

# Sharp unterstützt Remote-Arbeit mit TeamViewer Tensor

# SHARP

## SHARP

**Elektronikkonzern hält dank VPN-unabhängigem Helpdesk seine Geschäftsprozesse auch unter Pandemiebedingungen am Laufen.**

Mit Hauptsitz in Osaka in Japan, betreibt Sharp in zahlreichen Ländern Fabriken und Forschungseinrichtungen. Die Produktpalette umfasst LCD-Displays, interaktive Whiteboards, Multi-Funktionsdrucker, Videoprojektoren, Klimaanlage, Mikrowellen, Speicherkarten, Bildsensoren bis hin zu Solarmodulen. Sharp hat sich dabei zum Ziel gesetzt, die Lebensqualität der Menschen durch modernste Technologien und höchste Ansprüche an Innovation, Qualität, Wert und Design zu verbessern. Damit dieses Ziel erreicht werden kann, müssen die Geschäftsprozesse und die zugrundeliegende IT einwandfrei funktionieren – egal wann, egal wo.

Die Mitarbeiter und das Unternehmen produktiv zu halten ist das vorrangige Ziel des IT-Supports im Sinne von Digital Employee Experience-Management.



Quelle: Sharp Europe

### Herausforderung

Mit dem Umzug des Großteils der Belegschaft ins Homeoffice infolge des COVID-19 bedingten Lockdowns stand der IT-Support vor neuen Herausforderungen, die die bisherigen Software-Tools nicht bewältigen konnten:

- ➔ **Gestiegener Bedarf an digitalen Support-Services aufgrund von 100% Homeoffice.**
- ➔ **Bisherige Software-Lösung im Service Desk war VPN-basiert, bei einer Störung des VPNs war kein Remote-Zugriff möglich.**
- ➔ **Mit dem bisherigen Ansatz konnten die Mitarbeiter teilweise bis zu mehrere Stunden eingeschränkt oder gar nicht arbeiten.**

### Lösung

TeamViewer Tensor war für Sharp erste Wahl, als es darum ging, den IT-Support an die neuen Anforderungen anzupassen. Ausschlaggebend war die Conditional-Access-Funktionalität, die es ermöglicht, die Zugriffsrechte für die Support-Experten zentral in TeamViewer Tensor festzulegen und zu überwachen.

### Ergebnis

Mit TeamViewer digitalisierte der Konzern seine IT-Service-Prozesse in Rekordzeit, hält seine Geschäftsprozesse während der Pandemie in Gang und ist auf die Zeit danach bestens vorbereitet.

- ➔ **Innerhalb 6 Wochen stand die Entscheidung und TeamViewer für die Verteilung bereit; nach 8 Wochen war TeamViewer Tensor komplett ausgerollt.**
- ➔ **99% der Anfragen im Service Desk lassen sich unabhängig vom Status der VPN-Verbindung rasch und effizient aus der Ferne lösen.**
- ➔ **Verbesserte Sicherheit: Alle Remote-Verbindungen werden zentral verwaltet und vollständig kontrolliert.**

