

19.11.2024 – 15:00 Uhr

Zukunft des IT-Supports: Integration von TeamViewers neuen KI-Funktionen und Microsoft Teams

Göppingen, Deutschland (ots/PRNewswire) –

TeamViewer hat auf der diesjährigen [Microsoft Ignite](#)-Konferenz (19.- 21. November) in Chicago die Integration seiner neuen KI-basierten Funktion [Session Insights](#) in Microsoft Teams, Microsoft 365 Copilot und Microsoft Azure OpenAI Service vorgestellt. Mit diesen Integrationen können Unternehmen ihren Fernsupport schneller, intelligenter und proaktiver aufstellen.

Die neuen KI-Funktionen von TeamViewer bieten IT-Teams intelligente Unterstützung bei Supportanfragen, indem sie im Anschluss an jede Remote-Support-Session eine automatische Zusammenfassung sowie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Problemlösung erstellen. Zudem analysieren sie die Zusammenfassungen, um daraus Rückschlüsse auf häufige auftretende Probleme ziehen zu können.

IT-Teams können damit sowohl auftretende Probleme schneller lösen als auch zukünftige Störungen vermeiden. Ein Analyse-Dashboard hilft IT-Führungskräften zudem dabei, Muster zu erkennen, Ressourcen zu optimieren und die Support-Prozesse weiter zu verfeinern.

Die Integration von TeamViewer in Microsoft Teams und die Nutzung des Microsoft 365 Copilot-Agenten bieten IT-Teams leistungsstarke Support-Optionen in ihren gewohnten Arbeitsumgebungen. Dadurch können Support-Sessions nahtlos in Chats oder Anrufen innerhalb von Microsoft Teams abgewickelt werden. Mitarbeitende im Support haben Zugriff auf Informationen zu den Sessions, können Erkenntnisse auswerten und in Echtzeit KI-basierte Empfehlungen von Microsoft 365 Copilot erhalten.

Die Integration macht die Nutzung von TeamViewer noch effizienter, indem IT-Teams Zugang zu den relevanten Informationen und dem entsprechenden Kontext bekommen und dadurch passgenaue Lösungen vorschlagen und Probleme schneller lösen können – ohne dabei zwischen verschiedenen Anwendungen hin und her wechseln zu müssen. So können die Mitarbeitenden beispielsweise auf eine Support-Anfrage über Microsoft Teams sofort reagieren, mit Hilfe von Copilot relevante Daten abrufen und direkt eine TeamViewer-Sitzung starten. Der schnelle Zugriff auf Gerätedaten und Zusammenfassungen aus früheren Support-Sessions erleichtert die Zusammenarbeit im Team, zudem minimiert die Integration eintönige und immer wiederkehrende Aufgaben und wirkt sich deutlich positiv auf die Reaktionszeiten aus.

„Der Microsoft Azure OpenAI Service ist das Herzstück unserer neuen, KI-basierten Funktionen. Wir können damit sehr leistungsfähige und hochskalierbare Lösungen bereitstellen und gleichzeitig Datensicherheit und Effizienz gewährleisten“, sagt Mei Dent, Chief Product & Technology Officer bei TeamViewer. „Die Integration mit Microsoft markiert für uns den Startpunkt einer breit angelegten Strategie, mit der wir KI stärker in den IT-Support einbetten wollen. Durch das Zusammenspiel von TeamViewer und Microsoft 365 Copilot können IT-Teams Probleme proaktiv angehen, ihre Abläufe optimieren und bessere, datengestützte Entscheidungen treffen. Unsere Vision ist es, dass Mitarbeitende dadurch nahtlos zusammenarbeiten und auf einer einheitlichen Plattform effizienten Support leisten können.“

„TeamViewer baut die Zusammenarbeit mit Microsoft aus und arbeitet weiterhin kontinuierlich daran, neue Maßstäbe in der Branche zu setzen und den IT-Service auf ein neues Niveau zu bringen. In Zukunft wird KI-gesteuerter IT-Service die Norm sein – hier wollen wir führend bleiben und setzen dafür auf effiziente KI-Funktionen und die Integration mit Azure, um so einen schnelleren, intelligenteren und sicheren Support zu bieten“, sagt Alfredo Patron, Executive Vice President of Business Development bei TeamViewer.

Edith Wittmann, General Manager Global Partner Solutions Germany bei Microsoft, fügte hinzu: „Durch die Integration der fortschrittlichen Remote-Support- und Workflow-Lösungen von TeamViewer mit den KI- und Cloud-Lösungen von Microsoft verbessern wir nicht nur die Produktivität der IT-Mitarbeitenden von heute, sondern bewegen uns in Richtung eines automatisierten Remote-Supports, was für unsere Kunden in der Zukunft ein entscheidender Fortschritt sein wird.“

TeamViewer ist in eine Vielzahl von Microsoft-Produkten integriert und ermöglicht so die Nutzung von Remote

Connectivity über die gesamte Organisation und verschiedenste IT-Prozesse hinweg: von Kollaboration (Teams) und Endpoint Management (Intune) bis hin zu Kundenservice (Dynamics 365) und Training (Azure Extensions). Durch die umfangreiche Integration und der sicheren, vernetzten Nutzererfahrung können IT-Abteilungen eine nahtlose Remote-First-Strategie umsetzen. TeamViewer ist im Microsoft Marketplace erhältlich, um den Kauf und die Nutzung so einfach und benutzerfreundlich wie möglich zu gestalten.

Über TeamViewer

TeamViewer ist ein weltweit führendes Technologieunternehmen, das eine Konnektivitätsplattform für den Fernzugriff, die Steuerung, Verwaltung, Überwachung und Reparatur von Geräten aller Art anbietet – von Laptops und Mobiltelefonen bis hin zu Industriemaschinen und Robotern. Obwohl TeamViewer für die private Nutzung kostenlos ist, hat es mehr als 640.000 Abonnenten und ermöglicht es Unternehmen aller Größen und Branchen, ihre geschäftskritischen Prozesse durch nahtlose Konnektivität zu digitalisieren. Vor dem Hintergrund globaler Megatrends wie Geräteverbreitung, Automatisierung und New Work gestaltet TeamViewer die digitale Transformation proaktiv und entwickelt kontinuierlich Innovationen in den Bereichen Augmented Reality, Internet of Things und Künstliche Intelligenz. Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten weltweit installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen und beschäftigt weltweit mehr als 1.500 Mitarbeiter. Im Jahr 2023 erzielte TeamViewer einen Umsatz von rund 627 Millionen Euro. Die TeamViewer SE (TMV) ist an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert und gehört dem MDAX an. Weitere Informationen finden Sie unter www.teamviewer.com.

Logo - https://mma.prnewswire.com/media/2042102/TeamViewer_Logo.jpg

View original content: <https://www.prnewswire.com/de/pressemitteilungen/zukunft-des-it-supports-integration-von-teamviewers-neuen-ki-funktionen-und-microsoft-teams-302309104.html>

Pressekontakt:

Maria Gordienko,
press@teamviewer.com,
+1 727-910-6875

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100097676/100925940> abgerufen werden.