

TeamViewer und Demant: Eine Plattform, endlose Möglichkeiten

Internationaler Hörgeräte- und Technologiekonzern setzt TeamViewer in allen Geschäftsbereichen ein, um Prozesse zu digitalisieren und zu optimieren - und ermöglicht gleichzeitig reibungslosen IT-Support für 16.000 Mitarbeiter und 2.500 Filialen, sowie die Fernwartung von Diagnosegeräten.

Demant

Ausgangssituation

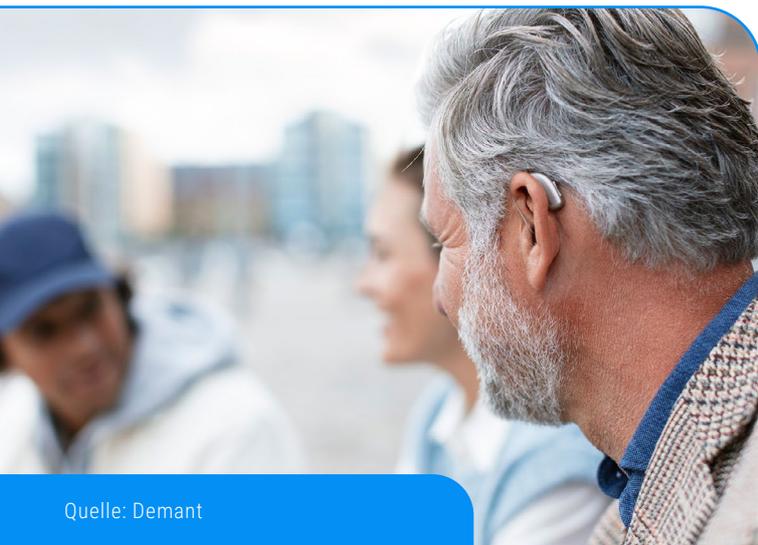
Die Demant Group mit Sitz in Kopenhagen, Dänemark, ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich der Hörgeräteversorgung und -technologie. Das Engagement erstreckt sich auf alle Bereiche - von der Hörversorgung über Hörgeräte und Hörimplantate bis hin zu Audiolösungen, Diagnosegeräten und Dienstleistungen - Demant beschäftigt weltweit mehr als 16.000 Mitarbeiter in diversen Geschäftsbereichen. Um nah am Kunden zu sein, betreibt das Unternehmen auch eine Vielzahl von Ladengeschäften.

Vor dem Hintergrund steigender Absatzzahlen und wachsendem Wettbewerb im Hörgerätemarkt ist es das Ziel von Demant, seinen Kunden bestmögliche Lösungen und exzellenten Service zu bieten. Ein entscheidender Erfolgsfaktor für Demant ist eine reibungslos funktionierende IT-Landschaft über alle Abteilungen und Filialen hinweg. Bei IT-Problemen sind Mitarbeiter und Partner auf einen schnellen und unkomplizierten IT-Support angewiesen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Für seine medizinischen Instrumente bietet Demant seinen Kunden über ein weltweites Netz von Vertriebspartnern und Service-Centern einen umfassenden After-Sales-Support. Prompter Zugriff auf die betroffenen Geräte und deren Wartung sind entscheidend.

Herausforderung

Die Demant Group wollte ihre bislang eingesetzten Fernzugriffstechnologien zentralisieren, wollte aber sicherstellen, den richtigen Partner für diese Aufgabe zu wählen. Das Unternehmen war auf der Suche nach einer Fernzugriffslösung, die flexibel und skalierbar genug ist, um Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen und Regionen zu unterstützen und gleichzeitig eine Vielzahl von Kunden zu betreuen. Die wichtigsten Herausforderungen:

- ➔ **Eine Lösung zu finden**, die auf globaler Ebene verwaltet und zentral gesteuert werden kann - unter Berücksichtigung sich schnell ändernder Compliance-Anforderungen im medizinischen Bereich.
- ➔ **Ein Support-Tool**, das die schiere Größe von Demant abdeckt, das sich in allen Geschäftsbereichen einsetzen lässt und das eine Vielzahl von Anwendungsfällen abdeckt.
- ➔ **Gefragt war eine effiziente Lösung**, die die Kundenzufriedenheit aufrecht erhält, und die Demant hilft, seine marktführende Stellung zu behaupten.



