



TeamViewer

AbilityNet und TeamViewer

# Schaffung einer barrierefreien Umgebung für alle

Case Study



AbilityNet ist eine britische Wohltätigkeitsorganisation, die behinderten Erwachsenen und Kindern hilft, Computer und das Internet zu nutzen, um ihr Leben am Arbeitsplatz, zu Hause und in der Ausbildung zu gestalten. Die führende Wohltätigkeitsorganisation für Barrierefreiheit im IT-Bereich, die in den 1980er Jahren aus IBM hervorging, hilft heute jedes Jahr Tausenden von Menschen - und das nicht nur während Covid-19.

Die Wohltätigkeitsorganisation AbilityNet will das Leben älterer und behinderter Menschen verändern, indem sie ihnen hilft, digitale Technologien zu nutzen. Ihre Vision ist eine digitale Welt, die für alle gleichermaßen zugänglich ist. AbilityNet tut dies, indem es spezialisierte Beratungsdienste und kostenlose Informationsressourcen anbietet und dabei hilft, eine besser zugängliche digitale Welt zu schaffen. Mit Unterstützung von IBM und Microsoft bietet die Wohltätigkeitsorganisation eine Reihe kostenloser Dienste an, darunter eine kostenlose Hotline, kostenlose Online-Ressourcen wie Webinare und Schritt-für-Schritt-Anleitungen sowie Be My Eyes als direkter Videoanruf zur Unterstützung blinder Menschen.

## Ausgangssituation: Landesweites Netz von ehrenamtlichen Tech-Experten

Ein landesweites Netz von mehr als 350 ehrenamtlichen Computerexperten im gesamten Vereinigten Königreich bietet Gruppen und Einzelpersonen Telefon- und Fernsupport an. Neben der Diagnose und Behebung der meisten Computerprobleme können die ehrenamtlichen Techniker auch beim Senden und Empfangen von E-Mails, bei der Nutzung des Internets, bei der Installation neuer Hard- und Software und bei der objektiven Beratung zu IT-Geräten

## Herausforderung

- ⊖ Unterstützung per Telefon und per remote für Gruppen und Einzelpersonen
- ⊖ Behebung von Computerproblemen und Hilfe bei der Installation von Hardware und Software
- ⊖ Unterstützung beim Senden und Empfangen von E-Mails

und Software helfen. Ungeachtet der Einschränkungen, die im Zuge von Covid-19 bestanden, bietet die Wohltätigkeitsorganisation auch kostenfreie Hausbesuche an. Gerade in dieser schwierigen Zeit der zahlreichen Einschränkungen suchte AbilityNet nach einer Möglichkeit, die Menschen zu unterstützen, die Hilfe beim Umgang mit dem Computer suchen.

## Lösung mit Teamviewer: Schaffung einer barrierefreien Umgebung für alle

Mithilfe der Remote-Access-Software TeamViewer konnten die Freiwilligen von AbilityNet auch während der durch Covid-19 verursachten Einschränkungen ältere und behinderte Menschen zu Hause unterstützen - ohne dabei den persönlichen Kontakt aufzugeben.

Die Menschen, die von den ehrenamtlichen Mitarbeitern von AbilityNet Tech unterstützt wurden, fühlen sich weniger isoliert, haben mehr Selbstvertrauen und sind eher in der Lage, mithilfe ihrer technischen Geräte neue Dinge zu tun.

## Arbeitsalltag bei AbilityNet

Pat Maskell, Mitarbeiterin bei AbilityNet, hat sich mit der TeamViewer-Software vertraut gemacht, mit der sie aus der Ferne auf den Computer eines Kunden zugreifen kann, um ihm zu helfen. Heute meldete ein Kunde ein Druckerproblem. „Ich schlug vor, TeamViewer zu benutzen, um ihm zu helfen. Für TeamViewer müssen beide Seiten die Software installieren, und so bestand meine erste Aufgabe heute darin, den Kunden darüber zu informieren, was ich vorhabe.“

„Den Freiwilligen bei AbilityNet ist es wichtig, sich Zeit zu nehmen, um anderen bei Computerproblemen zu helfen. Zunächst einmal finden wir heraus, was genau das Problem ist und wie wir vorgehen können, denn jeder Hilfesuchende braucht Unterstützung auf einem anderen Niveau“, erklärt Chris Grant, Community Relationship Officer bei AbilityNet.

„Am Telefon oder bei einem persönlichen Besuch erklären wir ihnen, was zu tun ist, und nehmen ihnen die Sorgen. Mit TeamViewer haben wir die Möglichkeit, ihnen aus der Ferne auf ihrem Bildschirm Schritt für Schritt zu zeigen, was gerade gemacht wird. Ganz so, als wäre man bei der Person zu Hause.“

Pat nutzte TeamViewer, um einen neuen Drucker auf dem Computer des Kunden zu installieren. Dazu hat die Tech-Expertin im Internet den passenden Treiber herausgesucht, heruntergeladen und auf dem PC installiert. Nach nur wenigen Minuten war der Drucker einsatzbereit und der Benutzer wieder zufrieden.

## Die wichtigsten Vorteile: Ein gemeinschaftlicher Ansatz

Normalerweise arbeiten die Technikexperten von Angesicht zu Angesicht, aber TeamViewer ermöglicht es ihnen trotzdem, sich zu vernetzen und den Gemeinschaftsgedanken zu wahren.

TeamViewer wurde besonders wichtig, als die Einschränkungen durch Covid-19 den Alltag beeinträchtigten.

„Wir können so viel mehr erreichen. In einem Moment sprechen wir mit einem Kunden an der Küste, ein paar Minuten später helfen wir einer Person irgendwo auf dem Lande. Dank TeamViewer können wir Dinge tun, die sonst einfach nicht möglich gewesen wären.“

„ **TeamViewer hat es uns ermöglicht, Menschen in ganz Großbritannien sehr schnell aus der Ferne zu unterstützen. Aufgrund von Covid mussten wir unsere ehrenamtlichen Besuche aussetzen, so dass die Anschaffung von TeamViewer wichtig war, um weiterhin diesen wichtigen Dienst anbieten zu können.**

**Chris Grant, Community Relationship Officer (North), AbilityNet**

## Über AbilityNet

AbilityNet ist eine britische Wohltätigkeitsorganisation, die behinderten Erwachsenen und Kindern hilft, Computer und das Internet zu nutzen, um ihr Leben am Arbeitsplatz, zu Hause und in der Ausbildung zu gestalten. AbilityNet bietet eine Reihe von Diensten an, die ein breites Spektrum von Nutzern unterstützen - von der breiten Öffentlichkeit, die Hilfe im Umgang mit ihrer Technologie sucht, bis hin zu Fachleuten aus dem digitalen Bereich, die sich für bewährte Praktiken der Barrierefreiheit in ihrer Organisation einsetzen. Weitere Informationen unter: [www.abilitynet.org.uk](http://www.abilitynet.org.uk)

## 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. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

## Kontakt

[www.teamviewer.com/de/kundenservice/](http://www.teamviewer.com/de/kundenservice/)

TeamViewer Germany GmbH  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

## Stay Connected



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)