

# TeamViewer und ATEA

## Eine etablierte Partnerschaft

### ATEA

**Führender Anbieter für IT-Infrastrukturlösungen nutzt TeamViewer für rund 200.000 Support-Sitzungen pro Jahr.**

Der norwegische Konzern ATEA mit Hauptsitz in Oslo ist Nordeuropas Marktführer im Bereich IT-Infrastruktur für Unternehmen und Organisationen des öffentlichen Sektors. Mit 84 Niederlassungen in sieben Ländern, darunter Schweden, Dänemark und Estland, entwickelt, implementiert und betreibt ATEA Hardware- und Softwarelösungen für die komplexesten IT-Anforderungen von Unternehmen. ATEA ist in zahlreichen Branchen und IT-Fachgebieten tätig und benötigt eine zuverlässige Infrastruktur, die den Anforderungen der Kunden gerecht wird, unabhängig von der Art des Problems. Die Partnerschaft mit TeamViewer, die seit mehr als einem Jahrzehnt besteht, hat wesentlich zum Erfolg des Unternehmens als Marktführer beigetragen.

ATEA war auf der Suche nach einer Lösung, die skalierbar ist, die den Einsatz in komplexen IT-Landschaften zuverlässig unterstützt, und die in sieben Ländern und den 84 Niederlassungen eingesetzt werden konnte. Das Support-Team führt jedes Jahr rund 200.000 Remote-Sitzungen durch und war daher auf eine benutzerfreundliche Lösung angewiesen. Gesucht war ein Support-Tool, auf das die große Kundenbasis von ATEA zugreifen und es nutzen kann. Außerdem sollte die Lösung die Kundenzufriedenheit nicht beeinträchtigen, sondern ATEA helfen, seinen Status als Marktführer zu festigen.

### Im Einsatz seit mehr als einem Jahrzehnt

Dank TeamViewer kann sich ATEA mit seinen Kunden vernetzen, unabhängig von ihrem Standort, ihrem Problem oder ihrer Branche. Mit der TeamViewer-Technologie für den Fernsupport kann ATEA seinen Kunden schnell und einfach helfen, Probleme zu lösen. So können sich die Teams auf das konzentrieren, was in ihrem Unternehmen wirklich wichtig ist. Seit seiner Einführung bei ATEA vor mehr als einem Jahrzehnt hat sich TeamViewer zu einem echten Geschäftspartner für das Unternehmen entwickelt, der Remote Support ist eine zentrale Ressource im Kundensupport-Team.

### Herausforderung

ATEA war auf der Suche nach einer IT Support-Lösung, die den Einsatz auch in komplexen IT-Landschaften zuverlässig unterstützt. Die Anforderungen waren:

- ➔ **Eine skalierbare Lösung, die in sieben Ländern und 84 Niederlassungen eingesetzt werden können.**
- ➔ **Das Tool sollte von ATEAs großer Kundenbasis problemlos genutzt werden können. Rund 200.000 Support Sessions führt das Support Team jedes Jahr durch, die Benutzerfreundlichkeit war somit oberstes Kriterium.**
- ➔ **Außerdem sollte die Lösung die Kundenzufriedenheit nicht beeinträchtigen, sondern ATEA dabei helfen, seinen Status als Marktführer zu festigen.**

### Lösung

Mit der Remote-Support-Technologie von TeamViewer ist ATEA in der Lage, seinen Kunden bei Problemen schnell und einfach zu helfen. So können sich die Teams auf das konzentrieren, was in ihrem Unternehmen wirklich wichtig ist.

### Ergebnis

TeamViewer ist für ATEA heute ein echter Geschäftspartner, dabei hat sich die Fernwartungslösung als die zentrale Ressource im Kundensupport etabliert.

- ➔ **Das Tool der Wahl bei Support-Anfragen.** ATEAs Kundensupport-Team erhält 1,2 Millionen Tickets jedes Jahr, und hält 200.000 Fernwartungssitzungen ab.
- ➔ **Effizientere Nutzung von Ressourcen.** Das Support-Team von ATEA kann per Fernzugriff eine große Anzahl von Kunden per Mausclick betreuen und unterstützen.
- ➔ **Langjährige Partnerschaft.** Seit mehr als einem Jahrzehnt setzt ATEA auf TeamViewer als bewährtes Business-Tool.

