

Fachkompetenz und jederzeit zur Stelle

Support von Mitarbeitern und Kunden von überall



CANCOM

CANCOM bietet IT-Dienstleistungen für mehr als 20.000 Kunden weltweit. Dabei setzt das Unternehmen auf die Enterprise Connectivity Suite Tensor von TeamViewer.

CANCOM ist bereits seit rund drei Jahrzehnten erfolgreich auf dem IT-Markt vertreten und zählt heute zu den größten IT-Dienstleistern Deutschlands. Als Leading Digital Transformation Partner unterstützt CANCOM seine Kunden dabei, die Komplexität ihrer IT zu reduzieren und ihren Geschäftserfolg durch den Einsatz modernster Technologien auszubauen. An rund 60 Standorten in Europa und den USA bietet das Unternehmen ein IT-Lösungsangebot von Beratung, Umsetzung und Services bis hin zum Betrieb kompletter IT-Systeme und setzt dabei auf ein ganzheitliches und innovatives Portfolio. Auch in der eigenen IT-Umgebung vertraut CANCOM auf State-of-the-Art-Technologien.



Herausforderung

CANCOM nutzte bereits seit längerem TeamViewer Corporate. Diese Lizenz war bisher allerdings auf eine gewisse Anzahl Nutzer und gleichzeitiger Remote Sessions begrenzt. Dies führte zu mehreren Herausforderungen:

- ➔ Es gab mehrere parallele Lizenzen und Administratoren und damit keinen transparenten Überblick über Kosten, Zugriffsrechte und Remote Sessions
- ➔ Single-Sign-On war mit diesem Setup nicht möglich
- ➔ Eine Dokumentation der Support-Sitzungen, die zur Erlangung der Cyber-Security-Zertifizierung nach ISO 27001 erforderlich ist, war nicht möglich

Lösung

CANCOM vertraut auf TeamViewer Tensor, die Lösung für digitale Serviceprozesse auf Enterprise-Level. Die Enterprise Connectivity Suite Tensor stellt dabei eine transparente und funktionale Plattform dar, mit der CANCOM jederzeit den Überblick behält.

Ergebnis

Mit der neuen Lösung von TeamViewer kann CANCOM nun von noch mehr Vorzügen profitieren und damit zeit- und ortsunabhängig seine Mitarbeiter und Kunden unterstützen.



Support von Mitarbeitenden und Kunden von überall und zu jeder Zeit.



Die Tensor Connectivity Platform skaliert flexibel mit CANCOMs Wachstum.



Durch Single-Sign-On können die Mitarbeiter:innen TeamViewer ohne zusätzliche Login-Daten nutzen.



Conditional Access ermöglicht CANCOM die zentrale Verwaltung und Steuerung von Berechtigungseinstellungen.

Unterstützung in Echtzeit aus der Ferne

Eine der Herausforderungen des Unternehmens ist, seinen Mitarbeitenden stets die perfekten Werkzeuge an die Hand zu geben, damit sie ihre täglichen Aufgaben effektiv und produktiv erledigen können. So ist es besonders wichtig, dass diese bei Problemen in kürzester Zeit vom internen IT-Support mittels Fernwartung unterstützt werden können, um zu gewährleisten, dass der Betrieb stets reibungslos läuft.

Auch Kunden benötigen Support bei komplexen Themenstellungen, die sie nicht selbst bewältigen können. Hier ist es wichtig, schnell, unkompliziert und zielführend aus der Ferne Support leisten zu können und den Kunden dabei so einfach und sicher wie möglich zu unterstützen.

Bei der Auswahl der Lösung lag der Fokus auf dem Bereich Funktionalität.

Die Enterprise Connectivity Suite TeamViewer Tensor bietet ein Single-Sign-On, sodass Mitarbeiter die Plattform ohne zusätzliche Login-Daten nutzen können. Conditional Access sorgt hierbei für die notwendige Sicherheit. Zudem kann die Lösung in alle gängigen Applikationen, wie Microsoft Teams und SAP, integriert werden. Des Weiteren ist TeamViewer Tensor mittels einer zentralen Admin-Konsole einfach zu nutzen, hoch skalierbar und ermöglicht eine noch stärkere Kundenbindung als zuvor.

CANCOM setzt auf State-of-the-Art-Technologien

Ob bei Kunden oder im eigenen Unternehmen: CANCOM steht für agile und innovative digitale Lösungen. Auch beim technischen IT-Support nutzt CANCOM modernste Anwendungen und kann Serviceprozesse damit digital und remote abdecken – und das sogar in Echtzeit.

Für die Umsetzung eines Remote-Expert fand CANCOM in TeamViewer Tensor die richtige Lösung: So kann den Mitarbeitenden bei technischen Anfragen mittels Remote Sitzungen in kürzester Zeit ein IT-Spezialist zur Verfügung gestellt werden.

