



Carey Paul Honda, joka on perustettu 1973, on vanhin perheomisteinen Hondan jälleenmyyjä suur-Atlantan alueella. Autoliike on keskittynyt asiakastyytyväisyyteen ja palvellut asiakkaita Snellvillessä, Lawrencevillessä, Duluthissa ja muissa Atlantan ympäryskaupungeissa yli 40 vuotta.

Haasteet

- » Hajautetun tietohallinnon ongelmien ratkaiseminen
- » Liian monta käyttäjää järjestelmänvalvojan oikeuksilla
- » Yksi henkilö tukee yli 100 laitetta useassa rakennuksessa



Ratkaisu

Tietohallintopäällikkö käytti TeamVieweriä ja **TeamViewer Remote Management** -ohjelmaa luodakseen keskitetyn alustan tukeen ja laitehallintaan, jolloin hän pystyi tehokkaasti palvelemaan organisaatiota yhdestä hallintakonsolista.

Tietotekninen painajainen muuttui ihanteelliseksi lopputulokseksi

Aseta itsesi Michael Barron Juniorin asemaan. Saat uuden työn tietotekniikkapäällikkönä Hondan jälleenmyyjällä, joka on yksi suur-Atlantan suurimmista.

Kuulostaa hienolta tähän saakka. Mutta astut kaoottiseen tietotekniseen painajaiseen, jossa kukaan ei tiedä, kenellä on mikäkin tietokone, tai mitä mihinkin laitteeseen on ladattu, mainosohjelmat pyörivät hallitsemattomasti, ja jälleenmyyjän osa-aikainen teknikko toiselta puolelta kaupunkia käy satunnaisesti, kun se sopii hänen aikatauluhiinsa.

Ammattilainen kun on, Michael ei hätkähtänyt. Hänellä oli ratkaisu tähän kaikkeen, ja mikä parasta, myös siihen, miten kaikkea valvotaan ja hallinnoidaan yhdestä paikasta. Vain kolmessa kuukaudessa Michael onnistui TeamViewerin ja **TeamViewer Remote Management** -ohjelman avulla muuttamaan tietoteknisen painajaisen ihanteelliseksi järjestelmäksi.

Michael oli jo yli neljän vuoden ajan kokeillut TeamVieweriä maksuttomalla henkilökohtaisella tilauksella tukeakseen etänä perheenjäseniään aina kun heillä oli tietoteknisiä ongelmia.

”TeamViewerin valinta oli itsestäänselvyys. Se toimi kotona niin hyvin, että uskoin sen olevan vielä parempi liiketoiminnassa, koska siinä on kaikki ominaisuudet turvallisen ympäristön valvontaan, hallintaan ja ylläpitoon”

Michael selittää. TeamViewer **Remote Management** -ohjelman avulla Michael muutti yli 100 laitteen sekamelskan helposti järjesteltäväksi ja tunnistettavaksi järjestelmäksi, jota on kätevä hallita.

”**TeamViewer Remote Management** -ohjelman avulla sain selkeän kuvan kaikkien tietokoneiden tilasta, myös siitä, oliko niissä haittaohjelmia, joten pystyin helposti hoitamaan asian ennen kuin pienestä sählingistä tuli todellinen ongelma”, Michael lisää. ”Pystyin dokumentoimaan, monessako tietokoneessa on mikäkin suoritin, RAM-muisti ja ohjelmisto, sekä kartoittamaan kaikki laitteet paikan päällä, jotta sain kokonaiskuvan tilanteestamme ja siitä, mihin pyrimme.”

Asset Management -ominaisuuden avulla Michael pystyi tarjoamaan sopivaa laitetta sitä eniten tarvitsevalle.

