



TeamViewer
Tensor

Case Study

Ganz nah am Kunden

Inbetriebnahme und Support von Anlagen weltweit



Trotz Reisebeschränkung – Die Bühler Group hält die Lebensmittelproduktion für zwei Milliarden Menschen am Laufen. Dabei setzt das Unternehmen auf digitale Support-Prozesse von TeamViewer.

Ohne Bühler sähen die Regale in Supermärkten weltweit leer aus: Ob Mehl, Reis, oder Nudeln – viele Nahrungsmittel stammen aus den Produktionslinien des Schweizer Anlagenherstellers, der seine Lösungen an Nahrungsmittelproduzenten weltweit liefert. Ein ganzes Viertel der Weltbevölkerung kommt in den Genuss von Lebensmitteln, die mit den Anlagen des Unternehmens verarbeitet wurden. Mehr noch: Mit den Technologien von Bühler werden auch Teile für Fahrzeuge, Brillen, Smartphones, Papier- und Druckerzeugnisse hergestellt.

Die Verantwortlichen bei Bühler sind sich bewusst: Es geht um Versorgungssicherheit. Um diese zu gewährleisten, setzt das Unternehmen auf modernste Technologie. Bühler liefert seine Produktionsanlagen in über 140 Länder weltweit.

Herausforderung

Mehr als 1.000 Technikerinnen und Techniker unterstützen Kunden und eigene Serviceteams. Die bislang eingesetzte Remote-Support-Software ermöglichte keinen optimalen Kundensupport:

- ➔ **Die vorherige Software war für Kunden mit geringen IT-Kenntnissen kaum zu bedienen.**
- ➔ **Support-Verbindungen in ländliche Regionen brachen wegen schlechter Internetanbindung öfter ab.**
- ➔ **Keine Dokumentation der Support-Sitzungen, die zur Erlangung der Cyber-Security-Zertifizierung nach ISO 27001 erforderlich ist.**

Lösung

Bühler setzt auf TeamViewer Tensor, die Lösung für digitale Serviceprozesse auf Enterprise-Level. Mit TeamViewer Pilot digitalisiert Bühler die Wissensvermittlung für Mitarbeitende aus der Ferne dank Augmented Reality.



Ergebnis

Mit TeamViewer schafft es Bühler über geopolitische, geographische und technische Hürden und Distanzen hinweg ganz nah an seinen Kunden und seinen Mitarbeitenden zu sein.

- ➔ **Zuverlässige und schnelle Fehlerbehebung führt zu verringerten Ausfallzeiten bei Kunden.**
- ➔ **Signifikante Reduzierung der Reisekosten.**
- ➔ **Logging und Nachvollziehbarkeit aller Support-Sitzungen halfen Bühler bei der wichtigen Cyber-Security-Zertifizierung nach ISO 27001.**

Bühler setzt auf modernste Technologie

Dazu gehört etwa die Vernetzung von Produkten, Apps, Analysen und Services über die IoT-Plattform Bühler Insights, was die Ausfallsicherheit erhöht. Auch beim technischen Support nutzt das Unternehmen Anwendungen des State of the Art- und kann Serviceprozesse digital abdecken. Ein Segen für das globale Netzwerk des Schweizer Familienunternehmens, das weltweit in 140 Ländern tätig ist. Es umfasst 100 Servicestationen 33 Produktionswerken und Anwendungszentren an 24 Standorten. Für die Wartung und Inbetriebnahme von Anlagen fand Bühler in TeamViewer Tensor die richtige Lösung: So stehen den Kunden rund 1000 Technikerinnen und Techniker zur Seite – auch direkt aus dem Hauptsitz im schweizerischen Uzwil.

Durch den digitalen Support-Prozess aus der Ferne müssen Kunden nicht mehr lange auf den Kundendienst warten, Bühler spart signifikant Reisekosten und Zeit und seine Kunden können ihre Ausfallzeiten minimieren. Auch intern setzt das Unternehmen auf Fernsupport: Für die Schulung und Wissensvermittlung von Kolleginnen und Kollegen, etwa auf Baustellen oder in der Fertigung, wird die Augmented-Reality-Lösung TeamViewer Pilot verwendet. Beide Einsatzszenarien schonen sowohl die Unternehmensressourcen als auch die Umwelt. Ganz im Sinne des Mottos von Bühler: Innovationen für eine bessere Welt.

