

Fallstudie - YAMAHA Music Central Europe GmbH



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

„BeamYourScreen 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 GmbH erstreckt sich von den Benelux Staaten bis über Osteuropa. Der Support des Außendienstes wurde bisher ausschließlich über das Telefon abgewickelt. Um die Supportzeiten für das Team und die Außendienstmitarbeiter zu verkürzen und zu erleichtern suchte Heiko Harder, Software Engineer der IT-Division von YAMAHA 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

BeamYourScreen 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 BeamYourScreen ermöglicht eine Verbindung innerhalb weniger Sekunden. *„Die absolut einfache Bedienung von BeamYourScreen hat uns überzeugt!“*

Das Fazit

Die einfache Handhabung von BeamYourScreen 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 BeamYourScreen 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 2000 Unternehmen in 40 Ländern die Lösungen der BeamYourScreen GmbH. Mit BeamYourScreen können sich mehrere Personen sehr einfach gegenseitig ihren Computer-Bildschirm live über das Internet zeigen und so gemeinsam Dokumente, Präsentationen sowie beliebige Applikationen betrachten und bearbeiten.