## 200.000 Remote Sessions pro Jahr

Das Support-Team von ATEA erhält jedes Jahr 1,2 Millionen Supportanfragen. Mit etwa 200.000 Remote-Sitzungen nutzen die Support-Techniker TeamViewer für etwa 20 Prozent ihrer Interaktionen - das sind mehr als 3.000 Zugriffe pro Monat.

Das Support-Team von ATEA, das aus 350 Technikern besteht, kann per Fernzugriff eine große Anzahl von Kunden per Klick verwalten und betreuen. Dies ist ein Win-Win-Szenario sowohl für das ATEA-Supportteam als auch für den Kunden.

## Perfekter technischer Support für Kunden

Kunden wünschen nicht länger einen sofortigen Support, sondern erwarten diesen, und als ein Marktführer hatte ATEA seinen guten Ruf zu verteidigen. Das Support-Team musste sich schnell und nahtlos mit seinen Kunden verbinden können, daher war einer der größten Pluspunkte von TeamViewer für ATEA seine Benutzerfreundlichkeit. Kunden aus verschiedensten Unternehmen und Branchen können TeamViewer per Mausklick von ihrem Mac oder PC aus nutzen, ohne vorher Software installieren zu müssen. Das vereinfacht den Supportprozess enorm und hilft ATEA, das Problem an der Wurzel zu packen, ohne dass der Kunde zusätzliche Maßnahmen ergreifen muss.

So kann es beispielsweise vorkommen, dass ein Krankenhaus eine Patientenakte ausdrucken muss, aber der Drucker nicht installiert und angeschlossen werden kann. Es mag wie eine leichte Anfrage erscheinen, aber es ist auch eine dringende Angelegenheit, und das medizinische Personal hat weder die Zeit noch die Ressourcen, sich damit lange zu beschäftigen. Das ATEA-Supportteam kann dieses Problem in wenigen Minuten beheben, indem es einen Link für den TeamViewer-Fernzugriff auf dem Computer des Krankenhauses bereitstellt. Der Anwender klickt auf diesen Link, und der Techniker kann das Problem sowohl sehen als auch beheben, ohne dem Anwender komplizierte IT-Fragen stellen zu müssen. TeamViewer wiederum ermöglicht es ATEA, Support in Echtzeit für akute IT-Anfragen anzubieten. Diese Effizienz und Zuverlässigkeit des Remote-Zugriffs tragen letztlich dazu bei, dass ATEA seine Kundenbindung stärken kann.

## Eine echte Partnerschaft

„Kurz gesagt, TeamViewer ermöglicht es uns, einfach und effektiv mit unseren Kunden in Kontakt zu treten. Egal, um welches Unternehmen es sich handelt: unsere Kunden erwarten, dass sie den Support kontaktieren und ein IT-Problem in Windeseile gelöst ist. Wird dieser Standard nicht erfüllt, wenden sich die Unternehmen an einen Mitbewerber, der dies eben kann“, sagt Rasmus Wählander, Service Owner bei ATEA. „Das Vertrauen in eine Fernzugriffslösung, die genau das kann, mag einfach erscheinen, aber den richtigen Partner zu finden, ist leichter gesagt als getan. Das ist der Grund, warum wir seit mehr als einem Jahrzehnt auf TeamViewer setzen und uns darauf freuen, auch in Zukunft mit dem Unternehmen zusammenzuarbeiten.“



**Rasmus Wählander, Service Owner bei ATEA**

**Kurz gesagt, TeamViewer ermöglicht es uns, einfach und effektiv mit unseren Kunden in Kontakt zu treten. Sich auf eine Fernzugriffslösung zu verlassen, die genau das leisten kann, mag einfach erscheinen, aber den richtigen Partner zu finden, ist leichter gesagt als getan. Das ist der Grund, warum wir seit mehr als einem Jahrzehnt auf TeamViewer setzen und uns darauf freuen, auch in Zukunft mit dem Unternehmen zusammenzuarbeiten.**

TeamViewer ist für ATEA nicht nur ein Lösung für den Fernzugriff, sondern ein zuverlässiger Geschäftspartner. ATEA ist in mehreren Branchen und Ländern tätig und benötigt eine Lösung, die mit dem Unternehmen wächst. Aufgrund des einfachen Integrationsprozesses war TeamViewer ein klarer Favorit für ATEA, auch weil das Unternehmen einen zügigen Vertrags- und Onboarding-Prozess anstrebte.

