Ausgabe 4/2019 | www.service-today.de | B 5128 | 33. Jahrgang | ISSN 1869-3024 | 9 Euro

# SERVICE TODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik

KVD Service Community | serviceverbandkvd | kvdnews | Download Magazin-App

## So geht Service 4.0

Smarte Geschäftsmodelle entwickeln

INTERVIEW MIT ANDREA MARTIN

**„TECHNOLOGIE DAZU NUTZEN, DAS LEBEN LEBENSWERT ZU MACHEN"**

IBM IoT-Center-Leiterin im Gespräch ab Seite ▶22

SERVICE SCIENCE

**DER WEG ZUR SMART MAINTENANCE**

Alles zur Roadmap ab Seite ▶80

KVD® DER SERVICE-VERBAND

Die Spezialisten für Service und Vertrieb
me|WEITERBILDUNG
markus eckstein · fred kastens · ferdinand soethe
www.methodisch-erfolgreich.de
BESUCHEN SIE UNS AUF DEM SERVICE CONGRESS
Messestand 29
mf 5.0
METHODISCHE FEHLERSUCHE
PRAXISTAGE
BERATUNG
EVENT

**TITELTHEMA** SO GEHT SERVICE 4.0: SMARTE GESCHÄFTSMODELLE ENTWICKELN

# **Claim Management** in der virtuellen Realität

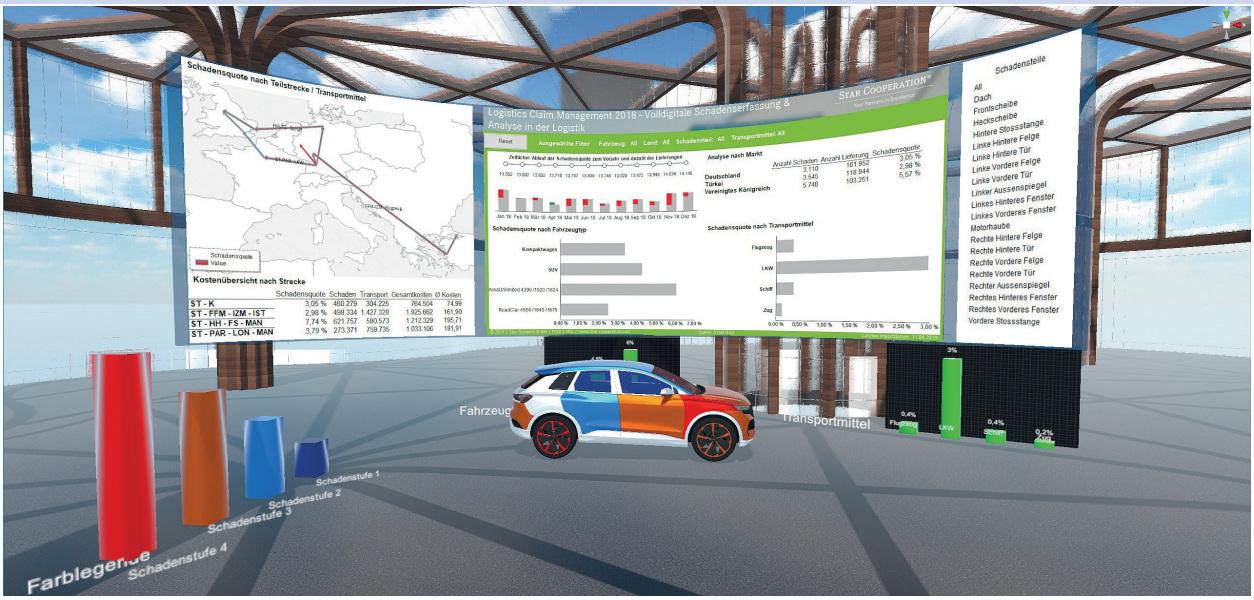
Aus der Spieleindustrie sind VR-Anwendungen kaum noch wegzudenken. Aus gutem Grund: Der Nutzer ist zu 100 Prozent in der Situation und fühlt sich real in eine andere Welt versetzt. Auch im Business lassen sich diese Vorteile effektiv nutzen. Im Rahmen eines Innovationsprojektes wurde bei der Star Cooperation in Kooperation der Kompetenzbereiche „Business Intelligence" und „Next Reality" ein Prototyp entwickelt. Darin wird eine bestehende Business Analytics-Anwendung auf völlig neue Art umgesetzt. Das Ziel: Volldigitales Claim Management soll zum Erlebnis mit herausragenden Vorteilen in der Visualisierung, Identifikation und Kollaboration werden. [Henry Schnieders & Georg Krüger, Star Cooperation]

Durch die mobile Anwendung STAR ITQS können Beschädigungen während des Transportes von Fertig-Fahrzeugen von Logistikern und Händlern weltweit erfasst werden. Die Daten beinhalten neben einer Kategorisierung der Art und Größe des Schadens auch Ort- und Datum des Entdeckens. Zusätzlich wird Bildmaterial gespeichert. Die Daten spielen in der Abwicklung des Claim-Prozesses eine entscheidende Rolle. Sie lassen jedoch auch die tiefgehende Analyse von Auffälligkeiten zu. Dazu können die Daten u.a. in den Dimensionen Schadensart, Transporteur, (Teil-)Strecke, beschädigtes Teil und Fahrzeugtyp ausgewertet werden. Durch die Anreicherung mit den resultierenden Schaden-, Prozess- und Versandkosten lassen sich auf dieser Grundlage weitreichende strategische Entscheidungen treffen – sei es für die Auswahl von Logistikpartnern oder zur Optimierung der Transportverpackung. Weitergehend wird das System durch eine KI unterstützt. Diese erleichtert das Auffinden neuartiger Anstiege der Schadensquote. Mithilfe einer gerade in der Entwicklung befindlichen Lösung zur Auswertung des Bildmaterials, wird es zusätzlich möglich sein, Beschädigungen automatisiert zu erkennen und zu bewerten.

## Vom Spiel ins Business

Bisher wird Virtual Reality besonders häufig in der Spieleindustrie angewendet. Bei der Umsetzung der VR-Lösung für die Analyse der Schadensdaten finden spezielle Methoden Anwendung, die zu entscheidenden Vorteilen führen. Diese werden jeweils im Praxiskontext vorgestellt und ihr Effekt erläutert:

- Kombination neuer Möglichkeiten durch 3D-Objekte und Screens zur Darstellung altbekannter Dashboards: Nutzung des Fahrzeugmodells zur Visualisierung von Kennzahlen. Beispielsweise Schadensquote, Schadenskosten oder auch Gesamtkosten, welche sich aus Versand-, Prozess- und Schadenkosten ergeben. In den Abbildungen sind Ausschnitte aus der VR-Analyse-Szene dargestellt.
- Durch die vollständige Integration von VR-Modell, BI-Tool und Daten werden die Fahrzeugteile nicht nur zur Anzeige, sondern zusätzlich zu interaktiven Schaltflächen, bspw. um Filter zu setzen.
- In der Weiterentwicklung werden auch echte Bilder von Schäden am Fahrzeugmodell visualisiert werden können – sowohl einzeln als auch übereinandergelegt. Die Auswertung des Bildmaterials mithilfe einer KI schafft dabei auch Lösungen zur Prognose und Simulation. Das ist nicht nur für Automobilkonzerne interessant, sondern ebenso für die Logistikbranche, Carsharing-Anbieter und Versicherungsunternehmen. Generell ist die Technologie selbstverständlich nicht auf die Automobilbranche beschränkt. Auch beliebige andere Objekte können entsprechend visualisiert werden.
- Die für die Visualisierung im Vergleich zu einem Dashboard zusätzlich zur Verfügung stehende räumliche Dimension dient dazu, die aus der BI bekannten Dimensionen besser greifbar zu machen bzw. sogar Dimensionen darstellen zu können, die auf einem Dashboard nicht auswertbar sind. Bei der Bewegung des Avatars im Raum und der Wahrnehmung der Größenverhältnisse und Distanzen kann der Anwender durch den Maßstab 1:1 den Vergleich zur eigenen Körpergröße ziehen und so seine alltägliche Intuition bei der Analyse besser einfließen lassen. Die Wahrnehmung der Daten bzw. Informationen passiert entsprechend




auf eine völlig neue Art und Weise. Der Nutzer bewegt sich in seinem Datenmodell und in der Visualisierung bzw. um die Visualisierungsobjekte statt nur mit der Maus auf einem beschränkt großen Dashboard. Durch die erweiterte, aber gleichzeitig durch den Verzicht auf störende Umwelteinflüsse konzentrierte Wahrnehmung, kommt es beim Nutzer zur Immersion in den virtuellen Analyseraum: Er taucht regelrecht in seine Daten ein.

- Die realitätsgetreuen Darstellungen erhöhen dabei auch die emotionale Aufmerksamkeit und verbessern das Erinnerungsvermögen: einerseits bei den Teilnehmern selbst und andererseits auch durch die Anwendung an sich. Durch die Funktionalität des Speicherns bestimmter Analysewalks und Ansichten sowie die Möglichkeit, Kommentare zu hinterlegen, wird die Anwendung selbst zum Projektgedächtnis und unterstützt so den Anwender, sich bei einer Unterbrechung schneller wieder in der Situation zurecht zu finden.
- Mithilfe der gewonnenen Insights lassen sich noch besser Aktionspotentiale erkennen: aus der Perspektive des Fahrzeugherstellers beispielsweise eine Optimierung der Verpackung, die direkte Ansprache des Logistikers auf Fehlerhäufungen oder die Auswahl alternativer Verkehrsmittel auf einer anderen Route, den Versand mit einem anderen Logistiker. Und die Simulation der Auswirkungen ermöglicht und vereinfacht es, tragfähige Entscheidungen zu treffen.

