

Konica Minolta optimiert den Fernsupport für medizinische bildgebende Diagnosegeräte



Die Healthcare Business Division von Konica Minolta, Inc. hat bereits eine lange Erfolgsgeschichte beim Einsatz von Remote Support, die bis zu den Anfängen der Digitalisierung der medizinischen Bilddiagnose mit Film zurückreicht. Das Unternehmen nutzt jetzt TeamViewer, nachdem es verschiedene Optionen verglichen und abgewogen hat.

Mit TeamViewer bietet die Healthcare Business Division von Konica Minolta, Inc. Fernsupport für Diagnosegeräte der medizinischen Bildgebung in Japan und im Ausland. Während das Unternehmen seit der Ära der Erfassung von Röntgenbildern auf Silberhalogenidfilm in diesem Bereich tätig ist, hat Konica Minolta in mehrere Bereiche expandiert, darunter Ultraschall-Bildgebungsgeräte und medizinische IT-Services.

Die Ausweitung des Geschäfts erforderte eine Aufstockung des Personals an Außendiensttechnikern. Allerdings musste die Zahl der zusätzlichen Mitarbeiter begrenzt werden, während gleichzeitig die Kundenzufriedenheit verbessert werden sollte. Im Zuge des Wandels moderner Arbeitsformen nutzen sie nun TeamViewer, um Remote-Support anzubieten.

Herausforderung

- ⊖ Die Zunahme der Zahl der Außendienstmitarbeiter begrenzen
- ⊖ Die Lizenzkosten senken und die Benutzerfreundlichkeit verbessern
- ⊖ Support für Kunden in medizinischen Einrichtungen 24/7 sicherstellen

TeamViewer Lösung

Konica Minolta bietet bereits seit dem ISDN-Zeitalter Fernsupport an. Als es an der Zeit war, einen neuen Remote Access Service einzuführen, entschied sich das Unternehmen aus Gründen der Performance und Sicherheit für TeamViewer. Mittlerweile wird TeamViewer neben dem Fernsupport auch für interne Zwecke eingesetzt.

Ergebnis

Konica Minolta verzichtete darauf, die Anzahl seiner Außendiensttechniker zu erhöhen, stellte aber gleichzeitig die Verfügbarkeit sicher, welche sich im Vergleich zu On-Premises Remote-Servern als zuverlässiger darstellte.



24/7 Remote Support für medizinische Einrichtungen

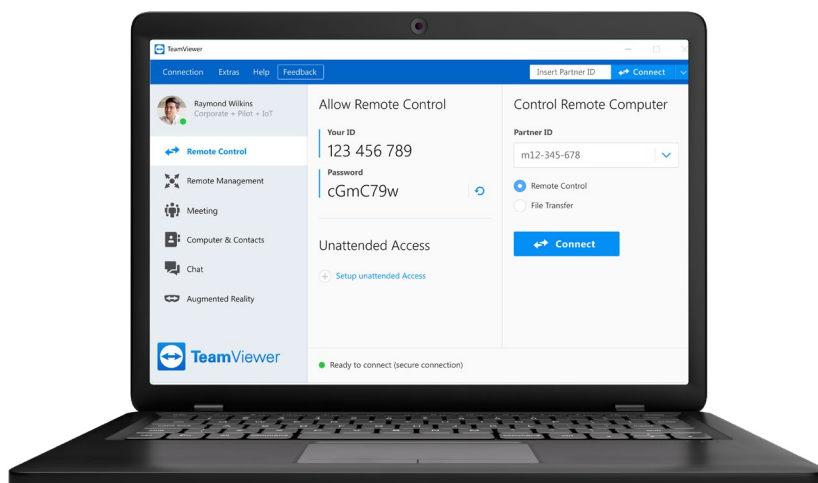
Der Geschäftsbereich Konica Minolta, Inc. Healthcare Business Division bietet in erster Linie Bilddiagnosegeräte für Röntgen und Ultraschall sowie Serversysteme für die Speicherung von Aufnahmen an. Das Unternehmen gewährleistet einen 24-Stunden-Support an 365 Tagen im Jahr für medizinische Einrichtungen, die schnelle Unterstützung benötigen, um Verzögerungen bei der genauen Diagnose für die kritische Versorgung zu vermeiden.



„ Wenn unser Kundendienst von einem Problem erfährt und wir es nicht per Telefon lösen können, muss ein Experte vor Ort anreisen. Dank der Remote-Bearbeitung von Anfragen verkürzt sich die Zeit bis zur Problembeseitigung drastisch, da die Anreise der Mitarbeiter entfällt. Unsere aktuelle Remote-Lösungsrate ist extrem hoch, und auch die Kundenzufriedenheit ist hoch, selbst in einer Zeit, in der Menschen der Meinung sind, dass Systeme immer reibungslos funktionieren sollten.“

**Shunsaku Kazuhisa, Konica Minolta, Inc.
Healthcare Business Division**

Durch den Wegfall der Reisen für die Support-Mitarbeiter werden zudem die Co₂-Emissionen des Unternehmens effektiv reduziert.





