



## Weltweiten Service optimal gestalten

Die ADAMS Armaturen Service GmbH aus Herne entwickelt ein Remote Assistance System, um Services in wichtigen Zukunftsmärkten wirtschaftlich anbieten zu können.

Serviceleistungen weltweit anzubieten, stellt einen Anbieter vor große Herausforderungen. Ein enormer Reiseaufwand, bürokratische Hürden, Visapflichten und der Einsatz hochqualifizierter Mitarbeiter in Zukunftsmärkten mit niedrigem Preisniveau nagen an der Wettbewerbsfähigkeit und erschweren die notwendige Flexibilität.

Die ADAMS Armaturen Service GmbH wurde 2016 zunächst als Dienstleistungsunternehmen für die ADAMS Gruppe und deren Kunden und Lieferanten gegründet. Schwerpunkt sind Service- und Montagedienstleistungen für spezielle Industriearmaturen, die weltweit auf dem freien Markt angeboten werden.

Um ihre Services weltweit rentabel anbieten zu können und die internationalen Einsätze zu optimieren, wollte Geschäftsführer Lars Hendrik Raila ein Remote Service und Remote Support einrichten: „Wir haben das Problem, dass wir weltweit Kunden haben und manchmal einfach nur kurz drauf schauen müssen. In diesen Fällen wollten wir schnell und kostengünstig reagieren können.“

Unterstützung bekam die ADAMS Armaturen Service GmbH mithilfe des InnoScheck.RUHR: „Diese Finanzspritze hat uns motiviert, das Projekt anzugehen. So konnten wir jemanden Externen reinnehmen, weil wir intern die Ressourcen dazu gar nicht hatten.“

W & S Weber & Strotmann, eine Unternehmensberatung mit Fokus auf Servicetransformation und Digitalisierung, hat ADAMS unterstützt, eine individuelle Remotelösung zu entwickeln und zu implementieren. Geschäftsführer Raila ist begeistert von der Expertise und dem neuen Blickwinkel, den das kreative Startup zur Lösung beigetragen hat: „Mit diesem System können wir sagen: ‚Nimm dein Handy und spiele dir die App auf und in 10 Minuten zeigst du uns mal, was dein Problem ist.‘ Dieses System funktioniert mit der Augmented Reality Brille aber auch mit dem Smartphone oder Tablet. Es macht diese Lösung sehr sehr schick, dass man nicht an Geräte gebunden ist.“

Das neu eingeführte Remote Assistance System wurde ausgiebig getestet und wird zukünftig vom Einkauf, über die Qualitätssicherung bis hin zum ursprünglich gedachten Bereich der Remote-Unterstützung im Service Sektor eingesetzt.

Weitere Informationen unter:  
[www.regionruhr.de](http://www.regionruhr.de)

## InnoScheck.RUHR

Mit dem InnoScheck.RUHR bieten wir Ihnen eine optimale Starthilfe für Ihr Technologieprojekt.

### Der InnoScheck.RUHR

- ist ein Beratungsgutschein im Gegenwert von 5.000 €
- erfolgt in Form eines nicht rückzahlbaren Zuschusses
- ist ein unbürokratisches Förderinstrument
- hat ein schnelles Antragsverfahren von ca. 4 Wochen
- verschafft Ihnen Zugang zu den Kompetenzen externer Spezialisten

### Wer kann den InnoScheck.RUHR beantragen?

Antragsberechtigt sind kleine und mittelständige Unternehmen mit Sitz in der RegionRuhr, die dem produzierenden Gewerbe angehören oder produktionsnahe Dienstleistungen anbieten.

### Rahmenbedingungen

- Voraussetzung für die Inanspruchnahme ist eine vorherige Beratung durch einen Innovationscoach
- Es besteht kein Rechtsanspruch auf den InnoScheck.RUHR

In|Die RegionRuhr ist ein Kooperationsprojekt der Wirtschaftsförderungen und Kammern der Standorte Bochum, Dortmund, Hagen, Herne sowie des Ennepe-Ruhr-Kreises und wird vom Land Nordrhein-Westfalen unter Einsatz von Mitteln aus dem europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) gefördert.