



Case Study: **paysafecard.com** Wertkarten AG

Strategische Unterstützung für die Expansion

London, Madrid oder Lissabon, am Flughafen oder im Hotel: Rund die Hälfte der Mitarbeiter von **paysafecard** ist fast ständig unterwegs, um neue Partner oder Kunden zu gewinnen. Um seine Globetrotter technisch so gut wie möglich zu unterstützen, nutzt der interne IT-Support von der Zentrale in Wien aus die Web-Collaboration-Lösungen von Netviewer: Mit dem direkten Blick auf den betreffenden PC sind Updates und Fehlfunktionen schnell erledigt – und schon kann's weitergehen. Der Service entwickelt sich im Unternehmen zunehmend zum Selbstläufer: Weitere Bereiche wie das Marketing und der Kundensupport haben ihn ebenfalls schon für sich entdeckt.

Zeit als entscheidender Faktor

Die **paysafecard** gibt es bereits in zehn Ländern: Das Zahlungssystem für das Internet braucht weder Konto noch Kreditkarte, sondern basiert auf einer Prepaid-Lösung. Die entsprechende Karte kann beispielsweise in Supermärkten, am Kiosk oder an Tankstellen gekauft werden und ermöglicht damit den sicheren Zahlungsverkehr im World Wide Web, ohne dass die Käufer ihre sensiblen Bankdaten angeben müssen.

Rund 20 Vertriebsmitarbeiter des Unternehmens sind europaweit pausenlos unterwegs, um neue Distributionspartner und Webshops zu akquirieren. Sie alle sind mit entsprechender Technik ausgestattet. Der Support erfolgt zentral von Wien aus. Die IT-Mitarbeiter waren dabei ursprünglich auf das Telefon angewiesen und mussten sich die PC-Probleme beschreiben lassen. Daraus ergab sich so manches Missverständnis: „Wir mussten uns mit Beschreibungen immer irgendwie an das Thema hingeln“, beschreibt CIO Christian Cachee die Situation.



Die **paysafecard.com** Wertkarten AG bietet die erste bankenrechtlich genehmigte Prepaid-Karte Europas zum Bezahlen im Internet an. Seit ihrer Gründung im Jahr 2000 hat sich die Karte zum führenden alternativen Online-Zahlungsmittel entwickelt: Allein in Deutschland und Österreich werden damit pro Jahr über fünf Millionen Transaktionen getätigt. Das Unternehmen ist in zehn europäischen Ländern mit 105.000 Verkaufsstellen und 2.500 Akzeptanzstellen präsent.



Reibungslose Umsetzung

Ohne visuelle Unterstützung kosten Support und Abstimmung eine Menge Zeit. Gerade in einem Unternehmen wie **paysafecard**, das schneller wächst als es die notwendigen personellen Ressourcen aufbauen kann, ist Zeit aber ein entscheidender Faktor.

CIO Christian Cachee hatte deswegen bereits des Öfteren an eine Web-Collaboration-Lösung gedacht. Die Umsetzung scheiterte jedoch an der Security-Problematik: Ein entsprechender Service muss ohne Installation und trotz Firewalls auf beiden Seiten funktionieren, ohne dass dadurch die Sicherheit beeinträchtigt wird. Daher wurde er sofort aufmerksam, als ein Partner des Unternehmens Netviewer für die Zusammenarbeit einsetzte: Doppelklick, Sitzungsnummer, Verbindung steht. Ein zusätzliches Plus war die einfache, intuitive Bedienung des Services.

Stetiger Nutzungszuwachs

„In punkto Qualität und mit den Möglichkeiten, die uns Netviewer bietet, können andere Tools nicht mithalten“, resümiert Cachee. Inzwischen stellt **paysafecard** den webbasierten Service allen Mitarbeitern zur Verfügung – und verzeichnet einen steten Zuwachs in den Nutzungszahlen. Die einzelnen Bereiche setzen Netviewer für verschiedene Aufgaben ein:

- Der interne IT-Support löst schnell und zuverlässig die technischen Probleme der Außendienstmitarbeiter in ganz Europa.
- Das Marketing stimmt internationale Kampagnen und Promotion-Maßnahmen ab.
- Im Kundensupport erhalten die Webshops Unterstützung bei der Implementierung des Zahlungssystems.

Unterstützt die Expansionspläne

„Je mehr Mitarbeiter Netviewer nutzen, desto besser“, so Cachee, „es ist schneller und einfacher, die Dinge zu zeigen als nur darüber zu reden.“ Das Thema hat speziell für die Zukunft große Relevanz: Die Anzahl der Mitarbeiter und der Niederlassungen wird in den kommenden Jahren deutlich ansteigen – **paysafecard** hat bereits mit dem Aufbau des südamerikanischen Markts begonnen. Da müssen die Kommunikation und der Support reibungslos ablaufen, um die Expansionspläne wunschgemäß umzusetzen.

„Andere Tools können mit den Möglichkeiten und der Qualität von Netviewer nicht mithalten. Der Service optimiert die Kommunikation in vielen Bereichen – je mehr Mitarbeiter es einsetzen, desto besser.“

CHRISTIAN CACHEE
CIO

Vorteile auf einen Blick

- Visueller, schneller Kundensupport
- Unterstützung für den weltweiten Außendienst
- Effiziente internationale Abstimmung
- Einfache, intuitive Bedienung
- Keine Installation
- Funktioniert durch Firewalls hindurch
- Hohe, 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


netviewer