TeamViewer

Erfolgsstory

So steigert Easy Track Survey mit TeamViewer seine Effizienz

EASYTRACK
SURVEY

Mit TeamViewer sichert Easy Track Survey schnellen Support und Unterstützung, steigert die Effizienz vor Ort und hilft Kunden dabei, Zeit einzusparen, um sich besser auf die anstehende Arbeit konzentrieren zu können.

Ausgangssituation

Easy Track Survey ist einer der führenden Anbieter von Bau- und Vermessungsgeräten auf dem irischen Markt. Neben dem Verkauf verschiedener Geräte an irische Kunden steht bei Easy Track Survey der Kundenservice im Mittelpunkt, der gewährleistet, dass die Kunden über ihre Produkte informiert und in deren Einsatz geschult sind.

Das Unternehmen bietet rund um die Uhr Support, um in Echtzeit auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren zu können. Das engagierte Support-Team von Easy Track Survey greift auf TeamViewer zurück, um in verschiedensten Fällen geschäftskritischen Support bereitzustellen und dringende Wartungen auszuführen, an Baustellen überall in Irland .

Zentrale Herausforderungen

- **Korrekte Problemerkennung,** damit Kunden vor Ort ihre Geodatenvermessungen fortsetzen können.
- **Effektive Kommunikation des Lösungswegs** an die Kunden vor Ort.
- **Verbindung der Kunden mit Produktexperten,** die bei der Fehlerbehebung und Lösung von Problemen mit unterschiedlich hoher Komplexität helfen können.
- **Effizienterer Kundensupport** und Aufrechterhaltung von Kundenservice und -zufriedenheit

Geschäftliche Herausforderungen

Eines der Geschäftsfelder von Easy Track Survey ist die Bereitstellung der neuesten Technologie und Ausrüstung an seine Kunden für die präzise raumbezogene Vermessung, z. B. von Baustellen. Unterstützung und Support von Kunden vor Ort bei der Verwendung komplexer Geräte und der entsprechenden Software bedeuten jedoch einen erheblichen Zeit- und Kostenaufwand. Zudem ist telefonischer Support nicht besonders effektiv, da auf Softwareebene bestehende Probleme nur mit ausführlicher Erklärung identifiziert und gelöst werden können. Easy Track Survey benötigte daher eine Fernzugriffslösung zur Unterstützung der Mitarbeiter vor Ort bei der Bedienung der digitalen raumbezogenen Vermessungsausrüstung, welche gleichzeitig die Effizienz des Kundendienstes steigert.

Lösung mit TeamViewer

TeamViewer ermöglichte es dem Kundensupport-Team von Easy Track Survey, verschiedene Kunden überall in Irland zu unterstützen und zu schulen. Da die Software zur Bedienung der Geodaten-Messgeräte auf gängigen Android- oder Windows-basierten Tablets und Smartphones läuft, können sich die Mitarbeiter von Easy Track Survey über TeamViewer aus der Ferne mit den Geräten ihrer Kunden verbinden und ihnen helfen, Probleme bei der Bedienung der Geodaten-Messgeräte zu lösen – ganz egal, wo sie sich befinden.

> **„Ohne TeamViewer wären wir aufgeschmissen. Der Tag wäre zu kurz, um allen Kunden Support zu bieten. Dank TeamViewer können wir bei Problemen mit der Gerätesoftware aus der Ferne helfen. Dies sorgt für schnelle Problemlösung, steigert die Effizienz vor Ort und erlaubt es unseren Kunden, sich auf die jeweilig anstehende Arbeit zu konzentrieren, ganz gleich, vor welchen Herausforderungen sie stehen."**
> **Conor O'Meara, Ingenieur für den technischen Support bei Easy Track Survey**

Reduzierte Reisezeiten und Überlastung der Techniker

Zusätzlicher Mehrwert durch verbesserte Interaktion

Kosten- und Zeitersparnis

Ergebnisse

Mit weniger mehr erreichen – reduzierte Reisezeiten und Überlastung der Techniker

Es wurde enorm viel Reisezeit eingespart, da die Techniker von Easy Track Survey Probleme mobil oder vom Büro aus effizienter lösen können, als vor Ort an den Baustellen der Kunden.

Mehrwert durch verbesserte Interaktion

Durch die Bereitstellung einfacher Kundendienst-Lösungen über TeamViewer fühlen sich die Kunden von Easy Track Survey wertgeschätzt, die Markentreue steigt.

