



TeamViewer bei TechnoAlpin: Schnelle Hilfe für Frau Holles Helfer

Als Hersteller von Beschneiungsanlagen sorgt TechnoAlpin mit Fernsupport von TeamViewer für schneefeste Winterfreuden.

Beschneiungsanlagen sind komplexe Systeme mit einer aufwendigen Steuerung für Schneeerzeuger, Pumpen und Kompressoren. Jede Anlage wird bis ins Detail auf die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden maßgeschneidert. Verschiedenste Gegebenheiten, wie Wasserressourcen, Gefälle, Bodenbeschaffenheit, Windverhältnisse und Temperaturen, beeinflussen sowohl die Entwicklung als auch Installation und Betrieb der Anlagen.

„Damit unsere Kunden immer optimalen Schnee produzieren, unterstützen wir sie sowohl bei der Installation als auch im laufenden Betrieb jederzeit schnell und kompetent. Dank TeamViewer können wir per Fernzugriff in Echtzeit Einstellungen ändern und eventuelle Störungen beheben,“ sagt Maximilian Hawlin, Support-Leiter der Software-Entwicklung bei TechnoAlpin.

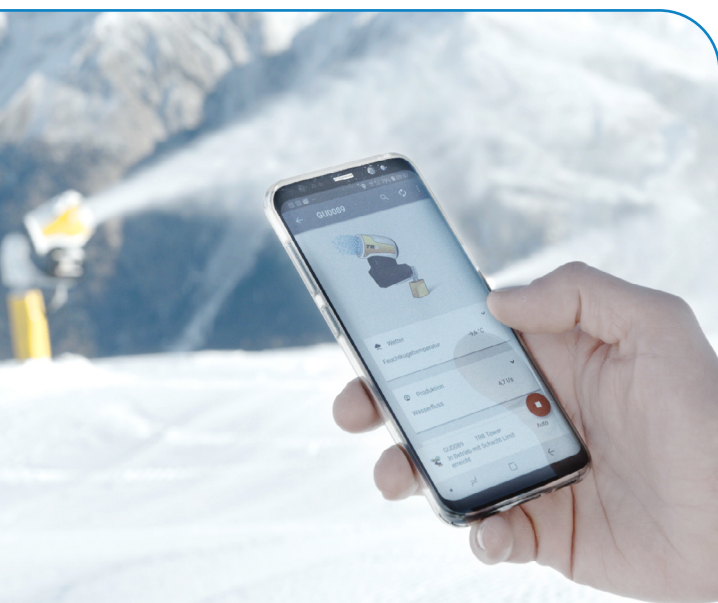
Herausforderung

Der Support via Telefon und Vor-Ort-Besuchen sollte einem modernen System mit Möglichkeiten für Zugriff, Fehlerbehebung und Alarmierung aus der Ferne weichen.

- ➔ **Support von über 100.000 Schneeerzeugern auf der ganzen Welt**
- ➔ **Supportfälle erfordern häufig die Zusammenarbeit von Mitarbeitern aus unterschiedlichen Abteilungen und Standorten**
- ➔ **Teilweise schlechte Internetverbindung im Gebirge**

Lösung

Mit TeamViewer erfüllt TechnoAlpin die Anforderungen seiner Kunden an jederzeit abrufbare technische Unterstützung weltweit. Mit wenigen Mausklicks greifen die Service-Mitarbeiter über eine verschlüsselte Internetverbindung auf die Steuerungseinheit vor Ort zu.



Ergebnis

Die durchschnittliche Wiederherstellungszeit im Fernsupport liegt bei 25 Minuten mit TeamViewer.

- ➔ **Durch die Vermeidung von Reisekosten für Supporteinsätze machte sich TeamViewer innerhalb von 4 Monaten bezahlt**
- ➔ **Der durchschnittliche Zeitaufwand bei Fällen mit mehreren beteiligten Experten sank um 50 Prozent**

