



OSRA

Remote-Technikersupport mit Experten- und Wissensmanagement per Datenbrille



- **Assisted Reality-Videoanruf - der richtige Experte zur richtigen Zeit**
- **Mixed-Reality für Fernwartung, Ferninbetriebnahme und Schulung**
- **Nahtlos integrierte On-the-work-Dokumentation und -Qualitätssicherung**
- **Hands-Free-Suche und Anzeige von Wissensdaten auf der Datenbrille**

Sind Kunden sehr weit verteilt oder ist ein Mitarbeiter vor Ort zum Beispiel mit der Reparatur oder Instandhaltung einer Anlage überfordert, dann ist es aus zeitlichen, finanziellen oder organisatorischen Gründen oft nicht möglich, einen Experten vor Ort zu schicken. Unter diesen Umständen ist es von Vorteil, sich vor Ort und mit nur einem Klick mit einem Experten über einen Videocall per Datenbrille zu verbinden, um mit seiner Unterstützung die Aufgabe zu lösen.

Diese Möglichkeit bietet das Produkt OSRA von TillerStack.

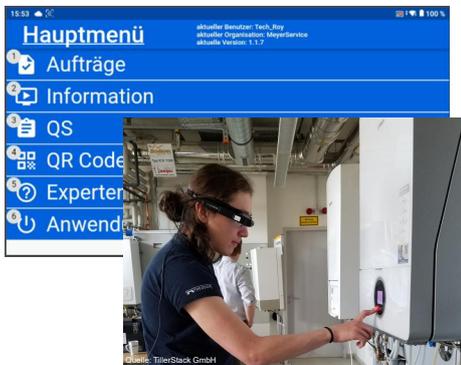
Der **OSRA-Experten-Call** wird direkt, in Echtzeit und aus der Erfordernis der Tätigkeit vor Ort initiiert - ohne Umweg. Er bietet somit weitaus mehr als ein üblicher Videocall. Das automatisierte Mapping kommt auf Basis erfasster Expertenskills, Expertenverfügbarkeit sowie Point-of-Work- und Auftragsdaten zu Stande. Somit ist sichergestellt, dass auch der richtige Experte erreicht wird und alle verfügbaren Informationen und Daten zum Problem zeitgleich zum Call digital zur Verfügung stehen.

Ein OSRA-Experten-Call ist somit von vornherein von hoher Qualität und Effizienz geprägt.

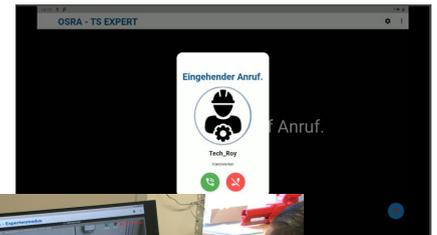
Hands-Free-Suche und -Anzeige von Wissensdaten On-the-work-Dokumentationen

OSRA besteht aus den Apps: **OSRA TS Assist**, **OSRA TS Expert** und der Web-App **OSRA Admin**.

TS Assist nutzt der Techniker oder Handwerker vor Ort. Idealerweise startet er die App auf einer Datenbrille, damit er beide Hände frei zum Arbeiten hat und gleichzeitig über Kamera und Ton der Datenbrille zum Beispiel mit einem Experten sprechen und in beide Richtungen Bilder/Videos übertragen kann.



TS Assist stellt auf **kabellosen Stand-Alone-Datenbrillen** ein **intuitives Menü** zur Verfügung, das es dem Techniker **allein per Sprachsteuerung** und **Hands-Free ermöglicht**: einen OSRA-Experten-Call zu starten, Produktinformationen, Explainvideos und Arbeitsanleitungen zu finden und abzarbeiten sowie selbst Arbeiten per Video und Foto zu dokumentieren und gezielt abzulegen.



TS Expert wird vom Experten genutzt. Im Live-Videocall hat er die Möglichkeit dem Techniker z.B. Arbeitsanleitungen und Videos einzuspielen. Weiterhin kann er **Freihand-Zeichnungen, Kommentare sowie AR-basierte Informationen direkt im Videostream** oder auf einem Screenshot vornehmen, die dem Techniker live und direkt im Sichtfeld angezeigt werden.

Der Experte meldet sich mit seinen Zugangsdaten an **TS Expert** an und ist damit für mögliche Anrufe erreichbar (Rufbereitschaft). **TS Expert** läuft **browserbasiert oder auf allen Android-Plattformen**. Je nach Einsatzgebiet und Komplexität der Aufgaben sowie Kompetenz kann der Experte gleichzeitig für mehrere Techniker und Spezialgebiete verfügbar sein.

OSRA Admin sorgt hauptsächlich für die **Nutzerverwaltung**, das richtige **Experten-Mapping** für den OSRA-Experten-Call sowie dafür, dass die **Wissensdaten (Videos, Fotos, Arbeitspläne etc.) strukturiert abgelegt und verwaltet werden können**. **OSRA Admin** wird vom Systemadministrator genutzt.

OSRA kommt in Zeiten des **Fachkräftemangels und des Verlusts von Expertenwissen** der in Rente gehenden Babyboomer-Generation genau zur richtigen Zeit. Mit OSRA können die Kunden je nach Bedarf unterschiedliche Schwerpunkte setzen, wie z.B. mit dem **OSRA-Experten-Call, die Erstellung und Dokumentation von Audits** auch ohne, dass der Prüfer selbst vor Ort ist, das Erstellen von **Video-Tutorials** und **Schulungen** sowie das **Bereitstellen von Produktdaten und -informationen anderer Quellen** wie Produkt- und Störcoodedatenbanken. Weiterhin ist eine Verknüpfung von **OSRA mit dem TillerStack Field Service Management System** in Planung.

Über TillerStack

Seit über 25 Jahren ermöglichen wir Unternehmen die Transformation ihres Geschäfts durch die Digitalisierung und Mobilisierung von Prozessen in komplexen und hochwertigen Field Service Management- und Remote-Management-Lösungen. Wir bieten agile und intelligente Lösungen, die Ihre Abläufe ganzheitlich entsprechend Ihrer Unternehmensziele verwalten. Durch unser Engagement in Forschung und Entwicklung erhalten Sie innovative Ergänzungen, die Sie perfekt auf die Zukunft vorbereiten.

Ihre Ansprechpartnerin

Carmen Jesorsky
Tel. +49.172.399 19 61
carmen.jesorsky@tillerstack.com

www.tillerstack.com

