

**Web-Collaboration:** Stellt Video-Conferencing und Co. in den Schatten.

# Siegeszug der Ferndiagnose

So klein und doch ganz groß: Der weltweite Siegeszug einer zirka 600 kB großen exe-Datei nennt sich Web-Collaboration und ebnet den Weg zur Ferndiagnose via Internet.

Und so einfach geht's: Während eines Telefonats kann dem Gegenüber der Inhalt des eigenen Monitors übermittelt werden. Die Übermittlung funktioniert eins zu eins via Bildschirm – und das in Echtzeit. So lassen sich komplexe Sachverhalte nicht nur besprechen, sondern auch interaktiv zeigen – und wenn man will, sogar aufzeichnen. Und wer Lust dazu hat, kann auch mal die Maus des einen oder der anderen übernehmen.

Seit 2004 überm großen Teich

Begonnen hat es, wie so vieles, in den USA. 2004 war das Thema Web-Collaboration dort bereits etabliert, und die Aufklärungsarbeit startete in Europa. In der Zwischenzeit ist der Markt rasch angewachsen und verfügt über zigtausende Anwender-Unternehmen. Die technischen Voraussetzungen sind denkbar günstig: Ein PC mit Internet-Zugang und beliebigem Browser, läuft auf Windows 98 bis Windows Vista. Installation oder Konfiguration sind nicht erforderlich.

## Support für 45.000 Kunden

**Schweighofer Manager-Software.** Dipl.-Ing. (FH) Florian Schweighofer ist Juniorchef und Softwareentwickler im väterlichen Betrieb. 95 Prozent der Kunden haben Web-Collaboration sofort akzeptiert.

**Lexpress:** Wie funktioniert Web-Collaboration in Ihrem Unternehmen?

**Schweighofer:** „Wir setzen Netviewer vorwiegend für den Support der Kunden-Rechner ein. Wir können Anweisungen geben, übernehmen die Maus und führen Anwendungen durch. Es erleichtert den Support immens.“

Wie haben Sie das früher gemacht?

„Wir haben früher viel telefoniert und Datenbanken hin und her geschickt. Diese haben wir uns dann im Haus angeschaut. Wenn wir die Kunden am Telefon fragen: ‚Welche Fehlermeldung haben Sie?‘, dann sind manche überfordert, weil sie in anderen Bereichen tätig sind. Sie erkennen das Problem nicht oder finden es nicht. Früher gab es oft Missverständnisse. Es ist auch für unsere Support-Mitarbeiter angenehmer, mit Netviewer zu arbeiten. Es ist besser, wenn sie das Problem gleich am Kunden-PC analysieren können. Früher musste man alles öfter durchgehen, bevor man den Fehler gefunden hat.“

Was hat Sie auf die Idee gebracht?

„Wir haben Web-Collaboration in einer Zeitschrift entdeckt und probiert. Es wurde sofort von den Kunden akzeptiert. Unsere Kunden rufen an und sagen sofort: ‚Bauen wir die Netviewer-Verbindung auf.‘ Es gibt auch skeptische Kunden,

Die Anwendung ist Firewall-kompatibel und benötigt eine geringe Bandbreite. Also lässt sich auch das gute alte Modem verwenden. Und das Beste ist: Es funktioniert ganz ohne Anwender-Schulung.

Help-Desks werden produktiver

Gerade bei Support-Hotlines freut sich der Einsatz des Tools wachsender Beliebtheit. Beraterinnen und Berater erkennen auf einen Blick, wo das Problem liegt und können es rasch beheben. Ohne lange Erklärungen und Missverständnisse. Ohne Anfahrtszeiten. Kundinnen und Kunden fühlen sich besser verstanden. Auf beiden Seiten werden zusätzliche Kapazitäten frei. Und nicht nur dort: Web-Collaboration ist auch im Vertrieb und bei Schulungen einsetzbar.

Multi-User Voice-over-IP anstatt teurer Telefonkonferenzen

Das jüngste Kind der Web-Collaboration-Lösungen zeichnet sich durch eine deutlich verbesserte gleichzeitige Sprachübertragung

mittels VoIP aus. Diese Weiterentwicklung bedeutet nicht nur gravierende Einsparungen bei den Telefonkosten, sondern auch gleichzeitiges Sprechen und Hören für bis zu sechs Teilnehmende. Mit der neuen sogenannten Multi-Video-Funktion können bis zu sechs Personen einander gleichzeitig in Videofenstern sehen und dadurch lebensnah – mit Gestik und Mimik, fast wie vor Ort – miteinander kommunizieren. Zu den weiteren Highlights zählt ein Umfrage-Editor, mit dem Umfragen vorbereitet und parallel zur laufenden Sitzung durchgeführt werden können. Das macht die Software interaktiver. Neu ist ebenfalls die individuell anpassbare Benutzeroberfläche mit frei positionierbaren Fenstern und ein Plug-in für Skype. Damit können Skype-Nutzer aus der Anwendung heraus Teilnehmer einladen und Konferenzen starten. Die Neuheit heißt Netviewer five. Der Österreich-Start der Release ist für den 30. November 2007 geplant.

Europäische KMU-Erfolgsstory

In Europa hat sich die Netviewer GmbH als führender Hersteller von Web-Collaboration-Lösungen durchgesetzt. Das Unternehmen wurde im Juni 2001 in Deutschland gegründet. Im November 2001 stellte sich bereits der Break-Even ein. Kaum ein halbes Jahr später folgten die ersten Preise und Auszeichnungen. 2002 war die Gewinnzone erreicht. Expansion nach New York, London und Melbourne im Jahr 2003. Im April 2007 folgte die Eröffnung der österreichischen Netviewer-Niederlassung in Wien. Im November 2007 verzeichnet das Unternehmen bereits 12.000 Konzerne und KMU in 55 Ländern als Kunden und mehr als 240 Beschäftigte weltweit.