Myyntihenkilöllä ei esimerkiksi tarvitse olla supertehokasta konetta, jossa on paljon RAM-muistia ja suuri kiintolevy. Tällainen laite on sen sijaan täydellinen teknikolle, joka tarvitsee tehokkaamman järjestelmän ja pääsyn ominaisuuksiin, joiden avulla voi diagnosoida moottorijoneuvojen ongelmia. Remote Management -ohjelman Asset Management -ratkaisu auttoi Michaelia ohjaamaan oikeat laitteet oikeille käyttäjille.

Tärkein ominaisuus, jonka ansiosta Michael on innostunut TeamVieweristä, on etätuen antamisen helppous suuressa kiinteistössä kenelle tahansa ja missä tahansa. ”Meillä on kolme isoa rakennusta noin hehtaarin kokoisella alueella. Matka rakennuksesta toiseen on melko pitkä ja vie paljon aikaa”, Michael selittää. ”Auttaminen ei vie edes minuitteja vaan voin diagnosoida, määrittää ja ratkaista ongelman sekunneissa eikä minun tarvitse poistua työpöydän äärestä.”

Minuutit kasvavat äkkiä tunneiksi ja tunnit dollareiksi.

TeamViewerin etäpääsy ja etätuki sekä valvontaominaisuudet säästävät kaikkien aikaa huomattavasti, joten työntekijät voivat keskittyä asiakkaiden palvelemiseen, ja tällä on vaikutusta autoliikkeen tulokseen.

”Ennen kuin otin TeamViewerin käyttöön, tietoteknisen ongelman ratkaiseminen saattoi kestää viikkoja”, Michael sanoo. ”Nyt tilanne on se, että vaikka jollain on ongelma illalla tai kun minulla on vapaapäivä, voin muodostaa etäyhteyden nopeasti ja ratkaista ongelman, eikä häiriöaikaa tai viiveitä asiakaspalvelussa näin ollen tule.”

Kun ketteryydellä ja nopeudella on todella merkitystä, TeamViewer Remote Management varmistaa, että Michael

ei petä odotuksia. Toimialalla, jolla asiakaspalvelu vaikuttaa kaupan syntymiseen, tiimin palveleminen tehokkaasti on keskeistä Michaelin onnistumiselle.

”Saan usein kuulla olevani paras IT-asiantuntija joka yrityksellä on koskaan ollut. Kaikkea kunniaa en voi siitä ottaa. Tiedän, että suuri osa kunniaista kuuluu TeamViewer Remote Management -ohjelmalle, jonka avulla voin selkiyttää organisaatiota ja tukea tiimiä etänä aina kun tarvitaan. Pidän TeamVieweristä ja Remote Management -ohjelmasta todella paljon, enkä halua käyttää mitään muuta.”

Eikä TeamViewer pettänyt Michaelin odotuksia, kun hän tarvitsi apua. Kun hän alkoi käyttää henkilökohtaisen tilauksen sijaan liiketoimintaan tarkoitettua tilausta, tarjolla oli lukuisia uusia toimintoja, joita Michael ei aluksi osannut parhaalla tavalla hyödyntää. Tarvitessaan apua jonkin ohjelmisto-ominaisuuden ymmärtämisessä hän otti yhteyttä tukeen ja sai heti vastauksen, joka auttoi häntä oikeaan suuntaan.

TeamViewerin tehdessä Michaelille töitä hän voi pitää koko autoliikkeen täydessä iskussa.



TeamViewer US LLC

TeamViewer, joka on perustettu 2005, on keskittynyt kehittämään korkeatasoisia ratkaisuja kommunikointiin ja yhteistyöhön verkossa sekä niiden jakeluun. TeamViewer on saatavilla yli 30 kielellä, ja se on yksi maailman suosituimmista etähallinta- ja verkkokokousohjelmistojen tarjoaja.

Lisätietoa TeamVieweristä löytyy osoitteesta www.teamviewer.us

Lisätietoa TeamViewer Remote Management -ohjelmasta löytyy osoitteesta www.teamviewer.com/rm

© Copyright TeamViewer US 2018

TeamViewer US LLC 5741 Rio Vista Dr. Largo, FL 33760
800-951-4573