



## Case Study: Technische Universität Kaiserslautern

# Netviewer unterstützt IT-Support und eLearning auf dem Campus



Das Rechenzentrum der Technischen Universität Kaiserslautern (RHRK) betreut auf dem Campus mehrere Hundert PCs in Sekretariaten, bei den Dozenten und natürlich in den PC-Pools. Wann immer ein Anwendungsproblem auftritt oder ein Update fällig wird, müssen die Supportmitarbeiter quer über den Campus. Um effizienter arbeiten zu können, hat sich das Rechenzentrum für die Web-Conferencing-Lösung Netviewer entschieden. Die Vorteile: Schnellere Bearbeitung der Trouble Tickets und eine sehr kurze Reaktionszeit. Das wiederum begeistert die Studierenden, Mitarbeiter und Professoren der TU.

### Support ohne lange Wege

Auf dem Campus kümmern sich vier Mitarbeiter unterstützt von Auszubildenden darum, dass bei den Windows-Anwendungen auf den zahlreichen Unirechnern alles funktioniert. Klar, dass die personellen Ressourcen je nach Ansturm der Supportanfragen schnell ausgebucht sind – zumal das kleine Team in erster Linie das tägliche Geschäft mit Wartungen und Updates erledigen muss. „Es ruft so oft jemand an und wir wissen genau: Es ist nur ein Klick, aber wir müssen dafür fünf Minuten über den Campus laufen“, beschreibt Ralf Hellriegel, stellvertretender Abteilungsleiter im RHRK. Über den Tag hinweg summieren sich die jeweils fünf Minuten auf eine ganze Menge Zeit, die dann an anderer Stelle fehlt.

Ein Tool für Remote Support sollte Ralf Hellriegel und seinen Kollegen diese Aufgabe erleichtern und außerdem gezielte Schulungen ermöglichen, um Supportanfragen vorzubeugen. „Mit Netviewer haben wir genau das gefunden, was wir brauchen“, so Ralf Hellriegel. Das oberste Kriterium für die Auswahl war die kompromisslose Datensicherheit, die bei Netviewer unter anderem vom Fraunhofer Institut für Sichere Informationstechnologie zertifiziert wurde.

Die gut 10.000 angehenden Ingenieure und Naturwissenschaftler profitieren an der TU Kaiserslautern von der berufspraktisch orientierten Ausbildung und der idealen Infrastruktur mit verschiedenen Labors und dem hoch modernen Rechenzentrum. Auch zahlreiche renommierte Forschungsinstitute sind auf dem Campus angesiedelt. In den letzten bundesweiten Hochschulrankings belegte die Universität in verschiedenen Kategorien jeweils Spitzenplätze.



Die weiteren Vorteile des Services:

- Keine Installation auf den Computern der Universität
- Eigener Server in der so genannten Demilitarisierten Zone (DMZ), der vielfältige Konfigurationen ermöglicht
- Nützliche Funktionen wie Whiteboard und VoIP
- Einfache, selbsterklärende Bedienung
- Aufzeichnungsfunktion für Schulungseinheiten

## Schulungseinheiten zum Download

Besonders die Aufzeichnungsfunktion findet Ralf Hellriegel klasse, denn so kann er einzelne Schulungseinheiten aufnehmen und zum Download bereitstellen. „Bisher konnten wir aus Zeitgründen nur wenige Schulungen anbieten, in einem Raum für maximal 12 Personen. Jetzt können wir mit Netviewer lebendige, interaktive Webinare durchführen und damit zum Beispiel demnächst den Rollout von Windows Vista und Office 2007 ideal begleiten.“ Das hat vor allem auch Vorteile für die Schulungsteilnehmer, die sehr flexibel vom eigenen Arbeitsplatz aus dabei sein können. Dazu starten sie den Service per Doppelklick, geben eine Verbindungsnummer ein und können dann direkt auf den PC des Moderators schauen – mehr braucht es nicht.

Auch im Support zeigt sich der Erfolg: Zwei Stunden pro Tag ist der Service-Point geöffnet, dazu kommen monatlich rund 100 Anfragen über ein Ticketsystem, die je nach Bedarf mit Netviewer behandelt werden. Viele Anfragen lassen sich auf diese Weise sehr viel besser lösen als zuvor. Ralf Hellriegel: „Das System ist einfach rund, das merken wir bei jedem Einsatz. Es geht viel schneller, ist leicht zu bedienen und weckt bei allen Begeisterung.“

## VoIP spart Telefonkosten

Demnächst wird Ralf Hellriegel mit seinen Kollegen auch die integrierte Voice-over-IP-Funktion nutzen, die zusätzlich Kosten spart – ein weiterer Vorteil für die Universität. Alles in allem ist Ralf Hellriegel von den vielfältigen Möglichkeiten sehr überzeugt: „Für uns ist das ist ein ganz großer Gewinn. Mit Netviewer habe ich Funktionen zur Verfügung, für die ich sonst x verschiedene Tools brauche – das finde ich klasse.“ Um den Nutzen zu maximieren, wollen er und seine IT-Kollegen Netviewer innerhalb der Uni in der nächsten Zeit massiv propagieren und zusätzliche Einsatzbereiche wie beispielsweise die Fernwartung der Rechner erschließen.

„Netviewer ist ein ganz großer Gewinn: Wir können schnellen, erstklassigen Support leisten und virtuelle, lebendige Schulungen abhalten. Damit lässt sich zum Beispiel der Rollout von Windows Vista ideal begleiten.“

RALF HELLRIEGEL

STELLV. ABTEILUNGSLEITER ANWENDUNGEN

## Vorteile auf einen Blick

- Schneller, effizienter IT-Support mit Blickkontakt und Lerneffekt
- Virtueller Schulungsraum für bis zu 100 Teilnehmer – beugt Supportanfragen vor
- Aufgezeichnete Schulungseinheiten für den Downloadbereich
- Eigener Server in der DMZ, vielfältige Konfigurationsmöglichkeiten
- Intuitive Bedienung des Services
- Begeisterte Mitarbeiter und Studierende
- VoIP statt kostenintensiver Telefonkonferenz

**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](http://www.netviewer.com)