## Verteilte Kollaboration mit quasi-realer Anwesenheit

Neben den Stärken in den Möglichkeiten der Visualisierung bietet die VR-Umgebung weitere Vorteile. So eignet sich der virtuelle Raum für die verteilte Kollaboration: Mehrere Avatare können sich gleichzeitig durch den virtuellen Raum bewegen und gemeinsam Analysen durchführen; sie können sich austauschen und gegenseitig Auskunft geben. Dabei hat die Besprechung im virtuellen Meetingraum einen entscheidenden Vorteil gegenüber klassischem Screensharing oder Video Konferenzen: Lebensechte Avatare machen die Kommunikation quasi-real. Jeder Nutzer besitzt mit diesem Avatar eine Identifikationsfigur im Raum. Durch die Immersion herrscht das Gefühl, eine reale Konversation von Angesicht zu Angesicht zu führen und gemeinsam in der Situation zu sein statt nur vor einem Bildschirm zu sitzen. Mit neuer Technologie lassen sich sogar Gestik und Mimik darstellen. So wird das subjektive Gefühl des „Zusammenseins“ mit den anderen Personen im Raum sehr stark. Die Steuerung lässt sich mittlerweile sogar ausschließlich mit Gesten realisieren: Lästige Controller sind nicht mehr erforderlich.

Inzwischen sind die VR-Anwendungen quasi unabhängig von der Brille. Die Nutzung von Hardware verschiedener Hersteller ist somit möglich. Technologisch gibt es dabei wichtige Unterschiede, die das Arbeiten in VR unterschiedlich praxistauglich machen. So existieren eher klassische Systeme, für die das Tracking von außen mithilfe an den Raumwänden angebrachter Sensoren ermöglicht wird. Neue Entwicklungen kommen ohne externe Sensoren aus, da das gesamte Tracking innerhalb der Brille geschieht. Eine weitere Steigerung der Alltagstauglichkeit stellt der Verzicht auf einen angeschlossenen Rechner mit besonderer Grafikleistung dar, bei der die gesamte Anwendung in erstaunlich guter Qualität auf der Brille selbst läuft. Hier sind in den letzten Jahren erhebliche Veränderungen festzustellen; laufend kommen Produkte mit neuen Funktionen auf den Markt, welche stets einerseits eine bessere grafische Darstellung ermöglichen und auch preislich immer erschwinglicher werden. Ein Ende dieser Entwicklung ist aktuell nicht abzusehen.

## Fazit

In der virtuellen Realität lassen sich die Schadensdaten der Fahrzeuge in drei räumlichen Dimensionen auf völlig neue Art und Weise visualisieren und analysieren. Das intuitive Erleben der Daten und Informationen steht dabei im Mittelpunkt. So werden in einer angenehmen und individuell gestaltbaren Atmosphäre reale Emotionen und Kreativität angeregt, die zu gesteigerter Motivation, neuen Ideen und damit einer besseren Entscheidungsgrundlage führen. Hinzu kommen die Vorteile des Multi-User-Modus, welcher die verteilte Kollaboration revolutioniert. Die quasi-reale Kommunikation inklusive Gesten ist ein geeigneter Ersatz für Meetings vor Ort. Das spart Reisezeit und -kosten.

**Verfügbar als App für iOS und Android,**
**als Printausgabe oder online im Web-Browser:**

# Testen Sie das Fachmagazin SERVICETODAY – jetzt im kostenlosen Probeabo.

## 2 Ausgaben SERVICETODAY testen – wann Sie wollen und wo Sie wollen!

- Die **SERVICETODAY** ist das Magazin für Entscheider im Service. **Profitieren Sie** von Best Practices, aktuellen Studienergebnissen, Berichten zu internationalen Entwicklungen und fachkundigen Einschätzungen aus dem Service-Verband KVD.
- Melden Sie sich jetzt an für ein **kostenloses Probeabo** des Fachmagazins.
- Sie erhalten die aktuelle und die kommende Ausgabe als **Printausgabe mit Freischaltcode für die digitale Ausgabe** im Web und in der App.
- Außerdem können Sie in der App **das komfortable Volltextarchiv** nutzen.
- Mit dieser Anforderung gehen Sie keinerlei Verpflichtungen ein. Bitte beachten Sie, dass das Schnupperangebot pro Leser nur einmal möglich ist.

Jetzt online anmelden: **>> www.service-today.de**

KVD®
DER SERVICE-VERBAND
Pliesterbecker Straße 165 | 46284 Dorsten | Tel: 02362 . 9873 - 0 | Fax: 02362 . 9873 - 98 | E-Mail: gs@kvd.de | Internet: www.kvd.de