

BITTE SPERRFRIST BEACHTEN:
DIENSTAG, 29.10.2024, 14 UHR

TeamViewer verbessert Software zur Fernwartung mit KI-Integration

- *Neue Funktion "Session Insights" erstellt automatische Zusammenfassungen und Analysen von Remote-Support-Sessions.*
- *Aktueller TeamViewer KI-Report ergab: 61 % der Entscheidungsträger sehen Ende des KI-Hypes – nun sind praktische Anwendungen mit realen Vorteilen gefragt.*
- *Schon heute sparen IT-Fachkräfte dank KI rund 16 Stunden pro Monat; weitere Produktivitätssteigerungen für die Zukunft in Sicht.*

Göppingen, 29. Oktober 2024 – TeamViewer, ein führender Anbieter für Remote Connectivity und die Digitalisierung von Arbeitsprozessen, hat heute die KI-basierte Funktion **Session Insights** gelauncht. Mit ihr können Nutzer von TeamViewers Fernwartungslösungen ihre Prozesse effizienter und schlanker gestalten. Session Insights fasst die Inhalte einer TeamViewer-Session automatisch zusammen, ersetzt damit die zeitaufwändige händische Dokumentation, erleichtert Übergaben im Team und ermöglicht bessere Entscheidungen.

Zudem können die Zusammenfassungen mittels KI analysiert werden, um daraus beispielsweise Rückschlüsse auf die Häufigkeit bestimmter IT-Probleme oder Best-Practice-Lösungen ziehen zu können. Dank dieser KI-Funktionen können IT-Support-Teams Probleme schneller bearbeiten, dadurch die Zufriedenheit ihrer Kunden verbessern und zudem ihr internes Know-how besser managen und erweitern – selbst bei dünner Personaldecke.

Studie zum KI-Einsatz: Führungskräfte rechnen mit Produktivitätsboom

Im Vorfeld des Launches hatte TeamViewer für den [AI Opportunity Report](#) 1.400 Führungskräfte aus sechs Ländern zum Thema KI befragt. 75 Prozent der Befragten stimmten zu, dass KI unerlässlich ist, um die Effizienz von Unternehmen zu steigern. Der Report unterstreicht zudem den wachsenden Bedarf an Automatisierungslösungen wie etwa TeamViewers neuer Session Insights-Funktion. 69 Prozent der Befragten sind der Ansicht, dass KI den größten Produktivitätsboom des Jahrhunderts auslösen wird.

Mit der zunehmenden Verbreitung der Künstlichen Intelligenz wird deren Nutzen immer sichtbarer. Beispielsweise werden KI-Tools am häufigsten von IT-Fachkräften eingesetzt, die dadurch bereits jetzt durchschnittlich 16 Stunden pro Monat sparen. Im Vergleich dazu nutzen die Mitarbeitenden im öffentlichen Sektor KI bislang relativ wenig und sparen daher nur sechs Stunden pro Monat ein. Dies deutet darauf hin, dass es ein enormes Potenzial für weitere Produktivitätssteigerungen gibt, wenn der Einsatz von Künstlicher Intelligenz weiter zunimmt.

KI hat laut dem Report offenbar auch einen entscheidenden Einfluss auf die Finanzergebnisse von Unternehmen. 61 Prozent der Befragten gaben an, dass KI im kommenden Jahr einen positiven Einfluss auf den Umsatz haben werde. Die Teilnehmenden schätzen, dass die Technologie durchschnittliche Umsatzsteigerungen von 211 Prozent ermöglichen könnte.

Trotz der Begeisterung für die Möglichkeiten der KI werden die Entscheidungsträger immer pragmatischer, wenn es um deren Einsatz geht. Die Mehrheit (61 Prozent) ist der Ansicht, dass der Hype um die KI vorbei ist und die Unternehmen nun vermehrt nach praktischen Anwendungen suchen, die reale Ergebnisse und Verbesserungen erzielen.

Gleichzeitig sind 26 Prozent der Befragten der Ansicht, dass ein Verzicht auf KI zu einem Rückstand gegenüber der Konkurrenz führen würde, und 25 Prozent rechnen mit höheren Kosten aufgrund mangelnder Automatisierung - eine Herausforderung, die kein Unternehmen ignorieren kann.

Datengestützte Verbesserungen

Beim Thema Automatisierung setzt auch die neue KI-basierte TeamViewer-Funktion Session Insights an, indem sie den IT-Support effizienter macht:

- Session Insights automatisiert die kritische und vormals zeitaufwändige Aufgabe der Dokumentation, die oft strenge Standards erfüllen muss und für Unternehmen eine große Herausforderung darstellt. Nach dem Ende der Session erzeugt die KI eine Zusammenfassung, die unter anderem die Schritte zur Behebung des Problems enthält. Neben der signifikanten Zeitersparnis für den Supporter, der sich schneller wieder mit der nächsten Aufgabe beschäftigen kann, lässt sich durch die standardisierte Dokumentation die Fehlersuche und -behebung beschleunigen und damit die Kundenzufriedenheit erhöhen. So können die Teams ihre Kapazitäten und die Produktivität auch bei einer begrenzten Zahl von Mitarbeitenden skalieren.
- Die leistungsstarken Analyse- und Dashboard-Funktionen helfen Unternehmen dabei, ihre Service Level Agreements (SLAs) einzuhalten, wiederkehrende Fehler und problematische Anwendungen zu identifizieren und Ressourcen zu optimieren. Das trägt zur Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen bei und stellt sicher, dass sich IT-Teams durch datengestützte Erkenntnisse kontinuierlich verbessern.

„Die Akzeptanz von KI nimmt rasch zu, da Unternehmen zunehmend greifbare Vorteile erkennen, zum Beispiel in einer gesteigerten Produktivität oder schlankeren Prozessen. Unsere Studie zeigt, dass 79 Prozent der Entscheidungsträger mindestens einmal pro Woche mit KI arbeiten - ein deutlicher Anstieg gegenüber 52 Prozent im vergangenen Jahr. Mit der Einführung der neuen KI-basierten Session Insights von TeamViewer können unsere Kunden informierte Entscheidungen treffen und Prozesse optimieren - unter Einhaltung höchster Sicherheits- und Datenschutzstandards. Wir setzen auf strenge Verschlüsselungspraktiken, um Kundendaten zu schützen und eine sichere Verarbeitung zu gewährleisten. Gleichzeitig geben wir Administratoren die Kontrolle, um unternehmensweite Richtlinien durchzusetzen und die Benutzer bei jedem Schritt zu informieren“, sagt Mei Dent, CPTO bei TeamViewer.

Neben den Produktivitätsvorteilen erweist sich KI auch als entscheidender Faktor für die berufliche Weiterentwicklung. Laut der Umfrage stimmen 72 Prozent der Befragten zu, dass sie sich dank KI auf strategischere Aufgaben konzentrieren können. 70 Prozent geben an, dass sie dank KI neue Fähigkeiten erworben haben, die sie sich andernfalls nicht hätten aneignen können. Darüber hinaus betrachten 73 Prozent der Befragten KI als wichtigen Faktor für ihre Karriere. Damit zeigt Report auf, dass die Technologie aus Sicht der Studienteilnehmer sowohl die täglichen Aufgaben erleichtert als auch die berufliche Weiterentwicklung fördert.

Hinweis für Redaktionen

Für den [AI Opportunity Report](#) befragte TeamViewer 1.400 Entscheidungsträger aus den Bereichen Informationstechnologie (IT), operative Technologie (OT) und aus dem operativen Geschäft in Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Australien, Singapur und den USA zum Thema Künstliche Intelligenz.

###

Über TeamViewer

TeamViewer ist ein weltweit führendes Technologieunternehmen, das eine Konnektivitätsplattform für den Fernzugriff, die Steuerung, Verwaltung, Überwachung und Reparatur von Geräten aller Art anbietet – von Laptops und Mobiltelefonen bis hin zu Industriemaschinen und Robotern. Obwohl TeamViewer für die private Nutzung kostenlos ist, hat es rund 640.000 Abonnenten und ermöglicht es Unternehmen aller Größen und Branchen, ihre geschäftskritischen Prozesse durch nahtlose Konnektivität zu digitalisieren. Vor dem Hintergrund globaler Megatrends wie Geräteverbreitung, Automatisierung und New Work gestaltet TeamViewer die digitale Transformation proaktiv und entwickelt kontinuierlich Innovationen in den Bereichen Augmented Reality, Internet of Things und Künstliche Intelligenz. Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten weltweit installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen und beschäftigt weltweit mehr als 1.500 Mitarbeiter. Im Jahr 2023 erzielte TeamViewer einen Umsatz von rund 627 Millionen Euro. Die TeamViewer SE (TMV) ist an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert und gehört dem MDAX an. Weitere Informationen finden Sie unter www.teamviewer.com.

Pressekontakt

Nikolai Worms

press@teamviewer.com

+49 7161 60692 0181