



Carey Paul Honda wurde 1973 gegründet und ist der älteste Honda-Händler in Familienbesitz in der Region Metro Atlanta. Mit einem zentralen Fokus auf Kundenzufriedenheit betreut das Autohaus Kunden in Snellville, Lawrenceville, Duluth und anderen umliegenden Städten in Atlanta seit mehr als 40 Jahren.

#### Herausforderungen

- » Überwindung der dezentralisierten IT-Verwaltung
- » Zu viele Benutzer mit Admin-Rechten
- » Eine Person, die mehr als 100 Geräte in mehreren Gebäuden unterstützt



#### Lösung

IT-Manager nutzte **TeamViewer** und **TeamViewer Remote Management**, um eine zentralisierte Support- und Geräteverwaltungsplattform zu bedienen. Sie ermöglichte ihm, die Organisation effizient von einer einzigen Konsole aus zu steuern.

## Verwandeln Sie Ihren IT-Alptraum in einen wahr gewordenen Traum

Versetzen Sie sich in die Lage von Michael Barron Junior. Sie bekommen einen neuen Job als IT-Manager bei einem der größten Honda-Händler im Großraum Atlanta.

Klingt bisher großartig. Aber man gerät in ein Technologie-Chaos, in dem niemand weiß, wer welchen Computer hat oder was auf welchem Gerät installiert ist. Dann gerät die AdWare außer Kontrolle und der Teilzeit-Techniker des Autohauses, der am anderen Ende der Stadt wohnt, macht sporadische Besuche, wenn es gerade in seinen Zeitplan passt.

Da Michael ein Profi ist, hat er nicht einmal mit der Wimper gezuckt und die Herausforderung angenommen. Er hatte eine Lösung, um all das zu beheben, und noch besser, es von einem Ort aus zu überwachen und zu verwalten. In nur drei Monaten konnte Michael mit TeamViewer und TeamViewer Remote Management den IT-Alptraum in einen wahr gewordenen Traum verwandeln.

Mehr als vier Jahre lang hatte Michael bereits TeamViewer persönlich kostenlos genutzt, um seine Familienmitglieder bei IT-Krisen per Fernzugriff zu unterstützen.

“Die Wahl von TeamViewer war nicht schwer. Es funktionierte zu Hause so gut, dass ich dachte, es wäre noch besser für den Geschäftsbetrieb, mit all den Funktionen zur Überwachung, Verwaltung und Aufrechterhaltung einer sicheren Umgebung.”

erklärt Michael. **TeamViewer Remote Management** ermöglichte es ihm, das Chaos von mehr als 100 Geräten in ein einfach zu organisierendes und mit Tags versehenes System zu verwandeln, das sich bequem verwalten lässt.

“**TeamViewer Remote Management** gab mir einen klaren Einblick in den Status der

einzelnen Computer, auch wenn sie mit Malware infiziert waren, so dass ich die Situation leicht angehen konnte, bevor sie sich von einem Ärgernis zu einem echten Problem entwickelte“, erklärt Michael weiter. “Ich konnte dokumentieren, wie viele Computer über welche Art von Prozessoren, RAM und Software verfügen, und konnte alle Geräte vor Ort aufzeichnen, um einen Überblick darüber zu erhalten, wo wir stehen und wo wir sein wollen.”

## Die Verwendung der Asset Management-Funktionen ermöglichte es Michael außerdem, das richtige Gerät der Person zuzuordnen, die es am ehesten brauchte.

Zum Beispiel braucht ein Verkäufer keinen aufgerüsteten Computer mit viel RAM und einer großen Festplatte. Stattdessen wäre dieses Gerät perfekt für einen Techniker geeignet, der ein robusteres System und Zugang zu Softwarefunktionen benötigt, die bei der Diagnose von Automobilproblemen helfen. Die Asset-Management-Lösung von Remote Management half Michael, die richtigen Geräte in die richtigen Hände zu geben.