## 100% digitale Arbeitsplätze - von heute auf morgen

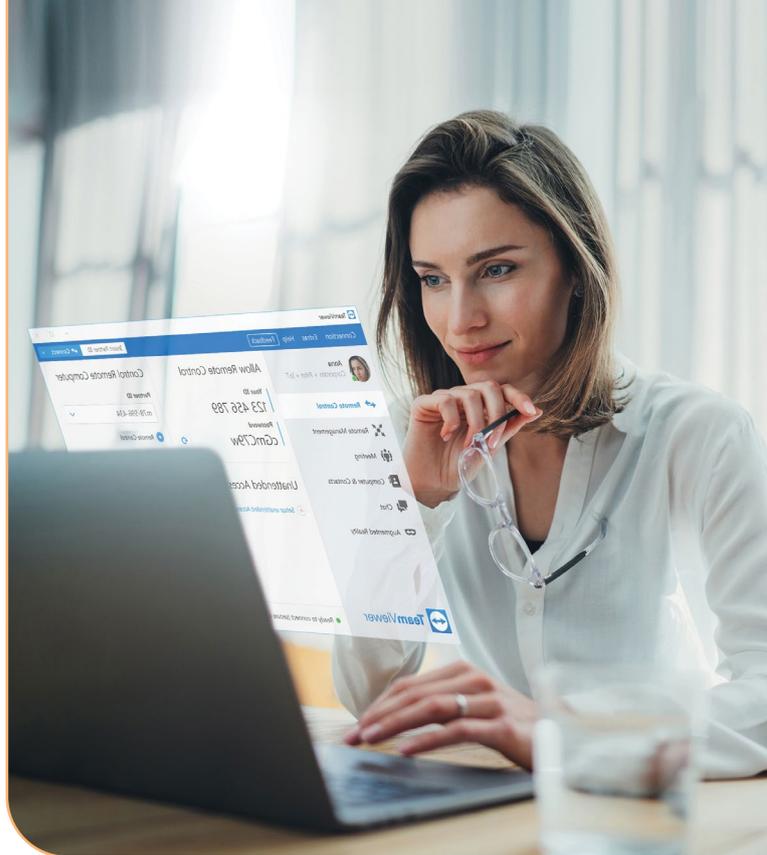
Jeder von uns begegnet Produkten von Sharp Electronics in seinem Alltag, manchmal sogar, ohne es zu bemerken. Seit der Gründung 1912, mit der Erfindung des mechanischen Druckbleistifts „Ever-Sharp Pencil“ einherging, entwickelte sich das japanische Großunternehmen zu einem internationalen Konzern. Für reibungslose Abläufe im wichtigen Fachbereich IT-Support der europäischen Tochtergesellschaft Sharp Electronics Europe ist Michael Schramm, Leiter Client Services und Netzwerk-Kommunikation, zuständig: „Als zentrale IT-Service-Einheit sind wir dafür verantwortlich, dass alle 2.500 Mitarbeiter an ihren PC-Arbeitsplätzen in mehr als 70 Niederlassungen europaweit und auch unterwegs jederzeit störungsfrei arbeiten können.“

Die Betreuung bei Hardware- oder Software-Problemen erfolgt im 1st Level Support durch einen externen Dienstleister, der bereits über 70% der Probleme löst. Der 2nd Level liegt beim European IT Center in Hamburg, sowie bei einigen Kollegen direkt an den jeweiligen Standorten. Ganz entscheidend für Michael Schramm ist der Service-Gedanke: Sobald ein Ticket eingeht, gilt es dies schnell und nachhaltig zu lösen. Denn je besser der Support arbeitet, desto größer der Beitrag zu Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit. Im März 2020 sahen sich Schramm und sein Support-Team jedoch vor einer neuen Herausforderung: Aufgrund der Corona-Pandemie beschloss die Unternehmensführung, schnellstmöglich sämtliche PC-Arbeitsplätze der Mitarbeiter in deren Zuhause zu verlegen. Grundlage bildet der Zugriff über VPN-Tunnel, über die auch der interne IT-Support erfolgt. Mitarbeiter können sich aus dem Homeoffice über die sichere Verbindung in das lokale Firmennetzwerk einwählen und so agieren, als wären sie im Büro.

„Da wir fast 90 Prozent unserer Arbeitsplätze mit Notebooks ausgerüstet haben, waren wir auf diese Situation besser vorbereitet als manch anderes Unternehmen,“ sagt Schramm. Doch als die Anwender alle aus dem Homeoffice auf das Firmennetz zugreifen wollten, kamen die IT und die VPN-Server an ihre Grenzen. Das VPN stellt in vielen Betrieben die digitale Lebensader zwischen Büro und Homeoffice dar. Daher wirken sich Störungen oder Ausfälle maßgeblich auf die Produktivität und den Geschäftsablauf aus. Sharp konnte den Zustand jedoch mit einer Erweiterung der Netzwerkkapazität schnell beheben. Mit der Umstellung auf die remote Arbeitsplätze ergab sich jedoch eine neue Baustelle: „Wenn ein Mitarbeiter keinen VPN-Zugang hatte, war er in seinen eigenen vier Wänden gestrandet. Denn das VPN stellte neben der Verbindung zum Unternehmensnetzwerk auch die Rettungsleine für die Hilfe durch unseren Service Desk dar, weil unsere bisherigen Support-Tools für die remote Arbeitsplätze, sei es im Home Office oder auf Reisen im Hotel, VPN-basiert waren“, sagt Michael Schramm.

