

## Presseinformation

# Remote-Service-App

- **Neues Tool für verbesserte Fernwartung**
- **Hohe Kundenzufriedenheit in Mormugao**
- **Noch nie war Instandhaltung so einfach**

**Liebherr erweitert mit der Entwicklung eines Remote-Service-Tools sein Angebot an digitalen Produkten für Raupenkrane, Seilbagger, Spezialtiefbaumaschinen und Maritime Krane. Visuelle Information verbessert die Unterstützung, beschleunigt und vereinfacht die Problembehandlung. Im Rahmen einer erweiterten Testphase erhalten alle Kunden bis Ende 2020 kostenlosen Zugang zur neuen App.**

Nenzing (Österreich), 1. Juli 2020 – Liebherr hat ein Remote-Service-Tool entwickelt, das durch visuelle Information die Unterstützung verbessert und die Problembehandlung beschleunigt und vereinfacht. Audio- und Videoanrufe, Chat-Funktion, Screen Sharing, Austausch von Bildern und Dokumenten sowie Whiteboard-Funktionen sind Besonderheiten, die in dieses Tool integriert wurden. Dadurch wird weltweit in Echtzeit eine schnelle und effiziente Kundenunterstützung durch Liebherr-Experten ermöglicht.

Während der letzten 12 Monate hat Liebherr das Tool in abgelegenen Gebieten und herausfordernden Situationen getestet, um es an die Anforderungen der Kunden anzupassen. In dieser Phase wurden nicht nur wertvolle Erfahrungen gesammelt, sondern auch viel positives Feedback empfangen.

Äußere Faktoren wie die aktuelle Pandemie haben gezeigt, wie unverzichtbar das Remote-Service-Tool sein kann. Im April dieses Jahres benötigte Adani Mormugao Port Terminal Pvt. Ltd., ein sehr wichtiger Kunde von Liebherr, sofortige Hilfe für eine seiner Liebherr-Maschinen. Ein Besuch vor Ort war jedoch nicht erlaubt. Über Remote Service instruierten die Liebherr-Techniker die Mitarbeiter von Adani, wie die defekte Pumpe auszubauen ist, inspizierten aus der Ferne den Zustand des Getriebes und begleiteten das Kundenpersonal anschließend mit Anweisungen durch den Einbau der neuen Pumpe. Manguesh Sangodkar, technischer Leiter bei Adani Mormugao Port Terminal Pvt Ltd., schrieb in Anerkennung des

---

neuen Tools: „Die Einsatzplanung über Remote Service, die Kommunikation und die Ausführung mit Ihrem höchst professionellen und technisch versierten Team ist toll. Angesichts Ihrer einwandfreien Dienstleistungen möchten wir die Zusammenarbeit mit Ihnen gerne in den kommenden Jahren fortsetzen.“

Aufgrund der aktuellen weltweiten Pandemie hat Liebherr beschlossen, die Markteinführung des Remote Service im Rahmen einer verlängerten Testphase zu beschleunigen. Dadurch bekommen alle Liebherr-Kunden jetzt die Möglichkeit, die Remote-Service-App kostenfrei bis Ende 2020 zu nutzen. Dazu sind lediglich ein Laptop, ein Tablet oder Smartphone sowie eine Internetverbindung erforderlich.

Zusätzlich zum Remote Service bietet Liebherr eine Reihe von digitalen Lösungen, die die tägliche Baustellenplanung, den Betrieb und auch den Service wesentlich vereinfachen. Unter anderem gehören dazu der [Crane Planner 2.0](#), das Fuhrpark- und Flottenmanagementsystem [LiDAT](#), das Krandaten Analysetool [LiDAT smartApp](#) und das Online-Portal [MyLiebherr](#), um nur einige davon anzuführen.

### **Bildunterschriften**



liebherr-remote-service-tablet.jpg

Effiziente Echtzeit-Unterstützung durch Liebherr-Remote-Service.

### **Ansprechpartner**

Mhairi Fischer

Strategisches Marketing & Kommunikation

Phone: +43 50809 41009

E-mail: [mhairi.fischer@liebherr.com](mailto:mhairi.fischer@liebherr.com)

---

**Veröffentlicht von**

Liebherr-Werk Nenzing GmbH

Nenzing / Österreich

[www.liebherr.com](http://www.liebherr.com)