Michael ist vor allem ein Fan von TeamViewer, weil es einfach ist, auf dem großen Gelände Fernsupport für jeden zu leisten. “Wir haben drei große Gebäude, die über einige Hektar verteilt sind. Die Wege von Gebäude zu Gebäude sind lang und es ist reine Zeitverschwendung diese zurückzulegen“, erklärt Michael. “Anstatt mehrere Minuten zu brauchen, um jemandem zu helfen, kann ich in Sekundenschnelle eine Diagnose stellen, Fehler beheben und das Problem lösen, ohne mein Büro zu verlassen.”

Diese Minuten können sich ziemlich schnell zu Stunden summieren, und Stunden summieren sich zu Dollar.

## Der Fernzugriff und -support von TeamViewer sowie die Überwachungsfunktionen von TeamViewer sparen allen Beteiligten viel Zeit, so dass sie sich wieder auf die Kundenbetreuung konzentrieren können, was sich auf das Geschäftsergebnis des Autohauses auswirkt.

“Bevor ich TeamViewer eingesetzt habe, konnte es Wochen dauern, bis ein IT-Problem gelöst wurde“, sagt Michael. “Jetzt kann ich selbst dann, wenn jemand abends oder an einem Tag, an dem ich frei habe, ein Problem hat, schnell per Fernzugriff eingreifen und das Problem lösen, so dass es keine Ausfallzeiten oder Verzögerungen im Kundendienst gibt.”

Wenn Agilität und Geschwindigkeit wirklich zählen, sorgt **TeamViewer Remote Management** dafür, dass Michael nicht enttäuscht wird. In einer Umgebung, in der Kundenservice für den erfolgreichen Verkauf eines Fahrzeugs ausschlaggebend ist, ist die effektive und effiziente

Betreuung des Teams der Schlüssel zu Michaels Erfolg.

“Mir wird oft gesagt, dass ich der beste IT-Mitarbeiter bin, den sie je im Autohaus hatten. Ich kann nicht den ganzen Ruhm einheimsen. Ich weiß, dass ein großer Teil davon auf die Fähigkeit von **TeamViewer Remote Management** zurückzuführen ist, mir dabei zu helfen, die Organisation zu vereinfachen und die Bedürfnisse meines Teams aus der Ferne zu unterstützen, wann immer sie mich brauchen. Ich liebe TeamViewer und Remote Management, und ich würde nichts anderes verwenden.”

Auch als Michael Unterstützung brauchte, wurde er von TeamViewer nicht enttäuscht. Der Wechsel vom persönlichen Abonnement zu einem Business-Abonnement öffnete Türen zu neuen Möglichkeiten, die Unsicherheit für Michael mit sich brachten. Wenn er Hilfe brauchte, um eine der Funktionen der Software zu verstehen, wandte er sich einfach an den Support und erhielt sofort eine Antwort, die ihn in die richtige Richtung lenkte.

Da TeamViewer für ihn arbeitet, ist Michael in der Lage, das gesamte Autohaus auf Hochtouren zu halten.



### TeamViewer US LLC

TeamViewer wurde 2005 gegründet und konzentriert sich vollständig auf die Entwicklung und den Vertrieb von High-End-Lösungen für Online-Kommunikation und -Zusammenarbeit. TeamViewer ist in über 30 Sprachen erhältlich und ist einer der weltweit beliebtesten Anbieter von Software für Fernsteuerung und Online-Meetings.

Weitere Informationen über TeamViewer finden Sie unter: [www.teamviewer.de](http://www.teamviewer.de)

Informationen zum TeamViewer Remote Management finden Sie unter: [www.teamviewer.com/rm](http://www.teamviewer.com/rm)

© Copyright TeamViewer Germany GmbH 2020

TeamViewer Germany GmbH, Jahnstr. 30, 73037 Göppingen  
+49 (0) 7161 60692 50