



## Case Study : BMW AG

# Netviewer peut être utilisé dans tous les services de l'entreprise

Dans le secteur automobile, rapidité et flexibilité sont les maîtres mots en ce qui concerne les nouvelles tendances et technologies, mais jouent également un rôle important dans les infrastructures IT internes et dans l'entretien des réseaux de production mondiaux. BMW a accordé son label Blueprint à la solution de conférence Web Netviewer pour une utilisation globale dans tous les services de l'entreprise. Le constructeur automobile utilise Netviewer, pour fournir, par exemple, des services d'assistance à la production efficaces, tant dans les usines d'Allemagne que d'Afrique du Sud, sans que la présence d'ingénieurs sur place ne soit requise. Les avantages : réactions rapides et réduction des frais de déplacement.

### Un pour tous. Tous pour un.

Par le passé, plusieurs solutions de conférence Web étaient utilisées chez BMW pour couvrir les différents champs d'application, dont la Hot Line IT, l'intégration des filiales, l'administration générale ou l'entretien des réseaux de production. Un point particulièrement important est la stabilité de la production. Dans le cas d'un arrêt de la production, le temps joue un rôle primordial : la réaction de l'équipe d'assistance doit être la plus rapide possible. Plusieurs solutions ont été testées pendant un an pour trouver une solution homogène et utilisable dans toute l'entreprise et dans toutes les situations. Les critères décisifs pour le choix final :

- l'absence de déploiement de logiciel (pas d'installation)
- l'absence de problème de connexion malgré les firewalls
- l'intégration transparente dans l'environnement IT de BMW AG
- des frais d'exploitation réduits
- une sécurité maximum
- la convivialité

Avec ses trois marques BMW, MINI et Rolls-Royce, BMW occupe le segment haut de gamme du marché de l'automobile. « BMW, le plaisir de conduire », telle est la devise de l'entreprise munichoise, la condition étant la recherche continue de perfectionnement technique de ses véhicules et motos. Les différents centres de recherche et de développement actifs sur les principaux marchés clés mondiaux permettent d'intégrer à temps les nouvelles tendances. En outre, la flexibilité du réseau regroupant 15 sites de production assure à BMW un avantage décisif par rapport à la concurrence internationale.



netviewer

Résultat : Netviewer arriva largement en tête dans l'évaluation. Les principaux avantages mis en avant furent surtout la facilité d'implémentation et le caractère intuitif de l'utilisation qui rendait superflue la formation du personnel.

## Possibilités d'utilisation dans toute l'entreprise

Par le passé, les collaborateurs BMW devaient souvent se rendre sur d'autres sites pour se faire personnellement une idée avant de pouvoir apporter une assistance. La solution de Netviewer permettant une utilisation instantanée augmente l'efficacité du travail, au niveau de la structure IT centrale, mais également dans toute l'entreprise. Citons quelques exemples d'utilisation parmi tant d'autres :

- Les sous-traitants externes peuvent apporter très rapidement une assistance technique de l'extérieur et réduire ainsi au minimum les durées d'immobilisation lorsque la production est dans une situation critique.
- Dans le domaine de la CAO, les développeurs peuvent échanger avec d'autres départements techniques lors de conférences Web au cours desquelles ils analysent ensemble des modèles virtuels.
- Administration et assistance IT interne : les collaborateurs profitent de temps de réaction nettement réduits et économisent, en outre, de nombreux déplacements.
- De nombreux collaborateurs peuvent procéder à l'évaluation de nouveaux logiciels depuis des sites distants, tout en travaillant ensemble.
- L'usine BMW d'Afrique du Sud n'est actuellement pas dotée d'une équipe opérationnelle propre. C'est le Département IT qui assure l'assistance technique par téléphone. Un grand nombre de produits de la concurrence ayant fait l'objet d'une évaluation présentaient des points faibles quant à la connexion à des réseaux de production distants en présence de firewalls, ce qui ne représente aucun problème pour Netviewer.
- Dans le futur, Netviewer permettra d'améliorer l'intégration des filiales et des revendeurs.

## Conclusion : un immense potentiel pour l'avenir

Aujourd'hui, Netviewer est essentiellement utilisé dans le domaine IT pour apporter une assistance technique rapide et évaluer les nouveaux logiciels. C'est précisément parce qu'elle est conviviale et qu'il est possible de la déployer très rapidement que la solution Netviewer sera utilisée dans les prochains mois à une échelle globale, pour soutenir également la collaboration entre les autres départements de l'entreprise, et notamment les différents groupes de projet.

**Le temps constitue un facteur déterminant dans le processus de production. Avec Netviewer, une assistance technique peut être apportée en l'espace de quelques secondes, et ce à travers le monde, en toute sécurité et de manière fiable, en dépit des firewalls.**

## Aperçu des avantages

- Assistance technique IT rapide en cas d'arrêt de la production
- Connexion visuelle directe avec l'ordinateur distant
- Pas de perte de temps due à un déplacement sur le terrain, réduction au minimum des pertes de production
- Intégration en quelques minutes des producteurs et fournisseurs externes en cas de besoin
- Assistance optimale apportées par le département IT central aux usines situées à l'étranger
- Maintenance à distance des systèmes et applications
- Intégration transparente dans l'environnement et sans installation

**Austria:** Vienna +43 1 532 1612 0  
**Benelux:** Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0  
**France:** Paris +33 (0) 1 414 907 95  
**Italia:** Milano +39 02 479 507 81  
**Nordics:** Stockholm +46 (0) 8 410 416 00  
**Switzerland:** Thalwil +41 (0) 44 722 800 0  
**UK & Ireland:** Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

**Germany (Headquarters):** Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

**www.netviewer.com**

