



Case Study: DHL Logistics (Schweiz) AG

Express-Support mit Netviewer

DHL ist weltweit der Marktführer im internationalen Logistik- und Expressversand und bietet seinen Kunden umfangreiche Services an. Mit der Software DanzLink punktet das Unternehmen besonders im Nicht-EU-Land Schweiz: Das offene Datenübermittlungssystem ersetzt beim internationalen Warenverkehr endlose Papier-Formulare erfolgreich durch elektronische Kommunikation zwischen Spedition und Auftraggeber. Mit Netviewer leistet DHL unkomplizierten Support mit direktem Blick auf den Monitor des Kunden. Umständliche Erklärungen am Telefon sind seither Geschichte.

Guter Service mit Desktop-Sharing

Die große Reichweite und die starke lokale Präsenz machen DHL zur ersten Adresse für den internationalen Warenverkehr. Gerade in der Schweiz als Nicht-EU-Land kann jedoch der Speditionsversand zum zeitraubenden Papierkrieg im Dschungel der Bürokratie ausarten: Versandauftrag, Frachtbriefe, Zollbeleg und Warenverkehrsbescheinigung sind nur einige Beispiele. DanzLink erleichtert diese Prozedur: Per Uplink übermittelt die Software den Auftrag selbst und alle wichtigen Daten und Papiere an die Spedition und spart damit jede Menge Kosten und Zeit. Für den perfekten Support von DanzLink fehlte bis vor kurzem nur noch das passende Desktop-Sharing-Tool.

Philipp Muster, zuständig für Entwicklung und Sales, erlebte Netviewer bei Kollegen der Deutschen Post und erkannte schnell den Nutzen. Die Vorteile zeigten sich vor allem in der Handhabung: Der Service muss nicht installiert werden und lässt sich intuitiv bedienen. Bereits kurze Zeit später wurden für ihn und seinen Kollegen zwei Lizenzen bestellt. Die Einführung im Unternehmen verlief denkbar unkompliziert: „Hat einfach so funktioniert“, erinnert er sich zurück.



Vom Versand von Expressdokumenten bis zum Supply Chain Management bietet DHL eine umfassende Auswahl an maßgeschneiderten Lösungen an. Das internationale Luft- und Überlandtransportnetzwerk verbindet weltweit über 220 Länder und Regionen. Mit 285.000 Mitarbeitern leistet das Unternehmen an 120.000 Destinationen einen schnellen und zuverlässigen Service.



Support stark vereinfacht

Ein wichtiges Kriterium für die Auswahl war die Sicherheit des Services, damit die Vertraulichkeit der Daten jederzeit gewährleistet ist. Diese Frage war schnell geklärt: Netviewer besitzt verschiedene Sicherheitszertifikate, unter anderem vom renommierten Fraunhofer-Institut für Sichere Informationstechnologie. Damit war der Weg endgültig frei, und inzwischen ist der Service bei den beiden Spezialisten im Dauereinsatz. Ein Klick, eine Verbindungsnummer und schon können die Supporter mit Blick auf den Kunden-Bildschirm eine ganze Reihe von Aufgaben lösen:

- Kleinere Probleme wie unterschiedliche Datumsformate oder falsche Einstellungen sind dank direktem Einblick und Zeigepfeil in wenigen Minuten erledigt.
- Update-Pakete sind über den Dateitransfer schnell beim Kunden und können per Fernsteuerung unkompliziert installiert werden.
- Neue Kunden bekommen eine Online-Schulung für DanzLink und werden durch den vorgeschriebenen Bewilligungsprozess für die Software begleitet.
- Potenzielle Kunden sind mit einer Live-Demo erfahrungsgemäß in kürzester Zeit von der einfachen Bedienung der Logistik-Software überzeugt.

Positives Kunden-Feedback

„Das alles haben wir früher telefonisch gemacht. Heute schauen wir drauf und fertig. Ich kann mir gar nicht mehr vorstellen, ohne Netviewer zu arbeiten, das ist undenkbar“, fasst Philipp Muster zusammen.

Netviewer spart sowohl den Kunden als auch dem Support-Team viel Zeit und Geld, weil zahlreiche Fahrten wegfallen und fast alle Probleme in wenigen Minuten gelöst sind. Allein bei den Updates können schon mal 60 Einsätze im Monat zusammenkommen, erzählt Philipp Muster, und das sei ohne das Tool nicht zu schaffen. Aber selbst wenn – die DanzLink-Nutzer wollen darauf gar nicht mehr verzichten: „Manche Kunden können kaum erwarten, bis ich den Netviewer starte. Sie wissen dann schon, dass sie selbst nichts mehr zu tun haben, wenn ich mit der Fernbedienung die anstehenden Aufgaben erledige.“

„Früher haben wir Stunden mit einem Supportfall verbracht. Heute sind es nur noch Minuten. Die Investition hat sich mehr als ausbezahlt.“

PHILIPP MUSTER

ECOM SALES & DEVELOPMENT MANAGER

Vorteile auf einen Blick

- effizienter Support und Updates per Fernsteuerung
- idealer Kundenservice mit kurzen Reaktionszeiten
- keine Installation
- unabhängig von Bandbreite und Firewall
- einfache, intuitive Bedienung
- weniger Außeneinsätze
- keine Lizenzkosten für Kunden
- mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept
- einfache und vollständige Integration in die Unternehmenssoftware

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 02 450 763 41
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 (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer