

Bystronic Maschinen AG

Success Story – Connectivity Suite optimiert digitale Dienstleistung

Bystronic Maschinen AG ist ein Maschinen- und Anlagenbauer mit Sitz in der Schweiz, dessen Servicegeschäft dank der Connectivity Suite von NetModule effizienter gestaltet werden konnte.

Das Projekt

Die Bystronic Maschinen AG ist ein Maschinen- und Anlagenbauer mit Sitz in Bützberg in der Schweiz und gehört zur finnischen Glaston Corporation.

Hier werden Glasbearbeitungsmaschinen für Automotive- und Dünnglasapplikationen hergestellt. Im Aftersales spielen die Bereiche Service, digitale Dienstleistungen und Ersatzteile eine zentrale Rolle. Gerade hier fallen Begriffe wie Predictive Maintenance und Condition Monitoring, die im Zuge des Internet of Things, der Industrie 4.0 und Big Data in aller Munde sind.

Schauen wir uns nun diesen digitalen Bereich einmal genauer an:

In der Regel meldet sich der Kunde aufgrund eines Problems, der Servicetechniker schaltet sich dann auf die Maschinenkomponente auf, um das Problem zu lösen. Bereits seit dem Jahr 2000 liefert die Bystronic Maschinen AG diesen zuverlässigen Online-Support, anfangs mit Hilfe des Telefonmodems und anschliessend durch eine VPN-Verbindung. Aufgrund der heutigen Sicherheitsnetze ist das Einloggen mit Windows XP Computer in heutige VPN's so gut wie unmöglich bzw. benötigt man einen enormen zeitlichen Aufwand (bspw. 4 Stunden Zeitaufwand zur Behebung eines fünfminütigen Problems).



«NetModule ist das Fundament für die Zukunft im Digitalen Service unserer Anlagen.»

Matthias Rilinger
Training and Support /
After Sales Service
Bystronic Maschinen AG

Anforderungen

Das Unternehmen hat nach einer Lösung gesucht, um einen schnelleren Support anbieten zu können und den Zugriff auf die Maschinen zu erleichtern.

Kundenseitige Voraussetzungen waren hier:

- Gute Verbindungs-Stabilität
- Sicherheit
- Verlässlichkeit
- Schnelligkeit
- Einfaches und effizientes Handling
- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Lösung

Nach der ausführlichen Prüfung unterschiedlicher Systeme von diversen Anbietern, erhielt das Team von NetModule den Zuschlag, weil NetModule die gestellten Anforderungen erfüllen konnte und Verbindungen „in einer Stabilität liefern kann, die renommierte Wettbewerber so nicht hinbekommen“ (Zitat Matthias Rilinger).

Das NetModule Support-Team aus Frankfurt war in der Lage eine schnelle Lösung aufzuzeigen, wie man sich über die NetModule Connectivity Suite aufschalten und dadurch die Probleme bearbeiten kann. Der Support lieferte einen Proof of Concept, in welchem die gewünschten Voraussetzungen, wie bspw. schnelles Aufschalten, Fernwartung sowie stabile und sichere Verbindungen, erfüllt wurden.

Nach Projektumsetzung ergaben sich folgende Vorteile:

- Die Bystronic Maschinen AG kann Ihren Kunden nun einen schnelleren und vor allem sehr zuverlässigen Online-Service bzw. Fernwartung anbieten
- Die Bystronic Servicetechniker sind nun im Stande sich binnen von ca. 20 Sekunden aufzuschalten
- Einrichten einer verschlüsselten VPN-Infrastruktur für sichere Kommunikation ist jederzeit und überall möglich
- Remote Software und Konfigurationsupdates sind gut im Handling
- Die Situation der Fernwartung ist für den Techniker, als ob er Vorort wäre
- Automatisierte und geplante OTA-Fernupdates und -Konfigurationen sind gut steuerbar
- Sofortiger Zugriff auf jedes Gerät an jedem Ort, um auf die Software oder die Konfiguration zuzugreifen
- Separater Zugriff auf Geräteebene für Service-Techniker, trotz XP Steuerungen - funktioniert auf Broadcaststufen



Ein gelungenes Projekt, welches sowohl für unseren Kunden Bystronic Maschinen AG sowie auch deren Kunden enorme Vorteile bietet.

Bystronic liefert einen schnelleren und besseren Online-Support. - Dank unserer Connectivity Suite sind sichere Zugriffe jederzeit und überall möglich, unabhängig von alten Steuerungen, sich ständig erhöhenden Datenmengen oder bestehenden Sicherheitsnetzen.