Sicherstellung der Verfügbarkeit durch Umstellung von On-Premises Remote-Servern zu TeamViewer

Konica Minolta hat die Röntgenfotografie in der gleichen Weise digitalisiert, wie die Bilder vom Silberhalogenidfilm auf Digitalkameras übergegangen sind. Bereits 2003 hat das Unternehmen Fernwartung über Netzwerke durchgeführt. Damals wurden ISDN-Verbindungen genutzt, 2007 wurde auf die Fernwartung über das Internet umgestellt.

Isao Haga von der Healthcare Business Division erläuterte die TeamViewer-Implementierung: „Wir hatten Remote Services mit lokalen Servern eingerichtet, aber wenn es zu Problemen mit den Servern kam, fiel unser gesamter Remote Support aus. Daraufhin haben wir überlegt, wie wir die Verfügbarkeit durch eine Form der Auslagerung und Redundanz sicherstellen können.“

Das Unternehmen prüfte sechs Produkte für Fernverbindungen, grenzte die Suche auf Cloud-Dienste ein und entschied sich dann für TeamViewer. Das Thema Sicherheit ist unerlässlich für Produkte, die im Gesundheitsbereich zum Einsatz kommen. Konica Minolta betonte die Relevanz der in TeamViewer integrierten leistungsstarken Verschlüsselung und der externen Authentifizierung. Beeindruckt waren sie auch von der kurzen Zeitspanne zwischen dem Verbindungsaufbau über den TeamViewer-Kontrollbildschirm und dem tatsächlichen Remote-Betrieb.

Ausweitung auf neue Einsatzgebiete

Konica Minolta weitet die Nutzung von TeamViewer an seinen weltweiten Standorten sowie in Japan aus. Vor allem in den USA ist der Fernsupport aufgrund der geografischen Größe des Landes von großer Bedeutung.

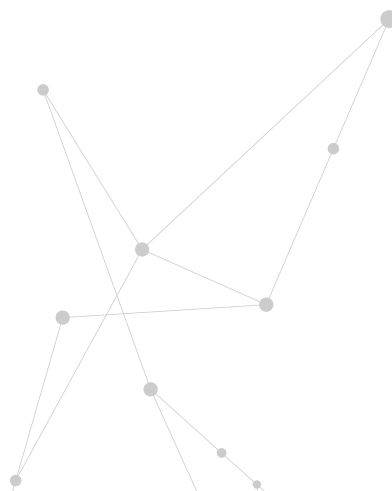
Das Unternehmen macht auch Fortschritte beim Einsatz von TeamViewer bei der „Work Style Reform“ in Japan. Wenn das IT-Supportteam beispielsweise ein Systemproblem außerhalb des Büros lösen muss, war es in der Vergangenheit in der Regel auf den PC angewiesen. Da TeamViewer jedoch mit einer Vielzahl von Betriebssystemen kompatibel ist, ermöglicht dies eine sofortige Diagnose der Situation durch Fernzugriff mit einem Tablet oder Smartphone. Dadurch müssen die Mitarbeiter keine sperrigen, unhandlichen Geräte mehr mit sich herumtragen.

Das Unternehmen trifft Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass ein externer Zugriff zu Fernwartungszwecken ausgeschlossen ist. Daher hat das Unternehmen die Sicherheitsvorkehrungen erhöht, um den Zugriff von außen für interne Arbeiten zu verhindern, es sei denn, es handelt sich um vom Unternehmen zur Verfügung gestellte Geräte. Das Unternehmen gab jedoch an, dass der Fernsupport bei Problemen genauso schnell ist wie der eigene Produktsupport.



TeamViewer löst Probleme mit Fernsupport. Die Reaktionszeiten sind kürzer und die CO₂-Emissionen sind geringer, wenn unsere Mitarbeiter an einem Ort bleiben.

**Shunsaku Kazuhisa, Konica Minolta, Inc.
Healthcare Business Division**



Über Konica Minolta, Inc.

Konica Minolta, Inc. war ursprünglich in der Fotografie aktiv und bot über seine Healthcare Business Division Röntgenfilme an. Mit dem Vormarsch der medizinischen Digitalisierung hat sich das Unternehmen zu einem Anbieter von Bilddiagnoselösungen für Röntgen- und Ultraschallbilder entwickelt. Das Unternehmen bietet Bildanzeige und -diagnose sowie Speicher- und Computersysteme an.

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

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

www.teamviewer.com/de/kundenservice

Stay Connected



www.teamviewer.com