Vielfältiges Know-how effizienter einsetzen

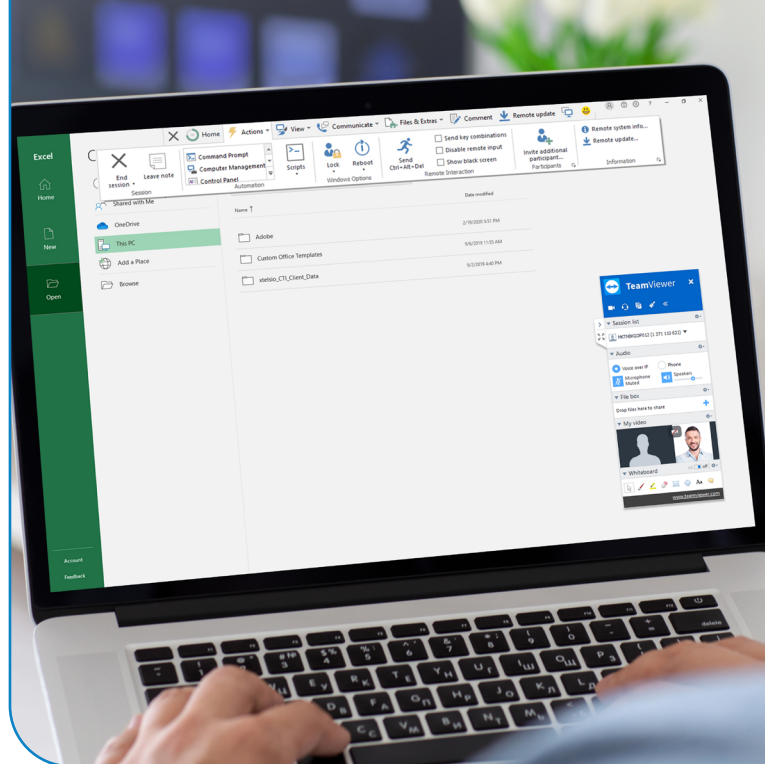
Schneekanonen sind für Wintersportgebiete nicht mehr wegzudenken. Die Passion für Schnee und die technologische Kompetenz für innovative Lösungen haben das Unternehmen TechnoAlpin zum Weltmarktführer bei der Entwicklung und Fertigung von Schneekanonen gemacht. „Die optimale Lösung für jedes einzelne Kundenprojekt entwickeln, umsetzen und im laufenden Betrieb unterstützen – das ist unsere Mission“, sagt Maximilian Hawlin, Support-Leiter der Software-Entwicklung bei TechnoAlpin in Bozen.

Speicherteiche, Pumpstationen, Rohrleitungen, Schneeerzeuger und eine zentrale Steuerungseinheit: jede moderne Beschneiungsanlage umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher Komponenten. „Wir als Hersteller und Service-Anbieter benötigen Expertenwissen aus unterschiedlichen Berufen und Fachgebieten, um permanent beste Schneequalität zu ermöglichen. TeamViewer hilft uns, dieses umfassende Know-how effizient einzusetzen. Denn der Fernsupport, mit dem wir 80 Prozent der Fälle lösen können, reduziert aufwändige Außeneinsätze auf ein Minimum“, erklärt Hawlin. Dabei weiß er besonders zu schätzen, dass TeamViewer selbst bei den oft schlechten Internetverbindungen im Gebirge zuverlässig und stabil funktioniert.

Wiederherstellung in wenigen Minuten

Und so sieht der Fernsupport-Einsatz bei TechnoAlpin im konkreten Beispielsfall aus: Ein Kunde in Nordamerika meldet telefonisch den Ausfall seiner Anlage – mitten in der Skisaison. Jetzt muss es schnell gehen. ID und Passwort, die zur Freigabe des Fernzugriffs erforderlich sind, hält der Anrufer schon bereit. So hat der Servicetechniker in Bozen umgehend eine Verbindung zum Server des Kunden, auf dem das Leitsystem ATASSplus von TechnoAlpin installiert wurde. Er sieht sofort: Eine defekte Server-Festplatte hat die Steuerungssoftware und damit die gesamte Anlage lahmgelegt.

Innerhalb von Minuten installiert der Experte das Leitsystem übergangsweise auf einem Desktop-Client des Kunden neu und die Beschneiung läuft weiter. Nun kann sich der Betreiber der Anlage um Ersatz für das ausgefallene Gerät kümmern, das er nur mit Stromnetz und Internet verbinden muss. Alles Weitere übernimmt der Experte von TechnoAlpin. Er spielt per TeamViewer das Leitsystem mit allen kundenspezifischen Einstellungen auf den neuen Server. Anschließend verbindet er diesen einfach per Mausklick mit der Anlage, deinstalliert das Leitsystem von dem Client – und ist schon für den nächsten Einsatz bereit. Maximilian Hawlin kommentiert: „Der Fall zeigt, wie TeamViewer uns hilft, den Betreibern von Beschneiungsanlagen weltweit jederzeit schnell und kompetent zu helfen. Dieser exzellente Service ist für uns und unsere Kunden die Basis langfristig erfolgreicher Geschäftsbeziehungen.“



Maximilian Hawlin, Support-Leiter der Software-Entwicklung, TechnoAlpin

Mit TeamViewer finden wir durch abteilungs- und standortübergreifende Zusammenarbeit Lösungen in Minuten, für die wir sonst Stunden brauchen würden.