Weit weg? Nicht sicher? – Kein Problem!

Was kann man tun, wenn die Anlage bereits steht, aber die Inbetriebnahme vor Ort nicht möglich ist? Damit die Menschen mit Lebensmitteln und Alltagsgütern versorgt werden können, muss Bühler auch geopolitische Herausforderungen oder lange Distanzen überwinden. Jüngstes Beispiel dafür ist eine Mehlmühle im Jemen, die 750 Tonnen pro Stunde produzieren kann. Aus Sicherheitsgründen dürfen seit Ausbruch des Bürgerkriegs in Jemen 2015 keine Mitarbeitenden von Bühler ins Land einreisen. Gleichzeitig ist die Bevölkerung mehr denn je auf Grundnahrungsmittel angewiesen. Das Problem: Um die Anlage in Betrieb nehmen zu können, muss sie entsprechend konfiguriert werden. Eine Anreise von Spezialistinnen und Spezialisten ist jedoch entweder mit hohen Transaktionskosten verbunden oder manchmal aus Sicherheitsgründen schlicht nicht möglich.

„Deshalb haben wir ein Team aus Technologinnen und Programmierern zusammengestellt, die per TeamViewer ständig mit der Anlage verbunden waren“, berichtet Roland Isler, Senior System Administrator bei Bühler. „Sie haben die gesamte Software inklusive aller Anlageparameter direkt aus Uzwil in die Anlage eingespielt.“ Das gesamte Manufacturing Execution System (MES) und die Programmable Logic Controller (PLC) wurden so aus der Ferne installiert und in Betrieb genommen. „Auf diese Weise konnten wir die Mühle in Betrieb setzen und unseren Kunden bei der dringend benötigten Lebensmittelproduktion unterstützen – trotz der schwierigen Bedingungen vor Ort“, sagt Roland Isler.



Quelle: Bühler Group

” Roland Isler, Senior System Administrator bei Bühler

Bühler ist seit 2020 nach ISO 27001 zertifiziert. Gerade im Bereich Security konnten wir mit TeamViewer Tensor einen wichtigen Schritt zu diesem Zertifikat machen.

Zuverlässiger Fernsupport auch bei geringer Netzabdeckung

Die Kunden von Bühler sind weltweit auf über 140 Länder verteilt. Sie betreiben ihre Produktionsanlagen oft abseits der Ballungszentren, in ländlichen Regionen mit einfacher Infrastruktur. Doch auch solche technischen Hürden muss Bühler überwinden. Denn hat eine Kundin ein Problem mit ihrer Anlage, erwartet sie eine sofortige Lösung. Jeder Stillstand in der Produktionslinie kann die gesamte Produktion zum Erliegen bringen und damit die Versorgung der Menschen gefährden – und ist für den Hersteller mit immensen Kosten verbunden.

Wartung und Instandhaltung sind zentraler Bestandteil des Product Lifecycle Managements. Deshalb hat Bühler nach einer Lösung gesucht, diese Services auch aus der Ferne anzubieten. Roland Isler sagt: „Es gehört zu unserem Serviceverständnis, dass wir unseren Kunden raschen und kundenfreundlichen Support für unsere Anlagen und Technologien leisten.“ Dabei kam es mit der vorherigen Support-Software immer wieder zu Problemen, wenn auf Kundenseite nur geringes IT-Wissen vorhanden war oder die Netzanbindung nur über geringe Bandbreite verfügte. Gerade in kleineren Unternehmen mit weniger qualifiziertem Personal wurde es schwierig.

Mit IoT und AR Prozesse optimieren

„Seit wir TeamViewer einsetzen, gehören diese Hindernisse der Vergangenheit an: Der Kunde installiert lediglich das TeamViewer QuickSupport-Modul und muss sich nicht mit komplexer Software herumschlagen.“ Ein Anruf genügt. Nach einem Austausch von ID und Passwort haben die Spezialistinnen Zugriff auf das betroffene Technologieteil, um die Produktion wieder anzufahren. Roland Isler ergänzt: „Auch Over The Air Updates in Umgebungen mit geringer Bandbreite sind kein Problem mehr. Hier leistet TeamViewer hervorragende Dienste und überzeugt mit Schnelligkeit und Zuverlässigkeit.“

Nicht nur bei der Inbetriebnahme und dem Support setzt Bühler auf Innovation. Nach Ansicht des Unternehmens hat die Digitalisierung das Potenzial, nahezu jeden Aspekt der Lebens- und Futtermittelindustrie sowie der Mobilitätsbranche zu revolutionieren. Das spiegelt sich in den digitalen Angeboten wider. Bühler Insights zum Beispiel ist eine zentrale IoT-Plattform, die auf Microsoft Azure aufbaut. Mit ihr können Kundinnen unkompliziert auf sämtliche digitalen Services des Unternehmens zugreifen. In IoT verbinden sich Informationstechnologie und die Betriebstechnologie von Anlagen, OT genannt. Man spricht dann auch von IT/OT-Konvergenz. Dadurch können die Effizienz, Produktion und Technologieverfügbarkeit gesteigert werden.

Zusätzliche Sicherheitsebene mit Conditional Access

Ein Thema, das in Sachen Digitalisierung immer wieder für Bedenken sorgt, ist die Sicherheit. Ein Beispiel: Wer hat Zugriff auf die Systeme? Wie stellt Bühler sicher, dass sich nur berechtigtes Personal auf die Anlagen der Kunden aufschalten kann? Die IT- und Sicherheitsmanagerinnen bei Bühler definieren und überwachen die Nutzung und Zugriffsrechte für die 1000 Supportexpertinnen und -experten mittels Conditional Access-Regeln in der Management Console von TeamViewer Tensor zentral von Uzwil aus.

Die Einstellungen lassen sich auf allen mit TeamViewer ausgestatteten Clients zentral ausrollen und durchsetzen. So ist sichergestellt, dass alle Remote-Verbindungen zentral verwaltet und vollständig kontrolliert werden. Bei Bühler ist die Sicherheit sogar mit Brief und Siegel belegt: „Bühler ist seit Januar 2020 nach ISO 27001 zertifiziert. Mit TeamViewer Tensor konnten wir einen wichtigen Schritt zu diesem Zertifikat machen“, so Roland Isler. Er fasst zusammen: „TeamViewer ist für uns ein Synonym für schnellen, kostengünstigen Service per Internet, der unsere Kunden begeistert. Und ganz nebenbei schonen wir die Umwelt, weil die meisten Servicefälle ganz ohne Reisen gelöst werden.“

Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie die folgende Website: www.teamviewer.com/de/teamviewer-tensor



Schulungen aus der Ferne

Um moderne Anlagen zu bauen, braucht das Unternehmen entsprechend geschulte Mitarbeitende. Auch hier verwendet Bühler modernste Technik: Mit der Augmented-Reality-App TeamViewer Pilot schult Bühler seine Teams aus der Ferne – etwa auf Baustellen direkt vor Ort. Dabei nutzen die zu schulenden Mitarbeitenden Smart Glasses oder ein Smartphone, bei dem das Kamerabild auf den Bildschirm der Instruktorin am Hauptsitz übertragen wird. Beide Parteien können grafische Markierungen und Texte setzen, die auch beim Bewegen der Kamera vor Ort ihre Position im Bild behalten. So kann die Expertin den Mitarbeitenden anleiten und Realtime Annotations im Blickfeld setzen, zusätzlich zur sprachlichen Kommunikation. Die Technologie lässt sich neben dem Einsatz zu Schulungszwecken auch für die Unterstützung von Servicetechnikerinnen und -technikern im Kundeneinsatz nutzen – egal wo diese unterwegs sind.

Über die Bühler Group

Als wichtiger Lösungspartner für die Lebensmittel- und Mobilitätsindustrie hat sich Bühler verpflichtet, dass seine Kunden in ihren Wertschöpfungsketten bis im Jahr 2025 jeweils 50% Energie, Wasser und Abfall einsparen können. Bühler investiert bis zu 5% des Umsatzes in Forschung und Entwicklung. Im Jahr 2020 erwirtschafteten rund 12.500 Mitarbeitende einen Umsatz von 2,7 Milliarden Schweizer Franken. Das Schweizer Familienunternehmen ist weltweit in 140 Ländern tätig und hat ein globales Netzwerk von 100 Servicestationen, 33 Produktionswerken und Anwendungszentren an 24 Standorten. www.buhlergroup.com.

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

Kontakt

Europa: +49 (0)7161 60692 50
www.teamviewer.com/contact

TeamViewer AG

Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen

Let's connect.

www.teamviewer.com