

BrauKon: Mit TeamViewer durch die Pandemie

Mit der Digitalisierung seiner Support-Prozesse sichert der Anlagenhersteller BrauKon die Produktionszyklen seiner Kunden.

BrauKon

Malz, Hopfen, Wasser, Hefe – das sind die Zutaten, die zur Herstellung deutscher Biere verwendet werden dürfen laut dem Reinheitsgebot von 1516. BrauKon, Lieferant für schlüsselfertige Komplettanlagen für die Brauindustrie, setzt noch auf eine weitere Zutat: Remote Support mit TeamViewer.

BrauKon mit Sitz im malerischen Ort Seoon in Bayern liefert weltweit schlüsselfertige Komplettanlagen für die Brau- und Getränkeindustrie mit einem Fokus auf den Mittelstand. Dabei ist jede Brauanlage einzigartig und wird individuell auf die Anforderungen eines Kunden abgestimmt. BrauKon garantiert Brauern weltweit eine herausragende Bierqualität sowie optimale Arbeitsabläufe. Dafür investiert das Unternehmen in stetige Forschung und Entwicklung sowie modernen Kundenservice. Seit 2018 gehört dazu der Internet-basierte Fernsupport mit TeamViewer. Dieser wurde jetzt um Augmented Reality ergänzt, für einen optimierten Wissenstransfer im Unternehmen und zum Kunden.

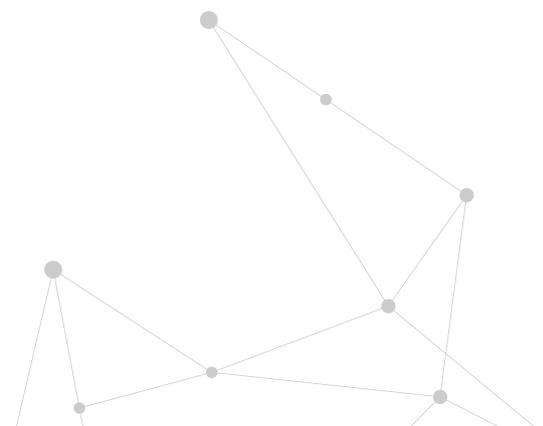
Herausforderung

Für die Inbetriebnahme und Wartung der komplexen Brauanlagen ist entsprechendes Fachwissen nötig.

- ➔ **Der Support für die Produktionsanlagen im Ausland bringt hohe Reisekosten mit sich, wenn technisches Personal anreisen muss**
- ➔ **Die Instandhaltung ist technisch und organisatorisch sehr anspruchsvoll**
- ➔ **Auch unter Pandemiebedingungen gilt es, Kundenverträge und Liefervereinbarungen ohne Unterbrechung zu erfüllen, um Kunden Planungssicherheit zu garantieren**

Lösung

Mit TeamViewer und TeamViewer Assist AR bietet BrauKon seinen Kunden einen 24-Stunden-Support, um sie auch aus der Ferne bei Problemen zu unterstützen, ohne dass ein Techniker anreisen muss. Mit der Einrichtung eines virtuellen Leitstandes lassen sich auch komplette Brauanlagen remote in Betrieb nehmen.



Ergebnis

Mit der Digitalisierung seiner Support-Prozesse sichert der Anlagenhersteller die Produktionszyklen bei seinen Kunden. Gleichzeitig wird der Support deutlich effizienter.



