

MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

3DQR AR Self Service Assistant

Erweitern Sie Ihre Self-Service-Möglichkeiten mit Augmented Reality und reduzieren Sie damit Ausfallzeiten für Geräte und Anlagen, entlasten Ihren technischen Support und dokumentieren transparent alle durchgeführten Aktionen

Beschreibung

Ab sofort lässt sich die Matrix42-Software auch unmittelbar mit 3DQR Augmented Reality (AR) Darstellungen erweitern, die Informationen und Arbeitsanweisungen direkt an der richtigen Stelle in der realen Umgebung einblenden. Durch die räumliche Zuordnung werden auch komplexe Anweisungen schnell verständlich und können auch ohne großes Vorwissen intuitiv richtig durchgeführt und auch dokumentiert werden. Das resultiert in einer signifikanten Reduktion von Fehlern und größerer Transparenz bei der Durchführung von technischen Arbeiten. Außerdem werden Endnutzer befähigt, deutlich mehr Probleme selbst zu lösen, was zur spürbaren Entlastung des technischen Supports führt.



In den Screenshots sehen Sie das Beispiel einer Störung an einem Büro-Drucker. Ein Mitarbeiter hat die Störung festgestellt und benötigt technischen Support. Dank Matrix42 hat er die Möglichkeit, mit seinem Smartphone oder Tablet einen QR-Code am Drucker zu scannen und so innerhalb von wenigen Sekunden ein passendes Support Ticket zu erstellen. Jetzt könnte die Meldung bei einem technischen Mitarbeiter landen, der sich zum Ort des Druckers begeben muss, um das Problem persönlich zu lösen. Dank 3DQR stehen dem Nutzer jetzt aber alternativ auch sofort intuitiv verständliche Hinweise zur Verfügung, mit denen er sein Problem allein lösen und die Lösung transparent dokumentieren kann.

Dazu klickt er einfach in der Ansicht des Tickets auf „Check with 3DQR“. In der folgenden Kamera-Ansicht wird er aufgefordert, den QR-Code am Drucker erneut zu scannen, um nun auch den räumlichen Bezug herzustellen. Anschließend sieht er dann zum Beispiel verschiedene mögliche Fehlerursachen. Er kann sich von Hinweis zu Hinweis bewegen, den Hinweis überprüfen und auswählen, ob dieser auf sein Problem zutrifft. Durch die Darstellung der Hinweise unmittelbar an der richtigen Stelle werden diese sehr leicht verständlich und falsche Zuordnung nahezu ausgeschlossen. Optional lässt sich jeder Hinweis mit Bildern,

Videos oder sogar 3D-Animationen ergänzen, um auch komplexe Handlungsanweisungen einfach darzustellen. Nach Überprüfung aller Hinweise beantwortet er die Frage, ob er das Problem lösen konnte und wechselt damit zurück zur Ansicht seines Tickets in der Weboberfläche.

Im Hintergrund wurden dabei seine durchgeführten Interaktionen automatisch dokumentiert, in diesem Fall z.B. seine Auswahl der einzelnen Hinweise. Falls er angegeben hat dass sein Problem gelöst wurde, wird das Ticket automatisch auf „erledigt“ gesetzt – der Drucker ist sofort wieder einsatzbereit und der Support-Auftrag wurde gespart. Sollte später dennoch ein Technikereinsatz nötig sein, ist transparent dokumentiert, welche Aktionen der Nutzer bereits selbst durchgeführt hat.

Ähnlich wie bei dem im Beispiel gezeigten Drucker lassen sich verschiedene Arten von Informationen und Anweisungen auch in vielen anderen Szenarien in Augmented Reality leicht verständlich einbinden. Dies funktioniert für ein breites Spektrum von Anwendungen: von kleinen Bürogeräten bis zu großen industriellen Anlagen.

Dank der patentierten 3DQR Technologie ist dabei auch die Erstellung und Platzierung von neuen Anweisungen für neue Szenarien spielend einfach und kann in wenigen Minuten direkt auf einem Smartphone oder Tablet erfolgen. Zur Verortung genügt ein QR-Code, aufwändiges Einscannen von Anlagen ist nicht nötig.

Weitere Infos: <https://youtu.be/jdgvdMJ5G1s>

Bitte beachten Sie: Das hier angebotene Paket enthält lediglich das Integrationsmodul zur Verknüpfung der 3DQR Software mit Matrix42. Zur Konfiguration und Nutzung für Ihren Anwendungsfall sind ggf. weitere 3DQR-Module nötig, die mit weiteren Kosten verbunden sein könne. Nach Buchung über den Matrix42-Marketplace wird sich ein 3DQR-Berater mit Ihnen in Verbindung setzen und die konkreten Anforderungen für Ihren Anwendungsfall ermitteln.

Weitere Informationen

Digital Workspace Platform (DWP) Compatibility	11.x
Plattform	Digital Workspace Platform (DWP)
AppFabric Required	No
Lizenz-Metrik	Per User
Hersteller	3DQR GmbH
Vertragsart	Subscription
Produkt-Link	https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/3dqr-ar-self-service-assistant/