



FALLSTUDIE  
STUDIO OCADO

# Schulung von Mitarbeitern in Service und Wartung

**KUNDE**

Ocado

**SEKTOR**

Einzelhandel und Logistik

**LAND**

UK, France, Sweden, Japan, USA,  
Canada, Australia

**DATUM**

2020 - heute

## HINTERGRUND

Ocado Technology ist ein Pionier im Technologiesektor und löst einige der schwierigsten technologischen Herausforderungen unserer Zeit. Das Unternehmen hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Technologie zu entwickeln, die die Art und Weise wie die Welt einkauft verändert, indem es die neuesten Fortschritte in den Bereichen künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen, Datenwissenschaft, Robotik und darüber hinaus

nutzt. Sie ermöglichen ihren Einzelhandelspartnern auf der ganzen Welt, herausragende Kundenerlebnisse zu bieten und von den überragenden wirtschaftlichen Erträgen zu profitieren die durch Spitzentechnologie und Automatisierung möglich sind.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Ocado wollte, dass seine Mitarbeiter für die Durchführung von Service- und Wartungsaufgaben in allen Ländern, in denen sie tätig sind, geschult werden. Ocado hat es sich zur Aufgabe gemacht, seinen Teams eine hervorragende Auswahl an Werkzeugen zur Verfügung zu stellen, die zuverlässig, effizient und einfach zu bedienen sind.

Dieser besondere Ansatz gibt den Ingenieuren die Freiheit, sich auf die Entwicklung innovativer Lösungen in ihrem umfangreichen Plattform- und Technologiebereich zu konzentrieren.

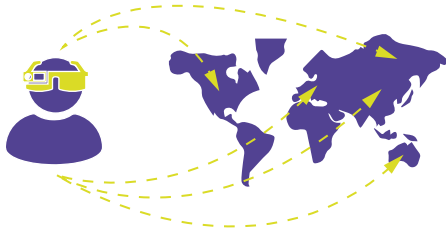
Sie können die folgenden Probleme lösen:

Alle Mitarbeiter sollen so geschult werden, dass sie wertorientiert arbeiten und sich auf die Lösung konkreter Probleme und die Umsetzung zuverlässiger Lösungen konzentrieren

Effizienz in den Abteilungen Kundendienst und Wartung

# DIE LÖSUNG

Ocado implementierte eine Komplettlösung mit Realwear Headsets (oder Smart Glasses) und Remote Eye. Sie begannen Mitte 2020 während der härtesten globalen Schließungen und Reisebeschränkungen, insbesondere in Europa und den USA. Als ihre technischen Ausbilder nicht zu den Eröffnungen neuer Ocado-Standorte reisen konnten, nutzten sie die gemeinsame Technologie, um alle Außendienstmitarbeiter in Übersee in Reparatur- und Wartungsaufgaben zu schulen und zu befähigen.



Das Unternehmen beginnt nun, Twin Eye zu nutzen, um seine Ingenieure, die hauptsächlich im Vereinigten Königreich ansässig sind, direkt mit Technikern in verschiedenen Ländern auf der ganzen Welt zu verbinden, um ihnen zu zeigen, wie sie bestimmte Wartungs-, Update- und Reparaturaufgaben an ihren Robotern durchführen können. Wie einer der in Großbritannien ansässigen Chefingenieure zu sagen pflegt: "Es geht nichts über das Lernen am Arbeitsplatz!".

## WARUM WIDEUM?

Wideum ist ein weltweit führender Anbieter von Fernwartungstechnologie und innovativen Anwendungen für Smartphones, Tablets und Smart Glasses.

Unsere firmeneigene Software ermöglicht es den Anwendern, schwierige Aufgaben auszuführen, und sorgt dank des Informationsaustauschs zwischen Außendienstmitarbeitern und Support-Abteilungen auch für eine Betriebswartung mit Fernunterstützung.

Lösungen wie



ermöglichen den Austausch von Daten und Wissen in Echtzeit, was die Produktivität steigert, da Kosten und Ausfallzeiten von Maschinen deutlich reduziert werden.



## VORTEILE

Wir unterstützen Ihr Unternehmen mit den besten Fernwartungsprodukten und -lösungen, die Ihre Techniker befähigen. Darüber hinaus steigern sie den Wert Ihres Kundendienstes und können Ihren Kundendienst monetarisieren.

Wir wissen, dass die beste Leistung und Ausführung für Sie wichtig ist, und genau deshalb wollen wir Ihnen helfen:

