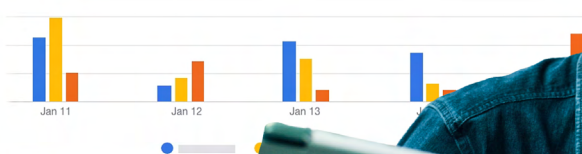


Impacted Devices

1,235

**Insights Timeline**

Proaktive IT, zufriedene User: TeamViewer DEX Intelligence macht's möglich

Einleitung

Ein führendes US-Unternehmen für Haus-, Auto- und Lebensversicherungen setzte 2017 auf 1E (heute TeamViewer) – und startete damit die eigene IT-Transformation. Seitdem verfolgt das Team ambitionierte Ziele: eine spürbar bessere Digitalerfahrung für Mitarbeitende (Digital Employee Experience, DEX), höhere betriebliche Effizienz und deutlich schnellere Problemlösung.

Erfahren Sie, wie TeamViewer DEX Intelligence diesem Unternehmen mit einer proaktiven IT-Strategie hilft, die User-Zufriedenheit und die Produktivität zu steigern und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Herausforderung

Software-Abstürze

Die Mitarbeitenden des Unternehmens hatten immer wieder mit IT-Problemen, wie beispielsweise Softwareabstürzen, zu kämpfen. Doch weder das Ausmaß noch die Anzahl der Betroffenen war dem IT-Team zunächst bekannt. Viele nahmen die Störungen daher stillschweigend hin, was zu deutlichen Einbußen bei Produktivität und Zufriedenheit führte.

Lösung

Intelligent Insights

[Intelligent Insights](#) bringt Ordnung in komplexe Daten und liefert ein präzises Bild der User-Erlebnisse. Gleichzeitig zeigt das Tool die Anzahl der von bestimmten Problemen, wie z. B. Abstürzen, betroffenen Geräte und Personen an.



Ich finde das Tool sehr akkurat. Es ist fast so, als würde man einem geebneten Weg folgen.

Desktop Support Manager

Das Resultat: Zufriedene User, produktivere Teams und eine IT, die vorausschauend planen kann

Heute kann das Team genau erkennen, welche Faktoren den Mitarbeitenden Probleme bereiten – und diese gezielt und nachhaltig beheben. So verschwinden Reibungspunkte aus dem Arbeitsalltag, Unterbrechungen gehen spürbar zurück und die Produktivität steigt deutlich. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse erkannte das IT-Team, dass ein bestimmtes Gerätemodell die Abstürze verursachte. Dieses Wissen hilft nicht nur bei der schnellen Fehlerbehebung, sondern auch bei zukünftigen Hardware-Entscheidungen.

Herausforderung

Probleme mit der Energieverwaltung

Probleme mit der Energieverwaltung können Geräte instabil machen. Dieses Risiko sollte unbedingt vermeiden werden. In diesem Fall meldete Windows, dass bestimmte Treiber als „nicht signiert“ eingestuft wurden. Das kann langfristig zu Abstürzen führen und sogar Sicherheitsrisiken für das Unternehmen nach sich ziehen.

Lösung

Intelligent Insights

Intelligent Insights liefert präzise, datengestützte Empfehlungen, mit denen sich Probleme schnell und effizient diagnostizieren und beheben lassen. Zudem liefert das Tool konkrete Umsetzungstipps, um weitere Komponenten von TeamViewer DEX Intelligence optimal einzusetzen.



Mir gefallen die Empfehlungen. Es fühlt sich fast an, als würde man mit jemandem zusammenarbeiten.

Desktop Support Manager

Das Resultat: Fundierte, datenbasierte Entscheidungen und eine IT, die immer einen Schritt voraus ist

Noch nie war es so einfach, Entscheidungen auf Grundlage von Mustern und Daten zu treffen. Mithilfe von Empfehlungen und klaren Hinweisen zur Fehlerbehebung kann das Versicherungsunternehmen fundierte, datengestützte Entscheidungen treffen und so proaktiv auf Warnsignale reagieren, bevor diese Auswirkungen auf Mitarbeitende und Geschäftsabläufe haben.

Über TeamViewer

TeamViewers Digital-Workplace-Plattform ermöglicht effizientes, digitales Arbeiten durch die Optimierung und Automatisierung von Prozessen.

Was 2005 als Software für den Fernzugriff auf Computer begann, um Dienstreisen zu vermeiden und Produktivität zu steigern, entwickelte sich schnell zum branchenweiten Inbegriff von Fernwartung und IT-Support; und wird von hunderten Millionen Menschen weltweit zur Unterstützung bei IT-Problemen genutzt. Heute vertrauen mehr als 640.000 Personen und Unternehmen weltweit auf TeamViewer – von kleinen und mittelständischen Betrieben bis hin zu großen Konzernen – um digitale Arbeitsplätze für Büroangestellte und Industriefachkräfte effizienter zu gestalten.

Unternehmen aus allen Branchen nutzen die KI-gestützten Lösungen von TeamViewer, um Störungen an digitalen Endgeräten jeder Art zu verhindern und zu beheben, IT-Netzwerke und Industrieanlagen effizient zu verwalten und Prozesse mit Augmented-Reality-Funktionen zu optimieren. Auch dank der Integrationen mit führenden Technologielösungen hilft TeamViewer seiner Kundschaft dabei, Ausfallzeiten zu reduzieren, IT-Probleme schneller zu lösen und digitale Arbeitsabläufe zu verbessern. In einer Zeit des globalen Wandels – geprägt von hybriden Arbeitsmodellen, neuen Technologien und Fachkräftemangel – bietet TeamViewer einen klaren Mehrwert: höhere Produktivität, schnellere Einarbeitung neuer Talente und eine gesteigerte Zufriedenheit von Kundschaft und Mitarbeitenden.

TeamViewer hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit über 1.800 Mitarbeitende. Im Jahr 2024 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von rund 671 Millionen Euro. Die TeamViewer SE (TMV) ist an der Frankfurter Börse gelistet und gehört zum MDAX. Mehr Informationen unter www.teamviewer.com.

Stets sicher verbunden



www.teamviewer.com

Copyright © 2026 TeamViewer Germany GmbH und TeamViewer US. Alle Rechte vorbehalten.