



Case Study: SMA Europe AG

Support rund um den Globus

Das Softwarehaus SMA bietet seinen Kunden eine zentrale IT-Lösung, die die täglichen Aufgaben im Rechenzentrum automatisiert und damit wertvolle Ressourcen schafft. Effizienz zählt auch im eigenen Haus: Für den Support und die Unterstützung seiner weltweiten Kunden nutzt SMA den Webkonferenz-Service Netviewer Support. Damit sorgt das Team im Ernstfall dafür, dass alle Systeme in kürzester Zeit wieder laufen, und fördert durch den erstklassigen Service und Schulungen die Kundenbindung.

Guter Service, hohe Kundenbindung

Die täglichen IT-Routineaufgaben wie Updates und Neuinstallationen sind meist wenig anspruchsvoll, kosten aber eine Menge Zeit. SMA trägt mit seiner Software OpCon/xps dazu bei, diese Aufgaben zu automatisieren und zentral zu steuern. Dadurch spart die IT beim Kunden sehr viel Zeit, die an anderer Stelle besser genutzt werden kann. Neben dem Produkt spielt bei SMA die Kundenbetreuung eine wichtige Rolle: „Falls beim Kunden ein Problem auftritt, ist schnelle Reaktion gefragt – ganz besonders, wenn dadurch die Arbeitsfähigkeit eingeschränkt wird“, so Hans-Peter Süess, der bei SMA Europe für Support und Training zuständig ist. Dazu kommen typische Anwenderfragen nach der Funktionsweise der Software.

Zeit und Entfernung lassen es im Support meist nicht zu, mal kurz zum Kunden zu fahren: Die europäischen Kunden von SMA werden von der Schweiz aus betreut. Der rein telefonische Support indes gestaltet sich schwierig, weil der Kunde permanent seinen Bildschirm beschreiben muss, zahlreiche Rückfragen verzögern den Prozess zusätzlich. In der Schweiz suchte man daher intensiv nach einer Webkonferenz-Lösung, die den direkten Blick auf einen anderen Bildschirm erlaubt.



Software & Management Associates (SMA) ist eines der führenden Unternehmen für Workload-Management-Lösungen. Die Automations-Software OpCon/xps erlaubt die einfache Administration und Kontrolle von plattformübergreifenden Prozessen und Abläufen von jedem Punkt im Netz. Das Unternehmen wurde 1980 gegründet. Der Hauptsitz ist in Houston, Texas, das Europageschäft wird von der SMA Europe AG in der Schweiz betreut.



Unkompliziert und sicher

„Wir wollten eine unkomplizierte Lösung, die vor allem beim Kunden ohne technischen Aufwand funktioniert und dennoch alle sicherheitsrelevanten Anforderungen abdeckt“, erläutert Hans-Peter Süess. Insgesamt waren bei der Auswahl von Netviewer Support als Webkonferenz-Lösung folgende Aspekte wichtig:

- Sehr einfache, intuitive Nutzung
- Direkter Start ohne Installation
- Fernsteuerung und Dateitransfer
- Firewall-Kompatibilität
- Plattformunabhängigkeit
- Umfassende Sicherheit

Mit wenigen Klicks können die Supportmitarbeiter nun mit ihren Kunden kommunizieren, als säßen sie direkt daneben. Umständliche Beschreibungen entfallen, die relevanten Fragen sind schnell geklärt. Die Supportmitarbeiter von SMA nutzen darüber hinaus die integrierte Fernsteuerung und auch den Dateitransfer, um beispielsweise Updates oder Logfiles zu übertragen.

Spontane Schulungen

Im Rahmen einer Webkonferenz lassen sich außerdem kleine Schulungen durchführen, um eine bestimmte Funktion live vorzuführen – ein Angebot, das die Kunden gerne nutzen. Überhaupt ist das Feedback durchweg positiv: Die neue, effizientere Art des Supports kommt sehr gut an.

„Wir kopieren den Netviewer Client beim Kunden auf Wunsch direkt ins System oder sie bekommen ihn auf unserer Homepage. Dann müssen sie die Datei nur noch ausführen und das war's. Was will man mehr?“, beschreibt Hans-Peter Süess. Die intuitive Bedienung ist für ihn ein weiterer klarer Vorteil, der die Akzeptanz sowohl bei den SMA-Mitarbeitern als auch bei den Kunden stark fördert.

Ausweitung auf andere Bereiche

Inzwischen nutzen nicht nur die europäischen, sondern auch die amerikanischen Supportkollegen Netviewer fast täglich, um virtuell mit wenigen Klicks bei ihren Kunden auf der ganzen Welt zu sein. Potenzial sieht Hans-Peter Süess außerdem in anderen Bereichen: „Netviewer unterstützt nicht nur den Support, sondern eignet sich auch sehr gut für das Marketing oder den Vertrieb, um unsere Produkte bei Interessenten zu präsentieren.“

„Netviewer muss nicht installiert werden, es ist sicher und für unsere Kunden absolut unkompliziert in der Nutzung – was will man mehr?“

HANS-PETER SÜESS

ENTERPRISE MANAGEMENT SOLUTION SPECIALIST

Vorteile auf einen Blick

- Effiziente Hilfe ohne Verzögerung
- Persönliche Schulung als Service
- Spart Zeit und personelle Ressourcen
- Sinnvolle Features wie Fernzugriff und Dateitransfer
- Sehr einfache Nutzung
- Ohne Installation
- Mehrstufiges Sicherheitskonzept

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0

France: Paris +33 (0) 1 414 907 95

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

netviewer