

TeamViewer: Wachstum heißt Veränderung

Mit einer neuen Digital Experience Technologie in die Zukunft

TeamViewer ist ein globales Technologieunternehmen mit Wurzeln im schwäbischen Göppingen. Das Unternehmen hat 1.400 Mitarbeiter weltweit und im Jahr 2022 einen Umsatz von 566 Millionen Euro erzielt. 2019 feierte TeamViewer den größten europäischen Börsengang des Jahres sowie kurz darauf die Aufnahme in den MDAX. Mit seiner 18-jährigen Erfolgsgeschichte zählt TeamViewer heute zu den führenden Anbietern von Remote-Connectivity-Software und industriellen Augmented-Reality-Lösungen.



Weltweite Vernetzung, Technologisierung aller Lebensbereiche und mehr Bewusstsein für Nachhaltigkeit: In diesem Kontext steht das Ziel, grenzenlose Konnektivität und digitalen Support zu ermöglichen – für Privatpersonen genauso wie für Unternehmen jeder Größe und aus allen Branchen.








Lösungen

Adobe Experience Manager als Teil der Adobe Experience Cloud

- AEM Sites
- AEM Forms
- AEM Assets
- Dynamic Media
- Adobe Commerce
- Adobe Marketo
- Adobe Analytics
- Adobe Target

Ergebnisse

-  **SIGNIFIKANTE SYNERGIEEFFEKTE** durch Adobe Plattform-Strategie
-  **VERKÜRZTE TIME-TO-MARKET ZEITEN** für neue Websites und Kampagnen
-  **VERBESSERTE CUSTOMER EXPERIENCE** zentralisierte Content-Strategie
-  **OPTIMIERTE DATENQUALITÄT** durch intelligente Formulare
-  **ERWEITERTE DATENBASIS** durch konsequentes Tracking

TeamViewer setzt bei Globalisierung auf neue Digital Experience Platform

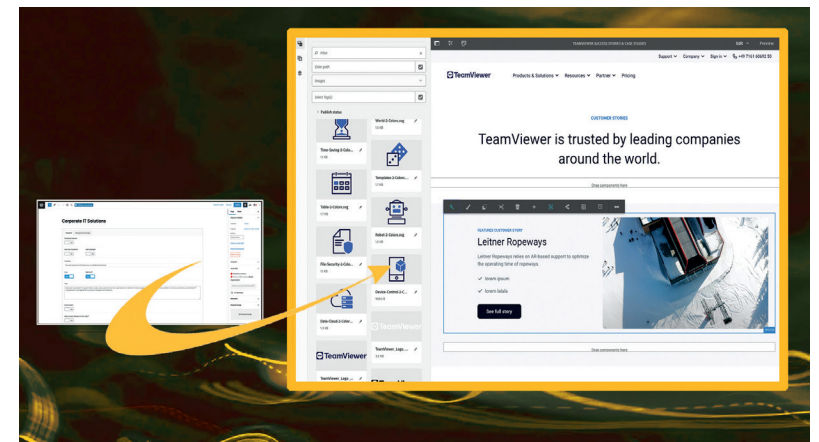
Die teamviewer.com gehört, gemessen am Website Traffic, zu den 5.000 größten Websites der Welt. Die Website ist für Teamviewer einer der wichtigsten Kanäle zum Endkunden und beinhaltet alle Produkte und Services, einen Download-Bereich, eShop, Formulare, Support und Dokumentationen sowie die Bereiche Investors Relations und HR.

Mit den ambitionierten Wachstums- und Internationalisierungszielen wurde den Verantwortlichen bei TeamViewer schnell klar, dass das bestehende Open Source Content Management System Wordpress den Anforderungen an Skalierung, Wartbarkeit und Personalisierung auf lange Sicht nicht mehr gerecht werden würde.

Es galt, eine neue technische Basis für eine personalisierbare, globale Digital Experience Platform auf Enterprise Niveau zu kreieren – das war der Startschuss für ein neues Plattform-Projekt:

Adobe Experience Manager wird das bisherige Web Content Management System WordPress ersetzen. Die Stakeholder bei TeamViewer wollten die Vorzüge der neuen Plattform schnellstmöglich nutzen. Daher entschloss man sich für einen hybriden Ansatz und eine schrittweise Migration von WordPress nach AEM während des Live Betriebs. Dadurch wurde Content über einen längeren Zeitraum parallel von zwei Systemen gespeist (WordPress und AEM). Die Startseite wie auch die Hauptnavigation waren von Anfang an auf AEM live und eine Vielzahl der Contentseiten kamen – für den User nicht wahrnehmbar – zunächst noch aus WordPress. Durch die Verwendung sogenannter AEM Experience Fragments kann WordPress sukzessive abgelöst werden.

