

Fallstudie

Peter Pane Restaurants reduzieren Geräteausfallzeiten durch On-Demand-Fernunterstützung und Augmented Reality

Die europäische Restaurantgruppe bietet ihren Kunden dank Splashtop Enterprise ein hervorragendes Erlebnis



Auf einen Blick

Die Herausforderung: Paniceus Systems, der IT-Spezialist für Peter Pane Restaurants, musste die Fernunterstützung für mehr als 1.000 Endgeräte (einschließlich mobiler POS-Systeme und Büro-PCs) an 46 verschiedenen Standorten in Deutschland und Österreich gewährleisten.

Die Lösung: Das zentralisierte IT-Team von Paniceus Systems nutzte die Splashtop AR-Funktion von Splashtop Enterprise, um die Fernunterstützung zu optimieren und DSGVO-konform zu bleiben.

Das Ergebnis: Mit Splashtop Enterprise unterstützt Paniceus Systems alle Geräte und Mitarbeiter von Peter Pane sicher aus der Ferne. Dadurch konnte Paniceus Reisezeiten und -kosten reduzieren, den IT-Support verbessern und die Effizienz sowie die allgemeine Kundenzufriedenheit steigern. Darüber hinaus konnten Geräteausfallzeiten dank der Splashtop AR-Funktion um 50 % reduziert werden.

Zusammenfassung

Paniceus Systems bietet IT-Support für [Peter Pane](#), eine wachsende Restaurant-Franchise mit 46 Restaurants in Deutschland und Österreich. Björn Runge, IT-Leiter bei Paniceus, hatte zuvor TeamViewer für die Fernunterstützung verwendet. Die vielen Änderungen bezüglich der Funktionen, Richtlinien und Implementierung von TeamViewer machten es jedoch zunehmend schwierig, eine konsistente Fernunterstützung zu bieten.

Wenn es Serverprobleme im Zusammenhang mit einem mobilen POS-Gerät bei Peter Pane gab, führte dies zu Ausfallzeiten und einer negativen Kundenerfahrung. Das IT-Team konnte sich nicht auf TeamViewer verlassen, um Restaurantmitarbeiter effektiv aus der Ferne zu unterstützen. In der Folge sah sich Peter Pane mit erhöhten Sicherheitsrisiken und einem verlangsamten Tagesbetrieb konfrontiert.

Heute nutzt Paniceus Splashtop Enterprise, um Peter Pane Restaurants aus der Ferne zu unterstützen. Damit können sie Geräte (Handgeräte, fest installierte und mobile POS-Systeme und Büro-PCs) von einem zentralen Ort aus unterstützen. Paniceus hat Zugriff auf Splashtop Enterprise und alle seine Funktionen, darunter auch Live- und persönliche Unterstützung sowie die Augmented Reality-Funktion [Splashtop AR](#). Letztere hat es dem IT-Team ermöglicht, Geräteausfallzeiten um 50 % zu reduzieren. Peter Pane Restaurants profitieren mit Splashtop Enterprise von mehr Freiheit, Flexibilität und Sicherheit.

Die Herausforderung: Unterstützung von mehr als 1.000 Endpunkten an 46 Standorten mit einzigartigen Support-Anforderungen

Paniceus Systems beschäftigt 10 Mitarbeiter, die für die Betreuung der gesamten Peter Pane-Franchise und ihrer mehr als 1.000 Endgeräte (Windows POS-Handgeräte und stationäre POS-Terminals, iPads und andere iOS-Geräte, Büro-PCs an jedem Standort und am Hauptsitz des Unternehmens) zuständig sind.

TeamViewer, die damalige Lösung für die Fernunterstützung, war zu komplex geworden. Da jeder Standort einzigartige Anforderungen an die Fernunterstützung hat, muss die IT ihre Richtlinien für Fernunterstützung schnell anpassen und mit nicht technischen Teams an jedem Standort koordinieren können. Als Björn sich an TeamViewer wandte, verwies man ihn an Online-Supportforen. Die mangelnde Unterstützung frustrierte ihn.

Paniceus benötigte außerdem eine fachkundige Koordination und eine solide Dokumentation, um sicherzustellen, dass hinsichtlich der Bestandsaufnahme und der Sicherheit nichts übersehen wurde. „Die Dokumentation muss korrekt sein, denn wir müssen wissen, welche Geräte woran angeschlossen sind. Die bestehende Lösung war einfach zu kompliziert und teuer geworden“, sagt Björn Runge, IT-Leiter bei der Paniceus Group.

Björn beschloss daher, eine Ersatzlösung für den Fernsupport zu finden, die sein Team schnell implementieren konnte. Die neue Lösung musste einfach konfigurierbar sein, um mit dem kontinuierlichen Wachstum und den Veränderungen bei Peter Pane Schritt halten zu können. „Das Wichtigste für uns war eine sichere, intuitive und benutzerfreundliche Lösung“, erklärt Björn.

