

## PRESSEMITTEILUNG

# Augen und Ohren des Fahrers

## Zeppelin Remote Service unterstützt Kunden bei der Fehlersuche aus der Ferne an Cat Baumaschinen

**BÖBLINGEN (SR).** Der Bagger streikt und sein Fahrer weiß nicht mehr weiter: Dann muss ein Profi ran, den Fehler zu suchen. Inzwischen geht das remote, sprich aus der Ferne, ohne direkt an der Baumaschine zu schrauben. Dazu braucht es Sensoren, die Daten aufzeichnen. Zeppelin greift dabei auf Echtzeit-Maschinendaten aus dem Flottenmanagement zurück. Die Fehlersuche erfolgt dabei vom Büro aus. Robin Hoffmann, Servicetechniker der Zeppelin Niederlassung Böblingen, ist einer von sechs Mitarbeitern im Wirtschaftsraum Baden-Württemberg, der im Zuge eines Pilotprojekts seit einem Jahr Ferndiagnosen erstellt und Kunden unterstützt, das Problem an der Maschine zu beheben. Mit ihm haben wir uns über die Fehlersuche aus der Ferne bei Cat Baumaschinen ausgetauscht.

Baublatt: Wie viele Geräte und Kunden betreuen Sie am Tag?

Robin Hoffmann: Das Angebot richtet sich an einen ausgewählten Kundenkreis, für den wir im Wirtschaftsraum Baden-Württemberg ein Pilotprojekt gestartet haben. Auch im Wirtschaftsraum Nord läuft ein Pilotprojekt. Aktuell wechseln sich meine fünf Kollegen und ich wochenweise mit dem Support ab. Im Schnitt erreichen uns fünf bis 15 Kundenanrufe täglich. Das mag nicht viel klingen, aber der Telefonsupport beansprucht Zeit. Oft bedarf es Klärungen im Hintergrund und es gibt Rückfragen. Unsere Auslastung spiegelt die der Baustellen wider – diese steigt bekanntlich im Frühjahr mit dem Start der Bausaison an. Dann klingelt das Telefon häufiger. Sind wir gerade im Gespräch, rufen wir umgehend zurück, sobald wir wieder frei sind.

Baublatt: Für welche Baumaschinen bietet Zeppelin den Service an?

Robin Hoffmann: Das Angebot bezieht sich nicht nur auf Geräte der neuesten Maschinengeneration, sondern richtet sich auch an ältere Modelle. Das kann auch ein zehn Jahre alter Kettenbagger sein, von dem ein Kunde wissen will, welches Öl er dafür verwenden darf. Die neuen Geräte sind dagegen alle werksseitig mit umfassenden Sensoren ausgestattet, die Maschinendaten wie Fehlercodes übermitteln. Da stehen uns intern und unseren Kunden andere Möglichkeiten sowie Informationen aus dem Flottenmanagement zur Verfügung. Ich

kann viel tiefer einsteigen, mich mit der Maschine vom Büro aus verbinden und mir dann Werte wie Druck und Temperatur anzeigen lassen.

Baublatt: Bei welchen Problemen rufen Kunden bei Ihnen an?

Robin Hoffmann: Das ist ganz unterschiedlich. Fahrer haben Fragen zur Bedienung und zur Einstellung ihrer Baumaschine, wenn sie beispielsweise Anbaugeräte wie eine Fräse oder eine Verdichterplatte kalibrieren müssen. Sie haben Probleme mit der Menüführung oder wissen plötzlich nicht, wie sie die Assistenzsysteme ansteuern müssen. Allerdings kann ich mich nicht eins zu eins spiegeln und sehe nicht live, was der Fahrer in der Kabine machen soll. Doch wir haben auch ein App zur Hand, die etwa den Monitor der Cat Baumaschine simuliert. So kann ich dann durch die Menüführung gehen und dem Kunden bei der Navigation helfen. Es können schlichtweg Kleinigkeiten sein, bei denen Maschinisten Support benötigen. Ich kann sie dann anleiten und Hilfestellung geben. Auch bei Störungen und Fehlfunktionen ist unser Support gefragt, wenn eine Baumaschine nicht das macht, was sie eigentlich soll. Ich bespreche dann mit dem Fahrer die Fehlercodes und leite ihn an, was er tun soll. Im schlimmsten Fall muss er die Maschine abstellen, um Schlimmeres zu verhindern.