## Connectivity Plattform für Großunternehmen

Mit Beginn des Lockdowns waren plötzlich alle Mitarbeiter auf das VPN angewiesen, welches eventuell nicht funktioniert - und dann auch kein Support möglich ist. Michael Schramm: „Uns war schnell klar, dass wir eine Support-Möglichkeit brauchten, die auch ohne VPN auskam. Zum Glück hatten einige Kollegen bereits sehr gute Erfahrungen mit TeamViewer gemacht.“ So war die Lösung mit TeamViewer Tensor, der Konnektivitätsplattform speziell für Großunternehmen, bald gefunden.



” **Michael Schramm, Leiter Client Services und Netzwerk-Kommunikation bei Sharp**

**TeamViewer ist genauso einfach und schnell zu installieren wie in der Praxis einzusetzen. Das hat unser Service-Team ebenso rasch und nachhaltig überzeugt wie die Anwender.**

## Zugriffsrechte werden zentral festgelegt und überwacht

Bei der Entscheidung für TeamViewer Tensor war insbesondere die in der Enterprise-Lösung verfügbare Conditional-Access-Funktionalität ausschlaggebend. Dabei werden Zugriffsrechte für die Support-Experten zentral von Hamburg aus von den IT- und Sicherheitsmanagern bei Sharp mittels granularer Rollen und Regeln in TeamViewer Tensor festgelegt und überwacht. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass alle Remote-Verbindungen zentral verwaltet und vollständig kontrolliert werden.

Nachdem die Entscheidung gefallen war, galt es TeamViewer effizient auf allen Clients auszurollen. Die remote Verteilung im Unternehmen erfolgte automatisch via Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) und Microsoft Endpoint Manager, außerdem über das TeamViewer Windows Installer Paket als Teil der Tensor Lizenz. Die Mitarbeiter-Clients wurden mit personalisierten Vollversionen oder personalisierten TeamViewer Host-Modulen bestückt. Dies alles erfolgte bequem über die webbasierte Plattform TeamViewer Management Console. Dabei lief die Vergabe der Benutzerrollen und -rechte dank Conditional Access ebenso reibungslos wie die Sicherheits- und Datenschutzprüfung durch die internen Zertifizierungsabteilungen. Entscheidungsfindung und Bereitsstellung veranschlagten sechs Wochen, nach weiteren zwei Wochen war TeamViewer Tensor im gesamten Unternehmen ausgerollt und im produktiven Einsatz.

## VPN-unabhängiger Fernsupport

Die einfache Bedienbarkeit von TeamViewer führte dazu, dass am ServiceDesk bald ausschließlich mit TeamViewer gearbeitet wurde. Heute verwalten, unterstützen oder aktualisieren die Sharp Service Desk- und die internen Sharp Support-Kollegen gleichzeitig zahlreiche Geräte mit Internetverbindung, egal wo sich diese befinden, von ihrem Schreibtisch aus, ohne dass eine VPN-Verbindung zum Gerät oder eine große Bandbreite erforderlich ist.

Ein Beispiel aus dem Alltag bei Sharp: Ein Benutzer hat sich beim routinemäßigen Ändern seines Passworts vertippt und kann sich nicht mehr ins Firmennetzwerk einwählen. Er kontaktiert eine Kollegin aus dem Service Desk telefonisch. Da die Rechner der Mitarbeiter über TeamViewer Tensor direkt erreichbar sind, ohne erst ID und Passwort abfragen zu müssen, wird der Rechner nun in TeamViewer herausgesucht, angewählt und der Benutzer bekommt die Rückfrage, ob er damit einverstanden ist, Hilfe durch den Service Desk zu bekommen. Erst dann erhält die Service Desk-Mitarbeiterin gesicherten Fernzugriff auf das Notebook und hilft dem Kollegen bei der erneuten Anmeldung.

