbar zu machen. In einem ersten Piloten wurde die Lösung von SightCall genutzt, um die Vor-Ort-Auskundung im Bereich „E-Mobilität“ virtuell durchzuführen.

Der Außendienst der DTS bietet mit ca. 8.000 Mitarbeitern technische Unterstützung, Beratung und Installation an, die vor Ort beim Kunden durchgeführt werden. Die Größe des Außendienstes bringt eine hohe Komplexität des Aufgabenspektrums mit sich. Aufwand und Entfernung zum Kunden bestimmen die Dimensionen eines jeden konkreten Service-Auftrags.

Im Bereich „E-Mobilität“, also der Installation von Elektro-Ladestationen, die die DTS im Auftrag von Geschäftskunden übernimmt, gibt es nur wenige Spezialisten, die alle potenziell auftretenden Probleme lösen können. In Abhängigkeit des spezifischen Problems reisen die Techniker oftmals bis zu 200 Kilometer an.

Bisher hat der Außendienst seine Kosten auf Basis der gefahrenen Kilometer pro Fahrt und der täglichen Erreichbarkeit der Techniker berechnet und entsprechend die Abläufe optimiert. In letzter Zeit stehen auch die Nachhaltigkeitsgedanken vermehrt im Vordergrund und es wird nach Lösungen gesucht, die Emissionen zu reduzieren.

Der Einsatz der SightCall-Lösung als Fern-Assistenz bringt hier einen enormen Vorteil, der sowohl eine ökologische als auch eine wirtschaftliche und soziale Dimension hat. In einem Pilotprojekt wurde SightCall genutzt, um die Vor-Ort-Auskundung im schon genannten Bereich „E-Mobilität“ vir-

tuell anzubieten. Statt wie bisher einen ersten Termin vor Ort durchzuführen, bei dem die bauliche Situation vor Ort aufgenommen wird, um die daraus benötigten Maßnahmen und Materialien abzuleiten, findet dies nun in einem Videotelefonat zwischen Techniker und Kunden statt. Über die in der Lösung integrierten Funktionalitäten wie Augmented Reality Hinweise, Fotodokumentation und elektronische Unterschrift kann alles komplett virtuell abgewickelt werden.

Nach dem erfolgreichen Abschluss des Piloten kommt die Lösung nun in weitere Anwendungsfällen zum Einsatz. Zum einen wird sie für eine durch den Service-Mitarbeiter geführte Problemlösung durch den Kunden selbst vor Ort genutzt. Zum anderen können sich Kollegen untereinander unterstützen.

Aus dem initialen Use-Case entstanden somit weitere Initiativen, in denen Visual Remote Support hilft, Emissionen und Kosten zu reduzieren. SightCall bietet die Möglichkeit, vermiedene Emissionen, Reisezeiten und Reisekosten, die durch den Einsatz von visueller Fern-Assistenz eingespart werden, in einem Dashboard transparent zu machen. Auch diesen CO₂-Rechner setzt DTS ein: Anhand einiger Parameter, wie dem mittleren Flottenverbrauch und der Arbeitskosten, kann der Rechner auf Grundlage von Live-Verkehrsdaten eine detaillierte Übersicht über eingespar-

te CO₂-Emissionen und Reisekosten genau ausweisen. Mit dem Dashboard wird die Auftragsadresse des Kunden automatisch anonymisiert ermittelt, wobei der Standort des Technikers durch seinen Stammsitz im System hinterlegt ist. Die Kosten werden nach der Bottom-up-Methode, in Abhängigkeit von den Fahrtkosten, hinterlegt. Der CO₂-Verbrauch wird entlang eines Algorithmus automatisch berechnet und direkt im Reporting ausgewiesen.

Anhand der bereits erreichten und erwarteten Ergebnisse, kann eine erste Bilanz der vorgeschlagenen Lösung in Bezug auf die ökologische, ökonomische und soziale Dimension gezogen werden. Die neue Visual Remote Support Lösung von SightCall verbessert die ökologische Dimension, da die Fern-Assistenz zu einer Verringerung der Reisetätigkeiten führt, was wiederum eine erhebliche Energieeinsparung und Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks bedeutet. Daraus ergibt sich ein direkter ökonomischer Vorteil für die DTS, wobei auch die soziale Dimension durch das Vermeiden unnötiger Reisen und Belastungen für die Außendiensttechniker verbessert wird. Die aktuell realisierten Use-Cases sollen daher nur der Anfang sein, denn die DTS möchte den Einsatz digitaler und automatisierter Assistenz erweitern, um das Wissen der Außendiensttechniker ortsunabhängig noch besser einzusetzen.