



Case Study

Berner Group reduziert Reisezeiten im IT Support um bis zu 70%



BERNER Group

Am 1. April 1957 gründet Albert Berner das Familienunternehmen mit 3.000 D-Mark Startkapital als Einmann-Betrieb im baden-württembergischen Künzelsau. 65 Jahre später ist die Berner Group auf 8.000 Mitarbeitende in 23 Ländern gewachsen, vertreibt über 200.000 Artikel und erzielt einen Umsatz von 1,1 Mrd. Euro.

Das B2B-Großhandelsunternehmen versorgt Profis aus der Kfz-Branche, dem Bauhandwerk und der Industrie mit allem, was sie für ihren täglichen Geschäftserfolg brauchen – von Werkzeugen über Zubehörartikel und Verbrauchsmaterialien bis hin zu smarten chemischen „All In One“-Lösungen oder der passenden Arbeitsausrüstung. Verlässlichkeit ist für die Berner Group ein zentraler Wert. Denn das Unternehmen versteht sich als Partner



23 Länder in ganz Europa



B2B-Großhandel



TeamViewer Assist AR



auf Augenhöhe, der mit anwendungsorientierten Produkt- und Serviceangeboten die Welt seiner Kunden „zusammen und am Laufen“ halten möchte. Das inzwischen in zweiter Generation von CEO Christian Berner geführte Familienunternehmen setzt seit Jahren konsequent auf die Digitalisierung.

Herausforderung – Die IT-Infrastruktur wächst

Als Resultat der digitalen Transformation ist auch die IT-Infrastruktur der Gruppe immer weitergewachsen – und damit die Notwendigkeit, Hard- und Software zu installieren, zu betreiben, routinemäßig zu warten und mögliche Fehler zu diagnostizieren und zu beheben. Die Abteilung Server & Network betreut europaweit alle Standorte der Berner Group. In der Vergangenheit bedeutete das, dass die IT-Fachkräfte zum Teil lange Wege auf sich nehmen mussten, um vor Ort nach dem Rechten sehen zu können – keine sehr effiziente Nutzung ihrer wertvollen Zeit.

” **Aufgrund ihres Know-hows brauchen unsere Experten oft nur wenige Minuten, um ein technisches Problem zu lösen.**

Heinz Bruhn

Senior Director International Application Management bei der Berner Group

„Deutlich zeitaufwändiger war in der Vergangenheit der Reiseaufwand.“ Und wirtschaftlich mitunter teuer: „Wenn beispielsweise ein Netzwerk in unserem Logistikzentrum in Südeuropa ausfällt, dann müssen wir da von unseren Hauptsitzen in Köln oder Künzelsau aus natürlich auch erstmal hinkommen. Jede Minute Ausfall kann uns bis zu 4.000 Euro kosten – wie hoch der finanzielle Schaden in so einem Szenario ist, kann man leicht ausrechnen. Ganz zu schweigen vom Echo der Kunden, die durch die technische Störung möglicherweise nicht just in time beliefert werden können.“

Lösung – Mixed und Augmented Reality bringt IT-Fachwissen an alle Standorte

Als Vorreiter bei der digitalen Transformation hat sich die Berner Group daher entschieden, auf Fernwartung mit Mixed- und Augmented Reality zu setzen. „TeamViewer Assist AR ist wesentlicher Bestandteil davon;“ so Heinz Bruhn. „Unsere Ausgangsfrage war: Wie kriegen wir die vorhandene IT-Kompetenz via Technik überall dorthin, wo sie gebraucht wird.“ Zu diesem Zweck schaffte die Berner Group die Mixed-Reality-Brille

Microsoft HoloLens an und nutzt zu deren Betrieb die Remote-Support-Lösung TeamViewer Assist AR.

IT-Fachkräfte der Berner Group können sich damit einfach auf die Mixed-Reality-Brillen aufschalten, die Mitarbeitende vor Ort tragen; sie sehen, was diese sehen, und können durch 3D-Elemente, Markierungen, Bilder oder technische Dokumentationen im Sichtfeld visuelle Anweisungen und Hilfestellung in Echtzeit geben.

