



So profitieren Unternehmen von TeamViewer Integrationen

Webinar

Die Referenten



Maximilian Paetsch

Account Executive Enterprise
(DACH)

Spezialisiert auf die Bereiche Logistik, IT sowie Automobilindustrie und Fertigung möchte Maximilian Ihnen einen Einblick geben, wie Unternehmen von der Optimierung ihrer Prozesse mit TeamViewer Integrationen profitieren.



Silas Seyfang

Enterprise Solution Engineer
(DACH)

Mit mehr als fünf Jahren Erfahrung hat Silas einem großen Teil unserer Kundschaft geholfen, unsere TeamViewer Lösung in unterschiedlichen Bereichen ihres Unternehmens erfolgreich zu integrieren und einzusetzen.



Fabian Schenk

Senior Demand Generation
Manager - EMEA

Fabians Aufgabe ist es, unsere Kundschaft und den Markt über die zahlreichen Möglichkeiten von TeamViewer Remote Connectivity aufzuklären. Er wird unser Host für das heutige Webinar sein.

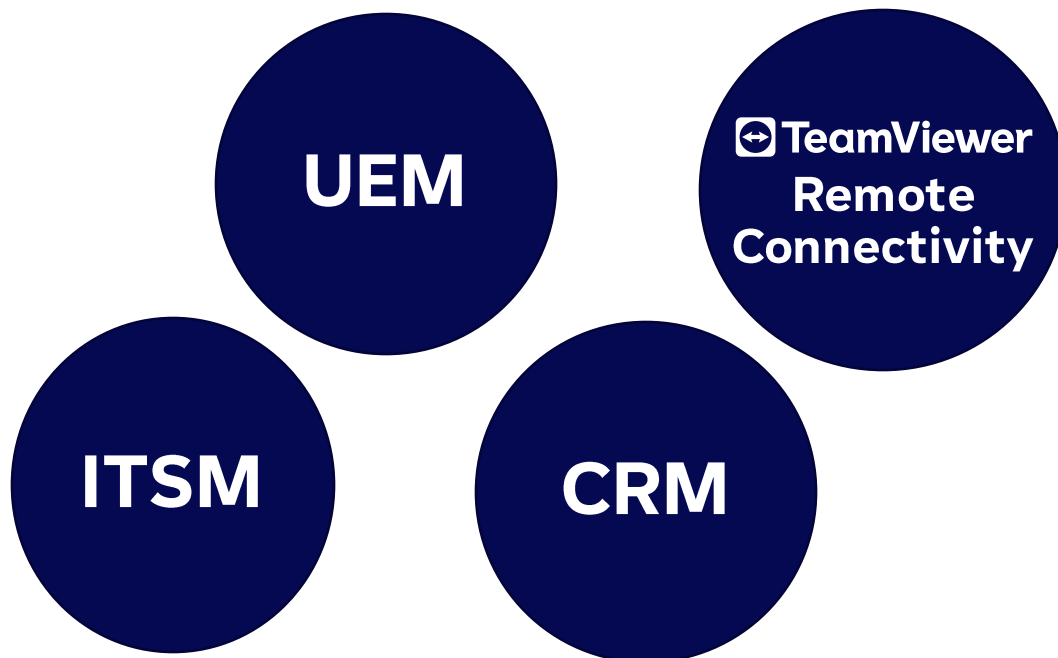
Agenda

- 1** **Mehrwert von TeamViewer Integrationen**
- 2** **Customer Success: Die TeamViewer Integrations Suite in Aktion**
- 3** **Ein Blick in die Praxis...**
- 4** **Fazit: Die wesentlichen Vorteile
zusammengefasst**
- 5** **Q&A**

Der Mehrwert von TeamViewer Integrationen

Zunehmende Komplexität in IT Operations...

Der Digitalisierungstrend führt dazu, dass immer mehr verschiedene Arten von IT-Lösungen zum Einsatz kommen



IT Service Management

- End-to-End Bereitstellung von IT Services (intern und/oder gegenüber Kundschaft)
- Incident Management (Helpdesk und Fehlerbehebung)
- Serviceanfragen



Customer Relationship Management

- Dokumentation der Kommunikation
- Sales und Pipeline Management
- Vendor Management
- Demand Planning



Unified Endpoint Management

- Verwaltung von IT-Ressourcen und Applikationen
- Überwachung von Gerätefunktionen, -Lifecycle und -verfügbarkeit
- Zentrale Bereitstellung und Aktualisierung der Software
- Sperren von verlorenen oder End-of-Lifecycle Geräten

... führt in Unternehmen zu unterschiedlichen Herausforderungen

**Fragmentierte
Support Experience**

Arbeiten in Silos

**Kompliziertes
User Management**

**Fehlender
Wissensaustausch**

**Langsame
Prozesse**

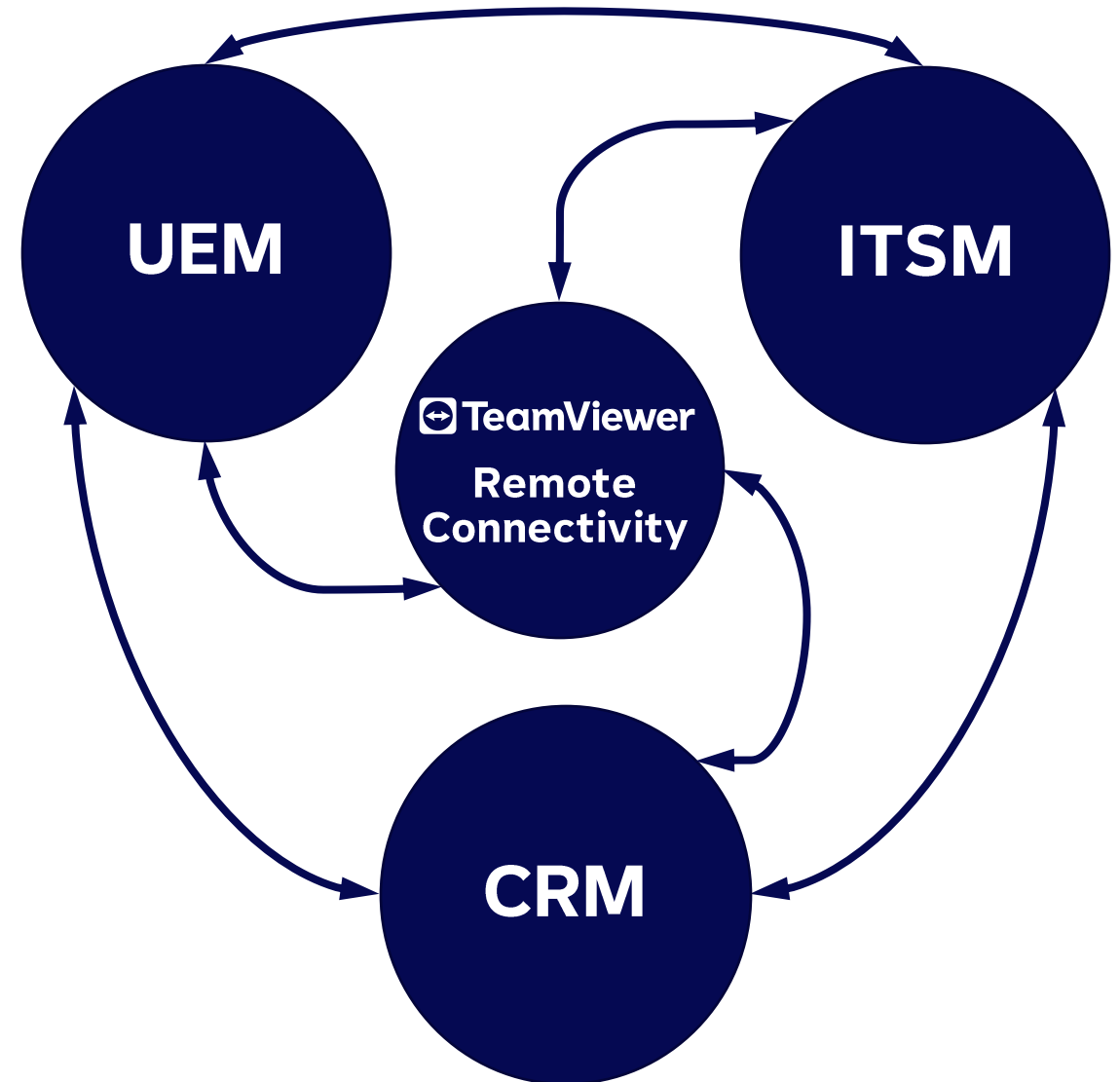
**Unprofessionelles
Auftreten gegenüber
Kunden**

Eine ideale IT-Welt...

Alle IT-Lösungen sind leicht zugänglich und miteinander verbunden (integrativer Ansatz)

Integrativer Ansatz – Vorteile:

- Informationen und Daten sind global verfügbar
- Wahrscheinlichkeit von organisationalen Silos ist reduziert
- Unternehmen kann schneller arbeiten und ist flexibler



Customer Success: Die TeamViewer Integrations Suite in Aktion

TeamViewer vereinheitlicht globalen IT-Support bei Henkel

TeamViewer vereinheitlicht globalen IT-Support bei Henkel

*“Mit TeamViewer haben wir nun eine Lösung im Einsatz, die alle unsere Anforderungen in der Fernwartung abdeckt und zudem die Workflows für unsere IT-Expert*innen signifikant verbessert. Unser zentraler IT-Support ist dadurch sicherer, einfacher und schneller geworden.”*



Adrian Van Zyl

Product Owner Client & Mobility Operations bei Henkel

Ausgangssituation bei Henkel



IT Service Management

Ziele:

- Effiziente Remote-Support-Workflows, um Business-Kontinuität zu gewährleisten
- Remote Support direkt via Incident-Management-Anwendung leisten
- Cross-Plattform-Support für unterschiedliche Betriebssysteme



Role und User Management

Ziele:

- Bereitstellung von Remote-Access-Möglichkeiten mit minimalem Aufwand
- Effiziente und zentrale Verwaltung von Nutzungsrechten
- Authentifizierungsmaßnahmen bei Sicherheit auf Unternehmensstandard



Device Management

Ziele:

- Zentrale Bereitstellung individualisierter TeamViewer Module und Richtlinien
- Verwaltung von Geräte-Lifecycles und einfache Remote Updates von Geräten
- Versand von Remote-Support-Anfragen via 1-Click aus dem Hauptmenü des Geräts

Pakete



Out-of-the-box: ITSM- und CRM-Integrationen

ServiceNow Enterprise	ZenDesk Enterprise
JIRA Enterprise	Microsoft Dynamics
Zoho	Microsoft Teams
Slack	Salesforce
FreshWorks Enterprise	Cherwell



Out-of-the-box: UEM- und MDM-Integrationen

Azure AD	OKTA
Microsoft Intune	Apptec360
Sophos Mobile	JamF
Manage-Engine	EloView
Mirandore	



Out-of-the-box: OT-Portfolio-Integrationen

MOXA	IBHsofttech
Synology	Vinci Energies
q.beyond	Advantech
QNAP	Alleantia
SAP	

Ein Blick in die Praxis...

 Produktdemonstration

Azure Integration Demo



Microsoft Azure

Home > TeamViewer > Enterprise applications | All applications >

SSO-TeamViewer | Overview

Enterprise Application

Overview

Deployment Plan

Diagnose and solve problems

Manage

Properties

Owners

Roles and administrators

Users and groups

Single sign-on

Provisioning

Application proxy

Self-service

Custom security attributes (preview)

Security

Conditional Access

Permissions

Token encryption

Activity

Sign-in logs

Usage & insights

Audit logs

Provisioning logs

Access reviews

Properties

Name: SSO-TeamViewer

Application ID: e3ef7fac-1673-4d00-9d9a-e...

Object ID: 6f931ee0-dfab-44b5-b11e-...

Getting Started

1. Assign users and groups
Provide specific users and groups access to the applications
[Assign users and groups](#)

2. Set up single sign on
Enable users to sign into their application using their Azure AD credentials
[Get started](#)

What's New

Sign in charts have moved!
The new Insights view shows sign in info along with other useful application data. [View insights](#)

Delete Application has moved to Properties
You can now delete your application from the Properties page. [View properties](#)

Getting started has moved to Overview
The Getting Started page has been replaced by the steps above

Benutzerverwaltung

BENUTZERVERWALTUNG | NUTZERGRUPPEN | VERTRAUENSWÜRDIGE GERÄTE

Suche: Suche

User Status: Aktiv, Ausstehende Anfordern

Benutzerrolle: Alle

Lizenz: All

Zeige Nutzergruppen: ☒

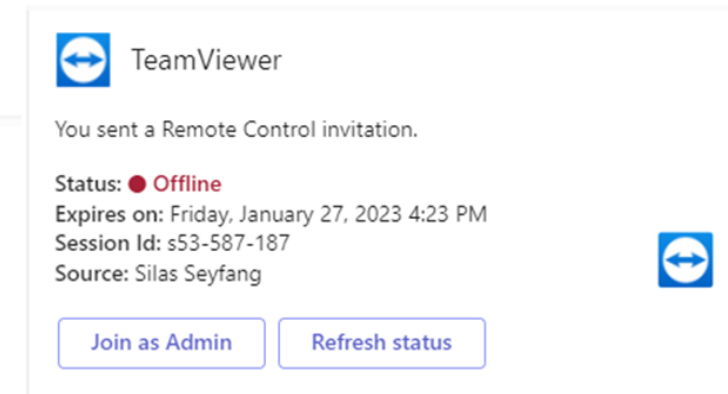
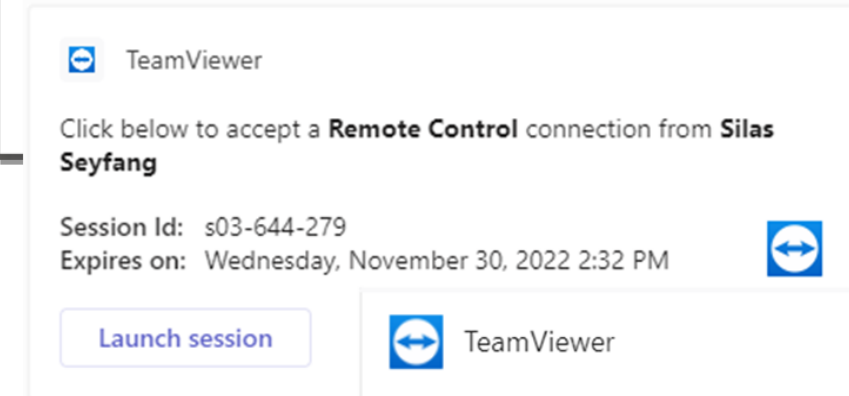
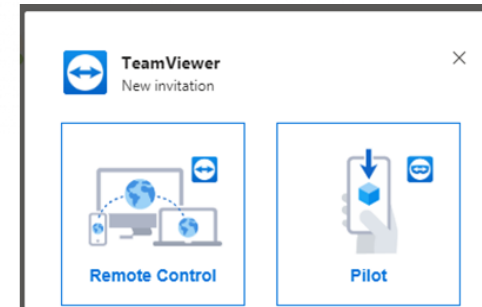
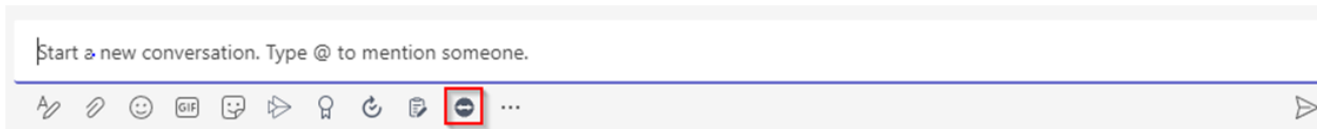
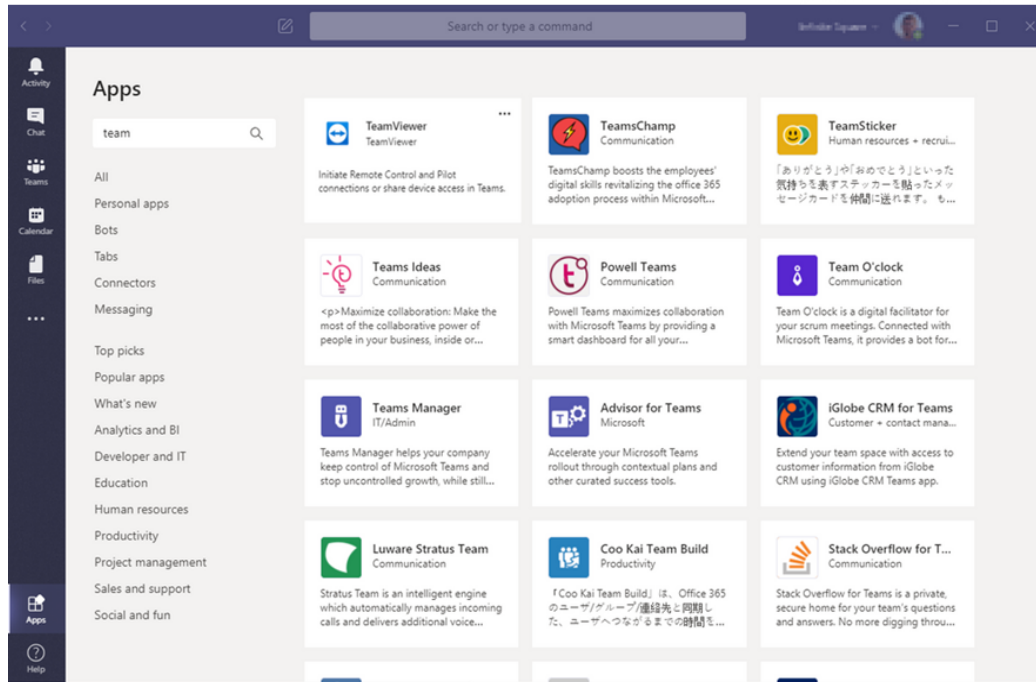
Erzwungene 2FA-Aktivierung: Alle

NUTZERGRUPPEN

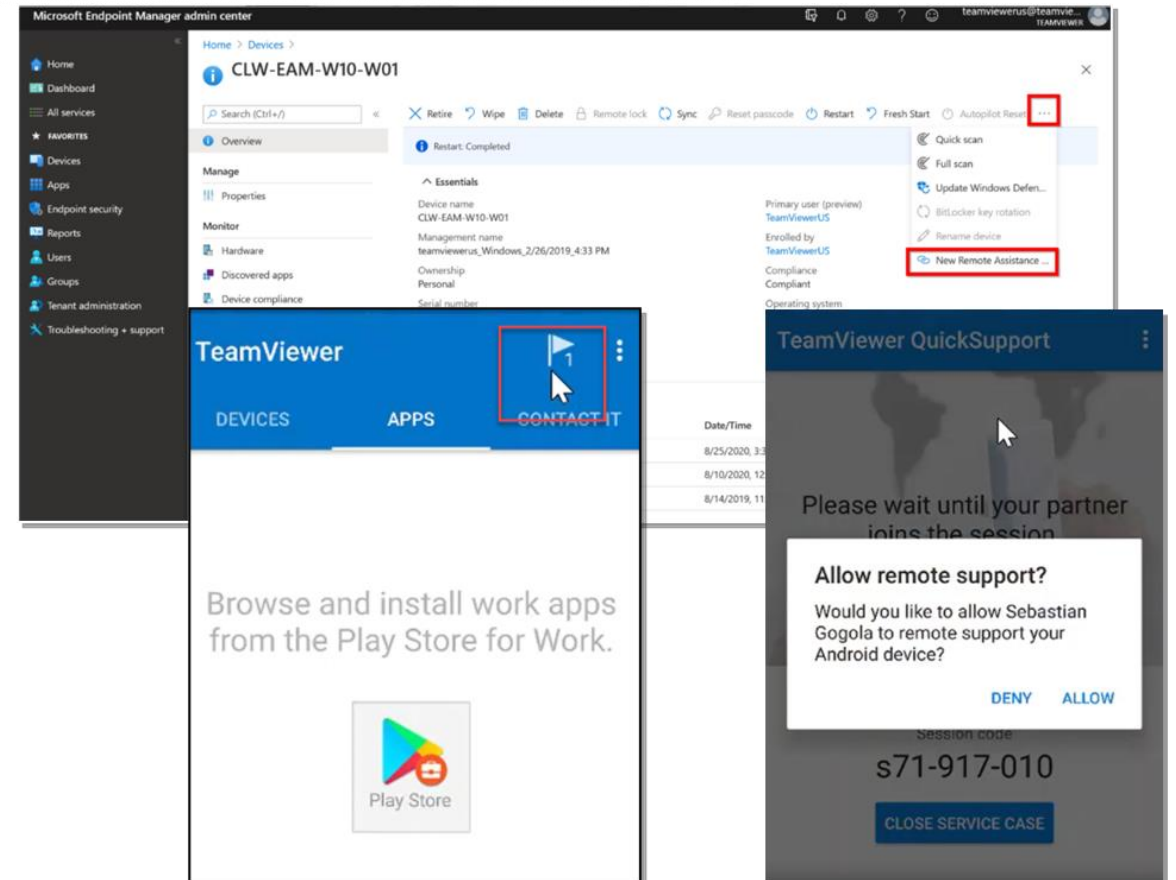
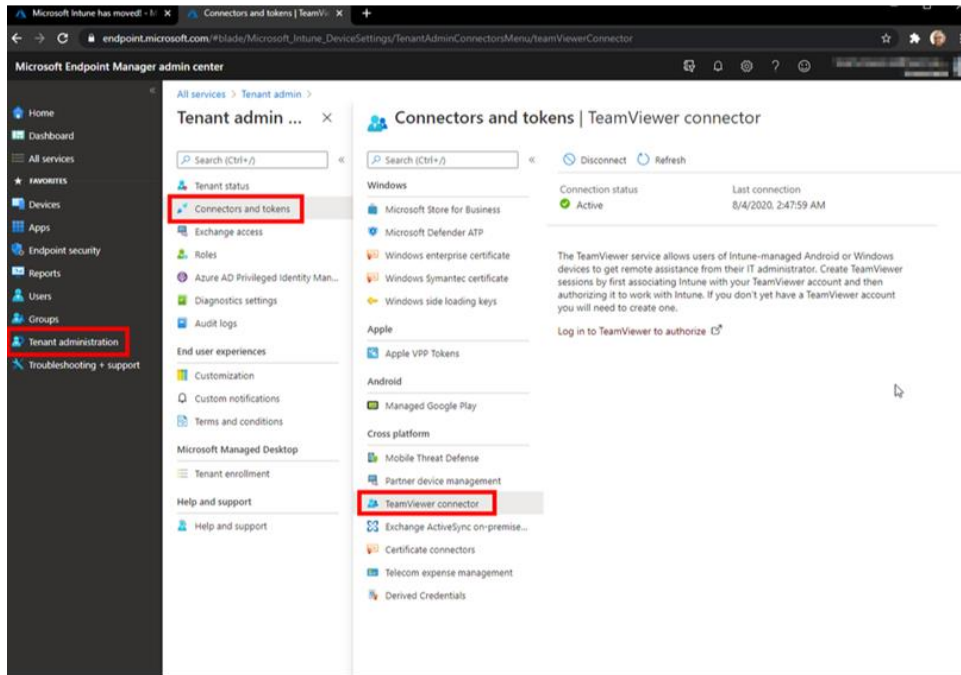
	NAME	E-MAIL	LETZTER ZUGRIFF	E-MAILS ZU S...	2FA / SSO	FIRMENADRESS...
<input type="checkbox"/>	Admin_ADsync	CompanyAdmin+EventLogs, Member with g...	5 days ago		SSO	
<input type="checkbox"/>	AdminTest	CompanyAdmin+EventLogs, Member with g...	3 months ago		SSO	
<input type="checkbox"/>	CompanyAdmin_ADsync	CompanyAdmin+EventLogs, PWchange, Use...		✓	SSO	✓
<input type="checkbox"/>	Farids group	CompanyAdmin+EventLogs, PWchange	a month ago	✓		✓
<input type="checkbox"/>	Global-Admin	CompanyAdmin+EventLogs, Member with g...	7 days ago		SSO	
<input type="checkbox"/>	IT-APAC	CompanyAdmin+EventLogs	23 days ago		SSO	✓
<input type="checkbox"/>	IT-EMEA	Keine	a month ago	✓		✓
<input type="checkbox"/>	IT-NORAM	Company Admin		✓	SSO	✓
<input type="checkbox"/>	SE_SCIM_Test_New	CompanyAdmin+EventLogs, Member with g...	13 days ago			✓
<input type="checkbox"/>	User Group External Test	CompanyAdmin+EventLogs	4 months ago		SSO	✓
<input type="checkbox"/>	User_ADsync	CompanyAdmin+EventLogs, Member with g...	6 days ago		2FA	

