



PANASONIC CARES FÜR VIRGIN TRAINS-PROJEKTOR

ÜBERWACHUNG UND WARTUNG DES VIRGIN TRAINS-
PROJEKTORS DURCH PANASONIC AM LONDONER
HAUPTBAHNHOF EUSTON





Im Londoner Euston, einem der sechs geschäftigsten Bahnhöfe von Großbritannien, passieren täglich mehr als 100.000 Menschen die Sperren.

Der Bahnhof stellt die südliche Endstation für sowohl die London Midland als auch für die von Virgin Trains betriebene Hauptstrecke der Westküste dar und wird jeden Tag 21 Stunden lang angefahren. Der erste Zug fährt morgens um 4.34 Uhr aus Milton Keynes ein und der letzte verlässt den Bahnhof dorthin nachts um 1.34 Uhr.

Während der gesamten 21 Stunden zieht eine große Projektion in der Haupthalle von Euston die Aufmerksamkeit der Fahrgäste mit Angeboten von Virgin Trains, Tweets und weiteren Werbebotschaften auf sich.

Bei derart langen Betriebsstunden und einem solch anspruchsvollen Standort bedarf es eines umfassenden Wartungsprogramms für den Projektor.

„Wir sind sehr froh darüber wie effektiv von Panasonic daran gearbeitet wird, dass wir permanent mit unseren Kunden kommunizieren können.“

Panasonic CARES (Customer Assurance through Remote monitoring and Enhanced Service) ist ein Service, der Projektoren und Displays über unser Mobile Virtual Network verbindet. Er unterstützt Kunden dabei, ihre Betriebszeiten zu maximieren, kostenintensive Unterbrechungen zu minimieren und sich ganz auf ihre eigentlichen Prioritäten zu konzentrieren.

Für Virgin Trains überwacht Panasonic per Fernsteuerung den 17.000 Lumen Projektor PT-DW17K im Bahnhof Euston von ihrem Monitoring and Repair Centre in Cardiff aus.

Mit Hilfe von 3D-Technologie werden Alarmer und Systemdiagnosen vom Panasonic Kundendienstteam verwaltet, das gegebenenfalls den Servicebesuch eines dedizierten Panasonic-Technikers veranlasst.

„Wir stellen Probleme vor ihrer Entstehung fest und reagieren schnellstmöglich darauf“, erklärt Donald Maidment, Head of Customer Service für Panasonic Business. „Andere Projektor- und Display-Hersteller bieten einen reaktiven Produktrücksendungsservice an und können im Gegensatz zu CARES keinen prognostischen Service zur Verfügung stellen.“

CARES nutzt die intern von Panasonic entwickelte Early Warning System-Software (ET-SWA100), die per 3D-Technologie mit dem Produkt verbunden ist und es Panasonic ermöglicht von überall auf der Welt eine Diagnose darüber zu stellen, ob und welche Art von Wartungsarbeiten benötigt werden.

„Indem wir die Projektoren im Bahnhof Euston proaktiv überwachen, können wir nötige Lampen- oder Filterwechsel vorhersehen und vor einem Ausfall der Projektion einen Techniker nach Euston senden. Für den Kunden bedeutet dies eine völlig reibungslose Nutzung unserer Produkte“, fügte Donald Maidment hinzu. „Der Projektor befindet sich auf einem Dach innerhalb des Fahrkartenbüros am Bahnhof Euston. Dieser Standort stellt aufgrund des vergleichsweise hohen Staubaufkommens und der begrenzten Projektionsfläche eine besondere Herausforderung dar. Der Projektor ist daher mit einem speziellen Gehäuse ausgestattet, das Schutz vor Staub bietet und die Projektion in einem bestimmten Winkel hält, was die Bildgröße maximiert.“

„Um den besten Service für den Kunden zu gewährleisten, entsenden wir unsere Techniker nachts, außerhalb der Geschäftszeiten von Virgin Trains, um eine Störung des Betriebs im Fahrkartenbüro zu vermeiden. Die Problemlösung erfolgt durch unsere Techniker demnach so, dass Virgin Trains am nächsten Morgen seinen Betrieb mit einem völlig funktionstüchtigen Projektor wieder aufnehmen kann.“

Yasmin Sinfield, Senior Advertising Executive bei Virgin Trains, erklärt: „Den Service, den wir durch das Team von Panasonic genießen, ermöglicht es Virgin Trains, sich auf die wirklich wichtigen Dinge zu konzentrieren, beispielsweise die Ausweitung des Netzes auf weitere Ziele und ein häufigeres Anfahren von Bahnhöfen, neue Ticketkauf-Systeme und eine Verbesserung des Zugangs zu Reiseinformationen für unsere Kunden.“

„Abgesehen davon freuen wir uns über die Aufmerksamkeit, die die Projektion in Euston auf sich zieht und darüber, wie effektiv von Panasonic daran gearbeitet wird, dass wir permanent mit den Kunden an unserem Londoner Knotenpunkt kommunizieren können.“

Das in verschiedenen Servicestufen verfügbare Fernüberwachungssystem von CARES stellt eine Verbindung zwischen Geräten, Standorten, der Cloud-Plattform und mobilen Endgeräten her.

„Der Service von Panasonic ermöglicht es Virgin Trains, sich auf die wirklich wichtigen Dinge zu konzentrieren.“

Jedes Gerät von Panasonic ist mit einem externen Modul ausgestattet, das 3G-Konnektivität unterstützt, und jede Einheit ist mit einem Konto verbunden. Alle Konten können unabhängig vom Standort über Verbindungen mit mehreren Einheiten verfügen. Installation und Einrichtung sind simpel, und das System ist sofort einsatzfähig. Die Cloud-basierte Fernüberwachungsplattform ist in der Lage, mehrere Konten zu verwalten, während die Cloud-Architektur eine einfache Erweiterung und ein hohes Level an Serviceleistungen ermöglicht.

Auf den Inhalt des Servers kann von überall und mit jedem mobilen Endgerät (per Web-Schnittstelle) zugegriffen werden, und auch die Alarmermeldungen können per Mail auf ein mobiles Endgerät umgeleitet werden. Die Geräte können außerdem von mobilen Terminals aus ferngesteuert werden.

Durch die Smart Climate Cloud, eine weitere vergleichbare Lösung von Panasonic, können Steuerung, Überwachung sowie die Verwaltung von Heiz- und Kühlsystemen per 3G über jeden Web-Browser erfolgen.