

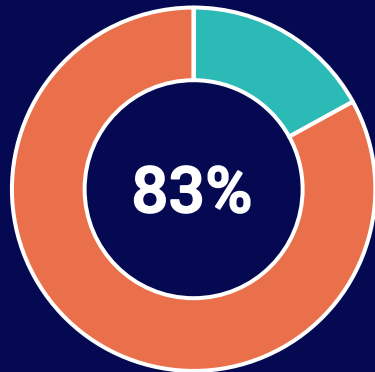


Next Generation Aftersales-Service

Smarte Technologien als Schlüssel zu exzellenten
Produkten und höchster Kundenzufriedenheit

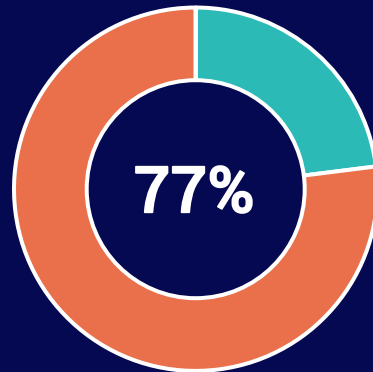
In unserer stark vernetzten Welt ist exzellenter Aftersales-Support wichtiger denn je

Kundschaft



der Kundschaft **erwarten eine unmittelbare Reaktion**, wenn sie ein Unternehmen kontaktieren

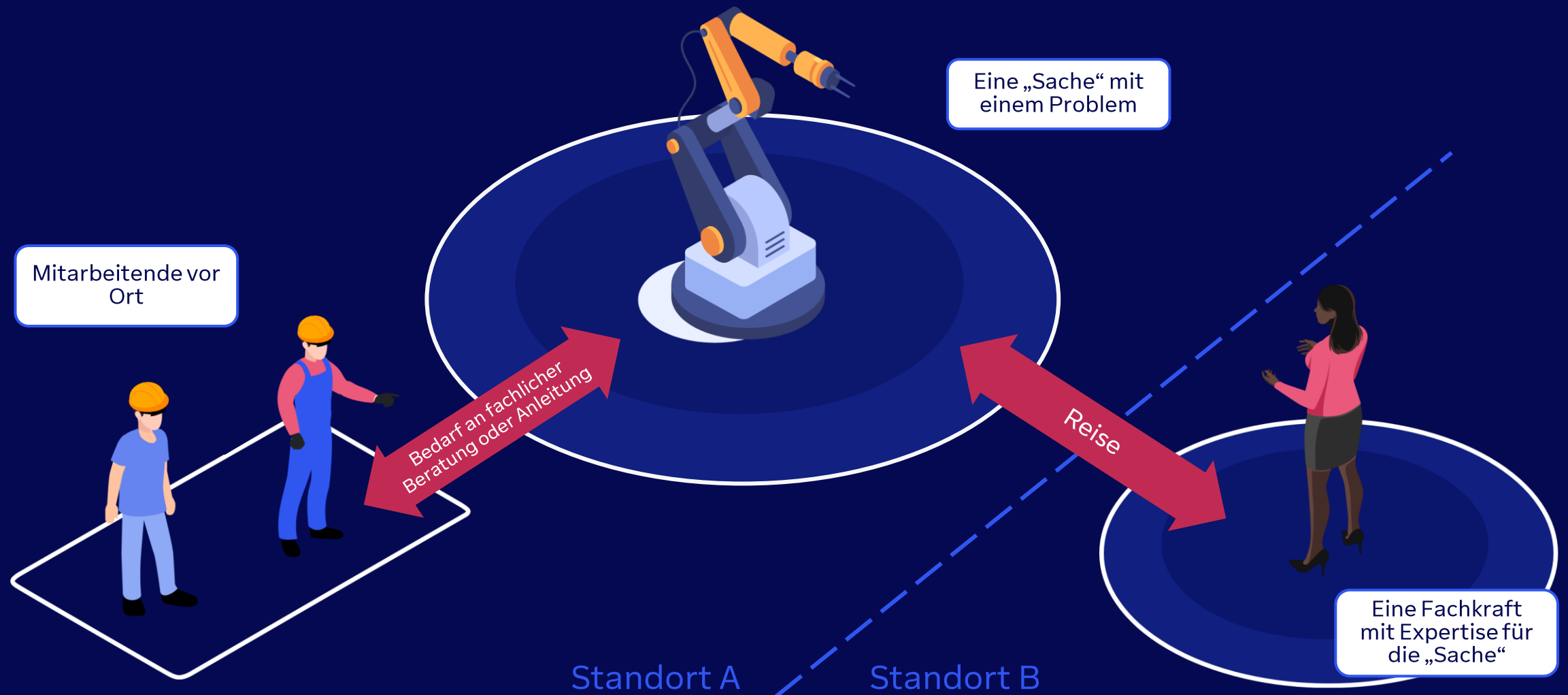
Produktion



der Hersteller betrachten **die Steigerung der Zufriedenheit ihrer Kundschaft** als ihr wichtigstes strategisches Ziel



Derzeit erfordert Aftersales-Support häufig die physische Reise der „Fachkraft“ zur „Sache“ oder umgekehrt



Dank moderner Konnektivitätsinfrastrukturen gibt es heute drei Möglichkeiten, Aftersales-Support ohne Reisen zu leisten:



Eine umfassende Aftersales-Lösung bietet Möglichkeiten für alle drei Optionen zur Bearbeitung von Supportfällen aus der Ferne