Kosten- und Zeitersparnis

Seit der schnellen Einrichtung der Remote-Konnektivitätslösung von TeamViewer kann Easy Track Survey sich aus der Ferne mit Benutzern vor Ort verbinden. Dies verringert die Abhängigkeit von telefonischem Support und ermöglicht dabei die Nutzung moderner Kanäle wie In-App-Support über Mobilgeräte. Das Ergebnis sind erhebliche Zeit- und Reisekosteneinsparungen.

Aufbau eines effizienten Support-Systems

Mit TeamViewer ist es Easy Track Survey gelungen, seine Kunden zeit- und ortsunabhängig bei Problemen zu unterstützen. Easy Track Survey muss aufgrund seiner Tätigkeit in der Baubranche Kundenanforderungen schnell erfüllen, um Risiken zu mindern und Verzögerungen auf der Baustelle zu verhindern.

Dank der Einführung von TeamViewer Remote Support kann das Unternehmen seinem kundenorientierten Engagement nachkommen und Kunden rund um die Uhr unterstützen, durch Verbindung mit dem Kundengerät – ganz einfach per Knopfdruck.

Dies hat es Easy Track Survey ermöglicht, ein effizientes, skalierbares Supportsystem aufzubauen, das Kundenanforderungen in ganz Irland erfüllt und dabei schlanke Supportprozesse aufrechterhält. Dies hat nicht nur die Reisekosten für Support und Schulung von Kunden vor Ort drastisch gesenkt, sondern auch viel Zeit eingespart, die nötig wäre, um Funktionsweisen persönlich bzw. am Telefon zu vermitteln.

Remote-Support von TeamViewer ermöglicht es den Technikern von Easy Track Survey, auf Kundengeräte zuzugreifen und dabei vollständige Einblicke in den Status und die Leistung der Vermessungssoftware zu erhalten. Mithilfe dieser neuen, interaktiven Kommunikation können Techniker Probleme besser verstehen und Kunden in Echtzeit dabei helfen, die Geodaten-Vermessungsausrüstung anforderungsgemäß zu bedienen.

TeamViewer ist für Easy Track Survey und sein Support-Team zu einem unverzichtbaren Werkzeug geworden. Es hat nicht nur dem kleinen Technikerteam dabei geholfen, den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden, sondern hat sich zudem, während aufgrund der Pandemie keine persönliche Interaktion möglich war, als wertvolles Werkzeug herausgestellt.

Easy Track Survey freut sich auf die Fortsetzung seiner Partnerschaft mit TeamViewer, wobei das Unternehmen weiterhin einen kundenorientierten Ansatz verfolgen und eine führende Position in seinem Markt inne haben wird.

Über Easy Track Survey

Easy Track Survey ist einer der führenden Anbieter von Bau- und Vermessungsgeräten auf dem irischen Markt. Das Unternehmen ist der einzige Händler in Irland für den Spectra Precision Laser und die Spectra Geospatial Ausrüstung, sowie Vertreter für iDig, C.Scope, Vivax-Metrotech, Wacker Neuson und Marksman Targeting Solutions. Easy Track Survey bietet branchenführende Lösungen für eine Vielzahl von Industrien. Die Ausrüstung ermöglicht es den Kunden, schneller und reibungsloser zu arbeiten, um Produktivität, Effizienz und Profit zu steigern.

Das Team von professionellen Mitarbeitern ist täglich bestrebt, den Kunden zu helfen. Der Kundenservice bleibt eine der Hauptprioritäten. Easy Track Survey stellt sicher, dass Kunden über das für sie interessante Produkt informiert und umfassend in dessen Verwendung geschult werden, mit Support und Unterstützung an 7 Tagen in der Woche und landesweiter Lieferung am nächsten Tag.

Weitere Informationen: www.easytracksurvey.ie

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht TeamViewer Remote-Zugriff auf Geräte jeder Art, um sie plattformübergreifend zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu warten.

Mit mehr als 600.000 zahlenden Unternehmenskunden steht TeamViewer für die private, nicht-kommerzielle Nutzung kostenlos zur Verfügung und wurde bereits auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Durch kontinuierliche Innovation in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement ermöglicht TeamViewer Unternehmen jeder Größe und Branche die digitale Transformation geschäftskritischer Prozesse durch nahtlose Konnektivität.

Das 2005 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in Göppingen, ist börsennotiert und beschäftigt weltweit rund 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/support

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

TeamViewer US Inc.
5741 Rio Vista Dr
Clearwater, FL 33760
USA

1 800 638 0253 (gebührenfrei)

Stay connected

www.**teamviewer**.com

Copyright © 2022 TeamViewer Germany GmbH und TeamViewer US. Alle Rechte vorbehalten.

TV-CS-DE-092022-1