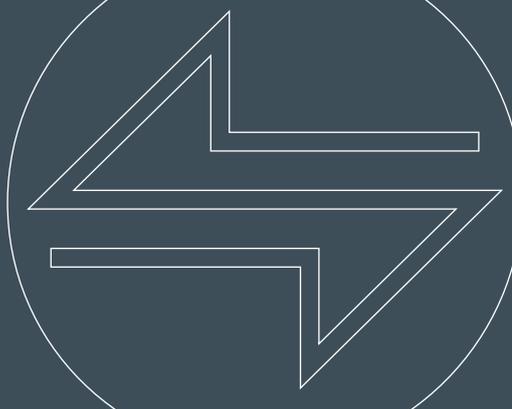
## IT-Probleme in wenigen Minuten gelöst

Früher musste in so einem Fall der Mitarbeiter nicht selten auf einen Termin beim IT-Support warten, um sein Gerät persönlich vorbeizubringen. Je nach Aufkommen bedeutete dies, dass die Arbeit manchmal mehrere Stunden ruhte oder zumindest eingeschränkt war.

„Heute mit TeamViewer dauert es im Schnitt oft nur fünf Minuten, bis das Problem des Mitarbeiters gelöst ist, auch weil die Kollegen dank der Remote-Verbindung flexibler sind und kleinere Anfrage kurzfristiger annehmen können“, so Michael Schramm. Und ist die Produktivität schnell wieder sichergestellt, ist auch der Mitarbeiter zufrieden.

## Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie die folgende Website: [www.teamviewer.com/de/teamviewer-tensor](http://www.teamviewer.com/de/teamviewer-tensor)



## Schritt in Richtung durchgehend digitalisierter Geschäftsprozesse

Mit dem VPN-unabhängigen Fernsupport macht Sharp einen weiteren Schritt in Richtung durchgehend digitalisierter Geschäftsprozesse. Doch vom strategischen Einsatz innovativer Technologien profitieren auch andere Abteilungen im Unternehmen: Insgesamt verfügt Schramms Team über etwa 50 Lizenzen – unter anderem für die Spezialisten im Bereich Storage oder Netzwerke. Wenn beispielsweise in einer Vertriebsniederlassung in Frankreich ein Switch nicht mehr über das Netz erreichbar ist, ruft ein Spezialist aus Hamburg dort an, lässt einen Mitarbeiter vor Ort ein Notebook per Controller-Kabel mit dem Gerät verbinden und greift dann mit TeamViewer Tensor über das Internet auf dessen Oberfläche zu, als wäre er selbst vor Ort.

Auch hier profitieren beide Seiten: Die Endanwender, weil die Verfügbarkeit ihrer Endgeräte steigt – und damit auch ihre Produktivität. Und die Service Desk-Experten, weil sie sich auf die Lösung von Problemen konzentrieren können, ohne warten zu müssen, bis die Verbindung steht. Damit erreicht Sharp sein Unternehmensziel nicht nur bei den Kunden, sondern auch für seine Mitarbeiter: die Lebensqualität durch modernste Technologien und höchste Ansprüche an Innovation, Qualität, Wert und Design zu verbessern.

## Über SHARP Europe

Als weltweit für seine einzigartigen Elektronikprodukte und -lösungen bekanntes Unternehmen liegt die Herausforderung für Sharp Electronics darin, mit Produkten fürs Büro, für zu Hause und für unterwegs ein Gleichgewicht zwischen Arbeit und Freizeit zu schaffen. Während Business-Lösungen von Sharp für mehr Produktivität und niedrigere Kosten sorgen können, stehen Produkte von Sharp im Bereich Consumer Electronics für beste Unterhaltung, höchsten Komfort und neue Perspektiven. [www.sharp.de](http://www.sharp.de).

## 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

Europa: +49 (0)7161 60692 50  
[www.teamviewer.com/contact](http://www.teamviewer.com/contact)

### TeamViewer AG

Bahnhofplatz 2  
73033 Göppingen

**Let's connect.**

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)