Verbesserte First-Time-Fix Rates: Rund 85% der Support-Anfragen werden dank TeamViewer im 2nd Level Erstkontakt remote gelöst



Reduzierung der Reisekosten um bis zu 50% dank Fernzugriff auf Anlagen weltweit



Stillstandszeiten bei Kunden werden minimiert, die Gesamtanlageneffektivität gesteigert



Die Kunden erhalten 100% Planungssicherheit, weil BrauKon seine Systeme jederzeit auch aus der Ferne in Betrieb nehmen kann

Für 100% Planungssicherheit beim Kunden

Ein gutes Bier zu brauen ist eine Kunst, die weltweit Freunde gewinnt. Das Wachstum bei der Zahl der Brauereien setzt sich trotz eher rückläufigem Bierkonsum weiter fort. Dabei ist das Segment Craftbiere ein Motor für zahlreiche Neugründungen. Für Kunden in über 60 Ländern produziert BrauKon individuelle Systeme und komplette Brauereianlagen. Längst hat sich das traditionelle Handwerk zu einem komplexen Zusammenspiel aus Gär- und Kühlstufen, Dosiermengen und anderen aufeinander abgestimmten Prozessschritten entwickelt. Basis dafür sind Anlagen, die einfach zu bedienen sind und den Braumeistern jederzeit die volle Kontrolle über die Entstehung ihres Produkts geben.

Um seine Kunden entlang des kompletten Product-Lifecycles zu unterstützen, lässt sich der Brauanlagenexperte auch nicht von geographischen Distanzen, geopolitischen Unsicherheiten oder sonstigen Reiseeinschränkungen aufhalten. Anfang 2020 stand das BrauKon-Team vor einer unerwarteten Herausforderung: Die mit der Corona-Pandemie verbundenen Reisebeschränkungen verhinderten den Einsatz der BrauKon-Experten vor Ort bei den Anlagen. Es bestand die Gefahr, dass vertraglich vereinbarte Projekte nicht pünktlich aufgebaut und in Betrieb genommen werden konnten.

Damit die Lieferkette nicht gestört wird, ist jedoch eine planungsmäßige Inbetriebnahme und störungsfreie Produktion kritisch notwendig. So geschehen beim BrauKon-Kunden Omega Yeast. Das Unternehmen aus Chicago, USA, stellt flüssige Hefen her und beliefert Brauereien auf der ganzen Welt. Um die Produktion erhöhen zu können, bestellte der BrauKon-Kunde eine VitaProp Pro, bestehend aus vier voneinander unabhängigen, vollautomatischen

Hefepropagationsanlagen inklusive automatischer CIP-/SIP-Anlage, beim Anlagenhersteller. Doch aufgrund der Reisebeschränkungen konnten die Ingenieure und Techniker von BrauKon nicht zu Omega Yeast in die USA reisen, sodass Installation und Inbetriebnahme der Anlage nicht möglich waren. „Für uns als Unternehmen stehen Service und Support an oberster Stelle. Daher bieten wir unseren Kunden Unterstützung rund um die Uhr an“, erklärt Christian Kull, Leiter für Technik und Technologie bei BrauKon. Die Digitalisierung lieferte dank Technik und Innovation schließlich die Lösung: schnell, standortunabhängig und effizient. Der Schlüssel dazu lag in der Fernzugriffs-Technologie von TeamViewer.

Grenzübergreifender Support mit virtuellem Leitstand

Die Anlage für Omega Yeast wurde im März 2020 ausgeliefert und sollte im Mai 2020 in Betrieb genommen werden. Als dies vor Ort in den USA nicht möglich war, stellte BrauKon kurzerhand ein System für eine Inbetriebnahme aus der Ferne auf die Beine. Um ein solches Unterfangen erfolgreich umzusetzen, sind ein hohes Maß an Fachwissen im Haus und schnelle Entscheidungswege unerlässlich. Ein Team aus Experten, bestehend aus Braumeistern, Technologen, Mechanikern und Programmierern, steht dem Kunden dabei rund um die Uhr zur Verfügung.

An der BrauKon-Zentrale in Seeon wurde ein virtueller Leitstand mit einer multiscreenfähigen Web-Applikation eingerichtet, so dass die Programmierer im heimatlichen Büro das gleiche Bild vor sich hatten wie das Fachpersonal bei Omega Yeast in Chicago.





