

Impacted Devices

1,235



Insights Timeline



TeamViewer DEX Intelligence で IT の意思決定を最適化し、ユーザー満足度を向上させる方法

はじめに

住宅、自動車、生命保険を専門とする米国拠点の組織は、2017年に 1E (現在は TeamViewer) の顧客となりました。それ以降、IT チームは従業員のデジタル体験 (DEX) と業務効率の向上、そして解決時間の短縮実現を目標としてきました。

TeamViewer DEX Intelligence によって、この組織がどのようにユーザー満足度と生産性を向上させ、データに基づく意思決定を行い、プロアクティブな IT 戦略を導いているのか、その方法を説明します。

課題

ソフトウェアクラッシュ

この組織の従業員は再発するソフトウェアクラッシュの問題を抱えていました。ITチームは当初、その問題の全容を把握しておらず、どの程度の従業員に影響が出ているのかを理解していませんでした。その結果、多くの従業員がこの問題に黙って耐え、生産性も気持ちも低下させていました。

ソリューション

インテリジェント・インサイト

インテリジェント・インサイトは、複雑なデータセットを活用し、ユーザーの不満を明確に可視化します。また、クラッシュなどの問題により影響を受けたデバイス数や人物を明らかにします。



「これは非常に正確で、まるで痕跡をたどっているように感じます。」
デスクトップサポート マネージャー

成果：ユーザーの満足度、生産性、計画力の向上

チームは、従業員の課題の原因を特定し、解決し、ITやデジタル体験に対するネガティブな印象の軽減に貢献できるようになりました。デジタルフリクションを解消することで、業務中の中断が減少し、生産性が大幅に向上します。これらのインサイトにより、特定のモデルがクラッシュの原因であることが判明しました。この情報は、今後のモデル選定時の計画にも役立ちます。

課題

電源管理の問題

電源管理の問題はデバイスを不安定にさせる可能性があり、望ましい状況ではありません。今回のケースでは、Windowsはドライバーの状態が「未署名のデバイスドライバー」であることを示しており、この組織において将来的にクラッシュやその他のセキュリティリスクが発生する可能性があります。

ソリューション

インテリジェント・インサイト

Intelligent Insightsは、問題を迅速かつ効率的に診断・解決するためのスマートな推奨事項を提供します。また、TeamViewer DEX Intelligenceのその他の機能の活用方法についても、その手順を提供します。



推奨事項が気に入っています。まるで誰かとコラボレーションしている感覚です。

デスクトップ サポート マネージャー

成果：データに基づく意思決定とプロアクティブな IT

パターンやデータに基づく意思決定がこれまでになく容易になりました。推奨事項と是正ガイダンスにより、この保険会社はデータに基づく意思決定を行い、ユーザーやビジネス オペレーションに影響が及ぶ前に、あらゆるリスクの兆候にプロアクティブに対応できます。

TeamViewer について

TeamViewer は、デジタル ワークプレイス プラットフォームを提供し、人々とテクノロジーをつなぎます。これにより、デジタル プロセスの導入・改善・自動化を促進し、働き方をより良いものへと進化させます。2005年、TeamViewer は、どこからでもコンピューターに接続し、出張を削減し生産性を向上させるためのソフトウェアの提供を開始しました。このソフトウェアは急速にリモート アクセスとサポートのデファクトスタンダードとなり、世界中の数億人のユーザーから IT 問題の解決を支援する最適なソリューションとして採用されました。現在では、小規模から中規模、そして世界最大級の企業まで、64 万を超える顧客が、業界を問わず TeamViewer を活用し、デジタル ワークプレイスの最適化を実現しています。デスクワーク従事者から現場の従業員まで、あらゆる従業員の生産性を向上させています。組織は、TeamViewer のソリューションを活用して、あらゆる種類のデジタル エンドポイントにおける障害を防ぎ、解決しています。また、複雑な IT や産業用デバイス環境を安全に管理し、拡張現実 (AR) を活用したワークフローや支援を通じてプロセスを強化しています。世界的な DX 推進、スキル不足、ハイブリッドワーク、データ分析の加速、新技術の台頭といった課題を背景とし、TeamViewer のソリューションは、生産性の向上、機械のダウンタイムの削減、人材のオンボーディングの加速、顧客と従業員の満足度の向上を通じて、明確な価値を提供しています。同社はドイツのゲッピンゲンに本社を構え、世界で 1,800 人以上の従業員を擁しています。2024年には約 6 億 7,100万ユーロの収益を達成しました。TeamViewer SE (TMV) はフランクフルト証券取引所に上場しており、MDAX 指数に属しています。詳しくは www.teamviewer.com をご覧ください。

Stay connected



www.teamviewer.com

Copyright © 2026 TeamViewer Germany GmbH and TeamViewer US. All rights reserved.