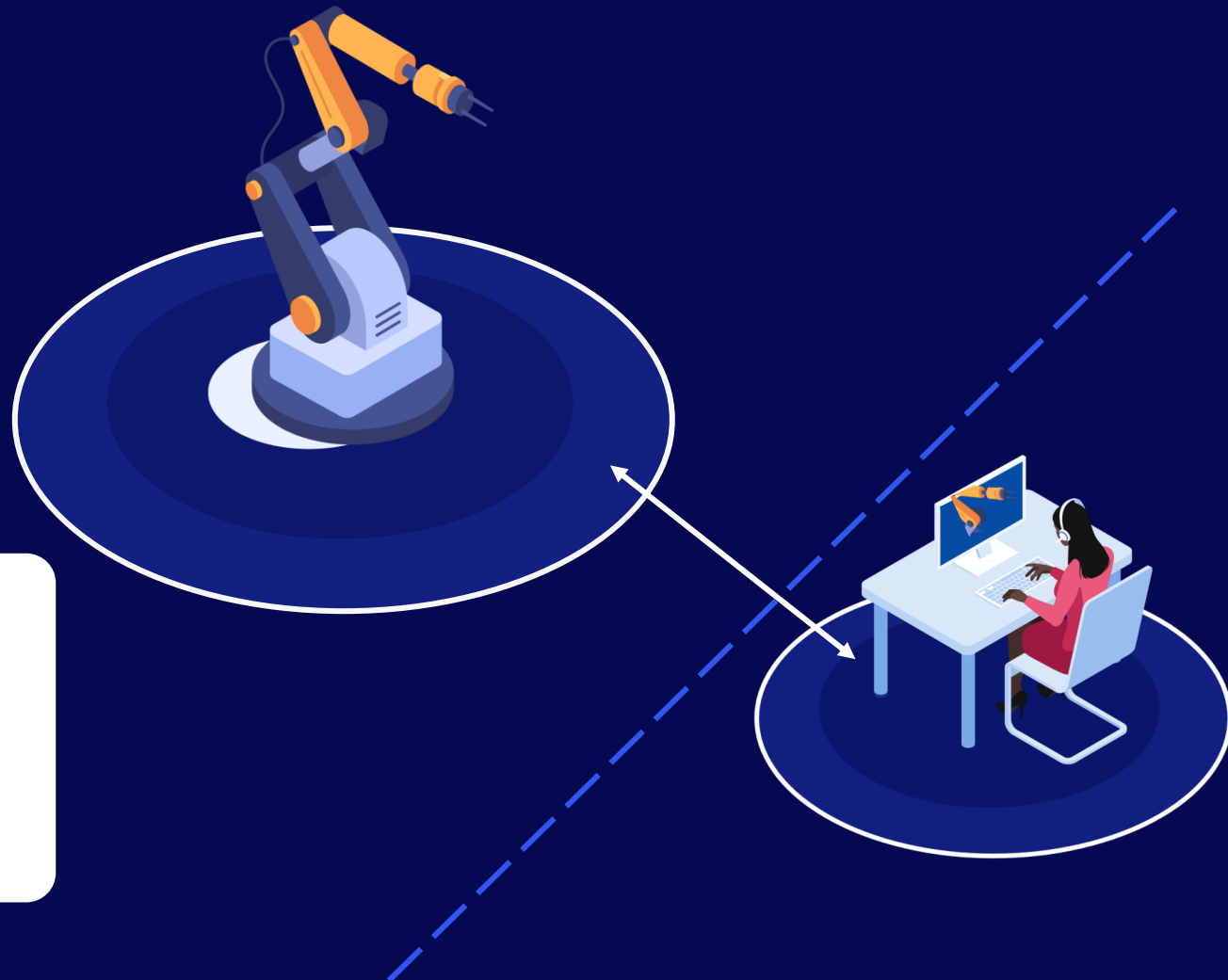
1

Remote-Zugriff und
-Steuerung

Lösen Sie Aftersales-
Support-Fälle mit...

**... einer Remote-Fachkraft, die auf
Maschinen und Geräte zugreift**

Fachkräfte können von verschiedenen
Standorten aus und außerhalb der
Geschäftszeiten auf verbundene Geräte
zugreifen und sie aus der Ferne steuern
(egal ob beaufsichtigt oder
unbeaufsichtigt).



Eine vollumfängliche Aftersales-Lösung ermöglicht alle drei Remote-Optionen zur Bearbeitung von Support-Fällen

2 Workflows vor Ort

Lösen Sie Aftersales-Support-Fälle mit...

... Mitarbeitenden vor Ort, die von AR- und KI-gestützten Workflows angeleitet werden

Leicht verständliche, AR- und KI-gestützte Workflows, die remote zugewiesen werden, führen Mitarbeitende vor Ort Schritt für Schritt durch die Fehlerbehebung.



Eine vollumfängliche Aftersales-Lösung ermöglicht alle drei Remote-Optionen zur Bearbeitung von Support-Fällen

3 Remote-Videoanruf

Lösen Sie Aftersales-Support-Fälle mit...

... Mitarbeitenden vor Ort, die von einer Fachkraft aus der Ferne angeleitet werden

AR-gestützte, Live-Videoanrufe nach dem Prinzip „Sehen, was ich sehe“, bei denen die Fachkraft das Personal vor Ort aus der Ferne unterstützt und anleitet.



Alle drei Bausteine der TeamViewer Aftersales-Lösung nutzen modernste Technologien



Remote-Zugriff und -Steuerung

Speziell für große Unternehmen entwickelt: Remote-Zugriff, -Support, -Steuerung und -Verwaltung von Unternehmens-IT, intelligenten Geräten und an diversen Standorten verteilten OT-Anlagen



Workflows vor Ort

Digitale Workflows, Anleitungen und Unterstützung für einen intelligenten Frontline-Betrieb, gestützt durch AR- und KI-Elemente



Remote-Videoanruf

Remote Support: Videoanrufe nach dem „Sehen, was ich sehe“-Prinzip, gestützt durch AR-Elemente und -Tools, die aus der Ferne eine ideale Anleitung für Mitarbeitende vor Ort ermöglichen



1 Remote-Zugriff: Skalieren, verwalten und sichern Sie Ihren Support

Verwaltung einer großen Anzahl von Geräten

Support einer großen Anzahl von PCs und mobilen Geräten auch außerhalb der Geschäftszeiten, über verschiedene Standorte hinweg und außerhalb der Unternehmensnetzwerke

Unbeaufsichtigter Zugriff im großen Maßstab

Zugriff auf eine Vielfalt von unbeaufsichtigten Workstations, POS-Systemen, Kiosken, Verkaufsautomaten und intelligenten Schließfächern



Remote-Zugriff und -Steuerung



Sicherer, unbeaufsichtigter Zugriff



Support für Embedded-Geräte



Remote-Verwaltung und -Monitoring



2



Optimierung von Reparatur, Wartung und Schulungen - mit Augmented Reality

Autonome Workflows

Verabschieden Sie sich von komplizierten Bedienungsanleitungen und holen Sie alle relevanten Informationen in das Blickfeld des Users. Digitalisieren Sie zeitaufwändige manuelle Prozesse wie Diagnose und Dokumentation und gestalten Sie Schulungen attraktiver.