Über zehn Jahre später nutzt das 350-köpfige Kundensupport-Team TeamViewer als zentrales Werkzeug für den täglichen Umgang mit Kunden. Mit der Verwaltung von 1,2 Millionen Support-Tickets pro Jahr ist TeamViewer weit mehr als nur ein kleines Hilfsprogramm für Techniker. Der Remote-Support wurde in die Kerninfrastruktur von ATEA eingebettet und trägt damit wesentlich zum Erfolg des Unternehmens bei.

## Über ATEA

Das Unternehmen ATEA mit Hauptsitz in Oslo, Norwegen, ist der führende Anbieter von IT-Infrastrukturlösungen in der nordischen und baltischen Region mit einem Umsatz von 40 Milliarden NOK und mehr als 7.000 Mitarbeitern. ATEA ist in 84 Städten in Norwegen, Schweden, Dänemark, Finnland, Litauen, Lettland und Estland vertreten. Für weitere Informationen: [www.atea.com](http://www.atea.com).

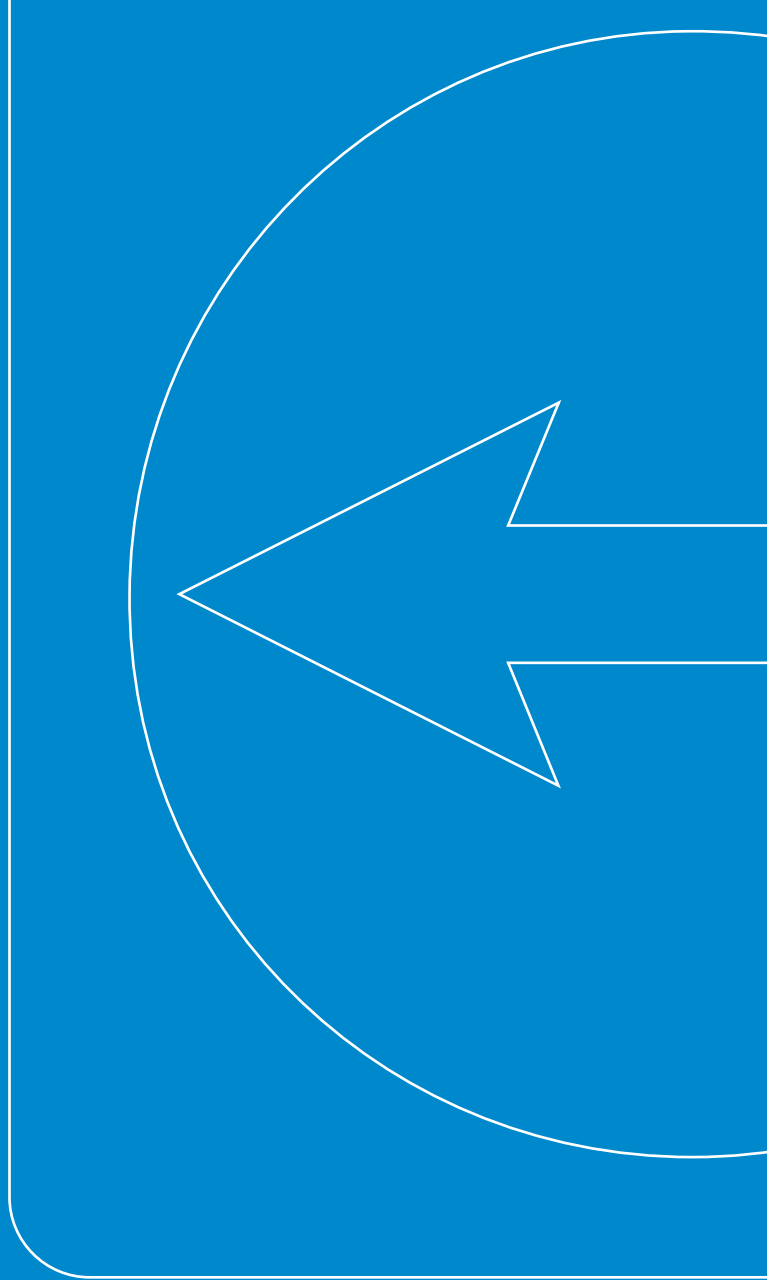
## Über TeamViewer

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

TeamViewer GmbH  
Bahnhofplatz 2  
73033 Göppingen

Telefon: +49 (0) 7161 60692 50  
[www.teamviewer.com/de/kundenservice](http://www.teamviewer.com/de/kundenservice)



**Let's connect.**

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