

TeamViewer bei Back IT Up:

On-demand IT Support für Norwegens Unternehmen

BACK IT UP

Das 2008 gegründete Unternehmen Back IT Up AS agiert als externe IT-Abteilung für eine Reihe von Unternehmen und Branchen in Norwegen, darunter Rechtsanwälte, das Gastgewerbe und die Industrie. Das auf Backup spezialisierte Unternehmen schneidet Collaboration-Lösungen auf die Bedürfnisse seiner Kunden zu und kümmert sich um Support-Angelegenheiten, Administrator-Lizenzen und sorgt dafür, dass die Daten seiner Kunden sicher sind.

Mit acht Mitarbeitern, davon vier in der Support-Abteilung, ist das kleine Team für die IT-Abläufe von rund 500 Unternehmen in ganz Norwegen verantwortlich. Dank TeamViewer kann Back IT Up wie eine vollwertige IT-Außenstelle seiner Kunden agieren und bietet On-Demand-Support für deren laufenden IT-Bedarf.

Herausforderung

Back IT Up benötigte eine Lösung, die es dem Unternehmen ermöglichte, die IT-Abteilung eines jeden Kunden zu sein. Zu den wichtigsten Herausforderungen gehörten:

- ➔ **Kleines Support-Team, das Kunden in ganz Norwegen betreut**
- ➔ **Die Reisekosten für Kundenbesuche und die Zeit für Fehlerbehebungen sollten reduziert werden**
- ➔ **Die Effizienz soll gesteigert werden, ohne die Kundenzufriedenheit zu beeinträchtigen**

Lösung

Back IT Up nutzt TeamViewer seit 2012 und ist der Meinung, dass es die beste Lösung für sich und seine Kunden ist. Mit dem TeamViewer-Fernzugriff und -Support kann das Unternehmen Probleme einfach und schnell beheben, sodass es sich auf das Wesentliche in seinem Geschäftsalltag konzentrieren kann.

Ergebnis

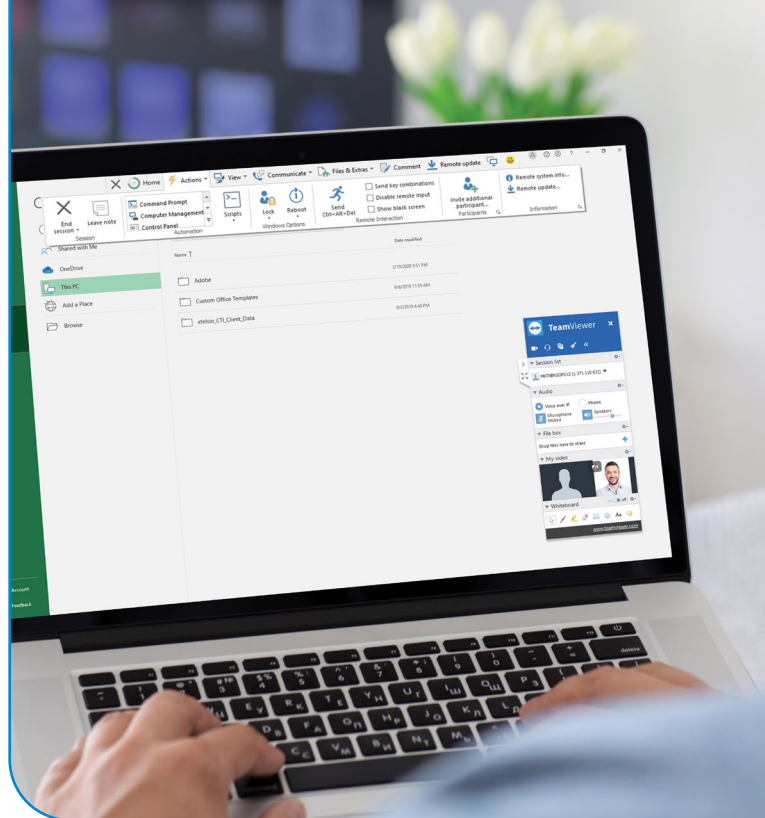
Mit TeamViewer kann sich Back IT Up mit seinen Kunden verbinden, unabhängig von deren Standort.

