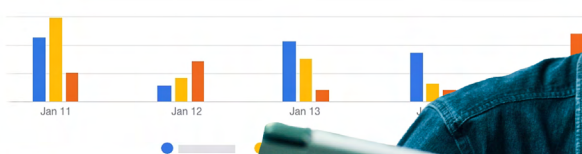


**Impacted Devices**

1,235

**Insights Timeline**

# Comment prendre des décisions plus éclairées décisions informatiques et satisfaction des utilisateurs grâce à TeamViewer DEX Intelligence

## Introduction

Une organisation américaine spécialisée dans les assurances vie, habitation et automobile est devenue cliente de 1E (aujourd'hui TeamViewer) en 2017. Depuis, les objectifs de l'équipe informatique ont évolué pour inclure l'amélioration de l'expérience numérique des employés (DEX), l'augmentation de l'efficacité opérationnelle et la réalisation d'un délai de résolution plus rapide.

Découvrez comment TeamViewer DEX Intelligence aide cette organisation à améliorer la satisfaction et la productivité des utilisateurs, à prendre des décisions fondées sur les données et à prendre les devants grâce à une stratégie informatique proactive.

## Défi

### Pannes logicielles

Le personnel de cette organisation rencontrait des problèmes récurrents, tels que des pannes logicielles. Au départ, l'équipe informatique n'avait pas conscience de l'ampleur réelle du problème, ni du nombre d'employés impactés. En conséquence, nombre d'entre eux ont supporté cette situation en silence, ce qui a entraîné une baisse de productivité et de satisfaction des utilisateurs.

## Solution

### Intelligent Insights

[Intelligent Insights](#) utilise des ensembles de données complexes pour fournir une représentation claire de la frustration des utilisateurs. Il met également en évidence le nombre d'appareils et de personnes concernés par des problèmes spécifiques, tels que les pannes.



*Je trouve cela très précis, presque comme si l'on suivait une piste.*

Responsable du support informatique

## Résultat : amélioration de la satisfaction des utilisateurs, de la productivité et des capacités de planification

L'équipe peut désormais identifier ce qui cause des difficultés aux employés, y remédier et contribuer à réduire toute insatisfaction à l'égard de l'informatique ou de leur expérience numérique. En supprimant les points de friction, les interruptions pendant la journée de travail sont réduites et la productivité augmente considérablement. Grâce à ces informations, l'équipe a appris qu'un modèle spécifique était à l'origine des pannes. Ces informations aident également l'équipe à planifier le choix des modèles à l'avenir.

## Défi

### Problèmes liés à la gestion de l'alimentation

Les problèmes liés à la gestion de l'alimentation peuvent entraîner une instabilité des appareils, ce qui n'est jamais souhaitable. Dans ce cas précis, Windows a indiqué que des pilotes présentaient le statut « pilotes de périphériques non signés », ce qui pouvait entraîner de potentielles pannes ou d'autres risques de sécurité à l'avenir pour cette organisation.

## Solution

### Intelligent Insights

Intelligent Insights fournit des recommandations intelligentes pour diagnostiquer et résoudre les problèmes rapidement et efficacement. Il présente également des étapes sur la manière d'utiliser d'autres parties de TeamViewer DEX Intelligence.



*J'apprécie les recommandations, c'est presque comme travailler en collaboration avec une autre personne.*

**Responsable du support informatique**

## Résultat : une prise de décision basée sur les données et une informatique proactive

Prendre des décisions basées sur des modèles et des données n'a jamais été aussi simple. Grâce à des recommandations et des conseils en matière de résolution, cet assureur peut prendre des décisions fondées sur des données afin de traiter de manière proactive tout signal d'alerte avant qu'il n'ait un impact sur les utilisateurs et les opérations commerciales.

## À propos de TeamViewer

En 2005, TeamViewer a commencé par proposer un logiciel pour se connecter à des ordinateurs, quel que soit l'endroit, afin d'éliminer les déplacements et d'améliorer la productivité. Il est rapidement devenu une référence en matière d'accès à distance et de téléassistance, ainsi que la solution préférée de centaines de millions d'utilisateurs aux quatre coins du monde pour aider les autres à résoudre leurs problèmes informatiques. Aujourd'hui, plus de 640 000 clients de tous les secteurs d'activité font confiance à TeamViewer pour optimiser leurs environnements de travail numériques, des petites et moyennes entreprises aux plus grandes entreprises internationales, en donnant aux employés de bureau et aux travailleurs de première ligne les moyens d'agir. Les entreprises utilisent les solutions de TeamViewer pour prévenir et résoudre les perturbations des points de terminaison numériques de toutes sortes, gérer en toute sécurité des environnements informatiques et industriels complexes et améliorer les processus grâce à des flux de travail et une assistance basés sur la réalité augmentée, en s'appuyant sur l'IA et en s'intégrant parfaitement aux principaux partenaires technologiques. Dans le contexte de la transformation digitale mondiale et des défis tels que la pénurie de main-d'œuvre qualifiée, le travail hybride, l'analyse accélérée des données et l'essor de nouvelles technologies, les solutions de TeamViewer offrent une valeur ajoutée évidente en augmentant la productivité, en réduisant les temps d'arrêt des machines, en accélérant l'intégration des talents et en améliorant la satisfaction des clients et des employés.

## Restez connecté



[www.teamviewer.com](https://www.teamviewer.com)

Copyright © 2026 TeamViewer Germany GmbH et TeamViewer US. Tous droits réservés.