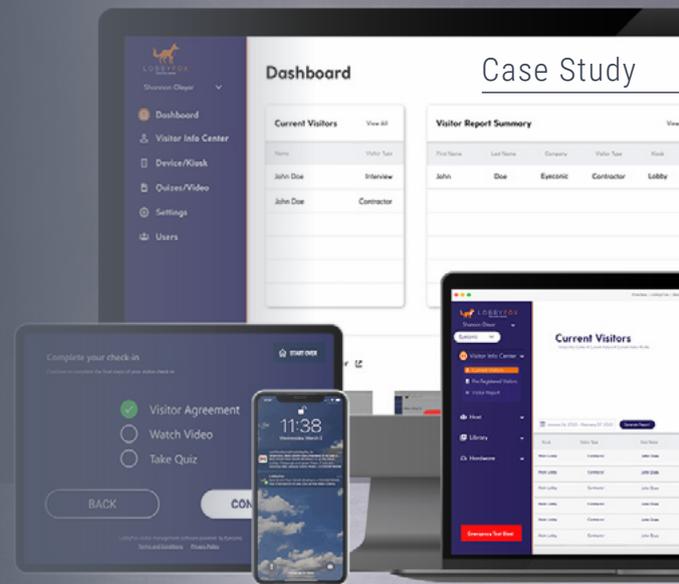




LobbyFox spart Zeit und Geld mit TeamViewer Tensor

Indem das Unternehmen seine digitalen Check-in-Systeme zu 100% aus der Ferne wartet, steigert es die Kundenzufriedenheit



Ausgangssituation

Das Unternehmen LobbyFox mit Sitz in Bowling Green, Kentucky, bietet maßgeschneiderte, vollständig extern verwaltete Softwaresysteme zur Automatisierung und Steuerung des Gästeempfangs, welche insbesondere in Fertigungsbetrieben im ganzen Land zum Einsatz kommen. Die Check-in-Kioske, üblicherweise im Eingangsbereich eines Gebäudes platziert, informieren das Front-Desk-Personal über die Ankunft der erwarteten Gäste. LobbyFox heißt die Besucher willkommen und kann so programmiert werden, dass sie in gedruckter Form und per Video über die Einhaltung von Sicherheitsbestimmungen und Richtlinien oder andere wichtige Fakten zu ihrem Besuch informiert werden. Auch kann das Programm die Gäste dazu auffordern, Erklärungen und Verzichtserklärungen zu unterschreiben.

TeamViewer Lösung

Obwohl ein Teil der Kunden technisch versiert ist, haben die meisten kein Interesse daran, die LobbyFox-Systeme selbst zu verwalten, zu warten oder zu aktualisieren.

LobbyFox hatte im Laufe der Jahre eine Reihe von Produkten verwendet, um diese Probleme zu lösen, indem es versuchte, ein zentralisiertes System für die Wartung zu implementieren. Doch bis zur Einführung von TeamViewer im Jahr 2016, um die Geräte der Kunden aus der Ferne zu unterstützen, lieferte keines dieser Produkte eine angemessene Lösung.

Heute kann LobbyFox seine Kunden von den Wartungs- und Reparaturaufgaben befreien und ihnen gleichzeitig eine Reihe weiterer Vorteile bieten.

Tyler Pedigo, Chief Financial Offer, LobbyFox, sagt dazu: „Wann immer ein Kunde uns kontaktiert, weil sein System ausgefallen ist, kann sich unser technisches Team per TeamViewer schnell in das System einloggen, um das Problem zu beseitigen. Damit bleiben wir positiv in Erinnerung. Weil wir Störungen so schnell beheben können, bekommen wir von unseren Kunden oft ein sehr positives Feedback.“

Herausforderungen

- ➔ Mit nur 20 Mitarbeitern, die zahlreiche Kunden an Standorten in ganz Nordamerika betreuen, würde die Aufgabe, die Kundenkioske auf dem neuesten Stand zu halten, ordnungsgemäß zu betreiben und an die sich ändernden Kundenbedürfnisse anzupassen, bedeuten, dass LobbyFox eine beträchtliche Anzahl neuer Techniker einstellen müsste, wenn diese Arbeit beim Kunden vor Ort erledigt werden müsste.
- ➔ Ein Telefonat mit einem Kunden und der Versuch, ihm zu erklären, wie er ein Problem mit dem System lösen kann, bindet einen Mitarbeiter schnell eine Stunde. Ein Besuch vor Ort würde 250 Dollar kosten, die Beauftragung eines Dienstleisters sogar 2.500 Dollar. Keine dieser Optionen ist finanziell tragfähig.
- ➔ Kunden, die mit dem System nicht vertraut sind, können ein auftauchendes Problem falsch diagnostizieren, was die endgültige Lösung verzögert.



Zwanzig Minuten Aufwand unseres technischen Teams hier entsprechen dem Gegenwert von 2.500 Dollar für den Besuch eines Dienstleisters und tagelanger Planung, um exakt das Gleiche zu tun.“

Tyler Pedigo, Chief Financial Offer, LobbyFox

Ergebnis

Die Technologie von TeamViewer hat eine Reihe von Herausforderungen, mit denen LobbyFox konfrontiert war, effektiv gelöst.



Mit TeamViewer kann LobbyFox seine digitalen Kioske aus der Ferne aktualisieren, warten und reparieren.



Kunden müssen ihre LobbyFox-Check-in-Kioske nicht mehr selbst aktualisieren oder verwalten.



Mittels TeamViewer kann LobbyFox potenziellen Kunden die Leistungsfähigkeit seines Systems demonstrieren.



TeamViewer hat maßgeblich dazu beigetragen, dass die Zählungen der Geräte stets aktuell und genau sind.



Darüber hinaus nutzt das Unternehmen TeamViewer, um Probleme mit seinen Geräten unabhängig von deren Standort schnell zu diagnostizieren und die Produktivität zu steigern, indem es den Zeitaufwand für die Systemwartung deutlich reduziert, was auch die Ausfallzeiten verringert. Ein zentraler Vorteil ist die Kostenreduktion, da LobbyFox zehntausende Dollar an Reise- und Fremdfirmenkosten einspart.



Viele Mitarbeiter von LobbyFox können dank TeamViewer nahtlos von zu Hause oder anderen Standorten aus arbeiten und dabei Kunden im ganzen Land betreuen.



Durch den Einsatz von Teamviewer ist es gelungen, die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Kundenbindung zu sichern..

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.

Über LobbyFox

Die branchenführende Unternehmenslösung LobbyFox benachrichtigt das Personal, wenn ein Besucher eintrifft, ermöglicht eine automatisierte Besuchereinweisung, druckt Namensschilder für die Gäste und führt elektronische Listen, so dass jederzeit nachvollziehbar ist, wer sich in einem Gebäude aufhält oder aufgehalten hat. Ganz gleich, ob es sich bei den Besuchern um Auftragnehmer, Lieferanten, Verkäufer oder Jobbewerber handelt, sie alle erhalten genau die Informationen, die sie zum Einchecken benötigen, und profitieren von einem reibungslosen Ablauf. LobbyFox legt großen Wert auf gelebte, authentische Beziehungen zu seinen Kunden und entwickelt gemeinsam mit ihnen maßgeschneiderte Lösungen, die speziell auf ihren Bedarf zugeschnitten sind.

Kontakt

www.teamviewer.com/de/kundenservice

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected



www.teamviewer.com