- ➔ **Zeit- und Kostenersparnis:** Das Support-Team hat den Zeit- und Kostenaufwand für Reisen zur Behebung von Kundenproblemen vor Ort enorm reduziert. Die Kraftstoffkosten wurden um etwa 40 % gesenkt.
- ➔ **Effizientere Nutzung von Ressourcen:** Das Support-Team verbringt weniger Zeit mit den Kunden vor Ort, so dass mehr Ressourcen für die Geschäftsentwicklung eingesetzt werden können.



Direkter Support für Kunden

Back IT Up agiert als IT-Abteilung für Unternehmen unterschiedlichster Branchen, die häufig keinen eigenen IT-Manager haben. Das Support-Team hat daher oft mit technisch nicht versierten Personen zu tun, die einfach nur ein IT-Problem schnell beheben müssen, ohne dass sie selbst etwas dazu beitragen können. TeamViewer ermöglicht es dem Support-Team, sich mit dem Gerät des Kunden zu verbinden und aus der Ferne zu helfen. Dazu bittet der Techniker den Kunden, TeamViewer Quick Support über einen Link von der Back IT Up Website herunterzuladen. Sobald er die Anwendung gestartet hat, erlaubt er dem Techniker, sich mit seinem PC zu verbinden und bei der Behebung des Problems zu helfen. Im Endeffekt muss der Kunde nur auf eine Schaltfläche klicken, um sofortigen IT-Support zu erhalten, was es zu einer sehr positiven Kundenerfahrung macht.



Aufbau echter Partnerschaften

Dank TeamViewer konnte Back IT Up seine Mission erfüllen, als echte Ergänzung zum Betrieb seiner Kunden zu fungieren und ihnen On-Demand-Support für aktuelle IT-Anforderungen zu gewährleisten. Als kleines Team muss Back IT Up mit einer begrenzten Anzahl von Mitarbeitern viele Kunden betreuen. Der Aufbau und Erhalt einer hohen Kundenzufriedenheit ist daher eine große Herausforderung, die Zeit und Investitionen erfordert. Die Remote-Access-Lösung von TeamViewer hat Back IT Up maßgeblich dabei geholfen, ein schneller, zuverlässiger und effektiver Ansprechpartner für Unternehmen zu werden. Effektive Kommunikation über Fernzugriff bedeutet, dass Back IT Up nicht nur als Ansprechpartner für IT-Probleme fungieren kann, sondern auch die Beziehungen zu seinen Kunden stärkt und sie unabhängig von ihrem Standort über die IT-Infrastruktur eines Unternehmens berät. Dies hat es dem Unternehmen ermöglicht, sein Angebot von einem reinen IT-Kundendienst zu einem echten Partner für Unternehmen zu machen.



Patrick Braseth, Geschäftsführer und Gründer von of Back IT Up

Die Amortisationszeit für die Investition in TeamViewer war äußerst kurz.

Effizienter Einsatz von Ressourcen

Dank TeamViewer konnte Back IT Up seine Arbeitsabläufe bei der Erfassung von Kundenproblemen automatisieren. So muss das Support-Team weniger Zeit damit verbringen, mit einem frustrierten Kunden hin- und herzuschreiben, und kann stattdessen das Problem direkt beheben. Das ist sowohl für den Techniker als auch für den Kunden eine Win-Win-Situation. Auf der einen Seite sind die Kunden zufriedener mit der schnellen Reaktionszeit, was zu einer erhöhten Zufriedenheitsrate geführt hat. Patrick Braseth, Geschäftsführer und Gründer von Back IT Up, erklärt:

„Die Amortisationszeit für die Investition in TeamViewer war sehr kurz. Wir haben schnell herausgefunden, dass wir effizienter mit unseren Kunden arbeiten, was bedeutet, dass wir Zeit haben, mehr Kunden innerhalb der Arbeitszeiten zu bedienen, und dadurch letztlich glücklichere Kunden haben.“