TeamViewer Lösung

Mit TeamViewer sind Demant keine Grenzen gesetzt, wenn es um die Unterstützung seiner Mitarbeiter und Endanwender geht. Durch den Einsatz der TeamViewer Remote-Support-Technologie kann Demant seinen Kunden einfach und schnell helfen, Probleme zu lösen. Mittlerweile ist TeamViewer fest in der IT-Infrastruktur von Demant verankert und seit mehr als zehn Jahren ein zuverlässiger Partner.

Ergebnis



Einheitliches Support-Management

Mit TeamViewer konnte Demant seine Fernzugriffstechnologien zentralisieren: heute setzt das Unternehmen eine einzige Lösung global ein. Mit der TeamViewer Management Console hat Demant seine Remote-Access-Aktivitäten konsolidiert und stellt sicher, dass diese sicher und Compliance-konform bleiben, unabhängig davon, wer sie nutzt.



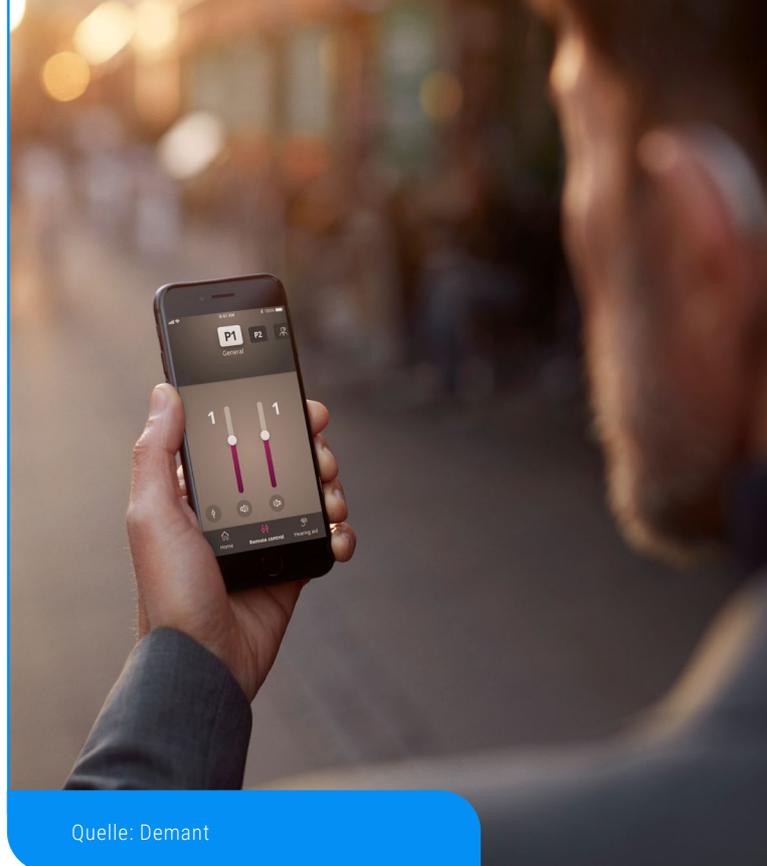
Optimierte Support-Prozesse

Demant nutzt TeamViewer bis zu 500 Mal pro Tag. Allein in einem Zeitraum von 12 Monaten waren dies mehr als 200.000 Verbindungen mit TeamViewer. TeamViewer ist zu einer wichtigen Ressource für die weltweit 16.000 Mitarbeiter des Unternehmens geworden.



Eine Plattform, endlose Möglichkeiten

Der TeamViewer-Fernsupport wird für eine Reihe unterschiedlichster Anwendungsfälle genutzt, von internen IT-Problemen über Kundenbelange bis hin zu Helpdesk-Anfragen von Endanwendern. Da TeamViewer Verbindungen per Mausclick ermöglicht, können die Mitarbeiter von Demant jedes Problem schnell beheben, jederzeit und überall - und das mit nur minimalen Unterbrechungen für Kunden, Mitarbeiter und das Unternehmen als Ganzes.



