



Salon Carey Paul Honda założony w 1973 roku jest najstarszym rodzinnym dealerem Hondy w regionie Atlanty. Skupiając się głównie na zadowoleniu klientów salon obsługuje od ponad 40 lat klientów z Snellville, Lawrenceville, Duluth i innych miast w pobliżu Atlanty.

Wyzwania

- » Opanowanie zdecentralizowanego zarządzania zasobami IT
- » Zbyt wielu użytkowników z uprawnieniami administratora
- » Jedna osoba obsługuje ponad 100 urządzeń w wielu różnych budynkach



Rozwiązanie

Kierownik działu IT używał oprogramowania TeamViewer i narzędzia **TeamViewer Remote Management** do skonfigurowania scentralizowanej platformy wsparcia technicznego i zarządzania zasobami IT umożliwiającej wydajną obsługę całej firmy przy użyciu jednej konsoli.

Jak posprzątać bałagan w dziale IT

Postaw siebie w sytuacji Michaela Barrona Jr. Dostajesz nową pracę jako kierownik działu IT w jednym z największych salonów Hondy w Atlancie.

Póki co brzmi dobrze. Ale wkraczasz w koszmar technologicznego chaosu, w którym nikt nie wie, kto używa jakich komputerów, ani co jest na nich zainstalowane, oprogramowanie adware wymyka się spod kontroli, a technik komputerowy zatrudniony na niepełny etat wykonuje sporadyczne wizyty w firmie.

Będąc profesjonalistą, Michael w ogóle się tego nie przestraszył. Dysponował rozwiązaniem umożliwiającym wszystko to naprawić, a nawet monitorować i zarządzać z jednego miejsca. W ciągu zaledwie trzech miesięcy Michael był w stanie posprzątać bałagan panujący w dziale IT dzięki TeamViewer i narzędziu **TeamViewer Remote Management**.

Przez ponad cztery lata Michael testował już oprogramowanie TeamViewer, wykorzystując swoją bezpłatną subskrypcję, aby zdalnie wspierać członków rodziny w przypadku problemów informatycznych.

„Wybór oprogramowania TeamViewer był oczywisty. Działo tak dobrze w domu, że pomyślałem, że mogłoby się sprawdzić jeszcze lepiej w biznesie, ze wszystkimi funkcjami monitorowania, zarządzania i utrzymywania bezpiecznego środowiska” –

tłumaczy Michael. Oprogramowanie TeamViewer **Remote Management** umożliwiło Michaelowi przekształcić bałagan obejmujący ponad 100 urządzeń w oznakowany i łatwy do zorganizowania system, którym można wygodnie zarządzać.

„Oprogramowanie **TeamViewer Remote Management** zapewniło mi wgląd w stan każdego komputera, w tym także określenie przypadków zainfekowania go złośliwym oprogramowaniem, dzięki czemu mogłem łatwo panować nad sytuacją, zanim mały kłopot zamienił się w prawdziwy problem” – dodaje Michael.

„Udało mi się sporządzić dokumentację komputerów pod kątem używanych przez nie typów procesorów, pamięci RAM i oprogramowania, a także utworzyć mapę wszystkich urządzeń używanych w firmie umożliwiającą uzyskać obraz tego, w jakim miejscu byliśmy i gdzie chcemy być w przyszłości.”

Używanie funkcji zarządzania zasobami umożliwiło także Michaelowi przydzielenie odpowiedniego urządzenia osobie, która najbardziej go potrzebowała.

Na przykład sprzedawca nie musi koniecznie używać szybkiego komputera z dużą ilością pamięci RAM i pojemnym dyskiem twardym. Takie urządzenie może okazać się idealnym dla technika, który potrzebuje bardziej niezawodnego systemu i dostępu do oprogramowania, które pomoże diagnozować problemy w samochodach. Rozwiązanie do zdalnego zarządzania zasobami umożliwiło Michaelowi przekazać odpowiednie urządzenia we właściwe ręce.

Głównym elementem, który sprawia, że Michael jest fanem oprogramowania TeamViewer, jest to, jak łatwo można zapewnić zdalne wsparcie każdemu, w dowolnym miejscu na terenie dużej firmy. „Nasza firma mieści się w trzech dużych budynkach rozmieszczonych na kilku akrach powierzchni. Chodzenie od budynku do budynku to znaczna strata czasu” – wyjaśnia Michael. „Zamiast tracić cenne minuty na pomaganie komuś osobiście, mogę zdiagnozować, usunąć lub rozwiązać problem w kilka sekund bez wychodzenia z biura.”

Tak zaoszczędzone minuty sumują się szybko w godziny, a godziny przekładają się już na znaczne oszczędności finansowe.

Oprogramowanie TeamViewer z funkcjami zapewniania zdalnego dostępu i wsparcia technicznego, wraz z możliwościami monitorowania zasobów, pozwala nam wszystkim zaoszczędzić dużo czasu i skupić się na obsłudze klientów, co z kolei wpływa na wyniki całej firmy.

„Zanim zacząłem używać oprogramowania TeamViewer, rozwiązanie problemu w dziale IT mogło trwać całe tygodnie” – mówi Michael. „Teraz, nawet jeśli ktoś doświadczy problemu wieczorem lub w dniu, gdy mam wolne, mogę szybko zdalnie rozwiązać problem, dzięki czemu w firmie nie ma żadnych przestoju ani opóźnień w obsłudze klienta.”

Kiedy liczy się elastyczność i szybkość oprogramowanie TeamViewer Remote Management zapewnia, że Michael zawsze staje na wysokości zadania. W obszarze, w którym dział obsługi klienta odpowiada za całą sprzedaż w firmie, efektywna i sprawna obsługa tego zespołu jest kluczem do sukcesu Michaela.

„Często słyszę, że jestem najlepszym specjalistą ds. IT, którego firma kiedykolwiek zatrudniała. Ale nie wszystko zawdzięczam wyłącznie sobie. Wiem, że to w znacznej mierze zasługa oprogramowania TeamViewer Remote Management umożliwiającego uproszczenie organizacji i obsługi zdalnej mojego zespołu wtedy, kiedy tego potrzebuje. Uwielbiam oprogramowanie TeamViewer i jego funkcje zdalnego zarządzania zasobami i nigdy nie będę używać niczego innego.”

Oprogramowanie TeamViewer nigdy nie zawiodło Michaela, gdy potrzebował pomocy. Przejście od subskrypcji osobistej do pełnej subskrypcji biznesowej otworzyło drzwi do nowych możliwości, których wykorzystania Michael nie był pewien. Kiedy potrzebował pomocy w zrozumieniu jednej z funkcji oprogramowania, zwrócił się do działu wsparcia technicznego i od razu otrzymał poszukiwaną odpowiedź.

Dzięki oprogramowaniu TeamViewer Michael jest w stanie zapewnić funkcjonowanie salonu Hondy na najwyższym poziomie.



TeamViewer US LLC

Firma TeamViewer założona w 2005 roku skupia się na opracowywaniu i dystrybucji zaawansowanych narzędzi umożliwiających współpracę i komunikację online. Oprogramowanie TeamViewer dostępne w ponad 30 wersjach językowych jest jednym z najpopularniejszych na świecie rozwiązań do zdalnego zarządzania i organizacji konferencji.

Aby uzyskać więcej informacji o firmie TeamViewer, prosimy odwiedzić stronę internetową: www.teamviewer.us

Aby uzyskać informacje o oprogramowaniu TeamViewer Remote Management, prosimy odwiedzić stronę internetową: www.teamviewer.com/rm

© Copyright TeamViewer US 2018

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