Baublatt: Gibt es auch Momente, in denen Sie an Ihre Grenzen kommen?

Robin Hoffmann: Definitiv. Doch dann frage ich meine Kollegen um Rat, die mich unterstützen. Oder unsere Kollegen aus dem Außendienst müssen sich das Problem direkt an der Maschine anschauen, weil ein physischer Schaden aufgetreten ist. Allerdings können wir mit dem Remote Service schon Vorarbeit für den Außendienst leisten, indem wir ein Problem eingrenzen.

Baublatt: Wie genau müssen die Probleme beschrieben werden?

Robin Hoffmann: Je detaillierter die Beschreibung des Fehlers oder der Störung, desto einfacher ist es, eine Diagnose zu stellen. Der Fahrer ist dabei unser Auge und hat sein Ohr an der Maschine. Hier muss man wissen, dass jeder eine andere Wahrnehmung hat. Für den einen ist es viel, wenn der Bagger zwei Tropfen Öl verliert, ein anderer reagiert erst, wenn ein großer Ölfleck entstanden ist. Auch Geräusche nimmt jeder anders wahr. Gemeinsam versuchen wir dann das Problem einzugrenzen. Hilfreich können dann Fotos und Videos sein, die mir Kunden schicken oder wir machen gleich einen Videocall.

Baublatt: Welche gravierenden Auswirkungen können Fehlercodes haben?

Robin Hoffmann: Das ist ganz unterschiedlich. Fehlercodes ergeben sich beispielsweise bei Temperaturveränderungen, wenn der Motor zu heiß wird. Wir überprüfen dann auch den Sensor. Denn es kann auch schlichtweg mal an einer zu geringen Spannung im

Temperatursensor liegen, wenn dieser einen falschen Wert übermittelt. Oder die Temperatur des Motors liegt deutlich im Minusbereich. Hat der Kühlwassertank keinen Defekt und ist kein Kühlwasser ausgelaufen, kann auch hier der Sensor abweichende Werte anzeigen. Das heißt dann wiederum für den Fahrer, dass er die Arbeit nicht unterbrechen muss, sondern weitermachen kann. Wir bestellen dann einen neuen Sensor, sofern er der Auslöser war. Ist jedoch Kühlwasser ausgetreten, dann führt kein Weg daran vorbei, den Motor abzuschalten, weil dann der Außendienst kommen muss.

Baublatt: Entstehen Kosten für Kunden, wenn sie auf den Remote Service zurückgreifen?

Robin Hoffmann: Abgedeckt ist der Support über entsprechende Serviceverträge. Mit dem Remote Service bringen wir dem Kunden einen Mehrwert. Indem wir bereits eine Fehlerdiagnose aus der Ferne durchführen, kann der Fahrer schnell wieder weiterarbeiten und die Maschine ist kurzfristig wieder einsatzbereit. Es entfällt bereits ein Anfahrtsweg für unseren Service, der nicht extra die Baumaschine an seinen Laptop anschließen muss. Somit ist es deutlich effizienter. Wir schonen damit Ressourcen und sparen insbesondere CO<sub>2</sub>. Denn wir können bereits das nötige Ersatzteil direkt nach dem Telefonat bestellen und der Außendienst bringt es dann gleich mit, wenn er das Problem löst. Unser Service wiederum ist viel besser vorbereitet und hat einen besseren Kenntnisstand, wenn er zur Maschine kommt.

Baublatt: Fehlt Ihnen nicht der direkte Bezug, wenn Sie nicht neben der Cat Baumaschine stehen, um Kunden anzuleiten, was sie tun müssen?

Robin Hoffmann: Meine Kollegen und ich wechseln uns wochenweise mit dem Support ab – sonst sind wir im Außendienst ständig an den Maschinen. Wenn wir im Büro sind, haben wir physisch immer die Geräte vor Augen und können uns dann gut in die Lage vor Ort versetzen.

Baublatt: Was passiert, wenn Sie einmal nicht mehr weiterwissen?