VoIP-Ton- und -Videokonferenzen in HD: Gemeinsam zur Lösung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Abteilungen Software, Service und Speicherprogrammierbare Steuerung (SPS) nutzen TeamViewer bei TechnoAlpin. Der Fernzugriff auf das Leitsystem einer Anlage verschafft ihnen in Echtzeit einen Überblick über den Zustand der verschiedensten Komponenten. In manchen Fällen zeigt sich dabei, dass die Fachkompetenz aus verschiedenen Bereichen erforderlich ist, um ein Problem zu beheben. Etwa wenn bei einer Anlage die Störung durch ein Zusammenspiel mehrerer kleiner Störungen entsteht. Dann müssen mehrere Fachleute zusammenarbeiten. Zum Beispiel ein Techniker, der sich mit der Verkabelung und vor Ort installierten Hardware auskennt, ein SPS-Programmierer und ein Fachmann aus der Software-Abteilung, der sich mit dem Leitsystem auskennt. Mithilfe der Meeting-Funktionalität von TeamViewer können sie sich zu einer Videokonferenz zusammenschalten und von verschiedenen Standorten aus per Screensharing gemeinsam eine Lösung finden. „Früher mussten wir uns in solchen Situationen mit Telefonaten und aufwändigem Hin- und Herschicken von Screenshots behelfen“, sagt Maximilian Hawlin.

Sicher, benutzerfreundlich, zuverlässig

„Mit TeamViewer finden wir heute durch abteilungs- und standortübergreifende Zusammenarbeit Lösungen in Minuten, für die wir sonst Stunden brauchen würden. Dadurch steigern wir die Verfügbarkeit der Anlagen und damit die Kundenzufriedenheit. Gleichzeitig senken wir die Kosten der Service-Einsätze, steigern die Produktivität unserer Mitarbeiter und sichern so unsere Wettbewerbsfähigkeit auf dem Weltmarkt.“ Die Collaboration-Funktionalität stellte für TechnoAlpin ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl seiner Konnektivätslösung dar. Hier konnte TeamViewer ebenso überzeugen wie bei den Standardanforderungen wie einfache Bedienbarkeit, sichere Verbindungen und schnelle Datenübertragung. Außerdem schätzen Hawlin und sein Team die hohe Qualität der Verbindungen auch bei geringer Internet-Bandbreite vor Ort.

Support für die mobilen Apps von TechnoAlpin

Beim Support für die mobilen Apps von TechnoAlpin profitieren sowohl deren Anwender, die Kunden, als auch die Service-Mitarbeiter davon, dass Teamviewer neben Windows auch die Betriebssysteme iOS und Android für Mobilgeräte unterstützt.

Apropos mobile App: Für die Zukunft ist bereits die Nutzung von TeamViewer Pilot im Gespräch. Die intuitiv bedienbare App ermöglicht Echtzeit-Fernunterstützung mittels innovativer AR-Technologie. Damit können Mitarbeiter der Kunden vor Ort beispielsweise Live-Videos aus dem Außenbereich einer Anlage an die Service-Zentrale von TechnoAlpin übermitteln. Interaktive Bild-Markierungen ermöglichen konkrete Hilfestellung, indem sie etwa anzeigen, wo genau sich ein defekter Sensor befindet und mit welchen Schrauben er befestigt ist. Denn auch im Service gilt: Manchmal sagt ein Bild mehr als tausend Worte. Und erfolgreicher Support beruht vor allem auf effizienter Kommunikation.

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



Über TechnoAlpin

Seit 1990 plant und baut TechnoAlpin schlüsselfertige Beschneigungsanlagen für Skigebiete weltweit und ist heute ein weltweit führender Anbieter. Der oberste Anspruch des Unternehmens lautet die ideale Lösung für jeden Kunden zu finden. Jede Anlage wird in akribischer Arbeit maßgeschneidert für die Bedürfnisse des jeweiligen Kunden gestaltet. Neben schlüsselfertigen Outdoor-Lösungen bietet TechnoAlpin auch verschiedene Möglichkeiten der Indoor-Beschneigung an. Auf das Know-how von TechnoAlpin vertrauen über 2.400 Kunden in über 50 Ländern weltweit. www.technoalpin.com.

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

TeamViewer Germany GmbH

Jahnstraße 30
73037 Göppingen

Let's connect.



www.teamviewer.com