



TeamViewer DEX Intelligence를 통한 IT 의사 결정 및 사용자 만족도를 향상시키는 방법

서론

주택, 자동차, 생명보험을 전문으로 하는 미국 기반 기업들은 2017년에 1E(현재는 TeamViewer)의 고객이 되었습니다. 그 이후로 IT 팀의 목표는 디지털 직원 경험(DEX) 향상, 운영 효율성 증대, 그리고 문제 해결까지의 시간 단축을 포함하도록 발전해 왔습니다.

TeamViewer DEX Intelligence가 이 기업이 사용자 만족도와 생산성을 높이고, 데이터에 기반한 의사 결정을 내리며, 선제적인 IT 전략으로 앞서 나가도록 어떻게 지원하는지 알아보세요.

도전과제

소프트웨어 충돌

이 기업의 직원들은 소프트웨어 충돌 등 반복적으로 발생하는 문제에 시달리고 있었습니다. 처음에는 IT 팀이 문제의 전체 규모가 얼마나 되는지 또는 얼마나 많은 직원이 영향을 받았는지 파악할 수가 없었습니다. 그 결과 많은 직원이 조용히 문제를 견디면서 생산성과 사용자 정서가 악화되었습니다.

솔루션

지능형 인사이트

지능형 인사이트는 복잡한 데이터 세트를 활용해 사용자 불만을 명확하게 보여줍니다. 또한 충돌과 같은 특정 문제로 인해 영향을 받는 디바이스와 페르소나의 수를 강조하여 표시합니다.



정확성이 매우 높아, 마치 명확한 분석 흐름을 추적하는 것과 같습니다.
데스크톱 지원 매니저

결과: 사용자 정서, 생산성, 기획 역량 향상

이제 팀은 직원들이 겪는 고충의 원인을 파악하고 이를 해결하여 IT 또는 디지털 경험에 대한 부정적인 감정을 줄일 수 있습니다. 마찰을 해소하면 업무 중단이 줄어들고 생산성이 크게 향상됩니다. 이러한 인사이트를 통해 팀은 특정 모델이 충돌을 일으킨다는 사실을 알게 되었습니다. 이 정보는 앞으로 새로운 모델을 선택할 때 팀의 기획에도 도움이 됩니다.

도전과제

전원 관리 이슈

전원 관리 문제로 인해 장치가 불안정해질 수 있으며, 이는 결코 바람직하지 않습니다. 이 경우 Windows 가 드라이버를 "서명되지 않은 장치 드라이버" 상태로 표시했고, 이는 향후 잠재적인 충돌이나 기타 보안 위험이 발생할 수 있다는 뜻입니다. 본 기업.

솔루션

지능형 인사이트

지능형 인사이트는 스마트함을 제공
지능형 인사이트는 문제를 빠르고 효율적으로 진단하고 해결할 수 있도록 스마트한 권장 사항을 제공합니다. 또한 TeamViewer DEX Intelligence 의 다른 기능을 활용하는 방법에 대한 단계별 안내도 제공합니다.



권장 사항이 마음에 듭니다. 마치 누군가와 함께 일하는 것 같은 느낌입니다.

데스크톱 지원 매니저

결과: 데이터 기반 의사 결정 및 사전 예방적인 대응 IT

패턴과 데이터를 기반으로 의사 결정이 그 어느 때보다 쉬워졌습니다. 이 보험사는 권장 사항 및 해결 지침을 활용해 데이터에 기반한 의사 결정을 내림으로써 사용자와 비즈니스 운영에 영향을 미치기 전에 위험 신호를 선제적으로 해결할 수 있습니다.

TeamViewer 소개

TeamViewer는 사람과 기술을 연결하여 디지털 프로세스를 활성화하고, 개선하며, 자동화함으로써 업무 효율을 향상시키는 디지털 워크플레이스 플랫폼을 제공합니다.

2005년, TeamViewer는 이동 없이 어디서나 컴퓨터에 연결할 수 있는 소프트웨어로 시작하여, 출장 비용을 줄이고 생산성을 높이는 것을 목표로 했습니다. 이후 빠르게 원격 액세스와 지원 분야의 사실상 표준(de facto standard)으로 자리 잡았으며, 전 세계 수억 명의 사용자가 IT 문제 해결을 위해 선호하는 솔루션이 되었습니다.

오늘날에는 산업 전반에 걸친 64만 개 이상의 고객이 TeamViewer를 통해 디지털 워크플레이스를 최적화하고 있습니다. 이는 중소기업부터 글로벌 대기업까지 모든 규모의 조직에서 핵심 기반 직원과 프리랜서인 직원 모두를 아우르는 생산성 향상을 지원합니다.

조직들은 TeamViewer 솔루션을 사용해 다양한 유형의 디지털 엔드포인트 문제를 사전에 방지하고 해결하며, 복잡한 IT 및 산업용 디바이스 환경을 안전하게 관리하고, 증강현실 기반 워크플로우와 지원 기능을 통해 업무 프로세스를 강화합니다. 또한 AI를 활용하고 주요 기술 파트너와의 원활한 통합을 바탕으로 이러한 기능을 실현합니다.

글로벌 디지털 전환, 숙련 인력 부족, 하이브리드 근무 확대, 가속화된 데이터 분석, 신기술의 부상 등 다양한 환경 변화 속에서 TeamViewer의 솔루션은 생산성 향상, 기계 다운타임 감소, 인재 온보딩 속도 향상, 고객 및 직원 만족도 개선 등 명확한 가치를 제공합니다.

TeamViewer의 본사는 독일 괴핑엔(Göppingen)에 있으며, 전 세계적으로 1,800명 이상의 직원을 두고 있습니다. 2024년 TeamViewer는 약 6억 7,100만 유로의 매출을 달성했습니다. TeamViewer SE(TMV)는 프랑크푸르트 증권거래소에 상장되어 있으며 MDAX 지수 구성 종목입니다.

보다 자세한 정보는 www.teamviewer.com에서 확인할 수 있습니다.

계속 연결하세요



www.teamviewer.com

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