



TeamViewer
Tensor

Case Study

TeamViewer Tensor

Die Heilsarmee, für die Zukunft gerüstet



Die Heilsarmee setzt auf TeamViewer Tensor, um Zeit und Kosten zu sparen und gleichzeitig Mitarbeiter in verschiedenen Bereichen wie dem Einzelhandel, dem Gastgewerbe, der Altenpflege und der Rechtsabteilung effektiv zu unterstützen.

Die Heilsarmee Australien ist ein regionaler Zweig der Heilsarmee, einer internationalen glaubensbasierten, gemeinnützigen Organisation, die seit fast 150 Jahren besteht. Die Organisation ist für ihr hohes Maß an finanzieller Verantwortung bekannt. In Australien hat die Heilsarmee 10.000 Mitarbeiter, die in 200 Büros in ganz Australien tätig sind.

Das Australia One Projekt

Die Heilsarmee ist eine christliche Freikirche mit ausgeprägtem sozialem Engagement. Ursprünglich 1865 in London gegründet, wuchs die Heilsarmee schnell und war um die Jahrhundertwende auf der ganzen Welt vertreten. Das soziale Engagement umfasst die Obdachlosenbetreuung, Kinderheime, Schulen, Krankenhäuser und Katastrophenhilfe. Bekannt sind auch die Secondhand-Läden, deren Einnahmen an wohltätige Einrichtungen gespendet werden.

Am 1. März 2016 kündigte die Heilsarmee Australien nach 95 Jahren der Trennung an, dass sie ihre südlichen und östlichen Territorien wieder zusammenführen wird, um langfristig erhebliche finanzielle Einsparungen zu erzielen und die Umsetzung des Gesamtauftrags beider Territorien zu stärken.

Der Zusammenschluss im Rahmen von Australia One war ein gewaltiges, dreijähriges Unterfangen. Hinter der Zusammenlegung stand das Ziel, mehr sinnvolle Aufgaben und weniger Verwaltung zu schaffen.

Die Heilsarmee war bislang als zwei getrennte Körperschaften in den verschiedenen Gebieten Australiens tätig, mit separaten IT-, Personal- und Finanzabteilungen. Dies bedeutete eine Duplizierung von Diensten, Programmen und Richtlinien in der landesweiten Organisation, die durch das Australia One-Projektteam bewältigt und gelöst werden sollte.

Herausforderung

Die Heilsarmee Australien hatte unlängst eine neue landesweite IT-Infrastruktur für ihre 10.000 Mitarbeiter in 200 Zweigstellen in Australien eingeführt.

- ➔ **Für die Heilsarmee gab es sowohl aktuelle als auch künftige Anforderungen an die Integration, die die Einführung noch komplexer machten.**
- ➔ **Die Heilsarmee war auf der Suche nach einer Lösung, die die Leistungsfähigkeit der vorhandenen Technologie verbessern kann.**

Lösung

TeamViewer Tensor bietet eine zukunftsorientierte, sichere digitale Remote-Arbeitsumgebung für die gesamte Belegschaft auf Konzernniveau. Entscheidend ist, dass TeamViewer keine speziellen Anforderungen an die Integration stellt, so dass die Lösung einfach zu nutzen ist und während der Einführung nur minimale Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb hat. Die SSO-Integration und der einfache Installationsprozess von TeamViewer Tensor ermöglichten es, die Lösung mit wenigen Klicks und innerhalb weniger Stunden auf Tausende von Geräten gleichzeitig auszurollen.

Ergebnis

TeamViewer Tensor erhöhte die Mobilität der Sozialarbeiter und ermöglichte es ihnen, direkt vor Ort zu arbeiten, wo sie am dringendsten gebraucht werden.

- ➔ **Das IT-Team kann allen 10.000 Arbeitskräften einen Fernzugriff zur Verfügung stellen.**
- ➔ **Dank des Fernzugriffs über einen Link, bei dem die Benutzer keine Software herunterladen müssen, konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Tickets um 20% verkürzt werden.**

Von der Dublizierung zu Multi-Cloud SaaS

Die neu geschaffene landesweite IT-Abteilung trat das Erbe von drei veralteten Active Directories, drei Lotus Notes-E-Mail-Domänen, vier Rechenzentren, drei MPLS-Netzwerken, rund 1.000 Anwendungen und einer unzureichenden IT-Sicherheitsinfrastruktur an – die Integration der IT-Systeme war eine der größten Aufgaben, die es zu bewältigen gab.

„Das neue landesweite IT-Projekt verfolgte zwei miteinander verbundene Ziele: die Unterstützung aller Mitarbeiter per Fernzugriff und dadurch die Verbesserung des Kundenerlebnisses, aber auch eine Optimierung unserer Arbeitsabläufe“, erinnert sich Andre D’Cruz, General Manager, IT Service Delivery bei der Heilsarmee. „Wir wollten die neue landesweite IT-Struktur einführen, ohne dabei die Mitarbeiter oder die Produktivität zu beeinträchtigen.“

Das IT-Team entschied sich für eine Multi-Cloud-Strategie, einschließlich SaaS, um die alte Infrastruktur und das Netzwerk des Rechenzentrums zu ersetzen, wobei keine großen Vorabinvestitionen erforderlich waren. Für die Verwaltung von PCs und mobilen Geräten wurde Microsoft Intune gewählt. Für das IT-Service-Management setzt die Heilsarmee auf ServiceNow.