Ausfallzeiten minimieren, Support-Kosten senken

Zur Inspektion von Anlagen, Unterstützung bei der Inbetriebnahme und für den Fall technischer Probleme setzt BrauKon außerdem auf die Augmented Reality-Lösung TeamViewer Assist AR. Damit bietet der Hersteller seinen Kunden eine virtuelle Unterstützung in Echtzeit über Fernzugriff durch einen Serviceingenieur und das Helpdesk. Anstatt dass ein Experte zum Kunden anreisen muss - in der Vergangenheit oft mit hohen Kosten verbunden - kann er den Techniker mit Augmented Reality aus der Ferne live durch den Reparaturprozess führen.

Es wird auf Kundenseite keine zusätzliche Hardware benötigt: das Live-Bild liefert die Smartphone-Kamera mit der kostenlosen TeamViewer Assist AR App. Zudem können wichtige TeamViewer-Sitzungen auf Seite des Experten aufgezeichnet werden für zukünftige Schulungen, oder für ein schnelleres Onboarding und Training von Nachwuchs-Technikern, wobei eine Videodatei erstellt wird, die sofort auf jedem Computer verwendet werden kann.

„**Durch den Einsatz von TeamViewer konnten wir unser Service-Versprechen halten und die geplante Inbetriebnahme der Anlage nicht nur gewährleisten, sondern zeitlich sogar übertreffen. Die Ferninbetriebnahme dauerte nur eine Woche und überschritt damit sogar den planmäßigen Lieferumfang.**“

Christian Kull, Leiter für Technik und Technologie bei BrauKon

Mindestens ein Programmierer aus dem BrauKon-Team, bestehend aus insgesamt sieben Programmierern mit Schwerpunkten in den Bereichen Elektrotechnik und Brauingenieurwesen, stand dem Kunden während der Inbetriebnahme rund um die Uhr zur Verfügung. Zunächst wurde die Hardware mit der programmierten Steuerung in die USA geliefert. Daraufhin wurden während der Aktivierung alle Schritte auf einem zweiten Bildschirm überwacht. Via TeamViewer konnte auf die Steuerung und das Programmiergerät von Omega Yeast zugegriffen und der Prozess in enger Abstimmung koordiniert werden. Auch Änderungswünsche, die den biotechnologischen Ablauf betrafen, konnten direkt an das BrauKon-Technologie-Team in Seon gerichtet und ohne externe Automationsfirma auf direktem Weg umgesetzt werden.

„Durch den Einsatz von TeamViewer haben wir unser Service-Versprechen gehalten und die geplante Inbetriebnahme der Anlage nicht nur gewährleistet, sondern zeitlich sogar übertroffen. Die Ferninbetriebnahme dauerte eine Woche und überschritt damit den planmäßigen Lieferumfang“, sagt Christian Kull.

Nicht nur bei der Inbetriebnahme, sondern auch beim späteren Schritt „Wartung und Instandhaltung“ des Product Lifecycles unterstützt BrauKon seine Kunden, schon vor der Corona-Pandemie: Über eine 24-Stunden-Hotline stehen die Experten auch außerhalb der Büroöffnungszeiten zur Verfügung. Durch den Fernwartungszugriff werden Probleme in den Anlagen anschließend analysiert und gelöst.

Schnellerer Wissenstransfer

TeamViewer Assist AR ermöglicht BrauKon damit einen schnelleren Wissenstransfer. Die Verbindung via TeamViewer erfüllt höchste Sicherheitsstandards mit einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung (256-Bit AES) und vollständiger Protokollierung der Sitzungen.

Dank TeamViewer kann der Anlagenhersteller etwa 85% der Support-Anfragen im 2nd Level Erstkontakt lösen - ein großer Erfolg für BrauKon. Der Anlagenstillstand und Produktionsausfälle beim Kunden werden minimiert, die Produktivität der eigenen Mitarbeiter gesteigert. Die Fernwartungs-Log-On-Zeiten mit TeamViewer lagen dabei im Jahr 2018 bereits bei 154 Stunden und stiegen im Pandemie-Jahr 2020 auf neue Höhen.

