

Remote Support – ohne Grenzen

Ernsting's family setzt auf TeamViewer Tensor als Support-Plattform seiner 12.000 Beschäftigten und 1.920 Filialen



Ausgangssituation

Seit 1968 bietet Ernsting's family Bekleidung mit Schwerpunkt auf Damen- und Kindermode in Deutschland und Österreich. Infolge des enormen Wachstums der vergangenen Jahre entwickelte sich der Betrieb zu einem der führenden Bekleidungshäuser in Deutschland.

Als Antwort auf ein verändertes Kaufverhalten setzt der filialstarke Einzelhändler auf den Ausbau seiner Multichannel-Strategie, die es Kund:innen ermöglicht, Produkte kanalübergreifend zu beziehen.

So stehen Filialmitarbeiter:innen seit 2021 für Beratung und Verkauf Filial-iPads zur Verfügung: Über die eigens entwickelte „Endlosregal“-App bestellen sie damit für Kunden im Laden nicht vorrätige Artikel nach, informieren über das Sortiment und verwalten Kundendaten. Die Filial-Tablets sind für den Geschäftsbetrieb des Kindermode-Spezialisten fast so wichtig geworden wie die Kassenterminals. Technische Probleme gilt es daher so schnell wie möglich zu beheben.

Herausforderung

Ernsting's family hat innerhalb weniger Wochen seine 1.920 Filialen in Deutschland und Österreich mit iPads bestückt, auf denen die Mitarbeiter:innen über eine unternehmenseigene App Waren für Kunden nachbestellen können.

Mit der gewachsenen Zahl neuer Remote-Geräte im Unternehmen rückten die Prozesse rund um den IT-Support in den Fokus.

Dabei waren die IT-Verantwortlichen mit mehreren Herausforderungen konfrontiert:

- ➔ Bei einem Problem mit dem Tablet benötigte die Filialmitarbeiterin sofort Hilfe, um den reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäfts zu sichern.
- ➔ Gesucht war eine flexible, skalierbare Remote-Support-Plattform, die neben den Tablets auch im regulären IT-Support für Arbeitsplatz-PCs zum Einsatz kommt.
- ➔ Mit einer einheitlichen Plattform sollte die Effizienz des IT-Supports im Unternehmen optimiert werden.



„Gute Kundenbeziehungen über viele Jahre hinweg sind uns sehr wichtig. Diese können wir mit der Endlosregal- App weiter stärken und den Service für unsere Kunden deutlich verbessern. Ermöglicht wird dies auch durch TeamViewer Tensor Dank seiner mobile SDK-Funktionen.“

André Strauch, Teamleiter Client Management bei Ernsting's family

Lösung

Dank der Remote Connectivity-Plattform [TeamViewer Tensor](#) schalten sich Support-Mitarbeiter:innen im Bedarf auf die Windows-PCs im Unternehmen, und dank dem integrierten Mobile Software Development Kit (SDK) auch direkt in der Endlosregal-App auf den iPads für eine rasche Fehlerbehebung. Per Single Sign-on (SSO) können sich die Support-Mitarbeiter:innen mit ihren bestehenden Unternehmensdaten bei TeamViewer Tensor anmelden, was den Aufwand für die Benutzerverwaltung deutlich reduziert.



Ergebnis

Das IT-Team kann sich schnell auf Remote-Systeme und -Geräte schalten, um Systemdateien einzusehen und zu konfigurieren unter Einhaltung höchster Sicherheitsvorgaben.



Verbesserte Effizienz beim Remote-Support, dank des Software Development Kits (SDK) auch direkt in der „Endlosregal“-App



Optimale technische Unterstützung für die Filialmitarbeiterinnen



Vereinfachte Prozesse dank Single Sign-on und der automatisierten Rechteverwaltung

Filial-Tablets für ein neues Service-Erlebnis

Rund 12.000 Mitarbeitende verteilen sich heute auf Filialen vom Dorf in ländlicher Idylle bis zur Großstadt.

„Gute Kundenbeziehungen über viele Jahre hinweg sind uns sehr wichtig“, betont André Strauch, Teamleiter Client Management bei dem Einzelhandels-Unternehmen. „Diese können wir mit der Endlosregal-App weiter stärken und den Service für unsere Kunden deutlich verbessern.“

Auf dem iPad, das unabhängig von der Kasse läuft, können die Mitarbeiter:innen Ware, die nicht vor Ort ist, für ihre Kunden zur Abholung in der eigenen oder einer anderen Filiale bestellen. Sie sehen auch, ob das gewünschte Produkt noch in einer benachbarten Filiale vorrätig ist, und können die Ware für den Kunden ordern – „Endlos-Regal“ nennt Ernsting’s family diese Bestellmöglichkeit am Point of Sale.

