



# Smarter Remote-Support begeistert Kunden

Die Digitalisierung mit TeamViewer ermöglicht dem norwegischen CRM-Anbieter Ganske Enkelt den Support-Prozess für 10.000 Anwender zu optimieren.



Für die Kundenbindung ist nicht nur ein gutes Produkt notwendig, das regelmäßig durch Updates verbessert und an wechselnde Kundenanforderungen angepasst wird. Wichtig ist auch ein schneller, freundlicher und vor allem effizienter Kundenservice. Der norwegische CRM-Anbieter Ganske Enkelt stand vor der Herausforderung, seine Support-Prozesse im Kundenservice effizienter zu gestalten. Das Kundenerlebnis sollte künftig während des gesamten Prozesses so positiv wie möglich verlaufen.

Die Kunden von Ganske Enkelt sind in verschiedenen B2B-Branchen tätig, unter anderem im Finanzwesen, im Handel und in der Fertigung. Eines zeichnet sie jedoch häufig aus: ihre langen und komplexen Vertriebsprozesse. Wenn es um Service und Support für solche spezifischen Anforderungen ging, war eine effiziente Lösung gefragt.

## Herausforderung

Die wesentlichen Herausforderungen waren:

- ➔ **Ein kleines Kundensupport-Team betreut einen Kundenstamm mit 10.000 Anwendern**
- ➔ **Maßgeschneiderte CRM-Systeme, d.h. es gibt keine „Standardlösung“ in Sachen Kundensupport**
- ➔ **Unterschiedliche CRM-Systemkenntnisse der Kunden bedeuteten, dass das Support-Team eine Reihe von Problemen verstehen und beheben muss**

## Lösung

Mit TeamViewer kann Ganske Enkelt seinen Kunden erstklassigen Support bieten, indem es nicht nur mit den Kunden spricht, sondern mit den Kunden interagiert. Das wiederum hat dem Unternehmen geholfen, seinen Kundenstamm aufzubauen und langfristig zu halten - eines der wichtigsten Geschäftsziele von Ganske Enkelt.

## Ergebnis

Kommen Fragen, Anliegen oder Probleme auf, ist der Kundenservice dank TeamViewer in der Lage, schnell und effizient zu reagieren. TeamViewer funktioniert einfach und ist der Grund, warum Ganske Enkelt seit mehr als einem Jahrzehnt auf TeamViewer setzt.

- ➔ **Steigerung des NPS-Scores**
- ➔ **Nachhaltig zufriedene Kunden**
- ➔ **Stärkere Integration zwischen Kundensupport und Vertriebsteam**



## Unterstützung von Kunden durch Interaktion in Echtzeit

Ganske Enkelt wurde 1995 gegründet und ist einer der ersten Anbieter Norwegens von Customer Relationship Management (CRM)-Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen. Als ein kleines, aber etabliertes Unternehmen mit 26 Jahren Expertise besitzt Ganske Enkelt die Flexibilität, um in intensiver und unkomplizierter Zusammenarbeit für seine Kunden maßgeschneiderte CRM-Lösungen anzubieten. Das Unternehmen hat ein klares Ziel: der beste CRM-Anbieter zu sein.

Die Haupt-CRM-Plattform von Ganske Enkelt, SuperOffice, wird in 650 Unternehmen mit rund 10.000 Anwendern eingesetzt, in Norwegen und zunehmend auch in anderen Regionen Nordeuropas. Das siebenköpfige Team des Kundensupports mag klein sein, aber es hat die gewaltige Aufgabe, sicherzustellen, dass alle Anwender das CRM-System auf intelligente Weise nutzen und alle technischen Probleme leicht beheben können. Dank TeamViewer können die Techniker mit einem Klick auf den Computer des Kunden zugreifen, sobald die Kunden-ID bekannt ist.

Der Support von Kunden mittels E-Mail-Ketten ist langwierig, unpersönlich und für den Anwender oft nicht hilfreich. Dank TeamViewer kann Ganske Enkelt Kunden über eine Reihe von verfügbaren Kommunikationskanälen in Echtzeit kontaktieren und ihnen helfen. Per E-Mail, Chat und Telefon kann das Support-Team nicht nur ein Problem besprechen, sondern auch die Schritte zur Behebung des Problems per Fernzugriff durchführen.

## Problemlösung oft schon beim ersten Anruf

Ganske Enkelt hat auf seiner Website einen Supportbereich, auf dem Kunden das TeamViewer-QuickSupport-Modul zum Download zur Verfügung steht. Wenn der Support-Mitarbeiter mit einem Kunden am Telefon spricht, und zur Behebung eines Problems eine Remote-Session starten möchte, kann er den Kunden zur richtigen Stelle auf der Website führen. Der Kunde lädt die kleine Datei TeamViewer QuickSupport herunter, und nach dem Start kann er seine ID mitteilen und der Techniker erhält Fernzugriff auf den Computer, um das Problem näher zu untersuchen. Das bedeutet, dass das Support-Team ein klares Verständnis der Fragestellung erhält und das Problem aus erster Hand beheben kann, und das oft schon beim ersten Anruf.

