



# Lexus startet Pilotprojekt mit innovativer AR-Brille

## „Erweiterte Realität“ für mehr Kundenzufriedenheit

- **Mit „Augmented Reality“ Probleme auch aus der Ferne lösen**
- **Live-Übertragung der Direktannahme in Kundenwartezone**
- **Funktionalität, Kosten und Nutzen werden über sechs Monate getestet**

Köln, 31. Juli 2018. Kundenzufriedenheit auf höchstem Niveau: Mit der „Augmented Reality“-Brille RealWear HMT-1 wird Lexus technische Probleme noch schneller und effektiver lösen. Auch der Service gegenüber dem Kunden soll mit Hilfe der „erweiterten Realität“ weiter verbessert werden. Ein Pilotprojekt beleuchtet ab sofort sechs Monate lang Funktionalität, Kosten und Nutzen der neuartigen Technologie.

### Die RealWear HMT-1

Die im Rahmen der Testphase genutzte AR-Brille der Firma RealWear wurde speziell für den Einsatz in der Industrie entwickelt. Sie ist robust, stoßfest, mit jeder Sicherheitsausrüstung kombinierbar und auch für Brillenträger problemlos geeignet. Die AR-Brille lässt sich einfach auf- und absetzen, ein Tablet-Display schwebt vor dem Auge des Technikers und versorgt ihn mit Informationen. Eine Kamera zeichnet auf, was der Träger sieht, und kann es bei Bedarf an ein anderes Gerät übertragen – in Echtzeit und ohne störende Umgebungsgeräusche.

Darüber hinaus ist die RealWear HMT-1 rein sprachgesteuert und sorgt so für freie Hände bei der Arbeit. Die Akkulaufzeit beträgt rund acht Stunden, die Anbindung an Netzwerke oder Drittgeräte ist per WLAN, Bluetooth, GPS oder über einen USB-Anschluss möglich. Auch das eigene Smartphone kann als Hotspot genutzt werden. Die von Lexus verwendete Software stammt von der Firma Essert.

### Einsatzmöglichkeiten der RealWear HMT-1 bei Lexus

Mit der AR-Brille sollen vor allem die Lexus Partnerbetriebe noch stärker unterstützt werden. Bei einem technischen Problem kann sich der Service-Mitarbeiter schnell und einfach mit einem Spezialisten aus der Deutschland-Zentrale in Verbindung setzen. Dieser ist nun in Echtzeit dabei, kann



Anweisungen geben und zur Problemlösung beitragen. Das spart nicht nur Zeit, sondern auch Geld, da der Techniker nicht mehr persönlich anwesend sein muss. Zudem verkürzt sich die Wartezeit für den Kunden: Im Regelfall muss er sein Fahrzeug nun nur noch einmal in die Werkstatt bringen, lästige Folgetermine gehören der Vergangenheit an.

„Wir wollen die Digitalisierung stärker ins Aftersales und zu unseren Lexus Partnern bringen – einerseits um deren Arbeit zu erleichtern, andererseits um die Zufriedenheit unserer Kunden weiter zu verbessern“, so Jens Brech, Director Aftersales, Toyota Deutschland GmbH. „Kommt der Kunde beispielsweise mit einem sicherheitsrelevanten Problem auf uns zu, wird im Regelfall ein technischer Experte aus der Europa-Zentrale hinzugezogen. Vor Ort angekommen, kann sich dieser mit Hilfe der AR-Brille nun beispielsweise mit dem Entwickler in unserem Headoffice oder einem Zulieferer verbinden und beide können das Problem gemeinsam schnell und effektiv lösen.“

Der Informationsaustausch über die RealWear HTM-1 ist dabei in beide Richtungen möglich. Der Entwickler oder Zulieferer verfolgt die Arbeit aus der Sicht des technischen Experten auf seinem Bildschirm im Büro, kann bei Bedarf aber auch Dokumente oder Bilddateien in das Tablet-Display der AR-Brille senden. Diese Informationen erscheinen dann direkt vor dem Auge des Spezialisten und können ohne Verzögerung umgesetzt werden. Um lange Erklärungen zu vermeiden, kann der Entwickler beispielsweise auch ein Foto des Live-Bildes machen, relevante Markierungen einfügen und das Foto zurück an die Brille ins Autohaus senden.