Text: Manuela Taschlmar



Support übers Internet – Probleme in Windeseile beheben

### TECHNIK

- Läuft auf allen Windows-Plattformen von Windows 98 bis Windows Vista
- Voraussetzung: PC mit Internet-Zugang und beliebigem Browser (auch über Proxy)
- Keine Installation oder Konfiguration erforderlich
- Temporärer Download einer ca. 600 kB großen exe-Datei
- Firewall-kompatibel (http-Tunneling über Port 80)
- Keine technische Einschränkung durch geringe Bandbreite (zB Modem-Nutzung)
- PC des Kunden bleibt unverändert (keine Systemänderungen durch DLLs, Registry-Einträge oÄ)

Quelle: Netviewer GmbH 2007

### SUPPORT WIE VOR ORT: DIE EINSATZGEBIETE

- Softwaresupport
- Abwicklung kompletter Geschäftsprozesse (zB Abwicklung von Zahlungs- und Bankgeschäften)
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, Anträgen (zB Versicherungen)
- Technischer Support



Foto: netviewer  
Daniel Holzinger  
Geschäftsführer Netviewer Austria GmbH

### KONTAKT

**Netviewer Austria GmbH**  
Mariahilfer Straße 123/3  
A-1060 Wien  
Tel.: +43-1-599 99 - 7110  
Fax: +43-1-599 99 - 7000  
E-Mail: info@netviewer.at  
www.netviewer.at

die nicht wollen, dass wir ihre Daten sehen können. Aber das ist ein geringer Prozentsatz – maximal fünf Prozent der Kunden.“

Welche Kosten sind mit Netviewer verbunden?

„Wir verwenden zehn PCs mit 3 Leitungen. Das sind 100 Euro pro Leitung und Monat, also 1.200 Euro pro Leitung und Jahr. Es zahlt sich definitiv aus.“

### ÜBER SCHWEIGHOFER MANAGER-SOFTWARE

Schweighofer MANAGER-SOFTWARE wurde 1989 gegründet und gehört mittlerweile zu den 50 größten österreichischen Softwareherstellern mit über 20.000 Kunden in Österreich und 25.000 Kunden in Deutschland.



Foto: Schweighofer  
Dipl.-Ing. (FH)  
Florian Schweighofer  
Juniorchef und Softwareentwickler

### KONTAKT

**Schweighofer Manager-Software GesmbH & Co KG**  
Hannesgrub 26, A-4910 Tumlsham  
Tel.: +43-7752-81040 - 0  
E-Mail: manager.softwares@schweighofer.com  
www.schweighofer.com

## Einhundert Einsätze täglich

**BMD Systemhaus GesmbH.** Andreas Hermann, Abteilungsleiter Technik der BMD Systemhaus GesmbH in Steyr, kann nach 1,5 Jahren Web-Collaboration viel Positives berichten.

**Lexpress:** BMD setzt das Produkt von Netviewer seit zirka eineinhalb Jahren zum Kunden-Support ein. Wie oft?

**Hermann:** „Täglich bis zu hundert Mal. Wir sind eigentlich sehr zufrieden. Das Tool ist einfach nur auf unserer Homepage abgelegt. Wenn ein Kunde ein Problem hat, können wir sagen, sie oder er soll auf unsere Website gehen und das Tool von Netviewer starten. Dann veranlassen wir eine Fernwartung.“

Der Kunde lädt sich das exe-File herunter, dann steigen Sie ein und sehen, was sich am Bildschirm abspielt. Dann erklären Sie, was zu tun ist.

„Ja genau.“

Haben Sie sich Kosten erspart, seit Sie Netviewer verwenden?

„Teils, teils. Teilweise ja, weil man sich sehr viele Kundeneinsätze ersparen kann, wo man sofort hin-

fahren müsste. Teilweise neigen die Kunden dazu zu sagen: ‚Schauen Sie sich das bitte per Netviewer an‘, bevor sie es sich selbst genauer ansehen. Das ist der Nachteil dabei, wobei die Vorteile sicherlich überwiegen.“

BMD ist mit 250 Beschäftigten an der Schwelle zum Großbetrieb. Würde es einem kleinen Unternehmen auch etwas bringen, Web-Collaboration einzusetzen oder ist das eher etwas für größere?

„Nein, das ist für kleine Unternehmen genauso sinnvoll. Es kommt einfach nur darauf an, was Sie wirklich damit machen wollen und welche Kunden Sie haben. Man spart sich wirklich den Vor-Ort-Besuch. Das kann durchaus ein paar Stunden oder Tage sparen. Wenn die Firma, so wie wir, in Steyr liegt und der Kunde in Tirol und das Kundenproblem ist in einer Stunde behoben, dann spare ich mir 5-6 Stunden Fahrzeit.“

### ÜBER BMD

BMD, mit Hauptsitz in Steyr, besteht seit 1972 und hat sich vom universellen EDV-Anbieter zum Hersteller von kaufmännischer Spezialsoftware entwickelt. BMD zählt zu den führenden Softwareherstellern in Österreich mit über 16.000 Kunden.



Foto: BMD  
Andreas Hermann  
Abteilungsleiter Technik

### KONTAKT

**BMD Systemhaus GesmbH**  
Sterninger Straße 190, A-4400 Steyr  
Tel.: +43-0-50 883 - 0  
E-Mail: bmd@bmd.com  
www.bmd.com