Microsoft Teams Integration Demo

Microsoft Teams



Microsoft Intune Integration Demo



Service Now Integration Demo

servicenow

servicenow Service Management

Filter navigator

Incident INC0010032

Number: INC0010032

Contact type: Phone

State: New

Category: Inquiry / Help

Subcategory: -- None --

Service:

Service offering:

Configuration item:

Short description: Can't find network printer

Description: Can't find network printer to print my emails

Related Search Results >

Notes | Related Records | Resolution Information | label | TeamViewer Remote Control | TeamViewer

Current TeamViewer Service Case: Create Service Case to provide remote support

TeamViewer Customer Link:

Invite Status:

Create Remote Control Invite

Create Assist AR Invite

Start session

Cancel Invite

Share session code

SMS Assist AR Invite

Update | Resolve | Delete

servicenow Service Management

System Administrator

Incident INC0000058

TeamViewer Remote Control | Notes | Related Records | Resolution Information

Current TeamViewer Service Case: Create Service Case to provide remote support

TeamViewer Customer Link:

Session Status:

Update | Resolve | Delete

Related Links

Repair SLAs

Task SLAs | Connection Histories | TeamViewer Connection Report (8)

TeamViewer Connection Report Refresh Go to Session End Date Search

Connection Histories

	Teamviewer Service Case	Customer name	Duration	Notes	Session Start Date	Session End Date	Supporter
<input type="checkbox"/>	s93-552-399	Athan Gmail	14 Seconds	This issue has been permanently resolved	2018-12-21 15:19:46	2018-12-21 15:20:00	Athan Papakostas
<input type="checkbox"/>	s89-183-038	Athan Gmail	54 Seconds	The issue was successfully resolved	2018-12-21 14:57:08	2018-12-21 14:58:02	Athan Papakostas
<input type="checkbox"/>	s76-496-195	Athan China	33 Seconds	Tory Bresiteers are increasingly confide...	2018-12-12 06:15:58	2018-12-12 06:16:31	Athan Gmail
<input type="checkbox"/>	s71-782-601	Athan China	26 Seconds		2018-12-12 06:07:48	2018-12-12 06:08:14	Athan Gmail

Fazit: Die wesentlichen Vorteile zusammengefasst

TeamViewer Integration Suite

Vereinfachte, optimierte Prozesse und Abläufe

Die **Nutzung der TeamViewer Integrations Suite** kann in IT-Organisationen:



Prozesse
vereinfachen



Abläufe
optimieren



Nahtlosen Remote
Support sichern

Über alle Arten von Plattformen und Geräte hinweg

TeamViewer Integrationen **bieten Mehrwerte** in allen Bereichen eines Unternehmens

Erhöhte Produktivität

- Schnellere Problem- und Ticketlösung
- Höhere Erstlösungsquote (First-Call-Resolution-Rate)
- Effizienzberichte in Echtzeit auf CRM-/Service-Desk-Plattformen

Einsparung von Kosten

- Schnellere Anlernzeit für Supportmitarbeitende und geringere Schulungskosten
- Gesteigerte Helpdesk-Effizienz mit verkürzten Problemlösungszeiten (Time-to-Resolution)

Skalierbarkeit und Automatisierung

- Integrierte Systeme für automatisierte End-to-End-Prozesse
- Nahtlose Zuordnung aller Assets auf der Plattform zu von TeamViewer verwalteten Geräten

Verbesserte Kontrolle und Sicherheit

- Verwendung von Conditional Access, um granulare Zugriffsberechtigungen und Richtlinien einzurichten

Passen Sie TeamViewer für Ihre eigenen Integrationen an

TeamViewer bietet eine API, mit der Sie eigene Integrationen entwickeln können.

Wir bieten Ihnen Unterstützung, um die Integration unserer TeamViewer Lösung in Ihre eigene Plattform und Ihr Backend noch einfacher zu gestalten.



Vielen
Dank

Maximilian Paetsch
[Account Executive Enterprise](#)

T +49 7161 606 92 3925

M +49 175 754 23 40

Maximilian.paetsch@teamviewer.com