



Case Study: Siemens Global Procurement Services

Schneller handeln mit Netviewer

Siemens Global Procurement Services (GPS) hat mit click2procure eine Plattform für die strategische und operative Materialbeschaffung entwickelt: Sie unterstützt das globale Einkaufsnetzwerk des Konzerns und hilft, weltweite Transparenz zu schaffen. Transaktionen sind hier oft nur eine Frage von Minuten – entsprechend wichtig ist der schnelle und effiziente Helpdesk-Service: GPS setzt dafür schon seit über drei Jahren mit Begeisterung die Desktop-Sharing-Software Netviewer Support ein und konnte dadurch die Reaktionszeit um rund 40 Prozent verbessern.

Support in Sekunden

Die konzernweit eingesetzte elektronische Einkaufsplattform basiert auf drei Säulen: Information, Sourcing und Ordering. Rund um diese drei Bereiche gibt es viele Funktionen für die Teilnehmer: Lieferanten können ihr Profil sowie ihren Katalog hinterlegen und bekommen tagesaktuelle Bedarfsinformationen. Kunden wiederum haben sämtliche Konditionen und Termine sowie die Bewertung der Lieferanten fest im Blick. Mit diesen Daten und den fein aufgeschlüsselten Suchfunktionen lässt sich der weltweite Beschaffungsmarkt detailliert beobachten und analysieren. Die Plattform bietet darüber hinaus auch die Möglichkeit, elektronische Ausschreibungen und Online-Auktionen zu initiieren und Transaktionen sicher abzuwickeln. Kurz: click2procure ist vom ersten bis zum letzten Schritt des Einkaufs die zentrale Drehscheibe aller angeschlossenen Handelspartner.

Das technische Helpdesk ist ein zentraler Bereich dieses Marktplatzes: Gerade bei Auktionen ist Zeit ein wichtiger Faktor, und an der schnellen Antwort auf die Supportanfrage eines Marktteilnehmers hängt oft ein lukrativer Auftrag. Dementsprechend müssen die Supportmitarbeiter immer zur Stelle sein und die Anfragen so schnell wie möglich beantworten – ausgezeichneter Service ist nicht zuletzt ein strategisches Kriterium für die Akzeptanz und den Ausbau einer solchen Procurement-Plattform.

SIEMENS

Mit den Procurement Services von Siemens IT Solutions und Services lassen sich vielfältige Beschaffungsprozesse bündeln. Die rund 44.000 Teilnehmer der Einkaufsplattform click2procure beispielsweise profitieren von der größeren Markttransparenz und können Einsparpotenziale im Einkauf maximal ausschöpfen. Siemens IT Solutions und Services erwirtschaftet weltweit mit etwa 43.000 Mitarbeitern einen jährlichen Umsatz von rund 5 Milliarden Euro.



netviewer

Bei reinem Telefonsupport ergeben sich jedoch immer wieder Missverständnisse und umständliche Rückfragen wie „Was ist denn gerade auf Ihrem Monitor zu sehen?“ oder „Welcher Fehlercode wird angezeigt?“ Um solche Komplikationen zu vermeiden und den Support so kundenfreundlich wie möglich zu gestalten, suchte GPS ein Tool für schnelles und unkompliziertes Desktop-Sharing. Neben dem Sicherheitsaspekt spielte das Handling eine zentrale Rolle bei der Auswahl: Eine entsprechende Lösung muss angesichts der über 44.000 Teilnehmer des Marktplatzes und rund 3.000 Supportanfragen im Monat ohne Installation funktionieren und vor allem intuitiv zu bedienen sein.

Überzeugt vom ersten Moment

Netviewer überzeugte die Verantwortlichen bereits während der Testphase durch das gut durchdachte Panel und das einfache Handling. Die Implementierung verlief problemlos, da der Service den allgemeinen Internet-Port 80 nutzt und damit durch fast jede Firewall hindurchkommt. Und die Mitarbeiter? „Alle ganz begeistert“, berichtet Customer Service Manager Iris Linner. Die Aufgaben im Einzelnen:

- Schneller und effizienter 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support für click2procure. Über das Profilmanagement lassen sich für jedes Level unterschiedliche Funktionalitäten definieren.
- Netviewer wird auch für die organisatorische Kommunikation mit Lieferanten genutzt, die sich bei click2procure anmelden.
- In der Konferenzversion Meet unterstützt Netviewer außerdem das Projektmanagement durch Online-Meetings inklusive integrierter VoIP-Funktion und Whiteboard. Das Ergebnis: deutlich gesunkene Reise- und Arbeitskosten.

Fazit: Rundum zufriedene Kunden

Inzwischen nutzen allein im Support rund 150 Mitarbeiter das Tool, die ihre Responsezeiten um rund 40 Prozent verbessert haben. „Mal abgesehen davon, dass wir viel Zeit und Geld einsparen, können wir unsere Kunden viel besser betreuen“, resümiert Iris Linner die Vorteile von Netviewer. „Die Kundenzufriedenheit ist deutlich gestiegen, denn wir können nicht nur schneller reagieren, sondern sparen auch Folgeanrufe, weil wir mit Netviewer gezielter und vor allem sehr anschaulich antworten.“

„Unsere Mitarbeiter sind völlig von Netviewer begeistert. Hier reißen sich alle um die Lizenzen.“

IRIS LINNER
CUSTOMER SERVICE MANAGER

Vorteile auf einen Blick

- effizienter, schneller Support für über 3.000 Anfragen pro Monat
- um 40 Prozent kürzere Reaktionszeiten
- konfigurierbare Profile
- keine Installation, ad hoc einsetzbar
- unabhängig von Bandbreite und Firewall
- einfache, intuitive Bedienung
- mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept
- keine Lizenzkosten für Kunden
- vollständige Integration in die Helpdesk-Software

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