Inhaber:innen des Kundenbindungs-Programms können ihre „Jahreskarte“ einscannen lassen, und schon stehen ihre Daten für den Bestellprozess bereit. Auch lassen sich Kundenkarten mit dem iPad aktivieren sowie generell Daten verwalten, wodurch es Ernsting’s family seinen Kund:innen so einfach wie möglich macht, die Vorzüge einer langfristigen Bindung wie etwa Rabatte in Anspruch zu nehmen.

Testlauf in 52 Filialen

2019 gab es für dieses Konzept einen Testlauf in 52 Filialen, die Lösung bewährte sich im Einsatz. Seit September 2021 verfügt jede Filiale über ein iPad, welches heute fest zum Service dazu gehört. Dieser Erfolg bedeutete jedoch auch eine Herausforderung für den IT-Support: Bei einem Problem ist schnelle Hilfe gefragt. Daniel Burkart, Teamleiter IT bei Ernsting's family: „Um schnell reagieren zu können, benötigten wir eine Remote-Support-Lösung, die neben den üblichen Windows-PCs an den Arbeitsplätzen eben auch iOS der neuesten Generation unterstützt, und insbesondere unsere App.“

Es galt, den IT-Support an die gewachsenen Anforderungen anzupassen. Die Verantwortlichen gingen davon aus, dass die Zahl der Support-Anfragen deutlich ansteigen wird, zumal die Angestellten nicht alle über dasselbe technische Verständnis verfügen.

In TeamViewer Tensor fand die IT von Ernsting's family die perfekte Lösung: Mit der Cloud-basierten Plattform für Remote Connectivity können sich die IT-Mitarbeiter:innen auf alle Geräte im Unternehmen aus der Ferne aufschalten, um Probleme zu diagnostizieren und zu beheben. Der Hauptvorteil von TeamViewer Tensor für Ernsting's family: Dank dem TeamViewer Tensor Mobile Software Development Kit (SDK) wurde die Fernzugriffs- und Steuerungsfunktionen von TeamViewer als White-Label-Lösung direkt in die eigene App integriert.



„Dass TeamViewer Tensor unsere App so nahtlos unterstützt, das war für uns so ein Aha-Erlebnis, dass wir Tensor zu unserer neuen einheitlichen Remote-Support-Plattform für das gesamte Unternehmen Ernsting's family gemacht haben“, betont Daniel Burkart.

„Mit TeamViewer Tensor haben wir jetzt eine Lösung, mit der wir einen reibungslosen Betrieb in allen Filialen sicherstellen können – die Verkäuferinnen erhalten schnellen Support bei technischen Problemen und die Kunden profitieren von den digitalen Zusatzleistungen, an die sie sich schon gewöhnt haben.“

Hilfreich bei der großen Anzahl an Geräten, Filialen und Mitarbeitenden ist die Active-Directory-Anbindung von TeamViewer Tensor. Diese ermöglicht einen Single Sign-on für die IT-Kollegen und die automatisierte Zuweisung von Zugriffsrechten, was Abläufe im IT-Supports stark erleichtert und weniger fehleranfällig macht.

„Der nahtlose Support aller Geräte ist für uns von unschätzbarem Wert“, sagt Daniel Burkart.

„**Telefonisch oder via E-Mail wäre dies so gar nicht machbar. Dank TeamViewer finden und beheben wir Fehler und Probleme in kürzester Zeit und vermeiden so Frust und Wartezeit bei den Kollegen als auch bei unseren Kunden.**“

Daniel Burkart, Teamleiter IT bei Ernsting's family

Über Ernsting's family

Ernsting's family ist mit rund 1.920 Filialen in Deutschland und Österreich, einer mehrfach ausgezeichneten Online-Präsenz und rund 12.000 Mitarbeiter*innen einer der größten Cross-Channel-Anbieter im deutschen Textileinzelhandel. Im Geschäftsjahr 2021/22 verzeichnete Ernsting's family einen Umsatz von rund 1,285 Milliarden Euro. Das Unternehmen mit Sitz in Coesfeld (Westfalen) bietet Mode und Accessoires für die ganze Familie mit den Schwerpunkten Wäsche, Damen- und Kinderbekleidung. Qualität zu überraschend günstigen Preisen ist die Prämisse des Unternehmens, welches mit sozialer, gesellschaftlicher und ökologischer Verantwortung die Erschließung neuer Vertriebswege und Verkaufsstandorte kontinuierlich fortsetzt.

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. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Kontakt

www.teamviewer.com/de/kundenservice

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected



www.teamviewer.com