Robin Hoffmann: Dann tausche ich mich mit den Kollegen aus, die in der Vergangenheit an der Maschine waren, und stimme mich mit unserem Disponenten in der Niederlassung ab. Niemand kann alle Lösungen kennen, sondern wir unterstützen uns gegenseitig und tauschen uns regelmäßig aus.

Baublatt: Wie schnell können Sie Kunden weiterhelfen?

Robin Hoffmann: Das hängt von dem Problem ab. Manchmal dauert ein Telefonat auch eine Stunde. Es kommt zu Rückfragen und da informiere ich mich dann bei meinen Kollegen, die schon mal vor Ort an der Maschine waren.

Baublatt: Welchen beruflichen Hintergrund haben Sie und wie stellen Sie sicher, dass Ihr Wissen rund um Softwareapplikationen immer auf dem neuesten Stand ist?

Robin Hoffmann: Alle Kollegen und auch ich, die im Remote Service arbeiten, sind aktiv im Feld tätig, haben engen und täglichen Kontakt zu Baumaschinen. Regelmäßig erhalten wir Schulungen über die verschiedenen Systeme und können so sicherstellen, dass unser Know-how auf neuestem Stand ist, damit wir dem Fahrer schnell weiterhelfen können.

Bild:

Meldet der Fahrer einen Defekt an seiner Maschine, erfolgt die Fehlersuche dabei vom Büro aus. Per Remote wird die Ferndiagnosen erstellt. Foto: Caterpillar

## Über die Zeppelin Baumaschinen GmbH

Die Zeppelin Baumaschinen GmbH ist Europas führende Vertriebs- und Serviceorganisation der Baumaschinenbranche und seit 1954 in Deutschland Vertriebs- und Servicepartner von Caterpillar Inc., dem weltgrößten Hersteller von Baumaschinen. Mit 1.886 Mitarbeitern und einem 2023 erwirtschafteten Umsatz von rund 1,33 Milliarden Euro ist die Zeppelin Baumaschinen GmbH die größte Gesellschaft des Zeppelin Konzerns. Zum Produktprogramm zählen neue und gebrauchte Caterpillar Baumaschinen im Bereich von 1 bis 150 Tonnen Einsatzgewicht, zum Dienstleistungsspektrum gehören der Service, der bundesweit flächendeckend in 35 Niederlassungen erfolgt, sowie die Beratung und die Finanzierung für die Maschinen. Die Zentrale und der juristische Sitz der Zeppelin Baumaschinen GmbH befinden sich in Garching bei München.

Weitere Informationen unter [zeppelin-cat.de](http://zeppelin-cat.de).

## Über den Zeppelin Konzern

Der Zeppelin Konzern bietet Lösungen in den Bereichen Bauwirtschaft, Antrieb und Energie sowie Engineering und Anlagenbau. Das Angebot reicht von Vertrieb und Service von Bau-, Bergbau, Forst- und Landmaschinen über Miet- und Projektlösungen für Bauwirtschaft und Industrie bis hin zu Antriebs- und Energiesystemen sowie Engineering und Anlagenbau und wird durch digitale Geschäftsmodelle ergänzt. Zeppelin ist weltweit in 26 Ländern vertreten. Im Geschäftsjahr 2023 erwirtschafteten über 10.000 Mitarbeiter einen Umsatz von 3,9 Milliarden Euro. Der Konzern organisiert seine Zusammenarbeit in fünf Strategischen Geschäftseinheiten (Baumaschinen Deutschland / Österreich, Baumaschinen International, Rental, Power Systems, Anlagenbau) und dem Strategischen Management Center Group IT Services. Die Zeppelin GmbH ist die Holding des Konzerns mit juristischem Sitz in Friedrichshafen und der Zentrale in Garching bei München. Der Zeppelin Konzern ist ein Stiftungsunternehmen. Seine Wurzeln liegen in der Gründung der Zeppelin-Stiftung durch Graf Ferdinand von Zeppelin im Jahr 1908. Weitere Informationen unter [zeppelin.com](http://zeppelin.com).

Weitere Informationen unter [zeppelin.com](http://zeppelin.com).

## Zeppelin Baumaschinen GmbH

Presse

Sonja Reimann

Graf-Zeppelin-Platz 1

85748 Garching-bei München

Tel.: 089 32000-636

Email: [sonja.reimann@zeppelin.com](mailto:sonja.reimann@zeppelin.com)