



PRESSEMITTEILUNG

Künzelsau/Köln, 30. August 2021

Zukunftsweisende Fernwartung: BERNER IT vernetzt virtuelle und reale Welt

Die Berner Group nutzt bei der Fernwartung ihrer unternehmensweiten IT-Systeme ab sofort Mixed- und Augmented-Reality. Dank der innovativen Technik erhöhen sich Geschwindigkeit und Effizienz bei Fehlerbehebungen, Installationen oder routinemäßigen Wartungsarbeiten um ein Vielfaches. Zudem können die durch einen möglichen Stillstand entstehenden Kosten von – je nach Use Case – durchschnittlich rund 4.000 Euro pro Minute künftig auf ein Minimum gesenkt werden. Zum Start des Projekts setzt das B2B-Großhandelsunternehmen zunächst sechs neue Microsoft HoloLens-Brillen sowie die Remote-Support-Software „TeamViewer Pilot“ ein.

„Der Wechsel von der manuellen Tätigkeit vor Ort auf Remote Support ist ein weiterer wichtiger Schritt auf dem Weg zur vollvernetzten, internationalen Zusammenarbeit und hilft, die personellen Ressourcen im Bereich Fernwartung bestmöglich zu nutzen. Das Team der zuständigen Abteilung Server & Network kann sich so jetzt wesentlich stärker auf seine Schlüsselkompetenzen als Innovator und Impulsgeber für die Digitalisierung konzentrieren“, sagt Heinz Bruhn, Director IT Infrastructure & Collaboration Solutions bei BERNER.

Die Abteilung Server & Network betreut BERNER Standorte in mehr als 20 europäischen Ländern. Aufgrund ihres umfassenden Know-hows brauchen die erfahrenen Experten oft nur wenige Minuten, um ein technisches Problem zu identifizieren und beispielsweise defekte Server-Bauteile auszutauschen oder eine Programm-Installation vorzunehmen. Deutlich zeitaufwändiger war bisher hingegen zumeist der Reiseaufwand. „Stundenlange Autofahrten waren in der Vergangenheit keine Seltenheit“, berichtet Heinz Bruhn. „Die Mitarbeiter haben jedes Jahr Zehntausende Kilometer auf der Straße verbracht, um Störungen dieser Art zu bereinigen.“

Die Corona-Krise führte zu einer zusätzlichen Herausforderung. „Für uns bedeutet die globale Pandemie: Wir müssen den Spagat schaffen, einerseits die Serviceleistungen für die internationalen Business Units aufrechtzuerhalten, zugleich aber natürlich vor allem auch unserer Fürsorgepflicht nachzukommen und die Gesundheit der Mitarbeitenden zu schützen“, erklärt Heinz Bruhn. „Das hat unsere Entscheidung, die innovative Technik einzuführen, noch einmal beschleunigt.“

Intuitiv und leicht verständlich

Mit den neuen Mixed Reality Brillen „HoloLens“ von Microsoft können speziell geschulte IT-Kräfte der BERNER Tochtergesellschaften jetzt an ihrem jeweiligen Firmensitz Arbeitseinsätze unter fachmännischer Anleitung aus der Zentrale in Künzelsau oder Köln vornehmen – in Echtzeit und über verschiedene Ländergrenzen hinweg. Die komplett in die Microsoft Office 365 integrierten Brillen nutzen dafür die Remote-Assist Software, die Microsoft Teams in die Brille integriert. Einblendungen wie Live-Pfeile, Videos oder technische Dokumentationen werden direkt im Sichtfeld angezeigt. „Die ausgewählten Brillen waren nach einer umfangreichen Testphase mit Abstand am bequemsten und überraschend angenehm zu tragen. Eine durchgängige Nutzung von bis zu zwei Stunden stellt daher kein Problem dar“, betont Heinz Bruhn. „Durch die vorhandene Integration in die bekannte Microsoft-Umgebung sind die Schulungen zudem intuitiv und leicht verständlich.“

Fernsupport via Smartphone App

Neben Künzelsau und Köln werden die sechs neuen Geräte zunächst auf die BERNER Standorte im niederländischen Kerkrade (Headquarter BENELUX-Region sowie europäisches Zentral- und Importlager), Saint-Julien-du-Sault (Frankreich) und Braunau am Inn (Österreich) verteilt. Alle anderen BERNER Standorte können die moderne Technologie aber ebenfalls ab sofort schon gemeinsam mit der Group IT für Wartungsarbeiten nutzen, denn sie



werden mit der „TeamViewer Pilot“ App unterstützt. Die Software erweitert den klassischen Fernsupport mit Augmented Reality. Mit einem Live-Video von der Smartphone-Kamera des Verantwortlichen vor Ort können Pfeile platziert, Textanmerkungen ergänzt oder auch Zeichnungen an realen Objekten angeheftet werden.

Flexibel, effizient und schnelle Amortisierung

„Die Einführung der HoloLens Brillen und der TeamViewer Pilot App unterstreichen einmal mehr die erfolgreiche Vorreiterrolle unserer Unternehmensgruppe bei der Digitalen Transformation“, betont Peter Spittlbauer. Der CFO ließ es sich nicht nehmen, die Technologie selbst im Rahmen mehrerer Use Cases zu testen. Sein Fazit: „Faszinierend. Die Software gibt uns die Möglichkeit, deutlich flexibler und effizienter zu arbeiten. Außerdem hebt sie unser Business Continuity & Disaster Recovery Konzept auf ein noch höheres Level. Als Omnikanalvertriebsunternehmen sind wir auf eine funktionierende IT-Infrastruktur und maximale Verfügbarkeit unserer Geschäftsprozesse angewiesen – hier können und wollen wir uns keine größeren Ausfälle erlauben! Schon jetzt ist klar, dass wir mithilfe dieser neuen Lösung im Störungsmanagement die internationale Zusammenarbeit revolutionieren werden, indem wir die Kosten für mögliche Stillstände massiv reduzieren und allein die Reisezeit um bis zu 70% verringern können. Das Investment wird sich somit sehr schnell amortisiert haben, was einen Finanzvorstand natürlich besonders freut.“

Die Berner Group

Die Berner Group ist ein familiengeführtes europäisches Handelsunternehmen. Unsere Vision lautet: „We keep the world together and moving“. Das heißt, wir sind der zentrale B2B-Handelspartner für alle Materialien im Bereich Wartung, Reparatur und Produktion für unsere Kunden im Bau-, Mobilitäts- und Industriesektor. Mit über vier Kanälen schaffen wir für unsere Kunden ein integriertes Omnichannel-Einkaufserlebnis. Im Bereich von Stahl und C-Teilen sowie im Bereich der Chemie sind wir gleichzeitig innovativer Hersteller. Wir sind mit über 200.000 Artikeln und 8.200 Mitarbeitern in über 23 Ländern für unsere Kunden vertreten.