### **Testphase bei Auto Weller im Lexus Forum Osnabrück**

Im Lexus Forum in Osnabrück erschließt die RealWear HTM-1 neben den genannten Einsatzmöglichkeiten noch ein weiteres Geschäftsfeld. Bisher konnte der Kunde bei der Direktannahme anwesend sein und sein Fahrzeug gemeinsam mit dem Service-Mitarbeiter unter die Lupe nehmen. Nun wird es komfortabler: Bei Auto Weller kann sich der Lexus Fahrer seit Beginn der Testphase im Juni mit einem Kaffee in den Kundenwarteraum zurückziehen, die gesamte Inspektion auf einem Tablet verfolgen und sich dabei mit dem zuständigen Mitarbeiter austauschen. Aufgrund der optimalen Geräuschunterdrückung der AR-Brille hört der Kunde dabei ausschließlich die Stimme des Service-Beraters und keine Schraub- oder Motorengeräusche. Auch die Qualität des Bildes sowie die Übertragung in Echtzeit sind dabei deutlich genauer als andere vergleichbare Technologien zur Videotelefonie.



„Überspitzt gesagt: Der Kunde muss sich ab sofort nicht mehr gemeinsam mit dem Service-Mitarbeiter unters Auto stellen oder über den Motorraum beugen. Dadurch minimieren wir alle Sicherheitsrisiken und bieten dem Kunden noch mehr Komfort“, erläutert Jens Brech. „In Zukunft wäre es dann sogar denkbar, dem Besitzer per E-Mail einen Link zur Live-Übertragung der Inspektion zu schicken, die er dann im Büro oder von zu Hause verfolgen kann.“

### **Weitere Einsatzmöglichkeiten nach erfolgreich abgeschlossener Testphase**

Lexus lebt das Konzept der japanischen Gastfreundschaft („Omotenashi“), Kunden werden stets mit größter Zuvorkommenheit und Aufmerksamkeit behandelt. Ist das Pilotprojekt mit der RealWear HMT-1 erfolgreich, sind noch weitere Einsatzgebiete zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit denkbar. So kann die AR-Brille beispielsweise im Verkauf genutzt und Produktneuvorstellungen via Live-Schaltung aus dem Showroom einem großen Publikum zugänglich gemacht werden. Auch individuelle Verkaufsgespräche könnten in Zukunft direkt im Wohnzimmer des Kunden stattfinden. Durch den Einsatz der AR-Brille kann der potentielle Käufer dem Service-Mitarbeiter vor Ort mitteilen, welche Teile des Fahrzeugs er sich genauer ansehen möchte, Fragen stellen und sich dabei ausführlich beraten lassen.

„Ein Einsatz der AR-Brille wäre selbst für die Schadensabwicklung denkbar. Die Versicherung schaltet sich einfach live dazu, während das Auto inspiziert wird“, sagt Jens Brech.

Das Pilotprojekt mit der RealWear HMT-1 hat im Juni in den fünf größten europäischen Märkten Italien, Spanien, Frankreich, England und Deutschland begonnen und läuft noch bis Ende Dezember.

Kontakt:  
Marieluise Mammitzsch    Tel. (02234) 102-2232    Fax (02234) 102-992232  
marieluise.mammitzsch@lexus.de

#### Lexus:

Die 1989 eingeführte Marke Lexus ist weltweit bekannt für Produktqualität, die Maßstäbe setzt. Lexus ist der erste und bis heute einzige Hersteller von Premium-Fahrzeugen mit einer umfassenden Palette von Hybridfahrzeugen. Diese umfasst den ersten Premium-Kompaktwagen mit Vollhybridantrieb Lexus CT (Kraftstoffverbrauch kombiniert 3,6-3,8 l/100km; CO<sub>2</sub>-Emissionen kombiniert 82-88 g/km), die elegante Oberklasse-Limousine Lexus GS, die Luxus-Limousine Lexus LS, den Premium-SUV Lexus RX, den kompakten Premium-SUV Lexus NX, das Sportcoupé Lexus RC sowie die Sportlimousine Lexus IS mit unterschiedlichen Motorvarianten. Ein besonders dynamisches Fahrerlebnis verspricht die auf Rennstrecken abgestimmte F-Modellreihe, die derzeit aus dem RC F (Kraftstoffverbrauch kombiniert 10,8 l/100km; CO<sub>2</sub>-Emissionen 251 g/km) und dem GS F (Kraftstoffverbrauch kombiniert 11,2 l/100km; CO<sub>2</sub>-Emissionen 260 g/km) besteht. Die Designsprache „L-finesse“ verstärkt traditionelle Markenwerte wie makellose Fertigungsqualität, luxuriöse Interieurs sowie den Einsatz fortschrittlichster Technologien und trägt damit



zur weltweiten Positionierung der Marke Lexus bei. Seit 1990 ist die Marke auf dem deutschen Markt vertreten: Exklusive Lexus Foren bieten den Kunden einen erstklassigen, individuellen Service.