

**AVAYA**

Avaya ist ein führender Anbieter von Lösungen für vertrauensvollen Kundendialog – „Customer Engagement“ - und effiziente Zusammenarbeit – „Team Engagement“ – und das über eine Vielzahl von Kanälen auf verschiedenen Geräten. Avaya Lösungen verbessern die Kundenerfahrung, erhöhen die Produktivität und steigern die Wirtschaftlichkeit. Die weltweit führenden Contact Center- und Unified Communications-Technologien sowie Services sind in einer Vielzahl flexibler Vor-Ort- oder Cloud-Lösungen verfügbar und lassen sich einfach in die Applikationen anderer Anbieter integrieren. Die Avaya Engagement Development Plattform ermöglicht Kunden und Partnern die Entwicklung und Anpassung individuellen Geschäftsapplikationen, um sich vom Wettbewerb abzuheben. Avayas Fabric-basierte Netzwerklösungen vereinfachen und beschleunigen die Integration von geschäftskritischen Anwendungen und Services. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.com/de

Herausforderungen

- ✓ Kunden-Support mit mobilen Geräten
- ✓ Stabiles Bildschirm-Sharing mit geringem Ressourcenverbrauch
- ✓ Einfaches Handling
- ✓ Fernwartung mit Unterstützung der neuesten



Lösung

Einsatz von TeamViewer für die Zusammenarbeit zwischen Kunden und Support-Technikern inklusive Unterstützung mobiler Geräte sowie der neuesten Betriebssysteme.

Always on: Technischer Kundendienst mit TeamViewer

Avaya garantiert mit TeamViewer den deutschlandweiten Kunden-Support, wann und wo immer der Bedarf besteht.

Support wird bei Avaya groß geschrieben. „Damit die Kommunikationssysteme stets einsatzfähig bleiben, sind eine proaktive Überwachung der Systemperformance sowie die Fähigkeit zum raschen Erkennen und Lösen von Problemen wesentlich“, betont Thomas Wollenhaupt, verantwortlich für den reibungslosen Ablauf des Kundendienstes in Deutschland.

Um einen zuverlässigen Betrieb sowie schnelle Störungsbeseitigung für die maximale Verfügbarkeit der Kommunikationslösung zu gewährleisten, scheut der Anbieter deshalb keine Mühe. Für die Techniker im Kundendienst besteht die Herausforderung dabei darin, Anwendern bei Bedarf schnell mit seiner Hilfe zur Seite zu stehen.

Eine Fernwartungssoftware, die über Internetverbindung Kunden und Techniker zusammenbringen kann, ist dabei von unschätzbarem Wert. Doch gerade hier gibt es große Unterschiede: Die bis vor gut einem Jahr eingesetzte Software wies einige entscheidende Mängel auf. Sie unterstützte nicht alle Betriebssysteme, sowie gab es kein mobile Geräteunterstützung. Zudem wurde die genutzte Software nicht mehr weiterentwickelt. Zusätzlich kam es selten zu nicht nachvollziehbaren Verbindungsproblemen

Deshalb suchte die IT-Abteilung nach einer Alternative. „Mit TeamViewer fanden wir schnell eine Lösung, die nicht nur die

Unzulänglichkeiten des vorherigen Produkts ausgleicht, sondern durch stetige Weiterentwicklung Zukunftssicherheit bietet.“ Davon ist Thomas Wollenhaupt überzeugt.

„Sowohl technisch als auch preislich ist TeamViewer die richtige Wahl,“

betont der technische Servicedesk Projektverantwortliche. Seit Anfang 2015 hat Avaya TeamViewer im Einsatz, erst in der Version 10 und nun seit kurzem in der Version 11. Die Fernwartungssoftware läuft mittlerweile auf fast allen Laptops der etwa 300 Support-Techniker.