” **AR-gestützter Remote Support hilft uns dabei, unsere personellen Ressourcen bestmöglich zu nutzen.**

Heinz Bruhn

Senior Director International Application Management bei der Berner Group

„Die virtuelle Anwesenheit der IT-Fachkräfte garantiert dabei, dass das fachmännisch abläuft. Der Wechsel von der rein manuellen Tätigkeit vor Ort auf Remote Support ist ein weiterer wichtiger Schritt auf dem Weg zur vollvernetzten, internationalen Zusammenarbeit und hilft, unsere personellen Ressourcen bestmöglich zu nutzen. Unser Team kann sich so jetzt wesentlich stärker auf seine Schlüsselkompetenzen als Innovator und Impulsgeber für die Digitalisierung konzentrieren.“



Ergebnis



Durch fachgerechte Wartung der IT und schnelle Problemlösung sinken die Kosten für Ausfallzeiten auf ein Minimum.



Schnellere Fehlerbehebung sorgt für höhere Kundenzufriedenheit.



Die Reisezeit für IT-Fachkräfte zu Support-Zwecken konnte um bis zu 70 Prozent reduziert werden.



Eingesparte Reisen zahlen auf Nachhaltigkeitsziele ein.



Unschlagbar schneller Wissenstransfer zwischen IT-Fachkräften und Mitarbeitenden vor Ort.

TeamViewer Assist AR überzeugt durch einfache Integration und intuitive Nutzung

Die Entscheidung für TeamViewer Assist AR fiel aus zwei Gründen. Erstens: „Die Software läuft sowohl auf allen Endgeräten, die wir angeschafft haben, als auch in allen Umgebungen reibungslos“, erklärt Heinz Bruhn.

Der zweite Grund ist die intuitive Nutz- und Bedienbarkeit: „Den Einsatz kann man ohne vertiefte IT-Kenntnisse in 15 Minuten lernen.“

Auch die Einführung von TeamViewer Assist AR bei der Berner Group gestaltete sich schnell und unkompliziert: „Wir haben die Software heruntergeladen, installiert, TeamViewer hat uns bei der Konfiguration geholfen, und schon waren wir einsatzbereit“, berichtet Heinz Bruhn. „Seitdem läuft das Ganze problemlos. Die Investition in diese Technik hat sich damit für uns schnell rentiert. Für uns sind immersive Technologien eine gezielte Ergänzung der klassischen Fernwartung und eine zusätzliche Support-Absicherung. Der Einsatz dieser innovativen Lösung hebt unser Business Continuity & Disaster Recovery Konzept auf ein noch höheres Level. Als führendes europäisches Großhandelsunternehmen, das einen immer größeren Umsatzanteil über elektronische Vertriebskanäle erwirtschaftet, sind wir auf eine funktionierende IT-Infrastruktur und maximale Verfügbarkeit unserer Geschäftsprozesse angewiesen – hier können und wollen wir uns keine Ausfälle erlauben.“

” **Mit TeamViewer Assist AR befähigen wir unsere Mitarbeitenden an allen Standorten dazu, IT-Probleme schnell zu lösen – unabhängig vom Stand ihres IT-Fachwissens. Dadurch vermeiden wir teure Stillstände und sorgen so letztlich für eine höhere Zufriedenheit bei unseren Kunden.**