Paniceus benötigte eine Lösung mit den folgenden Merkmalen, um TeamViewer zu ersetzen und technischen und nicht technischen Benutzern Fernunterstützung zu bieten:

- **Sicherheit:** Eine DSGVO-konforme Lösung, die den höchsten Sicherheitsstandards entspricht.
- **Einfachheit:** Eine intuitive, einfach zu bedienende und zu konfigurierende Lösung.
- **Unkomplizierte Einführung:** Eine schnelle Implementierung und ein Online-Portal mit selbsterklärenden Hinweisen.
- **Ein zentraler Ansprechpartner:** Ein zentraler Ansprechpartner beim Kundensupport, um schnell Antworten zu erhalten, falls während der Einführung an mehreren Standorten Probleme auftreten.
- **Audit-fähige Dokumentation:** Audit- und Protokolldateien, um leichter prüfen zu können, wer auf die Systeme zugegriffen hat.
- **Klare, erschwingliche Preise:** Schätzung und Reduzierung der Kosten für die Fernunterstützung, um eine Erweiterung nach der Pandemie zu ermöglichen.



„Mitarbeiter per FaceTime zu kontaktieren und so zu versuchen, ein Problem zu klären, ist eine Sache. Mit Splashtop AR kann ich die Mitarbeiter virtuell unterstützen und direkt auf dem Bildschirm auf Dinge zeigen. Der Support ist so wesentlich einfacher für uns.“

Björn Runge
IT-Leiter bei Paniceus

Paniceus wechselt zu Splashtop Enterprise + Splashtop AR

Nach der Evaluierung verschiedener Fernzugriffslösungen wie AnyDesk und FastViewer entschied sich Paniceus für einen Wechsel von der unhandlichen Lösung TeamViewer zu Splashtop Enterprise. Bei den Tests erkannte das IT-Team schnell, dass Splashtop Enterprise über alle erforderlichen Funktionen verfügt und zusätzlich noch eine weitere bietet, die das Team gar nicht auf dem Schirm hatte – Augmented Reality.

Einfach zu implementieren: Sowohl die IT-Mitarbeiter als auch die Endbenutzer fanden die On-Demand-Funktion von Splashtop Enterprise für die Fernunterstützung (SOS) unglaublich einfach zu implementieren und zu nutzen. „Es ist in jeder Hinsicht einfach – Implementierung, Einführung an den Standorten, benutzerdefinierte Konfiguration nach Bedarf“, so Björn. „Die Richtlinien für Clients sind sehr präzise und machen die Konfiguration besonders einfach.“

Optimierte Konfiguration über GPO (Group Policy Object): Paniceus hatte oft Schwierigkeiten bei der Konfiguration von Implementierungsrichtlinien. Wenn die Konfiguration über die Cloud an den Client verteilt werden musste, trat ein Problem auf, und das Team musste eine XML-Datei schreiben und als Teil des Installationsprozesses hochladen. Das kostete nicht nur Zeit und Ressourcen – die Konfiguration ging auch verloren, wenn das Produkt deinstalliert wurde, und musste dann erneut an alle verteilt werden.

Mithilfe der einfachen GPO-Einstellungen von Splashtop kann das IT-Team von Paniceus jetzt schnell benutzer- und gruppenspezifische Änderungen vornehmen. „Wir müssen uns keine Sorgen mehr machen und sagen: ‚Es gibt hier leider keine Konfigurationsschnittstelle‘ oder ‚Wie hat sich Adobe Reader verhalten, und wie hat sich Windows verhalten?‘ Die GPO-Einstellungen steuern, wie sich Splashtop auf konsistente Weise verhält“, so Björn.

Unterstützung für jedes Gerät: Paniceus gefiel vor allem, dass mit Splashtop mehrere Gerätetypen und Betriebssysteme innerhalb derselben Benutzersitzung unterstützt werden können. Denn ein einzelnes Restaurant kann selbst während einer kurzen



„In manchen Fällen benötigen mehrere Mitarbeiter Unterstützung, die möglicherweise unterschiedliche Plattformen verwenden, etwa einen PC und ein iPhone. Da wäre es natürlich nicht gut, wenn der IT-Spezialist sagt: ‚Sorry, ich kann dir nicht helfen, weil du ein Handheld benutzt. Ich kann nicht sehen, was auf deinem Bildschirm passiert‘. Das will man nicht“, erklärt Björn. „Splashtop ist hierfür gewappnet und erlaubt es uns, mittendrin zwischen Geräten zu wechseln. Es gibt viele Möglichkeiten, einfachen Support zu ermöglichen.“

Augmented Reality für visuellen Support: Das Hauptaugenmerk der meisten Mitarbeiter bei Peter Pane ist die Gastfreundschaft, nicht die Technik. Die Standard-Fernunterstützung ist für sie daher nicht immer ausreichend, wenn es um Probleme mit Kabeln, Routern und Servern geht. Paniceus hat es in solchen Fällen mit FaceTime und anderen Video-Apps versucht. Allerdings ermöglichen diese es IT-Supporttechnikern nicht, Probleme effizient zu beheben.

