



### Über ISAGRI

Die 1983 in Beauvais von Landwirtschafts-Begeisterten gegründete Gesellschaft ISAGRI revolutioniert sehr schnell den französischen Markt, indem sie IT-Systeme möglichst Vielen zugänglich macht. Als Pionier in diesem Bereich unterstützt ISAGRI Landwirte und Finanzbuchhalter dabei, ihre Unternehmen mittels Verwaltungs- und Buchhaltungssoftwareprogrammen besser zu führen (Überwachung von Flächen, Haltung von Herden, Steuerung der Weinbereitung usw.).

Erfahren Sie mehr unter: <http://www.isagri.fr>

### Kenndaten ISAGRI

Gründungsjahr: 1983

Kundenzahl: 115 000

Umsatz: 146 Millionen Euro

Vertretung weltweit: Spanien, Portugal, Italien, Marokko, Schweiz, Belgien, Großbritannien, Niederlande, Deutschland, Rumänien, China, Kanada

Platz 13 in der Rangliste Truffe 100 2016

96 % Kundenzufriedenheit



ISAGRI, ein internationaler Player für die Entwicklung neuer Technologien in den Bereichen Landwirtschaft, Weinbau, landwirtschaftliche Betriebsmittel und Finanzbuchhaltung, setzt auf die TeamViewer-Online-Kommunikationslösungen für die Betreuung ihrer 115 000 Kunden. Mathieu Savalle, Kundensupport-Verantwortlicher bei ISAGRI, erläutert, inwiefern die TeamViewer-Softwareprogramme für die Fernsteuerung von IT-Systemen zu einer Verbesserung der Kundenbeziehung führen.

# ISAGRI entscheidet sich für die TeamViewer-Technologie zur Förderung ihrer Anwenderbeziehung

Das 1983 in Beauvais (Oise) gegründete Unternehmen ISAGRI gilt als Vorreiter auf dem französischen Markt für Verwaltungs- und Buchhaltungssoftware für den Landwirtschafts- und den Weinbaubereich. Mit ihrer Konzentration auf die Betreuung von Landwirten implementiert die Gruppe ihre IT-Lösungen überall in der Welt: Europa, Afrika, Asien und Nordamerika.

ISAGRI entwickelt ihre fachliche Kompetenz in zwei Kompetenzbereichen: ein Bereich betrifft den Berufsstand der Landwirte und seiner Berater, der dadurch, dass er auf neue Technologien gestützte und IT-basierte Steuerungswerkzeuge an die Hand bekommt, eine Aufwertung erfährt; der andere Bereich betrifft Finanzbuchhalter, deren Aufgaben und Produktivität sich durch die Förderung von Teamarbeit und IT-Technologien erweitern lassen.

Angeichts eines verstärkt mit IT-Werkzeugen ausgestatteten Kundenstamms hat ISAGRI die naheliegende Wahl getroffen, ihre Lösungen, Werkzeuge, Humanressourcen (1400 Mitarbeiter weltweit) und ihre Organisation weiterzuentwickeln. „Jeder Landwirt hat spezifische Ansprüche (Planung von Aufgaben, Verwaltung von Dosierungen, Steuerung der Weinbereitung, Verwaltung von Herden...), die in den Lösungen von ISAGRI Berücksichtigung finden. Es kommt jedoch manchmal vor, dass unsere Betreuung punktuelle oder

längerfristige Interventionen erfordern, sei es, dass unsere Nutzer auf Schwierigkeiten bei der Anwendung stoßen, oder, dass sie mit einer komplexen Problematik konfrontiert werden“, erklärt Mathieu Savalle, Kundensupport-Verantwortlicher bei ISAGRI. Es stellte sich also die Frage nach einer Lösung der Online-Zusammenarbeit und -Kommunikation, um auf die Anwendungsprobleme im Alltag unserer Anwender zu reagieren.

