



Case Study: *SOFTECH* GmbH

Effiziente Entwicklung in verteilten Teams

Als Software-Hersteller begleitet *SOFTECH* den kompletten Bauplanungsprozess, beginnend bei der Ausschreibung bis zur angepassten CAD-Lösung für weltweite Kunden und Bauprojekte. Um die Kommunikation mit den Entwicklern und Distributoren an weltweit verteilten Standorten zu unterstützen, nutzt das Unternehmen den Web-Conferencing-Service *Netviewer*. Durch die visuelle Zusammenarbeit per Internet werden die Entwicklungs- und Vertriebsprozesse verbessert – und das Unternehmen gewinnt einen Vorsprung am Markt.

Abstimmung in Vertrieb und Entwicklung

In der Softwarebranche müssen Unternehmen besonders flexibel und schnell agieren, um einen Wettbewerbsvorteil zu erreichen. Die Anforderungen an ihre Produkte wechseln in rasantem Tempo, entsprechend kommt es im Entwicklungsprozess auf gut vernetzte, effiziente Zusammenarbeit an – besonders, wenn das Entwicklungsteam wie bei *SOFTECH* an fünf Standorten zwischen München und Magdeburg verteilt ist. Pro Jahr erscheinen typischerweise eine neue Vollversion und zwei bis drei Updates für jede Anwendung.

Auch im zweistufigen Vertrieb erfolgt die Abstimmung über weite Distanzen: Weltweit gibt es über 40 Vertriebspartner, die regelmäßig geschult werden. Darüber hinaus erhalten sie punktuelle Vertriebsunterstützung und natürlich Hilfe im Supportfall. Hierbei spielt ebenso wie bei der Entwicklung die visuelle Komponente eine zentrale Rolle: „Gerade im internationalen Bauwesen ist es wegen unterschiedlicher Bauweisen und Anforderungen der einzelnen Länder sehr wichtig, die Dinge nicht nur zu beschreiben, sondern auch zu zeigen“, erläutert Michael Müns, Leiter des Produktmanagements. So kann dann zum Beispiel der lokale Vertrieb ein klareres Feedback an das Entwicklungsteam geben.



SOFTECH ist ein weltweit aktives Software-Unternehmen, das eigene CAD- und AVA-Systemlösungen für Architekten, Planer, Ingenieure, Kommunen und Unternehmen der Bauindustrie entwickelt, vermarktet und vertreibt. Der Hersteller bietet darüber hinaus mit Installation, Schulung und Hotline-Support einen kompletten Service für seine Produkte an.



Direkte, klare Kommunikation

Um die verschiedenen Aspekte zu visualisieren, entschied sich das Unternehmen für den Web-Conferencing-Service Netviewer: Mehrere Teilnehmer können dadurch vom eigenen Arbeitsplatz aus gemeinsam Dokumente oder Konstruktionen besprechen, ohne Missverständnisse oder Zeitverluste.

„Die Effizienz unserer Kommunikation hat sich um ein Vielfaches erhöht“, bestätigt Michael Müns. „Wir sind schneller und können dadurch die Entwicklung unserer Software besser vorantreiben. Das ist ein großer strategischer Vorteil.“ Die wichtigsten Kriterien für die Auswahl waren der schnelle Bildaufbau über alle Bandbreiten hinweg und die Tatsache, dass Netviewer nicht installiert werden muss, sondern direkt aus dem Intra- oder Internet gestartet wird. Mittlerweile kommt der Service mehrmals täglich zum Einsatz und ist bei vielfältigen Aufgaben fest etabliert:

- Koordinierung und Feinabstimmung der Entwicklung an fünf Standorten, vor allem in der Beta-Phase
- Vertriebsschulung der Distributoren und Händler für die einzelnen Produkte und Updates
- Punktuelle Vertriebsunterstützung vor wichtigen Kundengesprächen
- Visuell unterstütztes Feedback des Vertriebs an die Entwicklung zur besseren Anpassung an länderspezifische Bauweisen und -vorschriften
- 1st- und 2nd-Level-Support bei Anfragen und Problemen der Vertriebspartner oder derer Endkunden.

Eine Lösung für alle Bereiche

„Es gibt fast keinen Bereich, in dem wir Netviewer nicht einsetzen können“, resümiert Michael Müns den Nutzen des Services. So sei zum Beispiel der nationale und internationale Support wegen der Distanzen ohne Netviewer kaum mehr denkbar. Neu ist, dass sich Vertriebspartner vor einem großen Kundengespräch per Web-Conferencing noch Tipps und Argumente holen können: „Das wäre früher nicht möglich gewesen, dazu hätte man sich treffen müssen.“

Insgesamt präsentiert sich Web-Conferencing mit Netviewer als wertvolle Unterstützung in den zentralen Bereichen des Unternehmens. Durch die verbesserte Kommunikation werden die Entwicklungszyklen besser genutzt und der Vertrieb optimiert – das wiederum bringt direkte Vorteile am Markt.

„Die Effizienz unserer Kommunikation hat sich um ein Vielfaches erhöht und wir können die Entwicklung unserer Produkte besser vorantreiben – ein großer strategischer Vorteil.“

MICHAEL MÜNS
LEITER PRODUKTMANAGEMENT

Vorteile auf einen Blick

- Visuelle Kommunikation in der Entwicklung
- Vertriebsschulungen für Distributoren und Händler weltweit
- Persönliche Vertriebsunterstützung vor wichtigen Kundenterminen
- Voice-over-IP spart zusätzlich Telefonkosten
- Umfrage-Funktion erleichtert die Verständniskontrolle
- Intuitive Bedienung
- Blickrichtungswechsel und Zeigepfeil
- Keine Installation
- Durchdringt fast jede Firewall
- Zertifiziertes Sicherheitskonzept

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


netviewer