Um Marketing Automation kümmert sich seit Mitte 2022 Marketo Engage und Web-Formulare werden über AEM Forms ausgespielt. Adobe Target wird zukünftig als Personalisierungs-Engine eingesetzt. In einer weiteren Ausbaustufe wird Adobe Commerce headless integriert.



Von der Eingabemaske zum grafischen User Interface >>

TeamViewer Germany GmbH

Gegründet: 2005

Umsatz: ca. 566 Mio. € (2022)

Mitarbeiter: ca. 1.400 (2022)

Unternehmenssitz: Göppingen

www.teamviewer.com

Partner

eggs unimedia, München

www.eggs.de



Die Beweggründe für den Wechsel in die Adobe Technologie waren vielfältig

1. **Bessere Integration** von Adobe Commerce (wird bereits als Shop-Lösung eingesetzt) in die neue Digital Experience Plattform.
2. Berücksichtigung einer komplexer CDN-Infrastruktur mit **märktespezifischen Anforderungen** und als Voraussetzung für einen **temporären Hybridmodus**.
3. Einführung eines **Digital Asset Managements**, um die ca. 200.000 Assets in eine bessere Struktur zu bringen.
4. Beschleunigung der Time-to-Market Zeiten durch **Mandantenfähigkeit** (Multi-Site-Management) und **automatisierte Translation-Workflows** und zeitgleiche Unterstützung der Einhaltung von Compliance Anforderungen.
5. **Einführung eines zentralen Formular Managements**: Formulare sind strategische Berührungspunkte mit den Kunden und für die Lead Generierung entscheidend. Dank AEM Forms sind alle Sprachversionen eines Formulars Derivate des Masterformulars und mit diesem verbunden. Änderungen am Master vererben sich automatisch auf referenzierte Formulare. In der Vergangenheit waren bei TeamViewer über 600 unterschiedliche „Lead Generation Forms“ im Einsatz – in einer Sprache wohlgemerkt. Heute können Content Autoren aus 7 intelligenten Formulartypen auswählen, die alle Anwendungsfälle und Sprachversionen bei TeamViewer abdecken.
6. Optimierung der **Go-to-Market Geschwindigkeit**: Redakteure können mit Hilfe der bereits entwickelten Komponenten ohne Unterstützung des Developer-Teams komplexe Webseiten aufzubauen. Das AEM WYSIWYG-Autoren-UI unterstützt sie dabei.
7. Steigerung der **Performance** als Erfolgsfaktor: Dynamic Media, Assets Renditions, Lazy Loading und weitere Maßnahmen sorgen für eine schnelle Website.
8. Gewährleistung einer **maximalen Verfügbarkeit und Sicherheit** durch Adobe Managed Service in MS Azure



Alex Lotz, eggs unimedia,
Tech Lead für TeamViewer

„Mir war von Anfang an klar, dass es hier um mehr geht als um technischen Support. Zusammen mit meinem Team an eggsperten wollen wir agil arbeiten und am Ende eines jeden Sprints das Maximal-Ziel erreichen.“

Entscheidungsfindung mit allen Beteiligten

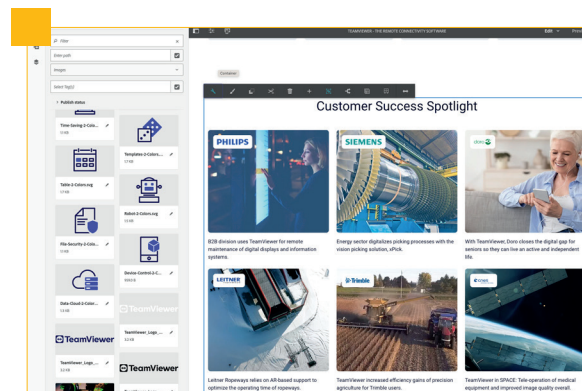
Eine Entscheidung dieser Tragweite zum Aufbau einer komplett neuen DX Plattform muss gründlich überdacht werden. Daher integrierten wir bereits in die Pre-Sales Phase die ersten Projektstrukturen. In unseren Weekly Meetings besprachen wir den Stand der Entscheidungsfindung mit allen am Prozess beteiligten Personen von TeamViewer, Adobe und eggs unimedia.

Seitens eggs unimedia wurde von Anfang an der potenzielle Tech Lead des Projekts, Alex Lotz, involviert. So konnte er sein Know-How aus unterschiedlichen Kundenprojekten einbringen und von Tag eins an Vertrauen zum Kunden aufbauen.

