



Fondata nel 1973, Carey Paul Honda è la concessionaria Honda a gestione familiare con la più lunga tradizione nell'area metropolitana di Atlanta. Con un'attenzione particolare alla soddisfazione del cliente, la concessionaria ha servito clienti di Snellville, Lawrenceville, Duluth, e di altre città nei dintorni di Atlanta per oltre 40 anni.

Sfide

- » Superamento della gestione IT decentralizzata
- » Troppi utenti con privilegi di amministratore
- » Un addetto al supporto per oltre 100 dispositivi in vari edifici



Soluzione

Il responsabile IT ha utilizzato TeamViewer e **TeamViewer Remote Management** per configurare una piattaforma centralizzata di gestione dei dispositivi e di supporto che gli consentisse di servire l'organizzazione in modo efficiente da un'unica console.

Trasformare un incubo IT in un sogno divenuto realtà

Mettiti nei panni di Michael Barron Jr. Ottieni un nuovo lavoro come responsabile IT presso una delle concessionarie Honda più grandi di Atlanta:

fin qui sembra fantastico, ma ti trovi in un caos tecnologico da incubo in cui nessuno sa chi dispone di un determinato computer o cosa sia caricato su ciascun dispositivo, gli adware sono fuori controllo e c'è di un tecnico part-time di una concessionaria dall'altra parte della città che effettua visite saltuarie quando ha tempo.

Essendo un professionista, Michael non ha battuto ciglio: aveva una soluzione per risolvere la situazione, e ancora meglio, per monitorarla e gestirla da un'unica posizione. In soli tre mesi, Michael è stato in grado di trasformare l'incubo IT in un sogno divenuto realtà, con TeamViewer e **TeamViewer Remote Management**.

Michael aveva già adottato TeamViewer da oltre quattro anni, in prova, utilizzando il proprio abbonamento personale per supportare da remoto i membri della sua famiglia ogni volta che avevano un problema informatico.

“Scegliere TeamViewer era scontato. Ha funzionato davvero bene a casa, ho ritenuto che sarebbe stato ancora migliore per il lavoro, con tutte le funzionalità per il monitoraggio, la gestione, e la manutenzione di un ambiente sicuro”

spiega Michael. TeamViewer **Remote Management** ha consentito a Michael di trasformare un pandemonio da oltre 100 dispositivi in un sistema facilmente organizzato e taggato, gestibile comodamente.

“**TeamViewer Remote Management** mi ha fornito una visione chiara dello stato di ciascun computer, incluse le eventuali infezioni da malware, di modo che potessi affrontare facilmente la situazione prima che diventasse un vero problema,” aggiunge Michael. “Sono stato in grado di documentare quanti computer avessero un determinato tipo di processori, RAM, e software, e di classificare tutti i dispositivi in loco per vedere il quadro generale di dove eravamo e di dove volevamo arrivare.”

L'utilizzo della funzione di gestione risorse ha inoltre consentito a Michael di assegnare il dispositivo corretto alla persona che ne aveva più bisogno.

Per esempio, un venditore non ha alcun bisogno di un computer potentissimo dotato di tanta RAM e di un hard drive molto capiente. Invece, quel dispositivo sarebbe perfetto per un tecnico che necessita di un sistema più robusto e di accedere a funzionalità software che aiutino a diagnosticare problemi automobilistici. La soluzione di gestione delle risorse di Remote Management ha aiutato Michael a mettere i giusti dispositivi nelle giuste mani.

La caratteristica che rende Michael un fan di TeamViewer è la facilità con cui si può fornire supporto remoto a chiunque, ovunque all'interno di una grande proprietà. “Disponiamo di tre grandi edifici distribuiti su alcuni ettari. Spostarsi da un edificio all'altro richiede tempo e una bella camminata,” spiega Michael. “Invece di perdere minuti preziosi, posso diagnosticare e risolvere il problema in pochi secondi senza lasciare il mio ufficio.”

Quei minuti possono diventare ore molto rapidamente, e le ore diventano dollari.

Il supporto e l'accesso remoto di TeamViewer, insieme alle capacità di monitoraggio, consentono a tutti di risparmiare parecchio tempo, perché possano tornare a servire i clienti: ciò influisce sul fatturato della concessionaria.

“Prima che presentassi loro TeamViewer, la risoluzione di un problema IT poteva richiedere settimane,” afferma Michael. “Ora, anche se qualcuno ha un problema in orario serale o in mia assenza, posso collegarmi velocemente da remoto e risolverlo, per evitare interruzioni o ritardi nel nostro servizio clienti.”

Quando agilità e velocità fanno la differenza, grazie a TeamViewer Remote Management Michael non delude. In un'arena in cui il servizio clienti è fondamentale per una

vendita, servire il suo team in modo efficace ed efficiente è fondamentale per il successo di Michael.

“Spesso mi sento dire che sono il miglior responsabile IT che la concessionaria abbia mai avuto. Non posso prendermi tutto il merito: so che devo molto alla capacità di TeamViewer Remote Management di aiutarmi a semplificare l'organizzazione e supportare le esigenze del mio team da remoto, ogni volta che ha bisogno di me. Amo TeamViewer e Remote Management, e non userei nient'altro.”

E TeamViewer non ha deluso Michael quando ha avuto bisogno di assistenza. Il passaggio dall'abbonamento personale a un abbonamento aziendale ha aperto le porte a nuove funzionalità che Michael non sapeva come utilizzare al meglio. Quando ha avuto bisogno di aiuto per la comprensione di una delle funzionalità del software, ha contattato il supporto e ha ricevuto immediatamente una risposta che lo ha guidato nella giusta direzione.

Con TeamViewer, Michael è in grado di mantenere l'intera concessionaria in funzione a regimi massimi.



TeamViewer US LLC

Fondata nel 2005, la società TeamViewer è totalmente dedicata allo sviluppo e alla distribuzione di soluzioni di alta qualità per la collaborazione e la comunicazione online. Disponibile in oltre 30 lingue, TeamViewer è uno dei fornitori di software per meeting online e controllo remoto più popolari al mondo.

Per maggiori informazioni su TeamViewer, visita il sito web: www.teamviewer.us

Per maggiori informazioni su TeamViewer Remote Management, visita il sito web: www.teamviewer.com/rm

© Copyright TeamViewer US 2018

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