



## Case Study: Trostberg

# Gemeinde-Support auf kürzestem Weg

Die EDV-Abteilung der Stadt Trostberg ist bei allen Computerfragen die erste Anlaufstelle für die rund 200 Mitarbeiter in der eigenen Gemeinde. Viele Probleme können in wenigen Minuten erledigt werden, wegen der umständlichen Anfahrtswege aber mussten die Mitarbeiter früher teilweise tagelang auf Unterstützung warten. Mit dem Desktop-Sharing-Service Netviewer onezone gelingen diese Aufgaben deutlich schneller und effizienter – ohne Anfahrt und Wartezeit. Darüber hinaus kann die Gemeinde öffentliche Gebäude per Fernsteuerung mit Netviewer sehr punktgenau heizen und damit Erdgas einsparen.

### **Netviewer statt Anreise**

Wann immer in den städtischen Dienststellen von Trostberg ein PC hängt, eine Anwendung Fragen aufwirft oder ein Update fällig ist, landet die entsprechende Support-Anfrage auf dem Schreibtisch von Thomas Tausend, dem EDV-Systembetreuer der Stadt. In Spitzenzeiten wird er von einem externen Mitarbeiter unterstützt, den er bei Bedarf gegen eine Anfahrtspauschale plus Honorar anfordern kann.

Um Produktivitätspausen weitgehend zu vermeiden, sollten PC-Probleme schnellstmöglich gelöst werden. Aber selbst wenn Thomas Tausend sofort reagieren kann, dauert allein die Anreise eine gewisse Zeit, weil die verschiedenen Dienststellen wie Kindergarten, Klärwerk oder Jugendzentrum zum Teil weit auseinander liegen. Insofern war schon im Vorhinein klar, dass diese Aufgaben in erster Linie per Fernzugriff erledigt werden müssen. Dasselbe galt für die zentrale Heizungsanlage zweier Schulen, Turnhallen und des Kulturzentrums „Postsaal“: Wenn hier abends oder an Wochenenden geheizt wird, geht viel Energie verloren, bis der Hausmeister zum Ausschalten wieder vor Ort ist. Auch hier sollte der Fernzugriff für mehr Effizienz und Komfort sorgen.

Die Stadt Trostberg liegt sehr idyllisch in der Chiemgauer Voralpenlandschaft und zählt rund 11.500 Einwohner. Zu den zahlreichen Einrichtungen der Stadt gehören verschiedene Schulen und Kindergärten, ein modernes Krankenhaus sowie vielfältige kulturelle Angebote. Bei Touristen ist die Stadt ein beliebter Ausgangspunkt für Ausflüge in die Natur und zu den vielen Sehenswürdigkeiten der Region.

## Unkomplizierte Lösung

Die neue Lösung musste vor allem sicher und stabil sein und trotz Firewalls problemlos funktionieren. Netviewer erfüllte alle Anforderungen: „Wir nutzen es mindestens zweimal die Woche“, berichtet Tausend. „Statt langer Worte am Telefon brauche ich jetzt nur noch ein paar Mausklicks und kann meinen Kollegen am Bildschirm zeigen, was zu tun ist.“ Dazu initiiert er die Sitzung und schaut dann direkt auf den betreffenden Bildschirm. So kann er je nach Bedarf sehr unkompliziert eine Anwendung erklären, Updates installieren oder sogar per Fernwartung die Heizungsanlage verschiedener Gebäude von jedem Internet-PC aus steuern. Die Vorteile:

- Die Fahrten zu den Dienststellen wurden deutlich verringert
- Die zusätzlichen Anfahrts- und Honorarkosten für den externen Mitarbeiter haben sich stark reduziert
- Die Außenstellen müssen nur noch Minuten auf Support warten und können schnell weiterarbeiten
- In der Turnhalle wurde durch die PC-Fernsteuerung der Heizungsanlage mit Netviewer eine Menge Erdgas eingespart

Tausend betont insbesondere, wie schnell alle Beteiligten mit Netviewer zurechtkamen: „Wir haben die notwendige Datei einfach ins Netz gestellt – fertig. Eine Einweisung war nicht nötig.“ Ein wesentlicher Aspekt bei der Auswahl des Services waren die hohen Sicherheits- und Datenschutzstandards: Gemeindeinterna müssen schließlich vertraulich bleiben. „Auf diesem Gebiet hat uns Netviewer vollständig überzeugt. Wir brauchen nicht darum herumreden: Wenn irgendeiner im Landkreis die berechtigte Befürchtung gehabt hätte, dass sich jemand ohne sein Wissen auf den Rechner schalten kann, würden wir den Service niemals nutzen.“

## Spart einen Manntag pro Monat

Mit Netviewer gelingt es auf einfache, schnelle und gleichzeitig effiziente Weise, von nur einer Stelle aus umfassenden Support für die Anwender der Kommune Trostberg bei EDV-Problemen zu leisten. Innerhalb der Stadt summieren sich die Kosteneinsparungen auf mehr als einen Manntag im Monat, und auch die gesparten Heizkosten können überzeugen. Tausend ist rundherum überzeugt von der Lösung: „Eine schnellere Hilfestellung im Support für die EDV kann ich mir kaum vorstellen.“

„Statt langer Worte am Telefon brauche ich jetzt nur noch ein paar Mausklicks und kann meinen Kollegen am Bildschirm zeigen, was zu tun ist.“

THOMAS TAUSEND  
EDV-SYSTEMBETREUER

## Vorteile auf einen Blick

- Hohe Effizienz des Supports bei geringstmöglichen Kosten
- Zeit- und Kosteneinsparung mehr als einen Manntag pro Monat alleine in Trostberg
- ad hoc einsetzbar
- Kein ActiveX, kein Internet Explorer nötig
- Keine Beeinträchtigung der Netzwerk-Sicherheit
- Erfüllt sämtliche Erfordernisse des Datenschutzes

**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