In den Meetings wurden offene Punkte und die ToDos der kommenden Wochen besprochen. Dazu gehörten die Durchführung maßgeschneiderter Demos, Meetings mit IT-Security, mit Cloud-Infrastruktur-Experten oder Referenz-Calls mit Adobe Kunden von eggs unimedia.

Wir arrangierten zudem einen Termin mit den Betreibern der Adobe.com, da deren Businessanforderungen mit denen von TeamViewer vergleichbar sind.

Auch vor Ort in Göppingen traf man sich zu einem 3-tägigen Workshop mit technischen Experten von Adobe, TeamViewer und eggs unimedia. Für Detail-Sessions wurden selektiv auch internationale Experten aus den globalen Engineering Teams (Marketo, Adobe Commerce, Security) dazugeschaltet.



Autorenansicht zur Website-Erstellung mit AEM Sites



Tania Sperling, TeamViewer Germany GmbH,
Director Digital Platforms

„IT ist Vertrauenssache. Vertrauen ist die Folge von Vertrauenswürdigkeit und entsteht, wenn man dem Gegenüber Kompetenz, Verlässlichkeit, Ehrlichkeit, Authentizität und Respekt entgegenbringt. Dann stimmt die Chemie zwischen den Parteien.“

Und dann muss man es „einfach machen“ – Die Umsetzung

Noch lange nicht am Ziel, aber sicherlich schon um viele Erfahrungen reicher. Das Team vertraut einander und sieht die Vorteile des agilen Ansatzes (Scrum) in der Zusammenarbeit. So konnten schon große Etappenziele erreicht werden, die das Momentum für Marktwachstum und Internationalisierung in Gang setzten.

Die Website ist in 18 Sprachen verfügbar und deckt in den jeweiligen Sprachversionen die besonderen Ansprüche von über 59 Märkten ab.

Mit dem richtigen Partner schon viel erreicht

- ✓ Aufbau einer neuen Digital Experience Platform
- ✓ Aufbau eines dedizierten und bedürfnisgerechten Rollen- und Rechte-Systems
- ✓ Entwicklung von Komponenten auf Basis der AEM Core Components
- ✓ Entwicklung von Formularen (Contact Us Form, Request Demo, E-Mail Sign Up, Promotion, Trial, Webinar & Event Registration und Whitepaper Download) für eine einfache Integrierbarkeit in die Website
- ✓ Konsequente Nutzung von Content und Experience Fragments, um frühzeitig die Weichen für das Ausspielen von Headless Content zu stellen
- ✓ Einbindung von Web Analytics zum Tracking von Website und Formularen
- ✓ Einbindung von Adobe Target für die Personalisierung auf der Website
- ✓ Einbindung des „Onetrust“ Consent Management Systems
- ✓ Knowledge-Transfer: Durchführung von Schulungen für das Autorenteam
- ✓ Einbindung der vorhandenen AEM Workflows für Automatisierung

Herausforderungen

- Stufenweise Migration des gesamten Contents und der Funktionalitäten im Hybrid-Modus
- Einbindung bestehender Lösungen und CDN-Infrastruktur
- Organisiertes Asset Management
- Professionelles Formularmanagement
- Schnelle Umsetzungsmöglichkeiten durch Multi Site Management und automatisierte Translation-Workflows
- Performance-Steigerung
- Maximale Verfügbarkeit und Sicherheit

Lösungen

Adobe Experience Manager als

Teil der Adobe Experience Cloud

- AEM Sites
- AEM Forms
- AEM Assets
- Dynamic Media
- Adobe Commerce
- Adobe Marketo
- Adobe Analytics
- Adobe Target

Ausblick

TeamViewer verfolgt ambitionierte Wachstumsziele. Die Website nimmt dabei eine zentrale Rolle der zukünftigen digitalen Vermarktungsstrategie ein. Mit Shop und Plattform des gleichen Technologieanbieters nutzt TeamViewer die Synergien und stellt damit die Weichen für den bereits eingeschlagenen Wachstumspfad. Im Projektverlauf wurde Adobe Analytics nachlizensiert, um GA3 abzulösen und um Reporting, Tracking und Personalisierung auf eine neue Ebene zu heben.

Aktuell forciert TeamViewer den Knowledge Transfer und Change Prozess. TeamViewer-Entwickler machen sich „on the job“ mit der neuen Technologie vertraut und werden perspektivisch die Verantwortung für die Adobe Lösung übernehmen.

Zudem finden Evaluierungen weiterer Adobe Technologien statt, um das Maximum aus der vorhandenen Plattform herauszuholen.

Autorenansicht zur Formularerstellung mit AEM Forms