



## Case Study: Bayerische Motoren Werke AG

# Netviewer erhält die unternehmensweite Freigabe

Schnelligkeit und Flexibilität haben oberste Priorität bei neuen Trends und Technologien im Automobilmarkt – sie zählen aber genauso bei den internen Kommunikations- und IT-Strukturen und beim Support der weltweiten Fertigungsnetze. Für die vielfältigen Aufgaben hat BMW der Web-Conferencing-Lösung Netviewer den Blueprint, die unternehmensweite Freigabe, erteilt. Damit leistet das Unternehmen beispielsweise effizienten, visuell unterstützten Produktionssupport in den Werken von Deutschland bis Südafrika, ohne zwangsläufig vor Ort sein zu müssen. Die Vorteile: schnelle Reaktionszeiten und weniger Reisekosten.

### **Einer für alle. Alle für einen.**

In der früheren, eher heterogenen Unternehmensstruktur des Automobilbauers wurde eine Vielzahl von Web-Conferencing-Softwares genutzt, um verschiedene Einsatzgebiete abzudecken. Dazu gehören unter anderem die interne IT-Hotline, die Einbindung der Niederlassungen, allgemeine Administrationsaufgaben oder der Support der Fertigungsnetze durch externe Hersteller. Besonders die Stabilität der Produktion ist ein wichtiger Punkt: Bei einem Produktionsstopp spielt die Zeit eine große Rolle – je schneller das Support-Team reagieren kann, desto besser.

Um eine einheitliche, unternehmensweite Lösung für die verschiedenen Szenarien zu finden, wurden in der Zentralen IT über ein Jahr lang verschiedene Alternativen getestet. Die wichtigsten Kriterien für die Auswahl:

- kein Software-Roll-out (keine Installation)
- problemlose Verbindung trotz Firewalls
- nahtlose Integration in die IT-Landschaft der BMW AG
- günstige Betriebskosten
- kompromisslose Sicherheit
- einfache Bedienung

Mit ihren drei Marken BMW, MINI und Rolls-Royce setzt die BMW Group auf die Premium-Segmente des Automarkts. „Freude am Fahren“ lautet das Motto der Münchner – die Voraussetzung dafür ist die konsequente technologische Weiterentwicklung ihrer Autos und Motorräder. Die verschiedenen Forschungs- und Entwicklungszentren in den wichtigsten Kernmärkten der Welt ermöglichen die frühzeitige Integration neuer Trends, und das flexible Netzwerk aus 15 Produktionsstätten sorgt für den entscheidenden Vorteil im internationalen Wettbewerb.



Das Ergebnis: Netviewer lag in der Evaluierung klar vorne. Als große Pluspunkte erwiesen sich vor allem die unkomplizierte Einführung und intuitive Bedienung, die eine Schulung der Mitarbeiter überflüssig machte.

## Unternehmensweite Einsatzmöglichkeiten.

Früher mussten die Kollegen oft an andere Standorte oder über riesige Werksgelände fahren, bevor sie sich selbst ein Bild machen und dann Support leisten konnten. Mit der ad hoc einsetzbaren Netviewer-Lösung können sie viel effizienter arbeiten – und das nicht nur in der Zentralen IT, sondern unternehmensweit. Ein paar der vielfältigen Einsatzszenarien:

- Externe Hersteller, beispielsweise im Bereich Messtechnik, können im produktionskritischen Ernstfall sehr schnellen Support von außen leisten und Ausfallzeiten damit minimieren. Ebenso gut funktioniert die externe Wartung der Systeme und Applikationen.
- Im CAD-Bereich tauschen sich die Entwickler mit den Fachkollegen in Web-Konferenzen aus und analysieren gemeinsam virtuelle Modelle – ohne den eigenen PC zu verlassen.
- Administration und interner IT-Support: Die Kollegen profitieren von den deutlich kürzeren Reaktionszeiten und sparen sich zudem viele Wege.
- Die Evaluierung neuer Software kann nun bequem von getrennten Arbeitsplätzen, aber dennoch gemeinsam durchgeführt werden.
- Im südafrikanischen BMW Werk gibt es derzeit keine eigene Betriebsmannschaft, stattdessen leistet das IT-Team Telefonsupport. Viele der evaluierten Konkurrenzprodukte zeigten hier Schwächen bezüglich der Verbindung durch die Firewall der abgeschlossenen Produktionsnetze – mit Netviewer kein Problem.
- Zukünftig sollen auch die Niederlassungen und Händler mit Netviewer noch besser eingebunden werden.

## Fazit: Großes Potenzial für die Zukunft.

Zurzeit wird Netviewer hauptsächlich im IT-Bereich eingesetzt, um Supportanfragen schnell zu beantworten und neue Software im Team zu evaluieren. Gerade der einfachen Bedienung und schnellen Einsatzbereitschaft von Netviewer ist es zu verdanken, dass der Service in den nächsten Monaten global eingeführt werden soll, um beispielsweise auch die verschiedenen Projektgruppen bei ihrer Zusammenarbeit zu unterstützen.

**Zeit ist ein entscheidender Faktor im Fertigungsprozess. Im Supportfall ermöglicht Netviewer Unterstützung in Sekunden – weltweit, sicher und zuverlässig durch Firewalls hindurch.**

## Vorteile auf einen Blick

- Schneller IT-Support im Fall eines Produktionsstopps
- Per Doppelklick direkte Sichtverbindung zum betreffenden PC im Werk
- Kein Zeitverlust durch die Fahrt vor Ort, Produktionsverluste werden minimiert
- Bei Bedarf minutenschnelle Einbindung externer Hersteller und Lieferanten
- Ideale Unterstützung ausländischer Werke durch die Zentrale IT, z. B. in Südafrika
- Fernwartung der Systeme und Applikationen
- Nahtlose Integration in die IT-Landschaft – ohne Installation

**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

**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 (Headquarter):** Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)



netviewer