Einfache Erstellung von Inhalten

Machen Sie analoge Anweisungen zu digitalen Erlebnissen. Erstellen Sie eigene Workflows mithilfe einfacher Drag-and-Drop-Funktionen. Keine Programmierkenntnisse erforderlich. Nutzen Sie einfach vorhandene Komponenten.



2D- und 3D-Workflow-Erstellung



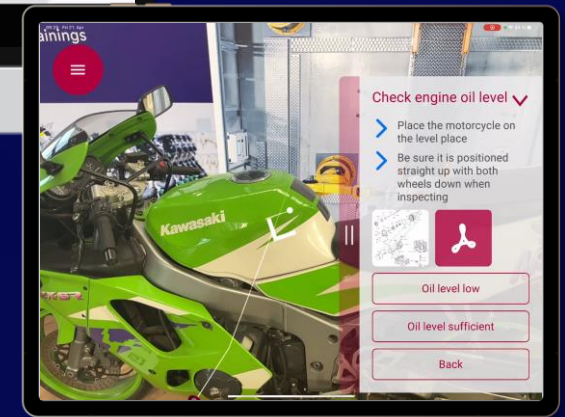
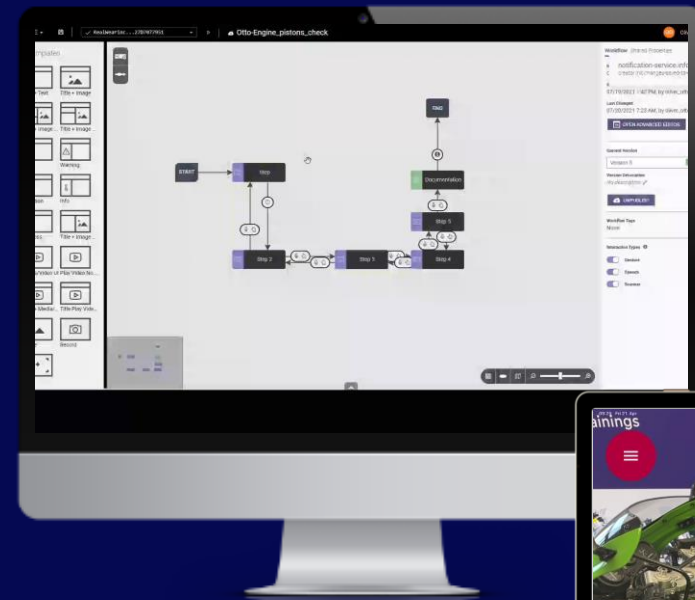
AR- und MR-Visualisierung sowie Erfassung



KI-basierte Überprüfung der Umsetzung



Objekt-Verfolgung und digitale Zwillinge





Teilen Sie virtuell Expertise in Echtzeit – mit **Augmented Reality**

Sehen, was ich sehe

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitenden über Smartglasses oder mobile Geräte direkt auf die Expertise von Fachkräften zuzugreifen und Fehler mithilfe von AR-Features zu beheben. Hilfe leisten, wann und wo immer es nötig ist.

Speziell für große Unternehmen entwickelte Lösung

Spezielle Funktionen entwickelt für große Unternehmen, wie Anrufverwaltung, Gast-User-Zugänge, auf User zugeschnittene Rollen und Berechtigungen sowie eine sofortige Einsatzfähigkeit und bequeme Handhabung bieten wichtige Vorteile für User in Ihrem Unternehmen.



