

# Comment RLI Insurance gagne en visibilité grâce à la plateforme TeamViewer DEX

RLI Insurance est un assureur spécialisé basé aux États-Unis, opérant sur des marchés de niche dans les domaines de l'assurance dommages, responsabilité civile et caution. L'entreprise est devenue cliente de TeamViewer DEX en 2023, avec pour objectif d'améliorer la visibilité sur les points de terminaison et l'expérience numérique des utilisateurs finaux. Découvrez comment TeamViewer DEX aide RLI Insurance à optimiser l'expérience numérique des employés (DEX), à surveiller et appliquer les correctifs Microsoft, à collecter des informations et à progresser dans sa transition vers une planification proactive.



**Défi**

## Visibilité limitée sur les points de terminaison

La visibilité limitée de RLI Insurance sur ses points de terminaison l'empêchait d'évaluer précisément l'expérience et de détecter les problèmes numériques. De plus, les employés hésitaient à créer des tickets ou à signaler les problèmes. Résultat : une DEX pénalisée par le silence des employés en difficulté, par une approche réactive du service informatique et par une baisse de la productivité.

**Solution**

## Analyse de l'expérience

Grâce à TeamViewer DEX Analyse de l'expérience, RLI bénéficie d'une visibilité totale sur l'expérience numérique de chaque employé en suivant la stabilité, la réactivité, les performances et le ressenti. Cela permet au service informatique d'adopter une approche plus proactive pour résoudre les problèmes les plus fréquents comme les plantages. Cela contribue également à améliorer les performances des appareils et l'expérience numérique.

« Nous n'avons plus besoin d'attendre un signalement, nous détectons le problème avant. Avec l'aide de TeamViewer DEX, nous améliorons l'expérience des machines et des employés. »

– **Jeremy Roberts**

Responsable informatique pour le support technologique, RLI Insurance

**Résultat**

## Informatique proactive et une DEX améliorée

Le service informatique n'a plus besoin d'attendre de recevoir des tickets et les employés ne sont plus seuls face aux problèmes. Grâce aux informations détaillées sur les points de terminaison, le service informatique peut empêcher, identifier et résoudre les problèmes tout en améliorant l'expérience numérique pour tous.



**Défi**

## Surchauffe des appareils

L'équipe RLI recevait régulièrement des plaintes d'employés concernant des appareils en surchauffe qui les empêchaient de travailler correctement. Les ventilateurs des ordinateurs fonctionnaient en permanence, réduisant l'autonomie des batteries. Cela a entraîné une baisse de la DEX ainsi qu'une diminution de la productivité.

**Solution**

## Dépannage des points de terminaison

Grâce à TeamViewer DEX Dépannage des points de terminaison, l'équipe RLI peut créer des instructions personnalisées pour surveiller la température des appareils, déterminer le nombre d'appareils affectés, identifier la cause profonde et résoudre les problèmes. Par exemple, les modifications apportées aux systèmes d'entrée/sortie de base pour économiser la batterie et prolonger la durée de vie des appareils peuvent perturber les utilisateurs lorsqu'ils sont en mode haute performance. Avec TeamViewer DEX Dépannage des points de terminaison, le service informatique peut voir le pourcentage d'utilisateurs affectés, les faire passer en mode équilibré et éliminer les frictions numériques.

« Nous ne nous en serions pas rendu compte sans TeamViewer DEX. »

– **Jeremy Roberts**

Responsable informatique pour le support technologique, RLI Insurance

**Résultat**

## Des employés plus satisfaits et plus productifs.

RLI utilise TeamViewer DEX Dépannage des points de terminaison pour avoir un meilleur contrôle sur les appareils à l'aide d'instructions personnalisées. Cela permet d'éliminer les frictions numériques qui perturbent les employés, telles que les appareils en surchauffe, mais aussi de leur garantir des conditions de travail optimales favorisant l'efficacité, la productivité et la satisfaction.





**Défi**

## Observation des données et validation des correctifs

La surveillance et la validation des correctifs Microsoft constituent des activités essentielles mais chronophages qui empêchent l'équipe informatique de se consacrer à des initiatives plus importantes. La priorité de RLI était de garantir la sécurité du système et des mesures fiables sans perturber les employés.



« Nous pouvons désormais valider les correctifs qui améliorent réellement l'expérience, ce que nous n'aurions jamais su autrement. »

– **Jeremy Roberts**

Responsable informatique pour le support technologique, RLI Insurance

**Solution**

## Informations sur les correctifs

TeamViewer DEX Informations sur les correctifs aide le service informatique à surveiller les données de l'ensemble de la flotte et à valider les correctifs. Cette capacité offre non seulement une vision claire du statut des correctifs que l'organisation applique via SCCM, WSUS ou Intune, mais aussi un classement des correctifs selon leur niveau de priorité. Cela simplifie et optimise le processus d'application de correctifs, tout en permettant au service informatique de mieux comprendre l'impact de chaque correctif.

« Avant TeamViewer DEX, nous passions près d'une heure par interaction pour obtenir les informations et résoudre le problème. Depuis sa mise en place, nous avons gagné environ 30 minutes par interaction. »

– **Jeremy Roberts**

Responsable informatique pour le support technologique, RLI Insurance

**Résultat**

## Analyses améliorées et prise de décision éclairée

RLI peut désormais mesurer l'impact réel des correctifs et valider leur efficacité grâce aux données. L'équipe informatique peut consacrer le temps gagné dans la gestion des correctifs à d'autres tâches. Elle peut également obtenir des analyses de la validation des correctifs et prendre des décisions basées sur les données.

En un temps record, RLI a pu tirer de réels avantages de la plateforme TeamViewer DEX en améliorant la visibilité, la productivité, la DEX et les analyses ainsi que le temps gagné.

## À propos de TeamViewer

TeamViewer propose une plateforme de travail numérique qui connecte les personnes à la technologie en facilitant, améliorant et automatisant les processus numériques afin d'optimiser le travail. 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. L'entreprise a son siège à Göppingen, en Allemagne, et compte plus de 1 800 employés dans le monde. En 2024, TeamViewer a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 671 millions d'euros. TeamViewer SE (TMV) est cotée à la Bourse de Francfort et fait partie du MDAX. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.teamviewer.com](https://www.teamviewer.com).

## Restez connecté