Die Reisekosten konnte BrauKon mit dem Einsatz von TeamViewer um bis zu 50% senken. Für den Kunden bedeutet der Fernsupport schnelle Hilfe, der Anlagenhersteller hingegen spart so Reisekosten und Zeit.

Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie uns im Internet: [Das ist TeamViewer](#)

Über BrauKon

BrauKon stellt schlüsselfertige Brauanlagen individuell abgestimmt auf die Anforderungen des Kunden her. Als einziger Brauanlagenbauer braut und vertreibt das Unternehmen aus Seeon über eine eigene Brauerei über 30 verschiedene Biersorten. Über 100 Mitarbeiter, zudem unter anderem 30 Braumeister, verbinden technische Innovation, Ingenieurskunst und besten Kundenservice, um die Braukunst zu revolutionieren. www.braukon.de

Über TeamViewer

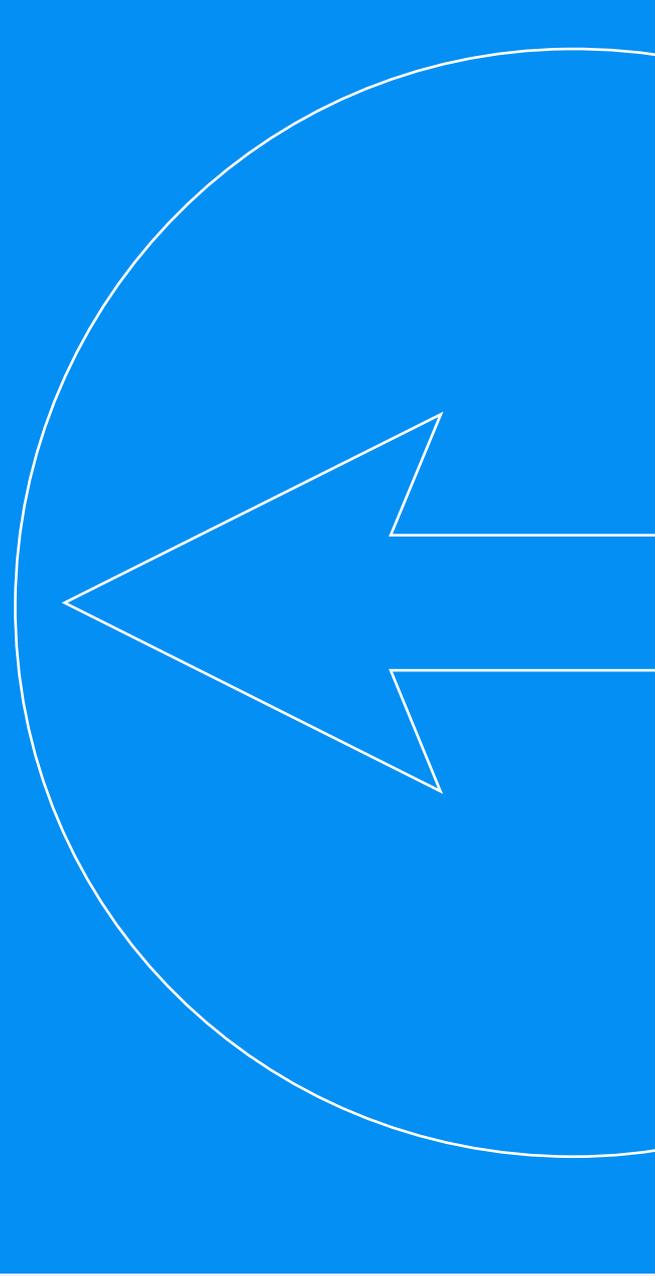
Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es 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

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

www.teamviewer.com/de/kundenservice



Stay Connected



www.teamviewer.com