„TeamViewer ist wie ein Schweizer Taschenmesser, das uns viele Einsatzszenarien eröffnet. Und das ohne Server- und Infrastrukturbedarf, dafür aber mit einfachem Handling“, äußert der System Engineer anerkennend. Kunden profitieren davon, dass ihnen immer ein Spezialist zur Verfügung steht. Immer wenn es gilt, ein technisches Problem zu lösen, das über den Standard-Support hinausgeht. Sie müssen lediglich eine kleine Anwendung, TeamViewer Quick Support, starten, bekommen eine ID und ein Passwort und die Verbindung steht. Anwender und Techniker sehen den selben Bildschirm und können direkt Probleme klären, ohne dass es zu Missverständnissen kommt. Auch die Übertragung von Dateien in beide Richtungen ist möglich, etwa wenn eine Log-Datei benötigt wird oder ein Patch eingespielt werden soll. All dies klappt problemlos, so Thomas Wollenhaupt.

Viele Kunden haben TeamViewer ohnehin selbst im Unternehmen im Einsatz. Diese hohe Marktakzeptanz hat auch bei der Entscheidung für die Lösung eine Rolle gespielt, betont er. Und schließlich setzt auch der Avaya-interne Helpdesk TeamViewer ein, um die IT-Probleme bei Mitarbeitern zu lösen.

Die Vorteile von TeamViewer für Avaya fasst Wollenhaupt mit zwei Begriffen zusammen: Effizienz und Zukunftssicherheit. „TeamViewer ist sehr performant, und die Verbindung über das Internet benötigt nur wenig Bandbreite. Beides ist sehr wesentlich. Nicht nur für Kunden, die möglicherweise eine schlechte Anbindung haben“, erklärt Thomas Wollenhaupt. Effizienz bedeutet

auch, dass die Lösung nur wenige Ressourcen auf dem Zielsystem verbraucht.

Als weiteren Vorteil sieht der System Engineer die Tatsache, dass das Produkt auch durch Firewalls hindurch eingesetzt werden kann, weil es die Verbindung von innen aus dem Netzwerk nach außen ins Internet aufbaut. Das bedeutet, dass der Kundenrechner immer erreichbar ist, ohne dass an der Sicherheit im Kundennetzwerk etwas sich verändert.

„Diese Möglichkeit, über TeamViewer Kunden noch schneller, effizienter und professioneller im Eskalationsfall zu unterstützen, verbessert natürlich auch unsere Quote für erfolgreichen Remote-Support.“, bilanziert Thomas Wollenhaupt. „TeamViewer wird kontinuierlich weiterentwickelt und unterstützt zeitnah die neuesten Produktversionen und Neuerungen im Markt.“

Für Avaya ist das auch deshalb wichtig, weil die IT-Abteilung die Migration auf Windows 10 plant. Diesen Schritt wird von TeamViewer unterstützt. Ebenfalls sehr bedeutsam ist die Unterstützung mobiler Geräte, weil gerade die Techniker im Kundendienst aus naheliegenden Gründen auf Mobilität setzen. Einer der Hauptgründe für die schnelle Migration auf die Version 11 war die Tatsache, dass in dieser Version die Unterstützung mobiler Geräte in der Lizenz mit inbegriffen ist.

Das Fazit von Thomas Wollenhaupt fällt dementsprechend positiv aus: „Mit TeamViewer haben wir langfristig die richtige Lösung gefunden, die uns mit ihrer Effizienz im Einsatz, der Preisgestaltung und der stets auf Aktualität bedachten Weiterentwicklung lange begleiten wird.“

TeamViewer GmbH

Die deutsche TeamViewer GmbH wurde 2005 gegründet. Das Unternehmen beschäftigt sich mit der Entwicklung und dem Vertrieb von Systemen für den Online-Support, die webbasierte Zusammenarbeit und das Remote-Monitoring von IT-Komponenten. Die Fernwartungssoftware TeamViewer ist in über 30 Sprachen verfügbar und hat weltweit über 200 Millionen Nutzer. Weitere Informationen sind erhältlich unter: www.teamviewer.com

© Copyright TeamViewer GmbH 2016

TeamViewer GmbH
Jahnstraße 30
D-73037 Göppingen