Auf der anderen Seite bedeutet der Einsatz von TeamViewer auch einen effizienteren Arbeitstag für das Support-Team. Denn das Team spart 40 % der Treibstoffkosten und die Zeit, die es für Reisen zur Fehlerbehebung aufwenden muss. Als ein kleines Team von vier Technikern machen diese Zeit- und Kosteneinsparungen einen großen Unterschied für die Produktivität des gesamten Unternehmens aus, und haben auch die Anzahl der Überstunden für das Team insgesamt reduziert. Durch die gesteigerte Effizienz und das Arbeiten per Fernzugriff können sich die Techniker nun darauf konzentrieren, ihre eigenen technischen Kompetenzen und Kenntnisse zu erweitern. Das wiederum eröffnet ihnen neue Geschäfts- und Wachstumschancen.

Weitere Informationen

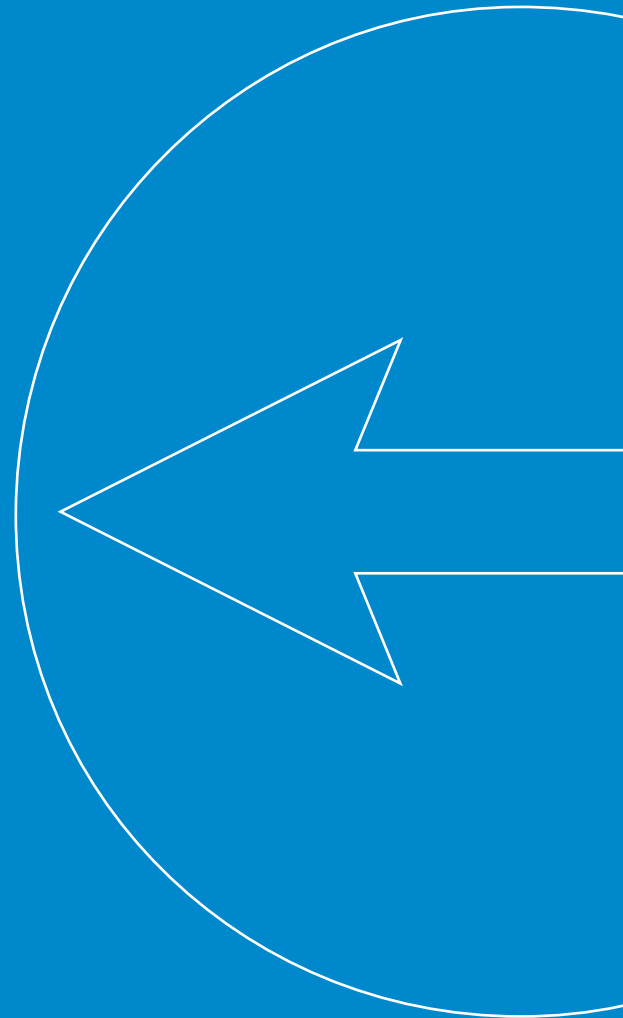
Um mehr über die im Artikel vorgestellte Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer Ansprechpartner. Besuchen Sie uns: www.teamviewer.com/de/produkte/teamviewer

Über Back IT Up AS

Back IT Up AS wurde 2008 als Einzelfirma mit zwei PCs und einem Startkapital von 10,000 norwegischen Kronen gegründet. Patrick Braseth, der Geschäftsführer und Gründer, erkannte früh die sich bietende Chance, da mehrere lokale Unternehmen einen Bedarf an der Sicherung ihrer Daten hatten. Die Entwicklung seither war rasant und im Jahr 2012 wurde das Unternehmen als Aktiengesellschaft eingetragen. Inzwischen ist Back IT Up AS zu einem der führenden Unternehmen in Viken in den Bereichen Backup, ASP/Cloud-Services, Netzwerke, Support, Beratungsaufträge, Hardware und Internetleitungen geworden. Mehr Informationen: <https://www.backit.no/>.

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.



Let's connect.

www.teamviewer.com