Quelle: Demant

Schnelle Fehlerbehebung, mehr Service für Diagnosegeräte

Demant setzt TeamViewer in allen Geschäftsbereichen ein, um Prozesse zu digitalisieren und zu optimieren. Der primäre Anwendungsfall ist der Remote-Support für 16.000 interne Nutzer. Wenn Mitarbeiter Probleme mit ihren Computern haben - beispielsweise in einem der 2.500 Ladengeschäfte weltweit - können Techniker den Computer per Mausclick überprüfen und das Problem schnell beheben, ohne dass sie zum Gerät vor Ort reisen müssen.

Dank der Vielseitigkeit von TeamViewer nutzt Demant die Software auch für den sicheren Fernsupport von Endkunden. Wenn etwa ein Hörgeräte-Akustiker ein Demant-Diagnosegeräte erworben hat und Unterstützung braucht, kann sich das Support-Team von Demant aus der Ferne mit dem Gerät verbinden und dem Kunden helfen.

Gerade wenn es um Zuverlässigkeit und schnellen Support geht, steigen die Erwartungen der Kunden. Mit einwandfreiem Support via TeamViewer reduziert Demant nicht nur seine Reisekosten erheblich, sondern löst auch sein Serviceversprechen ein und steigert so die Kundenzufriedenheit.





Quelle: Demant

Ein einziges zentrales Tool

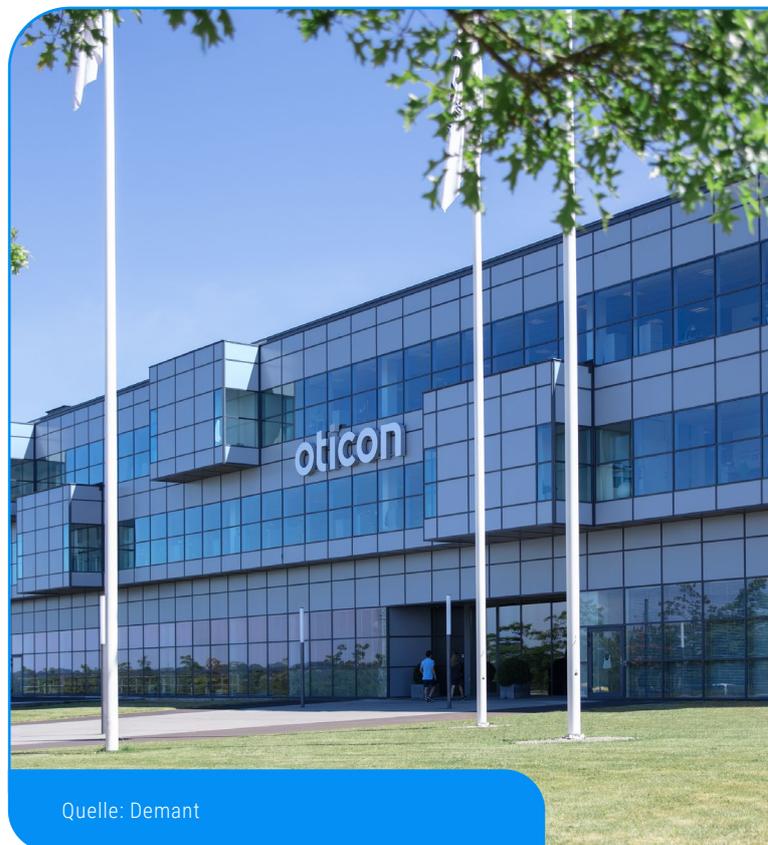
TeamViewer hat sich für Demant zur Standardlösung für den Fernzugriff in allen weltweiten Standorten entwickelt. Das Unternehmen wollte seine Fernzugriffstechnologien zentralisieren, musste aber sicherstellen, dass es den richtigen Partner für diese Aufgabe wählt. Vor dem Einsatz von TeamViewer in den USA nutzte Demant eine andere Fernzugriffssoftware. Die Benutzerfreundlichkeit von TeamViewer und die einfache Bedienung überzeugten Demant, sich für TeamViewer als einzige zentrale Fernzugriffslösung zu entscheiden.

