



## Case Study: Sparkassengruppe

# Effizienz erster Klasse: eBanking-Support mit Netviewer.

Rund 2,8 Millionen Kunden betreut die Sparkassengruppe in ihren über 1.000 Filialen und bietet ihnen per Online-Banking eine komfortable und sichere Möglichkeit für alle finanziellen Transaktionen. Der erstklassige Support im s ServiceCenter, dem Callcenter der Sparkassen, gehört natürlich dazu: Mit der Desktop-Sharing-Lösung Netviewer können die Berater jederzeit mit wenigen Klicks auf den Bildschirm ihrer Kunden schauen und ihnen per Zeigepfeil bei der Korrektur der Einstellungen oder der Installation von Updates helfen – ohne Aufwand, dafür mit voller Sicherheit. Das Serviceteam konnte damit die Kundenbesuche durch externe Techniker um über 50 Prozent reduzieren.

### „Was sehen Sie gerade auf Ihrem Bildschirm?“

Beim Finanztransfer zählt höchste Sicherheit, und sämtliche Transaktionen müssen reibungslos funktionieren – das gilt besonders im Geschäftsbereich. Für die eBanking-Berater bringt der reine Telefonsupport zahlreiche Herausforderungen mit sich, weil durch Rückfragen so manche simple Lösung unnötig kompliziert wird. Besser wäre, man könnte direkt auf den Kundenbildschirm sehen. Daher hat die Sparkassengruppe intensiv nach einem Desktop-Sharing-Service gesucht, der für Kunden und Mitarbeiter sehr einfach zu nutzen ist und gleichzeitig die Sicherheitsanforderungen eines Finanzinstituts uneingeschränkt erfüllt.

### Ohne Installation. Ohne Probleme.

„Effizienz ist ein permanentes Thema für uns, daher sind wir immer auf der Suche nach Verbesserungen“, erklärt Teamleiter Stefan Herles vom s ServiceCenter. Sein Callcenter hat federführend für die gesamte Sparkassengruppe verschiedene Lösungen evaluiert, um den Support mit direktem Blickkontakt noch besser zu machen und gleichzeitig die Anzahl der Kundenbesuche zu reduzieren.



Die Sparkassengruppe besteht aus der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG als der sektoralen Leadbank, der Zweiten Wiener Vereins-Sparkasse und den 53 Bundesländersparkassen und ihren Tochterunternehmen (Verbundpartnern).

In über 1.000 Filialen bietet die Sparkassengruppe rund 2,8 Millionen Kunden eine umfassende Produktpalette von Vermögensbildung über Finanzierung bis hin zur Versicherung. Die Sparkassengruppe wies Ende 2006 eine Bilanzsumme von 138,5 Milliarden Euro aus und beschäftigt knapp 16.000 Mitarbeiter (mit Verbundpartnern fast 18.000).



Die wichtigsten Kriterien bei der Auswahl:

- Einfache, intuitive Bedienung
- Keine Installation der Software
- Hoher Sicherheitsstandard
- Problemlose Verbindung trotz Firewall
- Transfermöglichkeit für große Dateien

### **Starten. Schauen. Perfekter Support.**

Netviewer onezone hat Herles und sein Team im Praxistest sofort begeistert. Berater und Kunde starten den webbasierten Service jeweils von ihrem PC aus und werden durch eine zufällig generierte Nummer miteinander verbunden – ohne vorherige Planung oder Installation. Der Berater kann nun auf dem Kundenbildschirm ausgewählte Anwendungen sehen und auf diese Weise sehr viel schneller falsche Einstellungen korrigieren oder die Installation eines Updates unterstützen. Im Ernstfall hilft ein externer Technikerservice direkt vor Ort. Diese Kundenbesuche wurden um mehr als 50 Prozent reduziert – ein schöner Erfolg, zumal auch den Kunden an der Hotline deutlich schneller geholfen werden kann.

Ganz besonders schätzt das elfköpfige Team im s ServiceCenter den Dateitransfer. Damit können sie die Kundendatenbank, die oft mehr als 50 MB groß ist, problemlos ins eigene Haus transportieren und analysieren. „Diese Datenbank müssten wir uns sonst vom Kunden auf CD brennen und schicken lassen“, beschreibt Teamleiter Herles, „da gehen gleich ein paar Tage verloren. Insgesamt brauchten wir bisher in komplexen Fällen etwa vier bis fünf Kundenkontakte, mit Netviewer geht das jetzt in einem Zug.“

### **Sehr guter Support. Sehr gutes Image.**

Auf Netviewer möchte er nicht wieder verzichten: „Unsere Kunden staunen immer wieder, dass wir ein solches Tool zur Hand haben, für uns ist das ein echter Imagegewinn.“ Bis zu zehnmal am Tag leisten die Mitarbeiter mit Netviewer herausragenden Support – nicht nur im s ServiceCenter, sondern auch in mittlerweile sechs weiteren Sparkassen, bei der Sparkassen Zahlungsverkehrsabwicklung GesmbH sowie bei den Sparkassentöchtern s IT Solutions AT Spardat GmbH und sDIS.

**„Unsere Kunden staunen immer wieder, dass wir ein solches Tool zur Hand haben. Für uns ist das ein echter Imagegewinn.“**

**STEFAN HERLES**  
TEAMLEITER E-BANKING-SUPPORT,  
S SERVICECENTER

### **Vorteile auf einen Blick**

- Unkomplizierter Support mit direktem Blick auf den Kundenbildschirm
- Spart über 50 Prozent der Kundenbesuche im Support
- Schnelle Analyse im eigenen Haus dank Dateitransfer
- Keine Installation, intuitive Bedienung
- Deutliche Steigerung der Effizienz und Kundenzufriedenheit
- Mehrfach zertifizierte Sicherheit

**Benelux:** Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0  
**France:** Paris +33 (0) 1 414 907 95  
**Italia:** Milano +39 02 479 507 81  
**Nordics:** Stockholm +46 (0) 8 410 416 00  
**Österreich:** Wien +43 1 532 1612-0  
**Schweiz:** Thalwil +41 (0) 44 722 800 0  
**UK & Irland:** Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

**Deutschland (Headquarter):** Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)

  
**netviewer**