Auch Kunden erhalten durch den digitalen Support-Prozess aus der Ferne innerhalb kürzester Zeit Unterstützung vom Kundendienst und können somit ihre Ausfallszeiten minimieren. Anfahrtswege für IT-Techniker von CANCOM entfallen, es spart Zeit und schont sowohl die eigenen Ressourcen als auch die Umwelt.



Zuverlässiger Kunden-Support jederzeit und überall

„Wir bei CANCOM handeln und denken konsequent im Sinne unserer Kunden“, betont Dominic Wiedemann, Partner Account Specialist bei CANCOM. „Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist dabei nicht nur die beste Lösung zu finden und umzusetzen, sondern diese auch langfristig zu betreuen und Support zu leisten, damit unsere Kunden sich voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.“ Dafür bietet TeamViewer das perfekte Tool, da mit Tensor von überall und zu jeder Zeit auf Kundenanfragen reagiert und Probleme im Handumdrehen gelöst werden können.

Betrieb und Wartung von Lösungen sind zentraler Bestandteil des Product Lifecycle Managements, daher kommt TeamViewer auch hier zum Einsatz. Mit der Lösung können die IT-Fachkräfte von CANCOM Geräte beim Kunden aktiv managen – unabhängig von der Art und dem Betriebssystem des Endgeräts. Beispielsweise können sie im Bereich Digital Signage auf Bildschirme im Einzelhandel zugreifen, um wichtige Sicherheitsupdates zu installieren.



„ Wir bei CANCOM handeln und denken konsequent im Sinne unserer Kunden.“

Dominic Wiedemann, Partner Account Specialist bei CANCOM

Zusätzliche Sicherheitsebene mit Conditional Access

Das Thema Sicherheit steht bei der Digitalisierung stets im Fokus. Um Cybergefahren zu vermeiden, ist es essenziell, dass alle Applikationen immer den höchsten Sicherheitsstandards entsprechen und kontinuierlich auf diesen gehalten werden. Aus diesem Grund setzt CANCOM auf Conditional Access. Damit kann das Unternehmen seine Sicherheitsrichtlinien detailliert umsetzen und unter anderem Berechtigungseinstellungen zentral verwalten und steuern sowie das Netzwerk vor unberechtigten Zugriffen schützen. Die Einstellungen lassen sich dabei auf allen mit TeamViewer ausgestatteten Devices ausrollen und durchsetzen. Dadurch ist gewährleistet, dass alle Remote-Verbindungen vollständig kontrolliert werden und damit abgesichert sind. Der TeamViewer Tensor leistete zudem einen wichtigen Beitrag zur Cyber-Security-Zertifizierung nach ISO 27001 von CANCOM.

Eine wertvolle Partnerschaft

„Um gemeinsam die digitale Zukunft zu gestalten, bauen wir auf unseren Partner TeamViewer“, stellt Wiedemann heraus. Die hohe Performance und die vielen verschiedenen Funktionalitäten der Enterprise Connectivity Suite TeamViewer Tensor haben CANCOM nachhaltig überzeugt. Damit kann das Unternehmen seinen Kunden sowie Mitarbeitenden nämlich nicht nur die besten IT-Dienste anbieten, sondern auch den Verkaufszyklus verbessern. Aus diesem Grund möchte das Unternehmen auch potenziellen Neukunden die Möglichkeiten von TeamViewer Tensor zeigen und diesen dabei helfen, die Lösung genauso hilfreich einzusetzen wie bei CANCOM und damit einen weiteren Schritt in Richtung digitale Transformation zu gehen.



Über CANCOM

Als Digital Transformation Partner begleitet CANCOM Unternehmen in die digitale Zukunft und unterstützt seine Kunden dabei, die Komplexität ihrer IT zu reduzieren und ihren Geschäftserfolg durch den Einsatz modernster Technologie auszubauen. Um den IT-Bedarf von Unternehmen, Organisationen und dem öffentlichen Sektor ganzheitlich abzubilden, bietet CANCOM passgenaue IT von A bis Z aus einer Hand. Das IT-Lösungsangebot enthält Beratung, Umsetzung, Services sowie den Betrieb von IT-Systemen. CANCOM erwirtschaftete 2020 mit weltweit über 4.000 Mitarbeiter:innen einen Jahresumsatz von rund 1,7 Milliarden Euro. Der Münchner IT-Dienstleister ist an mehr als 60 Standorten in Europa und den USA tätig und betreut über 20.000 Kunden. www.cancom.de

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
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50
www.teamviewer.com/de/kundenservice

Stay Connected



www.teamviewer.com