Remote Video- und Audioanrufe



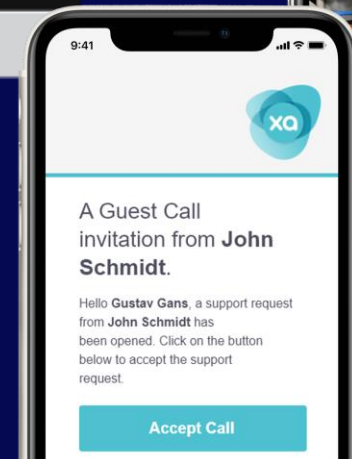
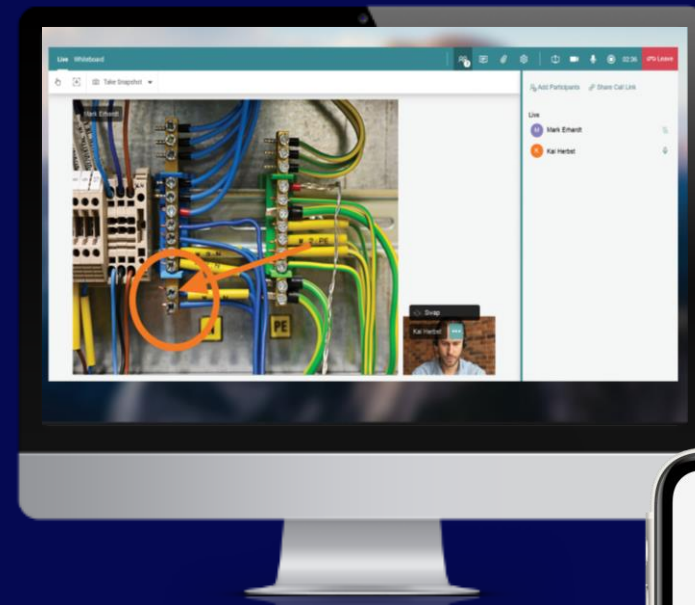
Whiteboard und Live-Zeichnen



Screen- und Dokument-Sharing



AR-Markierungen und Live-Pointer





Ganzheitliche Lösungen für jeden Schritt des Serviceprozesses

Servicepartnerschaften

- Hierarchisch angeordnet
 - Multikonferenzen

Interner Support

- Support der Produktion
 - Wissenstransfer



Kundschaft (B2B)

- Verwaltung von SLAs
 - B2B-Service



End-User (B2C)

- Service in Echtzeit
- Einfacher Zugriff und direkte Verfügbarkeit



Umfassende Integrationsmöglichkeiten garantieren einen unterbrechungsfreien Service



Nahtlose Integrationen für die ganzheitliche Digitalisierung Ihrer Serviceprozesse