Dieser Prozess ist für Kunden so einfach, dass manchmal ein Kunde anruft und sofort sagt: „Ich habe eine ID. Können Sie mir helfen?“. Dies unterstreicht, wie einfach es für Kunden ist, technische Unterstützung zu erhalten und wie TeamViewer es Ganske Enkelt ermöglicht, klare und zugängliche Hilfe anzubieten.

Das Support-Team bei Ganske Enkelt bearbeitet täglich etwa 40-70 Anfragen. Die Support-Techniker arbeiten in einem siebenköpfigen Team und benötigen eine einfache Lösung, die ihnen hilft, die Probleme der Kunden so effizient wie möglich zu lösen. Dank TeamViewer können die Techniker mit nur einem Klick auf den Computer des Kunden zugreifen, sobald die Kunden-ID freigegeben ist.



### » Fredrik Moen, Leiter des Kundenservice bei Ganske Enkelt

Die einfache Bedienung ist der Hauptgrund, warum wir TeamViewer einsetzen. Als Unternehmen sind wir bestrebt, jeden unserer Kunden einzeln zu unterstützen und uns die Zeit zu nehmen, sie anzurufen und ihre spezifischen Probleme zu lösen. TeamViewer ermöglicht es uns, einen erstklassigen Kundenservice mit nur einem Mausklick zu leisten.

## Einfach und nahtlos für Kunden und Techniker

Ein regelmäßiges Problem, mit dem sich das Support-Team befassen muss, ist die E-Mail-Integration. Das CRM-System von Ganske Enkelt kann mit den gängigsten E-Mail-Anwendungen wie Microsoft Outlook integriert werden, sodass die Benutzer E-Mail-Korrespondenz in die Kontaktkarte des Kunden im CRM importieren können. Fehler bei der Integration können für Kunden frustrierend sein, weil sie zum Beispiel eine E-Mail archivieren wollen, dies aber nicht können. An dieser Stelle benötigte Ganske Enkelt TeamViewer, um sich mit dem Computer des Kunden zu verbinden und die E-Mail-Software einfach mit dem CRM-System abzugleichen.

Dank TeamViewer kann das Support-Team das Problem sofort per Fernzugriff beheben und durch eine sinnvolle Interaktion mit dem Kunden eine stärkere Beziehung zu ihm aufbauen.

## Mehr als nur erstklassiger Support, sondern ein entscheidendes Verkaufsinstrument

TeamViewer hat Ganske Enkelt nicht nur dabei geholfen, seinen Kunden einen erstklassigen Support zu bieten, sondern es auch dem Service-Team ermöglicht, potenzielle neue Vertriebsmöglichkeiten aufzudecken: Wenn ein Techniker Fernzugriff auf den Computer eines Kunden hat, kann er mit seiner Erlaubnis dessen Arbeitsweise sehen und feststellen, ob es effizientere Prozesse gibt, die dem Kunden helfen können, seine Ziele zu erreichen.

Damit nimmt das Support-Team nicht allein eine Supportfunktion im Unternehmen ein, sondern ist gleichzeitig eine erste Anlaufstelle für potenzielle Vertriebskontakte. Denn durch die Nutzung des Fernzugriffs kann der Techniker die spezifischen Probleme, die ein Kunde hat, durch Screenshots und Aufzeichnungen dokumentieren. Diese Materialien werden, nach Einwilligung des Kunden, an das Vertriebsteam weitergegeben.

Dieses ist auf diese Weise umfassend über die Probleme und Herausforderungen des Kunden informiert und kann auf Basis dessen anschließend ein maßgeschneidertes Verkaufsangebot für das jeweilige Unternehmen erstellen. Dieses Vorgehen stärkt die Integration zwischen dem Kundensupport und dem Vertrieb, weshalb der Support eine wesentliche Rolle in der Unternehmenstätigkeit von Ganske Enkelt spielt.

### Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie uns im Internet: [www.teamviewer.com/de/produkte/teamviewer](http://www.teamviewer.com/de/produkte/teamviewer)

## 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.

### Kontakt

Europa: +49 (0)7161 60692 50  
[www.teamviewer.com/contact](http://www.teamviewer.com/contact)

TeamViewer AG  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen

## Über Ganske Enkelt

Ganske Enkelt ist ein norwegischer Anbieter von CRM („Customer Relationship Management“)-Systemen für den Einsatz in den unterschiedlichsten Unternehmensbereichen und Branchen. Die Lösungen des Unternehmens helfen Kunden, ihre Geschäftsprozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Kundenbetreuung zu optimieren. Weitere Informationen finden sich unter: <https://enkelt.no>.

Let's connect.



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