



Case Study: Daimler AG

Schneller Support für die weltweite Fertigung

Aus strategischen Gründen haben viele Unternehmen weltweit Produktionswerke, um die dortigen Märkte schneller bedienen zu können. Für den Aufbau und den Support dieser Werke brauchen sie eine einfache Möglichkeit, um über Distanzen hinweg auf die dortigen Rechner und Anlagen zuzugreifen. Die Kommunikationssoftware Netviewer erlaubt den Entwicklern und Supportmitarbeitern in Sekunden den direkten Blick auf weit entfernte Computer und spart damit so manche Reise. Gerade für die Feinabstimmung neuer Anlagen oder im Fall einer Störung erweist sich diese Lösung als ideal, um schnellen internen oder externen Support zu gewährleisten und mögliche Verluste zu vermeiden.

Rasante Reaktion im Ernstfall

Ein Konzern, ein Standard: Wenn irgendwo auf der Welt ein neues Fertigungswerk aufgebaut wird, stammt die Steuerungstechnologie dazu meist aus einem zentralen Entwicklungslabor des jeweiligen Unternehmens. Die Implementierung vor Ort ist ein wichtiger Schritt, bei dem die Techniker mit beträchtlichem Zeit- und Kostenaufwand extra eingeflogen werden. Auch nach der Einführung stehen die Entwicklungsteams aus der Ferne zur Verfügung. Tritt beispielsweise ein Anlagenproblem auf, ist schnelle Unterstützung gefragt. In dem Fall können die Mitarbeiter jedoch nicht erst um den Globus reisen, sondern brauchen eine direkte Sichtverbindung zum betreffenden Steuerungs-PC.

Unternehmen wie die Daimler AG unterstützen ihre internationalen Werke zunehmend von Deutschland aus. Viele setzen für den Support der Anlagen herstellerspezifische Lösungen ein, die jedoch fest installiert werden müssen und nur intern genutzt werden können. Der Zugriff für externe Hersteller, die die eigenen Maschinen supporten und warten sollten, lässt sich dagegen oftmals nur mit großem organisatorischen Aufwand über VPN oder ähnliche Lösungen bewerkstelligen.

Die Netviewer AG ist der führende europäische Hersteller und Anbieter von Web-Collaboration-Lösungen. Mit Netviewer-Software können sich Internetnutzer live gegenseitig auf den Bildschirm schauen. Durch die visuelle Echtzeitkommunikation über das Internet lassen sich Reisezeiten und Kosten erheblich reduzieren und die Produktivität erhöhen. Diese Vorteile nutzen mehr als 15.000 Kunden aus 55 Ländern. Das 2001 gegründete Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Karlsruhe und ist weltweit an zehn Standorten vertreten.



netviewer

Ohne Installation oder Konfiguration

Es geht auch einfacher: Die Kommunikationssoftware Netviewer muss nicht installiert werden und erfordert keine Konfiguration der Firewall. Damit lässt sich in Sekunden eine direkte Verbindung zwischen dem Support und einem Werksmitarbeiter herstellen. Gleichzeitig erfüllt die Software alle relevanten Sicherheitsrichtlinien.

Aus diesem Grund hat sich auch die Daimler AG für Netviewer entschieden. Ein weiterer Pluspunkt war die Option, den Service on premise über einen eigenen Server zu nutzen und an einzelne Anwendungen wie beispielsweise das Active Directory anzubinden.

Vielfältige Einsatzgebiete

Beim Anlauf der C-Klasse-Produktion im Werk Südafrika zum Beispiel konnten Daimler-Mitarbeiter aus Sindelfingen die dortige Betriebsmannschaft optimal übers Internet unterstützen, indem sie die Installation per Netviewer und Telefon begleitet haben. Generell wird der Service in folgenden Szenarien eingesetzt:

- Im Fall einer Anlagenstörung kann das Team sofort Support leisten und dazu auch externe Hersteller einbeziehen.
- Das Entwicklungsteam unterstützt die Betriebsmannschaft vor Ort bei der Einarbeitung in neue Systeme. Mit direktem Blick und Zeigepfeil lassen sich viele Neuerungen sehr schnell erklären.
- Software und Updates werden über den integrierten Dateitransfer direkt ans Werk geschickt und auf den dortigen Rechnern installiert.

Mehr Tempo, mehr Flexibilität

In solchen Szenarien ersetzt Netviewer so manche dienstliche Reise und spart damit einiges an Kosten. Der größte Vorteil liegt jedoch darin, dass die Hilfe innerhalb von Stunden statt Tagen erfolgt, so dass die Produktion in kürzester Zeit reibungslos weiterlaufen kann. Sollte dennoch ein Vor-Ort-Besuch notwendig werden, führen die Techniker mit dem Service eine Vordiagnose durch und nehmen die notwendigen Ersatzteile gleich mit.

Insgesamt können weltweit tätige Unternehmen dadurch schneller und flexibler agieren als zuvor: Netviewer muss nicht installiert werden, hinterlässt keine Spuren und stellt über HTTPS trotz gegebenenfalls uneinheitlicher Firewall-Konfiguration in den Werken jederzeit eine Verbindung her. Die Einbindung ins Active Directory sorgt für zusätzliche Sicherheit und eine einfache Benutzer-Administration seitens der IT.

Beim weltweiten Supporteinsatz von Spezialisten entstehen erhebliche Kosten, und auch die Zeit spielt eine große Rolle. Mit Netviewer erfolgt Hilfe in Stunden statt in Tagen, so dass die Produktion schneller weiterlaufen kann.

Vorteile auf einen Blick

- Schneller Support, ad hoc einzusetzen
- Kontrollierter externer Wartungszugriff durch Hersteller
- Deutlich weniger Reisen, weniger Kosten, weniger Umweltbelastung
- Eigener Server für die individuelle Konfiguration der Funktionen
- Differenziertes Benutzermanagement, Integration ins Active Directory
- Dateitransfer für Software-Updates
- Zertifiziertes Sicherheitskonzept

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Iberia: Barcelona +34 935 514 502
Italia: Milano +39 02 479 507 81
Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00
Österreich: Wien +43 1 532 1612 0
Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0
UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarters): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer