



Case Study: update software AG

Perfektes Upgrade für die Kommunikation

Seit rund 20 Jahren gehört die österreichische update software AG zu den Besten, wenn es darum geht, mit einer intelligent integrierten CRM-Lösung sämtliche Unternehmensprozesse zu optimieren. Auch im eigenen Hause funktioniert alles perfekt: Mit dem Web-Collaboration-Service Netviewer hat das Unternehmen sowohl die interne Kommunikation zwischen den acht europäischen Standorten als auch die Zusammenarbeit mit den Kunden entscheidend verbessert: „Es schließt die fehlende Verbindung zwischen Vor-Ort-Meetings und Telefonkonferenzen, wo sonst eben sehr viel verloren geht“, resümiert Online Marketing Manager Mag. Karl Macku.

Effizienz auf ganzer Linie.

Mit der dynamischen, branchenspezifischen CRM-Suite update.seven bietet update seinen Kunden von Europa bis nach Australien größtmögliche Flexibilität und eine schnelle, nahtlose Integration in das individuelle IT-Umfeld. Oberste Priorität bei allen Aufgaben hat die effiziente Kommunikation: im Vertrieb ebenso wie bei der Implementierung beim Kunden und natürlich auch bei der strategischen Abstimmung mit den anderen Standorten. Zwei bereits genutzte Lösungen für virtuelle Meetings erwiesen sich im Handling als extrem kompliziert – nicht zuletzt, weil ein zentraler Mitarbeiter nur damit beschäftigt war, Konferenzen zu planen, zu koordinieren und dann die Verbindung punktgenau herzustellen.

Für die Auswahl einer neuen, besseren Lösung waren folgende Kriterien wichtig:

- Unkomplizierte Ad-hoc-Sitzungen
- Keine Installation auf dem PC
- Problemlose Verbindung trotz Firewall
- Intuitive Bedienung ohne vorherige Schulung
- Ausfallsicherheit und Stabilität

update

Die update software AG mit Stammsitz in Wien ist mit rund 200 Mitarbeitern und etwa 150.000 zufriedenen Nutzern eines der führenden Unternehmen im Customer Relationship Management und betreut von acht europäischen Standorten aus Kunden auf der ganzen Welt. Das umfassende Know-how in den Branchenschwerpunkten Bau, Finanzen, Pharma, Medien, Maschinenbau und Konsumgüter erlaubt eine jederzeit flexible, schnelle Anpassung an individuelle Anforderungen. Mit 23,4 Millionen Euro Umsatz verzeichnete update 2006 das beste Ergebnis seiner bald zwanzigjährigen Unternehmensgeschichte.



netviewer

Bessere Qualität in der Zusammenarbeit.

Netviewer setzte sich in der Evaluation gegen acht Konkurrenten klar durch: „In Bezug auf das Preis-Leistungsverhältnis und den Effekt auf unsere Prozesse war Netviewer Klasse“, begründet Macku die Entscheidung. „Seit wir den Service nutzen, können wir viel konkreter mit Kunden und Kollegen zusammenarbeiten und gewinnen deutlich an Qualität.“ Gerade im Support ist es vorteilhaft, den Kunden über die Fernsteuerung ohne lange Erklärungen aktiv helfen zu können.

Der Service kann von jedem der rund 200 Mitarbeiter zu jedem Zeitpunkt vom eigenen Desktop aus mit wenigen Klicks gestartet werden – ohne vorherige Planung oder Installation. „Die Vorteile waren von Anfang an für jeden klar erkennbar“, bestätigt Macku. Das Unternehmen nutzt Netviewer im Monat über 100 Mal in verschiedenen Bereichen:

- Im **Presales** können die Vertriebsmitarbeiter auch über große Entfernungen hinweg die Vorzüge der CRM-Software präsentieren und Interessenten individuell durch das Produkt führen.
- Mit **webbasierten Seminaren** wird update zukünftig die Neukundenakquisition unterstützen.
- Im **Consulting- und Implementierungsprozess** bietet Netviewer eine wertvolle visuelle Ergänzung bei kleineren Abstimmungen und spart damit einige Vor-Ort-Besuche.
- Die **interne Kommunikation** profitiert vor allem beim vielfältigen Austausch im Marketingbereich und beim regelmäßigen Jour fixe zwischen den acht europäischen Standorten des Unternehmens.

Mehr Zeit. Weniger Reisekosten.

Dasselbe gilt auch für die Kommunikation mit externen Agenturen, Dienstleistern und Partnern, wie Karl Macku begeistert erklärt: „Mit unserer Webagentur in Linz beispielsweise ist Netviewer schon Standard, sobald eine Sache länger als fünf Minuten dauert. Das spart dann teilweise für beide Seiten eine zweistündige Anreise inklusive aller Kosten.“ Unter dem Strich hat update mit Netviewer eine Lösung gewonnen, die alle Anforderungen erfüllt und auch für die Zukunft noch viel Potenzial hat: Demnächst wird der Service auf der Homepage des Unternehmens für Support-Calls fest integriert.

„Mit Netviewer können wir viel konkreter mit Kunden und Kollegen zusammenarbeiten. Dadurch gewinnen wir an Qualität und sparen außerdem einiges an Reisekosten.“

MAG. KARL MACKU
ONLINE MARKETING MANAGER

Vorteile auf einen Blick

- Individuelle, persönliche Vertriebspräsentationen
- Spart Vor-Ort-Termine speziell bei kleineren Abstimmungen
- Regelmäßiger virtueller Jour fixe mit acht Standorten
- Vielfältiger Austausch im Marketing
- Kann ad hoc von jedem Mitarbeiter-Desktop gestartet werden
- Keine Installation beim Kunden oder bei Update
- Schneller Start und intuitive Bedienung
- Umfassende Sicherheitsfeatures

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