



Fondée en 1973, Carey Paul Honda est la plus ancienne concession Honda familiale de la région métropolitaine d'Atlanta. Axée sur la satisfaction des clients, la concession est au service de clients à Snellville, Lawrenceville, Duluth et d'autres villes autour d'Atlanta, depuis plus de 40 ans.

Défis

- » Gestion décentralisée de l'informatique
- » Droits administrateurs trop largement distribués
- » Une personne pour assister plus de 100 appareils dans plusieurs bâtiments



Solution

Le responsable informatique a utilisé TeamViewer et **TeamViewer Remote Management** pour configurer une plateforme centralisée d'assistance et de gestion des appareils afin de servir efficacement toute l'entreprise depuis une console unique.

Quand le cauchemar informatique se transforme en rêve

Mettez-vous dans la peau de Michael Barron Jr. Vous décrochez un poste de responsable informatique dans l'une des plus grandes concessions Honda du grand Atlanta.

Prometteur, non ? Mais vous entrez alors dans un environnement technologique cauchemardesque : personne ne sait qui a quel ordinateur, quel logiciel est installé sur quel appareil, des adwares incontrôlables pullulent, et un technicien en temps partiel affecté à une autre concession rend des visites sporadiques quand son emploi du temps le lui permet.

Véritable professionnel, Michael ne s'est pas laissé abattre. Il avait une solution pour réparer tout cela et, mieux encore, surveiller et gérer la situation depuis un emplacement unique. En à peine trois mois, grâce à Michael, le cauchemar informatique s'est changé en féerie avec TeamViewer et **TeamViewer Remote Management**.

Pendant plus de quatre ans, Michael avait déjà testé TeamViewer, en utilisant son abonnement personnel pour assister à distance les membres de sa famille à chaque crise informatique.

« Choisir TeamViewer était une évidence. La solution fonctionnait tellement bien à la maison que je sentais qu'elle serait encore plus efficace au travail, avec toutes ses fonctions de suivi et de gestion pour garantir un environnement sûr »,

explique-t-il. TeamViewer **Remote Management** a permis à Michael de métamorphoser ce pandémonium de plus de 100 appareils en un système aisément organisé et marqué, qui se prête à une gestion confortable.

« **TeamViewer Remote Management** m'a donné un aperçu clair du statut de chacun des ordinateurs. J'ai également pu savoir s'ils avaient été infectés par des malwares, et donc gérer facilement la situation avant qu'elle ne dégénère en catastrophe », ajoute Michael. « J'ai pu documenter le nombre d'ordinateurs ayant tel ou tel type de processeur, de RAM, de logiciels, et répertorier tous les appareils sur site afin d'avoir une vue d'ensemble de notre situation actuelle et de nos objectifs. »

L'utilisation de la fonction de gestion des équipements Asset Management a également permis à Michael d'attribuer le bon appareil à la personne qui en avait le plus besoin.

Par exemple, nul besoin, pour un commercial, d'avoir un ordinateur reboosté avec beaucoup de RAM et un disque dur volumineux. Cet appareil est davantage adapté au technicien qui a besoin d'un système plus robuste et d'un accès aux fonctions logicielles qui aident au diagnostic des problèmes automobiles. La solution de gestion des équipements de Remote Management a aidé Michael à mettre les bons appareils entre les bonnes mains.

Son coup de cœur ? La facilité à fournir une télé-assistance à n'importe qui, n'importe où, à grande échelle. « Nous avons trois grands bâtiments étalés sur quelques acres. Passer de l'un à l'autre est une belle trotte et une belle perte de temps », explique Michael. « Au lieu de perdre de précieuses minutes à aider quelqu'un, je peux diagnostiquer, dépanner et régler le problème en quelques secondes, sans quitter mon bureau. »

Minutes qui, mises bout à bout, peuvent rapidement se transformer en heures, et qui dit perte de temps dit immanquablement perte d'argent.

L'accès à distance et la télé-assistance de TeamViewer, couplés aux capacités de gestion, font gagner un temps précieux à tous les employés, qui peuvent se concentrer sur le service aux clients, pour de meilleures performances du concessionnaire.

« Avant TeamViewer, résoudre un problème informatique pouvait prendre des semaines », se souvient Michael. « Désormais, si quelqu'un rencontre un bug un soir ou un jour où je ne suis pas là, je peux me connecter à distance et régler le problème en deux temps trois mouvements. Finis les temps d'arrêts ou les ralentissements de notre service clientèle ! »

Lorsqu'il en va de l'agilité et de la réactivité, TeamViewer Remote Management permet à Michael de ne jamais décevoir. Dans un domaine où la qualité du service clientèle est déterminante pour les ventes, une assistance rapide et efficace à l'équipe est la clé du succès de Michael.

« Chez le concessionnaire, on me dit souvent que je suis le meilleur expert en informatique qu'ils aient jamais connu. Mais je n'ai aucun mérite : c'est TeamViewer Remote Management qui m'aide à simplifier l'organisation et à répondre à distance aux besoins de mon équipe dès qu'elle a besoin de moi. J'adore TeamViewer et Remote Management, et pour rien au monde je ne changerais d'outil. »

Et à son tour, Michael n'a jamais été déçu par TeamViewer lorsqu'il avait besoin d'assistance. Passer d'un abonnement personnel à un abonnement d'entreprise a ouvert les portes de nouvelles fonctionnalités que Michael n'était même pas sûr de savoir utiliser au mieux. Un peu perdu pour comprendre ces fonctions logicielles, il a eu recours à l'assistance, et a reçu une réponse immédiate qui l'a mis sur les bons rails.

Avec TeamViewer à son service, Michael fait des merveilles aux commandes de la concession.



TeamViewer US LLC

Fondé en 2005, TeamViewer se consacre entièrement au développement et à la distribution de solutions de pointe pour la collaboration et la communication en ligne. Disponible en plus de 30 langues, TeamViewer est un des fournisseurs de logiciels de contrôle à distance et de réunions en ligne les plus populaires au monde.

Pour de plus amples informations sur TeamViewer, rendez-vous sur www.teamviewer.us

Pour de plus amples informations sur TeamViewer Remote Management, rendez-vous sur www.teamviewer.com/rm

© Copyright TeamViewer US 2018

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