## Optimierung der Prozesse

Vor der Entscheidung für die TeamViewer-Fernsteuerungstechnologie setzte ISAGRI zuerst ein Konkurrenztool ein. Die Gruppe hatte eine spezifische Erwartung: Sie wollte jedem Anwender, der auf Anwendungsprobleme stößt, eine maßgeschneiderte Lösung in Echtzeit anbieten. Für jede Intervention mussten wir uns jedoch zur Terminvereinbarung in einen virtuellen Raum begeben.

In einer Umgebung aber, in der der Anwender sich keine Wartezeiten erlauben kann, hat sich unsere erste Lösung als unzureichend und im Widerspruch mit den Erwartungen unserer Kunden erwiesen, erklärt Mathieu Savalle. Angesichts dieser Zeit- und Leistungsproblematik wünschte sich ISAGRI einen Partner, mit dem sie die Fernsteuerung erfolgreich umsetzen und die Abwicklung optimieren könnte.

„Es ist jetzt dreieinhalb Jahre her, dass wir uns dazu entschlossen haben, unsere Kundenbetreuungsabläufe zu ändern und die TeamViewer-Technologie zu bevorzugen“, führt Mathieu Savalle weiter aus. Mehrere Argumente sprechen für diese Entscheidung: TeamViewer war den ISAGRI-Anwendern bereits vor der allgemeinen Verbreitung im Supportbereich bekannt, Verfügbarkeit in 30 Sprachen, Abwicklungsgeschwindigkeit (keine Notwendigkeit eines virtuellen Konferenzraums), Fernsteuerung usw.

## Ergebnisse der Anwendung

ISAGRI setzt die TeamViewer-Zusammenarbeits- und -Fernsteuerungslösung von IT-Systemen für zwei spezifische Anwendungen ein: die erste für die Bedienung oder die Visualisierung aus der Ferne,

die zweite zum Auffinden von Dateien auf dem Anwendercomputer. „Von Seiten der Kundenbetreuung findet die Fernbetreuung mehrheitlich Zustimmung aufgrund der angebotenen Durchführungskapazität und Zuverlässigkeit; von Kundenseite her wird die intuitive Handhabung geschätzt“, sagt Mathieu Savalle, Kundensupport-Verantwortlicher.

In der Praxis wird die TeamViewer-Betreuung bei der Lösung komplexer Probleme, die der Kunde selbst nicht lösen könnte, eingesetzt. Die Kundenbetreuer übernehmen die Kontrolle und der Anwender kann entweder das Ende der Intervention abwarten oder sich mit einer anderen Aktivität beschäftigen. Die zweite Anwendung betrifft, auf regelmäßiger Basis, die normale Nutzung der ISAGRI-Softwareprogramme. Wünscht ein Kunde Anleitung oder Hilfe, kann ein Kundenbetreuer von ISAGRI die Fernsteuerung nutzen, um ihn anschließend vollständig autonom vorgehen zu lassen. TeamViewer ist für ISAGRI ein Garant der Zuverlässigkeit und Kundenzufriedenheit. Seit der Integration der TeamViewer-Lösungen in unseren Prozess gab es kein technisches Problem und keine Beanstandung von Seiten der Anwender mehr“, sagt Mathieu Savalle. Heute erreicht ISAGRI eine Kundenzufriedenheit von 96 %.

### Über TeamViewer

Die deutsche TeamViewer GmbH mit Sitz in Göppingen 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. airbackup, eine Online-Backup-Lösung, und ITbrain, eine Lösung für Remote-Monitoring, Anti-Malware und Inventarisierung, ergänzen das Produkt-Portfolio von TeamViewer.

Weitere Informationen sind erhältlich unter: [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

Folgen Sie TeamViewer bei Twitter unter [@TeamViewer](https://twitter.com/TeamViewer) und dem Unternehmensblog [blog.teamviewer.com](http://blog.teamviewer.com).

### © Copyright TeamViewer GmbH 2016

TeamViewer GmbH  
Jahnstraße 30  
D-73037 Göppingen