



Case Study: STRABAG SE

Länderübergreifender Support in Minuten

Die großen Bauprojekte der STRABAG fallen schnell ins Auge. In der Kanaltechnik des Konzerns geht es unterirdisch dagegen eher unspektakulär zu, aber dafür mit ausgefeilter mobiler Technik. Damit die Teams immer einsatzfähig bleiben, nutzt das Unternehmen die Web-Collaboration-Lösungen von Netviewer. Auf diese Weise leistet STRABAG Kanaltechnik sehr schnellen Support über das Internet – früher mussten die Kollegen im Ernstfall mit einem Ersatz-Computer Hunderte von Kilometern zum Einsatzort fahren.

Von Österreich in die Nachbarstaaten

Von der ersten Rohrinspektion bis zur vollständigen Sanierung umfasst das Angebot der STRABAG Kanaltechnik alle Aspekte der Prüfung und Erhaltung unterirdischer Kanäle. Für die Sondierung verfügt das Unternehmen über Fahrzeuge mit hoch moderner, integrierter Technik wie digitalem Kanal-TV oder Kanalroboter. Die gesammelten Daten werden im Computer zusammengefasst und direkt vor Ort analysiert. Die Auftraggeber – in der Regel Kommunen, Gemeinden oder Verbände – erhalten die Daten und das Ergebnisprotokoll dann via FTP und können sich mit der entsprechenden Katersoftware buchstäblich ein Bild vom Zustand des Kanals und den notwendigen Reparaturen machen.

Voraussetzung für einen erfolgreichen Auftrag ist natürlich, dass die Technik fehlerfrei funktioniert. „Meine Teams sind in Österreich, Deutschland, Ungarn und Polen unterwegs“, beschreibt IT-Leiter Karl Maglock, „und wenn früher ein technischer Notfall auftrat, den wir nicht per Telefon lösen konnten, musste jemand mit einem Ersatz-Computer hinfahren.“ Ähnlich verlief der Support für die Auftraggeber, wenn sie Probleme mit den gelieferten Daten oder der dazugehörigen Anwendung hatten. Zunächst versuchte das Team, telefonisch zu helfen, aber durch den fehlenden Blick auf den Monitor des Gegenübers ist diese Form des Supports sehr kompliziert. „Wenn es nicht ging, haben wir eben einen Vor-Ort-Termin ausgemacht – im Zweifel 14 Tage später“, so Maglock.

STRABAG

Das europäische Bauunternehmen STRABAG ist in allen Bereichen der Bauindustrie tätig und weltweit im Einsatz. Das Leistungsspektrum reicht von Einzelleistungen nach Maß bis zur vollständigen Realisierung spektakulärer Großprojekte. Als einer der führenden Anbieter von Baudienstleistungen im zentral- und mittelosteuropäischen Raum beschäftigt der Konzern über 60.000 Mitarbeiter an gut 500 Standorten und erbringt Bauleistungen von rund 11 Mrd. Euro.



netviewer

Amortisation noch in der Testphase

Als Karl Maglock bei einem Zulieferer dann Netviewer kennenlernen konnte, kam Bewegung in den Support: „Das funktionierte toll und ich dachte, bevor wir uns stundenlang am Telefon quälen, brauchen wir das auch.“ Gesagt, getan: Bereits nach der einmonatigen Testphase des Services waren die ersten Erfolge sichtbar und die notwendige Investition hatte sich vorab amortisiert. Die Vorteile:

- Maximale Kundenzufriedenheit dank sehr kurzer Supportzeiten
- Große Kosten- und Zeitersparnis beim Vor-Ort-Support der Teams
- Es gibt keinerlei Probleme mit Firewalls oder Anti-Virus-Programmen
- Netviewer funktioniert auch bei geringer Bandbreite über das UMTS-Netz
- Per Dateitransfer lassen sich Updates und Treiber schnell überspielen.

Wann immer nun ein Problem auftritt, sorgt Netviewer mit dem direkten Blick auf den Kunden- oder Kollegenbildschirm für eine schnelle Lösung. Für den Teamsupport wurde der Service dazu direkt in die mobilen Computer der STRABAG integriert, die Internetverbindung wird dann über das Handy mit UMTS oder HSDPA hergestellt. Die Kunden bekommen per E-Mail einen Link zugeschickt, mit dem sie das Teilnehmerprogramm aus dem Internet starten können – ganz ohne Installation oder Konfiguration.

Effiziente Projekte, zufriedene Kunden

„Durch Netviewer sparen wir pro Jahr rund 10 Tage à 12 Stunden, die wir sonst im Auto verbringen würden“, resümiert Karl Maglock. Bei einem Stundensatz von 55 Euro kommt er damit auf eine Ersparnis von 6.600 Euro an reinen Zeitkosten. Die Stehzeiten verursachten zuvor außerdem weitere Kosten für das Team und die weiteren Subunternehmer vor Ort – das schmälerte nicht zuletzt den Gewinn aus dem Auftrag. Stattdessen können die Mitarbeiter der STRABAG Kanaltechnik die Projekte nun reibungsloser und schneller abwickeln, gleichzeitig wurde die Servicequalität im Support stark verbessert – ein großes Plus für das Unternehmen und seine Kunden.

„Mit Netviewer sparen wir jährlich allein 6.600 Euro an Zeitkosten fürs Herumfahren – Reisekosten und Stehzeiten vor Ort nicht eingerechnet. Dadurch sind wir effizienter und haben die Servicequalität erhöht.“

KARL MAGLOCK
IT-LEITER KANALTECHNIK

Vorteile auf einen Blick

- Schnelle technische Hilfe für Teams vor Ort
- Effizientere Projektabwicklung
- Mehr Servicequalität im Kundensupport
- Große Ersparnis an Zeit- und Reisekosten
- Funktioniert auch bei geringer Bandbreite
- Erfordert keine Installation beim Kunden
- Zertifiziertes Sicherheitskonzept

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Iberia: Barcelona +34 935 514 502
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) 14 835 490 20

Deutschland (Headquarters): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer