

ManpowerGroup

Digitalisierung des IT-Supports



ManpowerGroup™

Seit mehr als 10 Jahren verlässt sich ManpowerGroup Spain auf die Remote Support-Lösung von TeamViewer im internen und externen Support, um Computer, Mobiltelefone und andere Geräte sicher aus der Ferne zu verwalten und zu steuern.

Um die hohen Qualitätsstandards des Unternehmens zu erfüllen, entschied sich ManpowerGroup für die Lösung von TeamViewer. Mit TeamViewer ist sichergestellt, dass Kunden den bestmöglichen Support erhalten und ihre Probleme unter Einhaltung höchster Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen behoben werden können. TeamViewer wurde zu einer Komplettlösung, die alle Anforderungen am Arbeitsplatz erfüllt.



Herausforderung

ManpowerGroup Spain benötigte eine Remote-Support-Lösung, um Geräte sicher aus der Ferne zu verwalten und IT-Probleme umgehend zu beheben.

- ➔ **Telefonsupport und Vor-Ort-Besuche sollten abgelöst werden durch ein effizientes und modernes System des Fernzugriffs.**
- ➔ **Ziel war die Optimierung des 1st und 2nd Level Support.**
- ➔ **Auch wollte das Unternehmen die Kundenerfahrung und die Kundenzufriedenheit insgesamt verbessern.**

Lösung

ManpowerGroup Spain nutzt TeamViewer für den Fernzugriff und die Verwaltung und Steuerung von Geräten, um sowohl intern als auch für ihre Kunden technischen Support zu leisten.

Ergebnis

Mit TeamViewer stellt ManpowerGroup den reibungslosen Austausch mit Kunden, Partnern und Fachleuten sicher und vermeidet so Verzögerungen innerhalb eines Projektverlaufs.

- ➔ **100% der Mitarbeiter bei ManpowerGroup haben TeamViewer auf ihren Arbeitsrechnern installiert.**
- ➔ **Das Ergebnis: Maximierte Produktivität, reduzierte Kosten und bester IT-Service auf einer einzigen integrierten Fernzugriffs- und Support-Plattform.**

Zugriff auf Fernsupport - sicher und jederzeit

ManpowerGroup Spain ist ein führender Anbieter von Personaldienstleistungen in Spanien mit mehreren Niederlassungen. Vor dem Wechsel auf TeamViewer setzte das Unternehmen bei IT-Problemen auf telefonischen Support, und auf Besuche vor Ort. Dieser Ansatz war jedoch ab einem gewissen Punkt zu zeitaufwändig und zu kostspielig.

Die Bereitstellung von sofortigem und effizientem IT Remote Support ist jedoch der Schlüssel zum Tagesgeschäft. Hier die richtige Lösung zu haben ermöglicht zum einen die Optimierung im Hinblick auf Kosteneinsparungen, die bei einer Anreise anfallen, und zum anderen einen Effizienzgewinn durch das Vorhandensein einer digitalen Lösung vor Ort. ManpowerGroup war auf der Suche nach einer Software, die den Fernzugriff, die Verwaltung und die Kontrolle der Geräte ermöglicht und zu 100% im Unternehmen einsetzbar ist. „Der Hauptgrund, warum wir uns für TeamViewer entschieden haben, war, dass es die einzige Lösung auf dem Markt ist, die auch in Umgebungen mit einer geringen Internetbandbreite zuverlässig funktioniert und es uns ermöglicht, dort Support zu leisten“, sagt Jordi Morancho, Chief Technology Officer bei ManpowerGroup.

200 TeamViewer Sessions pro Tag

Die größte Herausforderung für ManpowerGroup war die Umstellung von einem Modell mit Telefonsupport und Vor-Ort-Besuchen auf ein effizienteres und moderneres System mit Online-Zugriff und der Problemlösung aus der Ferne.

ManpowerGroup als ein führendes Unternehmen im Bereich Personalmanagement ist seit 1988 in Spanien präsent. Der Personaldienstleister beschäftigt 800 Mitarbeiter, betreut rund 7.000 Kundenunternehmen und vermittelt jährlich 100.000 Menschen in ein Arbeitsverhältnis. Um erstklassigen Kundenservice bieten zu können, muss sich ManpowerGroup auf seine Technologie-Partner verlassen können, um den gesamten Talente-Lebenszyklus des Unternehmens zu schützen und dabei stets die bestehende Verbindung zwischen Beschäftigungsverhältnis, Unternehmen und Kandidaten im Blick zu behalten. Rund 200 TeamViewer-Sitzungen führt ManpowerGroup Spain pro Tag, um technische Probleme zu lösen, und etwa 2.000 TeamViewer-Verbindungen pro Monat. Da TeamViewer im Laufe der Zeit um weitere Funktionalitäten erweitert wurde, hat auch ManpowerGroup diese zu ihren Prozessen hinzugefügt und so die Art der angebotenen Dienstleistungen für ihre Kunden erweitert.

„TeamViewer hat sich als eine sehr vielseitige Lösung erwiesen, die sowohl intern als auch extern, mit Kunden und Lieferanten, sehr nützlich ist. TeamViewer erlaubt es, die Vorteile der direkten Kommunikation zu nutzen, sodass wir Verzögerungen während eines Projektverlaufs infolge schlechter Kommunikation oder mangelnden Verständnisses vermeiden. Außerdem ist mit TeamViewer sichergestellt, dass unsere hohen betrieblichen Vorgaben hinsichtlich der IT-Sicherheit erfüllt werden“, so Jordi Morancho.

Technische Probleme, Geräteausfälle, Systemabstürze und andere IT-Pannen sind in fast jedem modernen Unternehmen an der Tagesordnung. Hier gilt es, so wenig Arbeitszeit wie möglich zu verlieren und damit an Produktivität und Effektivität zu gewinnen.



Jordi Morancho, Executive Director of Technology bei ManpowerGroup Spain

TeamViewer erlaubt es, die Vorteile der direkten Kommunikation zu nutzen, um Verzögerungen während eines Projektverlaufs zu vermeiden. Außerdem ist mit TeamViewer sichergestellt, dass unsere hohen IT-Sicherheitsanforderungen erfüllt werden.

Maximierung der Produktivität mit einfach zu implementierendem Fernzugriff

TeamViewer stellte der ManpowerGroup eine Lizenz für den Fernzugriff, das Management und die Steuerung von Geräten zur Verfügung. Dank dieser Lösung können sich die IT-Experten bei ManpowerGroup sofort und sicher per remote mit ankommenden Support-Anfragen befassen, um IT-Probleme aus der Ferne direkt zu beheben.

Mit TeamViewer konnte sichergestellt werden, dass keine Sicherheits- und Datenschutzkonflikte auftreten, in Übereinstimmung mit den eigenen Unternehmensrichtlinien von ManpowerGroup. Die Vielseitigkeit der Software, die es ermöglicht, Support von jedem Netzwerk und Standort aus zu leisten, und die Agilität, in wichtigen Momenten auf jeden Bedarf zu reagieren, waren entscheidend für die erfolgreiche Akzeptanz bei den Mitarbeitern.

„Im Laufe der Zeit hat sich TeamViewer weiterentwickelt, was es auch uns ermöglichte, die Bandbreite unserer angebotenen Dienstleistungen zu erweitern, auf neuen Bedarf zu reagieren und somit unsere Erfolgsquote im Remote-Support zu verbessern“, resümiert Jordi Morancho.

Erfahren Sie mehr

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner.

Besuchen Sie uns unter:

www.teamviewer.com/de/produkte/teamviewer

Über ManpowerGroup

ManpowerGroup (NYSE: MAN), der globale Marktführer für Personaldienstleistungen, unterstützt Unternehmen bei ihrer Transformation in der sich stetig und rasant wandelnden Welt der Arbeit. Das Unternehmen stellt umfassende Lösungen für das Rekrutieren, Entwickeln und Verwalten der für den nachhaltigen Erfolg notwendigen Fachkräfte bereit. Mehrere hunderttausend Kundenunternehmen vertrauen auf das innovative Leistungsportfolio, mit dem ManpowerGroup Millionen von Menschen langfristig zu sinnvoller Arbeit verhilft – in einem breiten Spektrum von Branchen und Berufen.

www.manpowergroup.com.

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

Kontakt

Tel.: +49 (0)7161 60692 50

www.teamviewer.com/contact

TeamViewer AG

Bahnhofplatz 2

73033 Göppingen

Let's connect.

www.teamviewer.com