





carey// paulionda

1973年に設立された Carey Paul Honda は、メトロアトランタ地域で最も古い家族経営のホンダディーラーです。顧客満足度に重点をおき、このディーラーは 40年以上にわたり、スネルビル、ローレンスビル、ダルース、および他のアトランタの周辺都市の顧客にサービスを提供してきました。

課題

- » 分散してしまった IT の管理
- » 管理者権限を持つユーザーの増加
- » 複数の建物に散らばる 100 を超えるデバイス
- を単独でサポート



ソリューション

IT 管理者は、TeamViewer と **TeamViewer リモートマネジメント**を使用して、サポートとデバイスを集中管理するプラットフォームをセットアップし、単一のコンソールから効率的に組織にサービスを提供することができました。

IT管理の悪夢からの解放

Michael Barron Jr.'さんの身になってお考え下さい。あなたは、グレーターアトランタ最大のホンダディーラーの1つでIT管理者として新しい仕事に就きました。

それについては、素晴らしいことです。しかしあなたは、誰がどのコンピュータを使用しており、何がインストールされているかがわからず、アドウェアも制御不能な状態という、そんなテクノロジーのカオスの中にいます。さらに、街中のディーラーから届く、散発的な技術サポートへの対応も強いられます。

しかし Michael さん はプロとしてひるむことはありませんでした。彼にはその問題を解決し、さらに改善するために、単一のコンソールから監視と管理ができるソリューションがありました。 わずか 3 ヶ月で、Michael さん はTeamViewer と **TeamViewer リモートマネジメント**を使って、IT の悪夢からの解放を実現させました。

4年以上も前から、Michael さんは TeamViewer を使用しており、無料の個人契約を利用して、家族に IT のトラブルがあったときにはいつでもリモートでサポートしていました。

「TeamViewer を選択することに何の躊躇もありませんでした。自宅でも大変役立っていましたし、これなら仕事用においても、監視、管理、安全な環境の維持、すべての機能がとても役立つだろうと考えました。」

Michaelさん は言います。Michael さんは、**TeamViewer リモートマネジメント**によって、100 台以上のデバイスのカオスを簡単に整理しタグ付けして、管理できるようになりました。



「TeamViewer リモートマネジメントは、マルウェアに感染しているかどうかなど、各コンピュータの状態を明確に表示してくれたので、問題が深刻な事態に発展する前に簡単に対処することができました。」さらにMichael さん は言います。「何台のコンピュータにどのようなプロセッサ、RAM、ソフトウェアが搭載されているかを文書化し、現場にあるすべてのデバイスをチャート化して、私たちの現在の状態とあるべき状態の全体像を把握することができました。」

アセット管理機能を使用することで、Michael さんはデバイスを最も必要とする人へと割り当てられるようになりました。

例えば、営業担当者には、大量の RAM とハードディスクが搭載された高性能なコンピュータは必要ありません。一方、より堅牢なシステムが必要、または自動車の問題を診断するためのソフトウェアを使用しなければいけない技術者にとっては、そのようなデバイスが最適です。リモートマネジメントのアセット管理ソリューションによって、Michael さんは適切なデバイスを、適切な人のもとへ届けられるようになりました。

Michael さんが TeamViewer のファンになった理由は、広大な敷地内のどこにいても、誰でも簡単にリモートサポートを提供できる点にもあります。「私たちには、数エーカーの敷地内に3つの大きな建物があります。そのため、建物間の移動には時間がかかるのです。」Michael さんは言います。「数分かけてサポートに訪れることなく、自分のオフィスにいながら数秒間で診断、トラブルシュートして、問題を解決できます。」

その数分の積み重ねがやがて大きな時間となり、それはすなわちコストとなります。

TeamViewerのリモートアクセスと監視機能により、全員の時間が大幅に節約されます。そして、顧客サービスに専念できるようになり、ディーラーの収益にも影響をもたらします。

「TeamViewer を導入する前は、IT の問題を解決するのに数週間かかる こともありました。」Michael さんは言います。「今では、夜間や私が休みの 日に誰かが問題を抱えていても、すぐにリモートで解決できるので、顧客 サービスに中断や遅れが生ずることはありません。」

敏捷性とスピードが本当に重要なとき、TeamViewer リモートマネジメントは Michael さんの期待を裏切りません。顧客サービスが売上を左右するビジネスであるため、Michael さんにとっての成功とは、彼のチームが効果的かつ効率的にサービスを提供することなのです。

「私は、このディーラーでかつてない最高の IT 担当者だと言われることが よくあります。 ですが、これは私だけの手柄ではありません。 TeamViewer リモートマネジメントが組織をシンプルにし、チームが私を必要とする時

Case Study

にいつでもリモートでサポートできるようにしてくれるお陰なんです。だから、TeamViewer とリモートマネジメントをとても気に入っています。他のものを使う気はありませんね。」

TeamViewer は、Michael さんが助けと必要としたときに期待を裏切ることはありませんでした。個人向けのサブスクリプションからビジネス向けのサブスクリプションに移行したことで、Michael さんはさらなる活用が期待できる新しい機能を手に入れました。ソフトウェアの機能について質問があるときは、サポートに連絡するとすぐに答えが返ってきて、正しい方向へと導かれました。

TeamViewer によって、Michael さんは販売店全体を最高の状態に保つことができています。



TeamViewer US LLC

2005 年に設立された TeamViewer は、オンラインコミュニケーション とコラボレーションのためのハイエンドソリューションの開発と提供に 専念しています。30 以上の言語で利用可能な TeamViewer は、リモー トコントロールとオンラインミーティングソフトウェアにおいて、世界で 最も人気のあるプロバイダーの1つです。

TeamViewer についての詳細は、www.team-viewer.us をご参照ください。

TeamViewer リモートマネジメントについての詳細は、www.teamviewer.com/rm をご参照ください。

© Copyright TeamViewer US 2018

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