

Beam2Support

Fallstudie - YAMAHA Music Central Europe GmbH



YAMAHA zählt zu den weltweit führenden Herstellern von Musikinstrumenten. Seit über 40 Jahren ist das Unternehmen in Europa aktiv. Durch eine innovative und diversifizierte Produktentwicklung konnte die YAMAHA Music Central Europe GmbH ihren Erfolg in Europa begründen und ausbauen. Neben dem Vertrieb von qualitativ hochwertigem Musikequipment unterstützt YAMAHA intensiv die Musikausbildung und -förderung.

„Beam2Support hat uns durch die absolut einfache Bedienung, sowohl für den Supporter als auch für den Hilfe suchenden Benutzer völlig überzeugt.“

Heiko Harder
IT-Division / Software Engineer
YAMAHA Music Central Europe
GmbH

Die Herausforderung

Das Vertriebsgebiet der YAMAHA Music Central Europe erstreckt sich von den Benelux Staaten bis nach Osteuropa. Der Support des Außendienstes wurde bisher ausschließlich über das Telefon abgewickelt. Um die Supportzeiten für sein Team und die Außendienstmitarbeiter zu verkürzen und zu erleichtern, suchte Heiko Harder, Software Engineer der IT-Division, eine Lösung. *„Wir haben in unserem Vertriebsgebiet zahlreiche Außendienstmitarbeiter zu betreuen. Zur Unterstützung bei Problemen mit der Hard- und Software brauchten wir eine Remote Support Lösung.“*

Die Lösung

Beam2Support ermöglicht ein unmittelbares Aufschalten auf die Rechner der Außendienstler. Das Supportteam bei YAMAHA ist jetzt in der Lage bei schwierigen Supportfällen umgehend eine Diagnose zu stellen und sofort zu helfen. *„Durch die Screenübertragung ist die Problemerkennung wesentlich schneller möglich, als bei rein telefonischer Schilderung.“* Die benutzerfreundliche Lösung von Beam2Support ermöglicht eine Verbindung innerhalb weniger Sekunden. *„Die absolut einfache Bedienung von Beam2Support hat uns überzeugt!“*

Das Fazit

Die einfache Handhabung von Beam2Support bedeutet für den Support und die Außendienstmitarbeiter eine einfache Implementierung von Updates und darüber hinaus wesentlich kürzere Supportzeiten. *„Das Feedback der Hilfe suchenden Benutzer ist durchweg positiv und das Preis-Leistungsverhältnis stimmt. Wir empfehlen Beam2Support gerne weiter!“*

Über BeamYourScreen - Die BeamYourScreen GmbH ist Anbieter innovativer Web-Kollaborations-Lösungen. Das Produktportfolio umfasst Lösungen für Online-Meetings, Online-Präsentationen und Remote Support. Anwender profitieren vor allem durch deutlich reduzierte Reisezeiten und -kosten. Derzeit nutzen mehr als 1300 Unternehmen in 40 Ländern die Lösungen der BeamYourScreen GmbH. Beam2Support ist eine Remote-Support-Software, mit der temporär und ohne Installation auf einen entfernten PC über das Internet zugegriffen werden kann. Beam2Support ermöglicht eine schnelle und effiziente Lösung von Supportanfragen und damit eine höhere Kundenzufriedenheit und geringere Supportkosten.