



# HEUFT

THE THERMO-OEL PEOPLE

## **Anwendungsbericht: Die HEUFT Backofenbau Unternehmensgruppe setzt innovative Fernwartung von TOSIBOX® im internationalen Kundenservice ein**

Seit Anfang 2015 setzt die HEUFT Unternehmensgruppe die TOSIBOX® Plug & Go™ Fernwartungslösung erfolgreich im Kundendienst für die weltweiten Backofenanlagen ein. Die HEUFT Unternehmensgruppe mit Sitz in Bell in der Eifel stellt hochwertige Backöfen und Backanlagen für handwerkliche und industrielle Bäckereien her. Als ein traditionsträchtiger und zugleich innovativer Hersteller von Thermo-Öl Backofenanlagen hat die Firma 1968 den ersten Thermo-Öl-Backofen gebaut. In den letzten 15 Jahren hat sich HEUFT zu einem internationalen Technologieunternehmen entwickelt. Die Unternehmensgruppe ist heute mit Niederlassungen und Vertretungen in über 20 Ländern präsent und expandiert weiterhin in verschiedenen Auslandsmärkten.

Thomas Kahl, stellvertretender Kundendienstleiter der HEUFT Unternehmensgruppe erläutert: „In 2008 fingen wir mit VPN-Verbindungen an. Jeder Kunde und seine IT-Abteilung entschied sich damals für eine eigene Lösung und dies erforderte große Aufwände sowohl kundenseitig wie auch im HEUFT-Kundendienst. Die Konsequenz war dass wir viele Stunden und Tage VPN-Verbindungen mit unterschiedlichen Bäckereibetrieben aufbauen und konfigurieren mussten. Der individuelle Aufbau einer gesicherten VPN-Verbindung zu einem Kunden war sehr zeitaufwendig. Deshalb entschied der Kundendienst in 2010 nur 5 unterschiedliche

VPN-Lösungen zu unterstützen. Doch auch bei diesem Ansatz gab es weiterhin oft Probleme weil viele Lösungen mit einander nicht kompatibel waren und gewisse Störungen auf den Kundendienst-Rechnern häufig auftraten. Wir erkannten schließlich, dass wir eine einheitliche Lösung benötigten. Da unsere Service-Techniker von ihrer Ausbildung und Berufserfahrung her Elektriker, Mechaniker, Monteure und Schlosser sind war es für uns wichtig eine Fernwartungslösung zu finden die auch ohne oder mit geringen IT-Fachkenntnissen installiert und unterstützt werden konnte. Der Kundendienst ist 24 Stunden lang und 7 Tage der Woche tätig. Die für den Bäckereibetrieb üblichen Störfälle geschehen nachts wenn unsere Kunden ihre Bäckereiwaren backen und für den nächsten Tag vorbereiten. Nachts steht üblicherweise kein IT-Fachmann zur Verfügung sondern die Bäcker selber sind unsere Ansprechpartner. Der Bäcker muss die Teiglinge zu genauen Zeiten backen und aus dem Ofen holen. Deswegen muss eine Fernwartungslösung sehr zuverlässig und auch einfach in der Inbetriebnahme ein. Deswegen haben wir in den letzten Jahren unterschiedliche Fernwartungslösungen geprüft und mit einander verglichen. Das Hauptkriterium bei der Auswahl war die einfache Inbetriebnahme und der zuverlässige Fernzugriff bei Störungsfällen. Es war uns auch wichtig dass wir vordefinierten statische IP-Adressen und eindeutige Geräte- und Standortbezeichnungen für alle Backöfen vergeben konnten um die Wartung zu erleichtern.

„Im Sommer 2014 hat einer unserer Lieferanten die TOSIBOX®-Fernwartungslösung präsentiert. Der TOSIBOX® Lock und Key wurde als Fernwartungslösung bei der Anlage des Lieferanten eingesetzt. Wir erhielten damals zum ersten Mal einen TOSIBOX® Key, ein kleiner Kryptoprozessor, und damit den sofortigen Zugriff auf die Anlage. Wir haben zu dem Zeitpunkt mehrere Fernwartungslösungen mit einander verglichen um zu beurteilen welche Lösung am besten unsere Anforderung erfüllte. Nach einer Testphase Ende 2014 kamen wir zum Schluss dass die TOSIBOX®-Fernanbindung optimal auf die Anwendung durch unsere Kunden und Service-Techniker zugeschnitten ist. Besonders die einfache Inbetriebnahme und Handhabung hat uns überzeugt.“, so Kahl.

Die TOSIBOX® Plug & Go™ Fernwartung hat sich in wenigen Monaten zu einem Fernwartungsstandard der HEUFT Unternehmensgruppe entwickelt. Der TOSIBOX® Lock wird standardmäßig in den Backofen-Schaltschrank eingebaut. Durch den Einsatz der TOSIBOX® Locks wird automatisch eine gesicherte VPN-Verbindung zu einem Kunden-Standort aufgebaut ohne dass die Firewall im Kunden-Standort neu konfiguriert werden muss. Der sogenannte TOSIBOX® Master-Key übernimmt die Administratorfunktion so dass der zuständige Kundendienst-Administrator mit bis zu drei Klicks die Zugriffsrechte von untergeordneten Keys und von Mobile Clients jederzeit verwalten kann. Eine HEUFT-spezifische Konfigurationsdatei wurde auf dem Master-Key installiert um die standardmäßige Konfiguration in wenigen Minuten auf jeden neu eingesetzten TOSIBOX® Lock automatisch zu installieren. Mit einem TOSIBOX® Key kann der Service-Techniker im Kundendienst einen gesicherten Fernzugriff zu einer Backofenanlage über einen am Internet verbundenen Computer durchführen. Neben der einfachen Inbetriebnahme vor Ort innerhalb weniger Minuten und der hohen Datensicherheit besteht ein weiterer Vorteil für die HEUFT-Kunden darin, dass etwaige Einrichtungskosten für die VPN-Verbindung komplett entfallen. Als eine Erweiterung wurde neulich ein TOSIBOX®-Monitoringsystem im Rechenzentrum des Heuft-Kundendienstes installiert. Die Hauptaufgaben des TOSIBOX® Central Locks sind Service-Logdaten und eventuelle Verbindungsstörungen an die Leitzentrale des HEUFT-Kundendienstes zu melden.

Herr Kahl erklärt dass die Auslandsmärkte für die HEUFT Unternehmensgruppe weiter an Bedeutung gewinnen: „Heute liegt der Exportanteil bei über 60% vom Gesamtumsatz. Nordamerika, Australien und Japan werden zunehmend zu wichtigen Märkten für die Unternehmensgruppe. Wir haben positive Rückmeldungen von Kunden in Nordamerika, Australien und Japan zu unserer neuen Fernwartungslösung erhalten. Sie sind froh dass wir jetzt so eine Lösung anbieten und dass die Inbetriebnahme so zügig geht. Im Grunde muss der Kunde heute nur noch einen Stromkabel und einen RJ45-Kabel zu einem Netzwerk oder Router anschließen. Früher waren die Abstimmungen mit IT-Fachleuten auf der Kundenseite viel aufwendiger und es war teilweise sehr zeitaufwendig eine Freigabe der IT-Abteilung des Kunden zu erhalten. Die TOSIBOX® Fernwartungslösung hat einen wichtigen Beitrag geleistet um den Kundendienst stärker Service-orientiert aufzustellen, besonders mit Hinblick auf die wachsenden Auslandsmärkte, und auch um die Qualität der Service-Leistung an unsere Kunden zu steigern.“