TeamViewer kann weltweit verwaltet und zentralisiert werden und erfüllt damit auch die sich schnell ändernden Compliance-Anforderungen im medizinischen Bereich. In diesem Kontext verfügt TeamViewer über eine HIPAA- und HITECH-Zertifizierung und ermöglicht eine umfassende Protokollierung und Dokumentation.

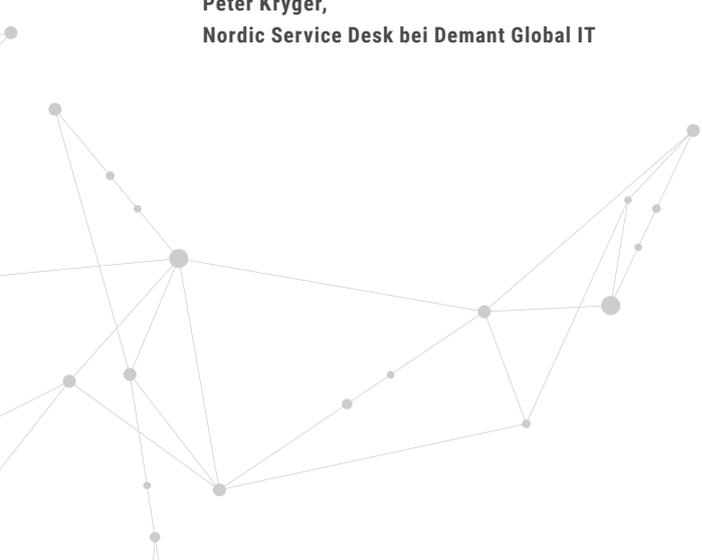
Ein Aspekt von TeamViewer, der Demant überzeugt hat, ist die Funktion der Management-Konsole. Die einheitliche, integrierte Fernzugriffs- und Supportplattform ermöglicht es Demant, sichere, schnelle und performante Verbindungen über sein globales Netzwerk zu jedem Gerät, jeder Plattform, von jedem Ort und zu jeder Zeit herzustellen. TeamViewer sorgt nicht nur dafür, dass die Geschäftsabläufe bei Demant reibungslos funktionieren, sondern trägt auch entscheidend dazu bei, dass Menschen mit Hörverlust mit ihrem Umfeld in Verbindung bleiben.

„**TeamViewer wird von so vielen Nutzern bei Demant wegen seiner Effizienz und Einfachheit geschätzt. Aus diesem Grund betrachten wir TeamViewer nicht nur als eine Ad-hoc-Ressource, sondern als einen unschätzbaren Wert für unsere Organisation, der in unseren täglichen Arbeitsabläufen fest verankert ist. Wir freuen uns darauf, die Zusammenarbeit mit TeamViewer fortzusetzen und sind gespannt auf die Möglichkeiten, die sich daraus für die Zukunft ergeben.**

Peter Kryger,
Nordic Service Desk bei Demant Global IT



Quelle: Demant



Über Demant

Demant ist ein weltweit führender Hörgeräte- und Technologiekonzern, der sich seit 1904 für Pflege, Gesundheit und Innovation einsetzt. Die Gruppe bietet innovative Technologien, Lösungen und Know-how, um die Gesundheit und das Hörvermögen der Menschen zu verbessern. Demant ist in sämtlichen Bereichen aktiv und engagiert, von der Hörversorgung über Hörgeräte und Hörimplantate bis hin zu Diagnosegeräten, Dienstleistungen und Audiolösungen. Die Gruppe mit Hauptsitz in Dänemark beschäftigt weltweit rund 16.500 Mitarbeiter und ist mit ihren Lösungen in 130 Ländern präsent, wo sie lebensverändernde Hörgesundheit schafft. Die William Demant Stiftung hält die Mehrheit der Aktien von Demant A/S, das an der Nasdaq Kopenhagen als Blue-Chip-Aktie notiert ist.

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

www.teamviewer.com/de/kundenservice

TeamViewer GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected



www.teamviewer.com