Andre D’Cruz sagte: „Wir stießen schnell auf Probleme mit unserer bisherigen Lösung, die sowohl aktuelle als auch zukünftige Integrationsanforderungen enthielt, die die Einführung unnötig kompliziert machten.“

Reibungslose Einführung, nahtlose Integration in Microsoft Intune und ServiceNow

Die Heilsarmee war auf der Suche nach einer Lösung, mit der sie die Leistungsfähigkeit der vorhandenen IT verbessern kann. Andre D’Cruz erinnert sich: „Wir haben uns für TeamViewer Tensor entschieden, weil es eine zukunftsfähige, sichere digitale Remote-Arbeitsumgebung für alle bietet, und zwar auf Konzernniveau. Tensor wurde auf allen Geräten installiert und wird ständig aktualisiert - im Hintergrund und mit entsprechend gesichertem Zugang.“

TeamViewer bot dem 80-köpfigen IT-Team der Heilsarmee hervorragende Funktionen für den Remote-Zugriff. Dank TeamViewer Remote Access konnte Intune und Service Now in der gesamten Belegschaft zentral verwaltet und integriert werden.

Die TeamViewer-Integration für Microsoft Intune ermöglicht den IT-Administratoren der Heilsarmee den Fernzugriff auf ihre mit Intune verwalteten Geräte, die auf verschiedenen Plattformen laufen, per TeamViewer. Die Integration für ServiceNow erweitert die ServiceNow-Umgebung um Fernwartungsfunktionen.

Andre D’Cruz: „Mit TeamViewer können unsere IT-Experten direkt aus einem Ticket heraus eine sichere Fernsteuerungssitzung starten. Das hat die Zeit, bis ein Ticket gelöst werden kann, um durchschnittlich 20% verkürzt.“

Der zentrale Vorteil von TeamViewer Tensor ist, dass die Heilsarmee nun eine zentrale Plattform hat, um die erhöhte Mobilität ihrer Mitarbeiter zu unterstützen. Dadurch können die Seelsorger, Sozialarbeiter, Sachbearbeiter und Offiziere der Heilsarmee vor Ort in der Gemeinde arbeiten - dort, wo sie am meisten gebraucht werden.



» Andre D’Cruz, General Manager, IT Service Delivery

TeamViewer Tensor erfüllt sämtliche Integrations-, Sicherheits- und Supportanforderungen, und wir sind sicher, dass die Lösung auch in Zukunft unseren Erfordernissen gerecht wird.

Über die Heilsarmee Australien

Die Heilsarmee Australien ist ein regionaler Ableger der Heilsarmee, einer internationalen glaubensbasierten, gemeinnützigen Organisation, die seit fast 150 Jahren besteht. Die Heilsarmee ist eine christliche Freikirche mit ausgeprägten sozialen Aktivitäten. Sie wurde 1865 in London gegründet und verbreitete sich nach und nach über die ganze Welt. Seit 2018 ist sie in 131 Ländern vertreten. Weitere Informationen: www.salvationarmy.org.au.

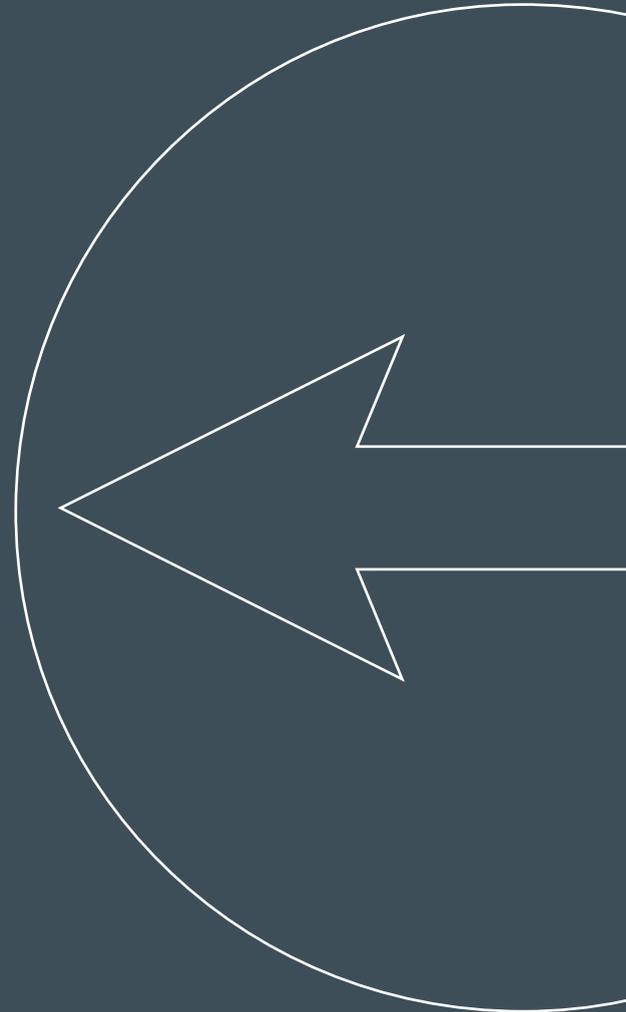
Über TeamViewer

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
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen

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



Let's connect.

www.teamviewer.com