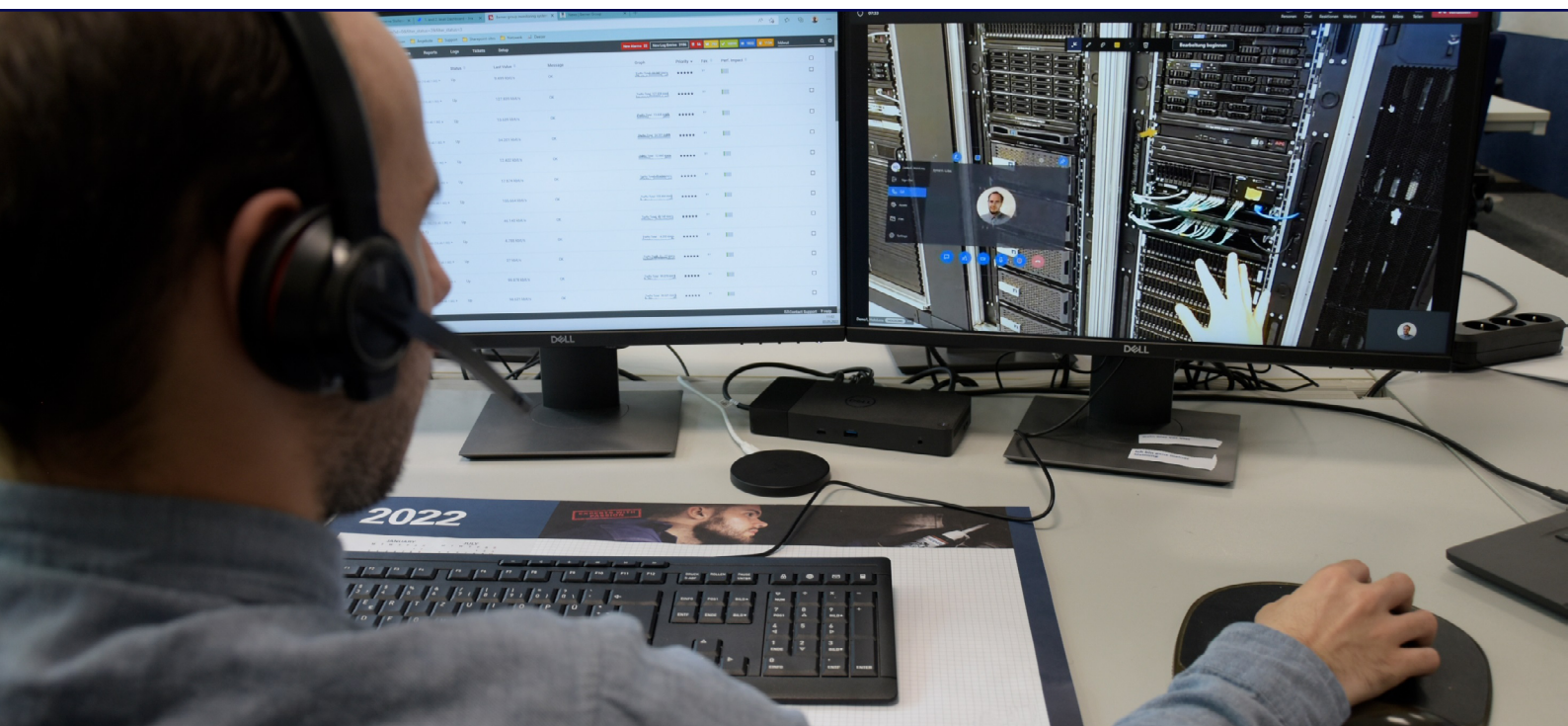
Heinz Bruhn
Senior Director International Application Management bei der Berner Group

Herausforderung

- Standorte in 23 europäischen Ländern benötigen IT-Support, haben aber nicht flächendeckend entsprechend geschultes Personal vor Ort.
- Je nach Usecase kann ein IT-Stillstand bis zu 4.000 Euro pro Minute kosten.
- Anreise vor Ort zu Support-Zwecken ist kostspielig und zeitaufwendig.

Lösung

- Mit TeamViewer Assist AR können IT-Fachkräfte der Berner Group in der Zentrale eine Sitzung für Echtzeit-Support auf einer Microsoft HoloLens bei Mitarbeitenden vor Ort einrichten.
- Die IT-Fachkräfte sehen, was die Mitarbeitenden sehen.
- Einblendung von visuellen Anweisungen und Hilfestellung in Echtzeit über 3D-Elemente, Markierungen, Bilder oder technische Dokumentation direkt im Sichtfeld der Mitarbeitenden.



Über die Berner Group

Die Berner Group ist ein familiengeführtes europäisches Handelsunternehmen. Die Vision lautet: „We keep the world together and moving“. Die Berner Group ist der zentrale B2B-Handelspartner für alle Materialien im Bereich Wartung, Reparatur und Produktion für Kunden im Bau-, Mobilitäts- und Industriesektor. Mit über vier Kanälen schafft die Berner Group für ihre Kunden ein integriertes Omnichannel-Einkaufserlebnis. Im Bereich von Stahl und C-Teilen sowie im Bereich der Chemie ist das Unternehmen gleichzeitig innovativer Hersteller. Die Berner Group ist mit über 200.000 Artikeln und 8.000 Mitarbeitern in über 23 Ländern für unsere Kunden vertreten.

Ergänzende Infos zu den Marken finden Sie unter folgendem Link: www.berner-group.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. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatnutzern, für die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/support

TeamViewer Germany GmbH

Bahnhofplatz 2

73033 Göppingen

Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected

www.teamviewer.com