



Carey Paul Honda werd opgericht in 1973 en is de oudste Honda-dealer en tevens familiebedrijf in de regio Metro Atlanta. Met een centrale focus op klanttevredenheid, staat deze dealer al meer dan 40 jaar klaar voor klanten in Snellville, Lawrenceville, Duluth, en andere omliggende steden in de Atlanta-regio.

Uitdagingen

- » Het overkomen van gedecentraliseerd IT-beheer
- » Te veel gebruikers met beheerdersrechten
- » Eén persoon die ondersteuning biedt voor meer dan 100 apparaten verdeeld over meerdere panden



Oplossing

IT-manager heeft TeamViewer en **TeamViewer Remote Management** gebruikt om een centraal platform voor ondersteuning en apparaatbeheer op te zetten waarmee hij op efficiënte wijze de organisatie kan bedienen vanaf een enkele console.

Een IT-nachtmerrie omtoveren tot een droom die uitkomt

Plaats uzelf eens in de schoenen van Michael Barron Jr. U heeft een nieuwe baan als IT-manager bij een van de grootste Honda-dealers van Atlanta en omgeving.

Klinkt tot dusver prima. Maar dan stapt u zo in een nachtmerrie van technologische chaos waar niemand weet wie welke computer heeft of wat er op elk apparaat staat. Adware is overal en nergens te vinden en er is een parttime technische man van een dealer aan de andere kant van de stad die zo nu en dan op bezoek komt als hij daar tijd voor kan vinden.

Maar Michael is een prof, dus hij gaf geen krimp. Hij had een oplossing om alles op orde te krijgen, en sterker nog, alles te monitoren en beheren vanaf één locatie. In slechts drie maanden tijd wist Michael de IT-nachtmerrie om te toveren tot een droom die uitkwam, met TeamViewer en **TeamViewer Remote Management**.

Michael had al ruim vier jaar TeamViewer gebruikt met zijn gratis privé-abonnement om zijn familieleden op afstand ondersteuning te bieden bij een IT-crisis.

"Het was een logische keuze om voor TeamViewer te gaan. Het werkte thuis al zo goed, dus ik ging ervan uit dat het zakelijk nog beter zou zijn, met alle functies om te monitoren, beheren en een veilige omgeving te onderhouden",

legt Michael uit. Met TeamViewer **Remote Management** heeft Michael de chaos met meer dan 100 apparaten omgezet in een eenvoudig te organiseren en getagd systeem dat gemakkelijk beheerd kan worden.

"**TeamViewer Remote Management** heeft me duidelijk zicht gegeven op de status van elke computer, en ook of ze zijn besmet met malware, zodat ik eenvoudig actie kan ondernemen voordat het van een ongemak tot een echt probleem uitgroeit," voegt Michael eraan toe. "Ik kan documenteren hoeveel computers een bepaalde soort processor, RAM en software hebben, en alle apparaten op locatie in kaart te brengen om overzichtelijk te hebben wat de situatie op dat moment is en waar we heen willen."

Met behulp van de functie voor middelenbeheer kan Michael ook het juiste apparaat toewijzen aan diegene die het dit meest nodig heeft.

Zo heeft een verkoper geen krachtige computer nodig met veel RAM en een grote harde schijf. In plaats daarvan zou dat apparaat een uitkomst zijn voor de technicus die een robuuster systeem en toegang tot softwarefuncties nodig heeft die helpen bij het diagnosticeren van problemen bij auto's. De oplossingen voor middelenbeheer van Remote Management hielp Michael de juiste apparaten bij de juiste mensen onder te brengen.

De voornaamste reden dat Michael fan is van TeamViewer, is hoe eenvoudig het is om ondersteuning op afstand te bieden aan wie dan ook en waar dan ook in dit grote complex. "We hebben drie grote panden verspreid over een aantal hectare. Het is een flinke wandeling van het ene naar het andere pand en je verspilt daarmee gewoon veel tijd", legt Michael uit. "In plaats van dat het minuten duurt om iemand te helpen, kan ik een diagnose stellen en het probleem in enkele seconden oplossen zonder mijn kantoor te verlaten."

Die minuten worden al snel uren, en tijd kost geld.

De toegang en ondersteuning op afstand van TeamViewer, evenals de monitoringmogelijkheden, besparen iedereen veel tijd, zodat ze zich kunnen richten op het helpen van klanten en dat heeft invloed op de resultaten van de dealer.

"Voordat ik TeamViewer introduceerde, duurde het weken voordat een IT-probleem opgelost werd," vertelt Michael. "Nu kan ik snel even op afstand inloggen en een probleem oplossen, zodat er geen downtime is of een vertraging optreedt bij onze klantenservice, zelfs als iemand 's avonds een probleem heeft of op een dag waarop ik vrij ben."

Als flexibiliteit en snelheid echt van belang zijn, zorgt TeamViewer Remote Management ervoor dat Michael niet teleurstelt. In een vakgebied waarin klantenservice een

verkoop kan maken of breken, is het effectief en efficiënt bedienen van zijn team een sleutel tot Michaels succes.

"Ik hoor vaak dat ik de beste IT'er ben die ze ooit bij de dealer hebben gehad. Ik kan er echter niet met alle eer vandoor gaan. Ik ben me ervan bewust dat ik veel te danken heb aan de mogelijkheden die TeamViewer Remote Management me biedt om de organisatie te vereenvoudigen en op afstand aan de behoeften van mijn team te voldoen wanneer ze me nodig hebben. Ik ben dol op TeamViewer en Remote Management, en ik zou echt niets anders gebruiken."

Bovendien stelde TeamViewer ook niet teleur toen hij hulp nodig had. De overstap van het privé-abonnement naar een zakelijk abonnement met alles erop en eraan bood nieuwe mogelijkheden waarvan Michael niet precies wist hoe hij deze het beste kon gebruiken. Toen hij hulp nodig had om een van de functies van de software te begrijpen, zocht hij ondersteuning en kreeg hij direct een antwoord, waardoor hij in de juiste richting werd gestuurd.

Met TeamViewer kan Michael de hele dealerorganisatie in de hoogste versnelling houden.



TeamViewer US LLC

TeamViewer werd in 2005 opgericht en is volledig gericht op de ontwikkeling en verspreiding van hoogwaardige oplossingen voor online samenwerking en communicatie. TeamViewer is beschikbaar in meer dan 30 talen en is een van 's werelds meest populaire leveranciers op het gebied van software voor beheer op afstand en online vergaderingen.

Voor meer informatie over TeamViewer, bezoekt u www.teamviewer.us

Voor informatie over TeamViewer Remote Management, bezoekt u: www.teamviewer.com/rm

© Copyright TeamViewer US 2018

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