Mit Splashtop Splashtop AR kann Paniceus den Mitarbeitern visuellen Support anbieten. „Nun kann der IT-Spezialist sagen: ‚Lass mich einen Blick darauf werfen‘. Und der Benutzer kann direkt auf Dinge zeigen und das Problem im Video beschreiben. Das macht es wirklich kinderleicht. Kabelwechsel, Neustarts usw. lassen sich nun problemlos durchführen“, erklärt Björn.

Als Björn darum gebeten wurde, Splashtop in drei Worten zu beschreiben, fiel es ihm schwer, nur drei zu nennen:

„Die drei Worte sind: einfach, erschwänglich und sehr guter Support. Ich schätze, das sind fünf Worte, aber sehr guter Support ist nun mal wichtig.“

Die Ergebnisse: Schnelle Implementierung, Anpassung und innovative AR sorgen für einen hohen ROI

Das Restaurantgeschäft und der IT-Support haben eines gemeinsam: Um erfolgreich zu sein, sind Einfachheit und Geschwindigkeit gefragt. Und genau deshalb bietet Splashtop Enterprise enorme Vorteile für Paniceus Systems, so Björn. „Mit Splashtop haben wir alles unter Kontrolle – von der Registrierung über Gruppenrichtlinien bis hin zu zugehörigen Elementen. So konnten wir Splashtop schnell in unserer Umgebung implementieren. Nachdem wir die Lösung auf den ersten Clients implementiert hatten, passten wir die Konfiguration am nächsten Tag leicht an und erweiterten die Implementierung dann auf 100 weitere Clients.“

Für die Peter Pane Restaurants bedeutet die Umstellung weniger Ausfallzeiten, wenn Probleme mit den Kassensystemen und anderen Geräten auftreten. **So konnten die Geräteausfallzeiten bei komplexen Problemen dank visuellem Support mit Splashtop AR um 50 % reduziert werden.** Darüber hinaus müssen sich IT-Spezialisten nicht mehr zu den Standorten in Deutschland und Österreich begeben, sondern können auftretende Probleme direkt beheben, was Zeit und Geld spart.

Insgesamt hat Paniceus hervorragende Erfahrungen mit Splashtop Enterprise gemacht. Es hat ihnen nicht nur geholfen, die Ausfallzeiten zu reduzieren, sondern es ist auch die perfekte Lösung, um sie bei ihrer Expansion zu unterstützen. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit Splashtop freuen sich Björn und sein Team darauf, in Zukunft weitere Funktionen auszuprobieren (z. B. die neuen [Service Desk-Funktionen von Splashtop](#)).

**„Ich würde Splashtop jedem empfehlen“, sagt Björn.
„Aber überzeugen Sie sich am besten selbst davon, wie einfach die Bedienung ist und wie der Kundensupport davon profitiert.“**



Über Peter Pane und Paniceus Systems

Paniceus Systems bietet IT-Support für Peter Pane, eine wachsende Restaurant-Franchise mit Sitz in Lübeck sowie 46 Restaurants in Deutschland und Österreich. Peter Pane beschäftigt über 1.500 engagierte Fachkräfte aus der Dienstleistungsbranche und ist bekannt für seine leckeren Burger und den exzellenten Kundenservice.

Über Splashtop Enterprise

Splashtop Enterprise ist eine All-in-One-Lösung für Fernzugriff und Fernsupport für Unternehmen. Leistungsstarke Remote-Sitzungen und ein robuster Funktionsumfang ermöglichen produktive Fernarbeit selbst für Kreativagenturen, die High-End-Workstations und -Software nutzen. IT-Teams können auf einfache Weise einen sicheren Fernzugriff für Mitarbeiter einrichten und verwalten sowie Workstations und Mitarbeitergeräte effektiv unterstützen.

Weitere Informationen finden Sie unter

splashtop.com/enterprise

Splashtop AR: Splashtop Splashtop AR wurde für mobile Mitarbeiter konzipiert, die Unterstützung von einem Techniker, Vorgesetzten oder Kollegen benötigen. Dank dieser Funktion können Sie Mitarbeitern oder Kunden vor Ort helfen und Aufgaben wie die Produkteinrichtung oder Wartung von Hardware per Fernzugriff mit visuellen Hilfsmitteln erledigen.

„Mit Splashtop haben wir alles unter Kontrolle – von der Registrierung über Gruppenrichtlinien bis hin zu zugehörigen Elementen. So konnten wir Splashtop schnell in unserer Umgebung implementieren.“

Björn Runge
IT-Leiter bei Paniceus