IBM

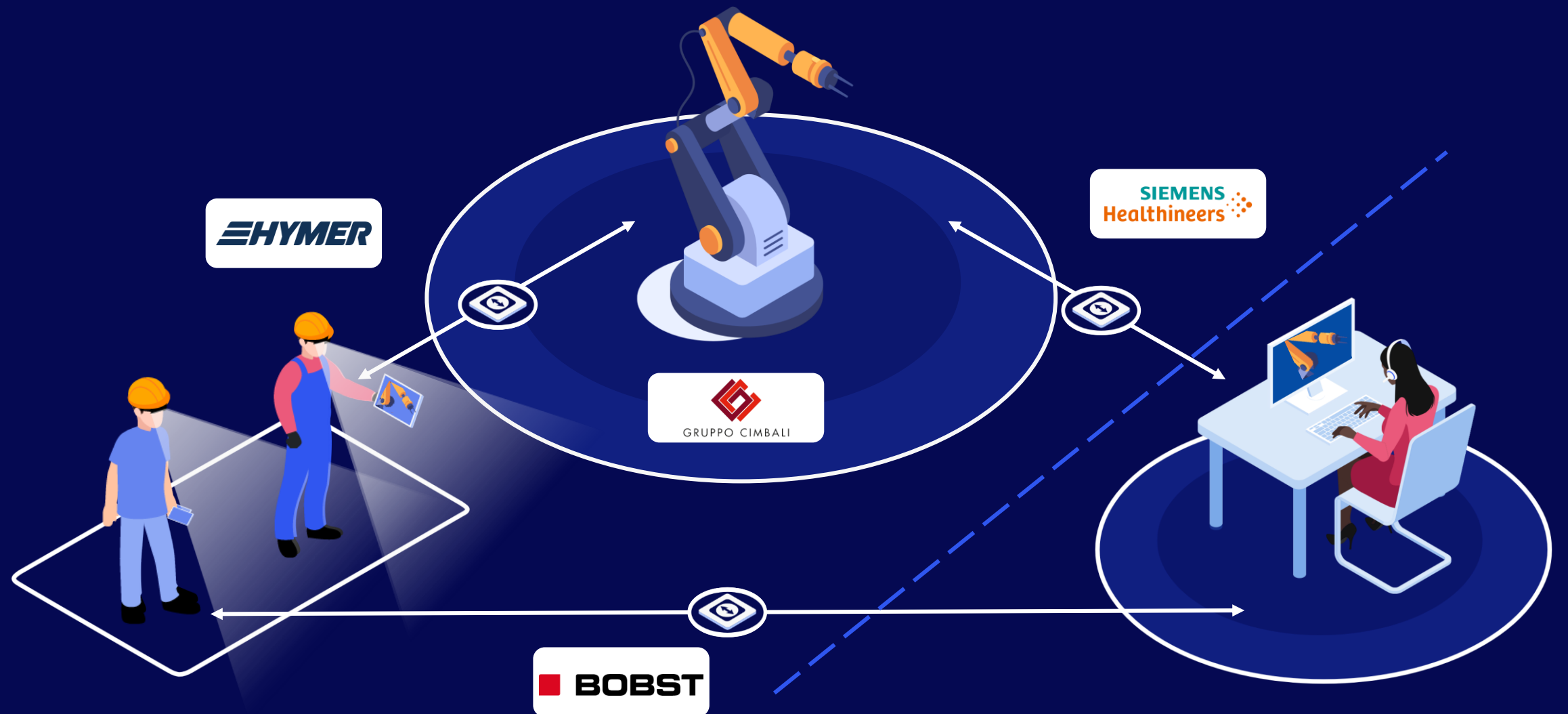
SAP

SIEMENS

 **Microsoft**



Dank moderner Konnektivitätsinfrastrukturen bietet TeamViewer heute drei Möglichkeiten für Aftersales-Support ohne Reisen



TeamViewers Kundschaft profitiert von den überzeugenden Vorteilen der Aftersales-Lösungen



**REDUZIERTER
AUSFALLZEITEN**

Verbesserte
Erstlösungsquote

**Krones
AG**



**GESTEIGERTE
EFFIZIENZ**

20% gesteigerte
Effizienz

**Gruppo
Cimbali**



**MEHR
WISSEN**

Sofortiger
Wissenstransfer

**Ford Motor
Company**



**NULL
EMISSIONEN**

Reduzierter
Reisebedarf

**Bühler
Gruppe**

**Im großen
Maßstab...**

> Die Gruppo
Cimbali betreut
700 Lieferfirmen
in **100** Ländern

> **20.000**
Remote-Anrufe
innerhalb eines
Jahres bei der Ford
Motor Company

> **1.000** technische
Mitarbeitende
werden in der
Bühler Gruppe
unterstützt



Die wichtigsten Vorteile auf einen Blick:

- 1 Die zentralen geschäftlichen Herausforderungen von heute erfordern **Aftersales-Support-Lösungen der nächsten Generation**
- 2 Umfassende Angebote wie die Aftersales-Lösung von TeamViewer unterstützen Sie dabei, **wettbewerbsfähig** zu werden oder zu bleiben
- 3 Jetzt ist der perfekte Zeitpunkt, um Maßnahmen zu ergreifen und Ihren **Umsatz sowie Gewinn** zu steigern

Sprechen Sie mich an



SCAN ME



Julian Doelfs

Director Frontline Sales - EMEA

M +49 173 573 4868

T+49 89 231219314

julian.doelfs@teamviewer.com