



## Pressemitteilung

### **Netviewer-Sitzung so selbstverständlich wie Telefonieren**

#### *Web-Konferenzen im Kundensupport der SAP sparen Zeit und Kosten*

**Karlsruhe, 3. März 2008 – Der globale Kundensupport von SAP betreut weltweit mehr als 42.000 Kunden mit über 320.000 Systemen. Um diese anspruchsvolle Aufgabe zeitnah und kosteneffizient zu bewältigen, hat SAP die Funktionen zur Zusammenarbeit in der Anwendungs-Management-Lösung SAP Solution Manager durch Web-Collaboration-Lösungen von Netviewer ergänzt: Diese unterstützen im Supportfall die schnelle Interaktion mit den Kunden und machen Web-Konferenzen so selbstverständlich wie den Griff zum Telefon.**

Bedienungsfehler, Probleme mit den Antwortzeiten oder schneller Beratungsbedarf bei Einführung einer neuen Applikation: Immer wenn ein SAP-Kunde eine Meldung schickt, aus der das Problem nicht sofort klar hervorgeht, analysieren Mitarbeiter der globalen Service- und Support-Organisation SAP Active Global Support (SAP AGS) das Problem zunächst mit den Diagnosewerkzeugen des SAP Solution Manager und starten dann eine Web-Konferenz mithilfe von Netviewer. Auf diese Weise lassen sich Anfragen weit effizienter und schneller lösen als bisher. „Es ist ein Riesenvorteil, den Kunden überall auf der Welt mit Netviewer quasi über die Schulter schauen zu können“, erklärt Helmut Fieres, Vice President Service and Support Infrastructure AGS bei SAP. Durch die Kombination der diagnostischen Fähigkeiten des SAP Solution Manager und seiner engen Einbettung in die SAP Support Systeme mit den Kommunikationsmöglichkeiten der Netviewer-Lösung gehören langwierige technische Analysen ebenso der Vergangenheit an wie das mehrfache Hin- und Herschicken von Meldungen oder gar das zeitaufwändige Einfliegen von Experten. Laut Fieres reagieren die Kunden ausnahmslos positiv auf den Support per Konferenzschaltung.

Im globalen Kundensupport von SAP nutzen täglich über 2.200 Mitarbeiter Netviewer. Die Web-Collaboration-Tools kommen immer dann zum Einsatz, wenn die asynchrone Bearbeitung einer Kundenanfrage einen zu hohen Zeit- und



Abstimmungsaufwand verursachen würde. „Es kommt auch vor, dass Kunden direkt um eine Web-Konferenz als Alternative zum Telefon bitten, wenn es um die Diskussion von Problemstellungen geht“, erklärt Fieres.

Das Walldorfer Unternehmen betreibt Netviewer one2one und Netviewer one2meet auf den Servern seiner eigenen Service- und Support-Landschaft. Alle Support-Mitarbeiter weltweit haben direkten Zugriff auf die Netviewer-Lösungen. Gleiches gilt für Partner, die Serviceleistungen bei Kunden erbringen. Mittlerweile ist der Einsatz einer Web-Konferenz so selbstverständlich wie ein Anruf: Die Zahl der Netviewer-Sitzungen summiert sich auf einige Hundert pro Monat.

Den größten Vorteil sieht Fieres in der direkten Interaktivität und in der Tatsache, dass eine Sitzung über die gleichen Kanäle aufgebaut wird, über die sich SAP in die Systeme der Kunden einschaltet – dank individueller Anpassung. „Netviewer ist ein ideales Werkzeug, um den Austausch mit unseren Kunden auf einfache und intuitive Weise zu ergänzen“, so das Fazit von Helmut Fieres.

**Netviewer Austria GmbH** ist eine Tochtergesellschaft der Netviewer AG Karlsruhe ([www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)). Mit Netviewer-Software können sich Internetnutzer live gegenseitig auf den Bildschirm schauen, um Texte, Kalkulationen, Grafiken und sonstige Dokumente gemeinsam zu bearbeiten. Durch die visuelle Echtzeitkommunikation über das Internet lassen sich Reisezeiten und Kosten erheblich reduzieren und die Produktivität erhöhen. Diese Vorteile nutzen mehr als 13.000 Konzerne und mittelständische Unternehmen in 55 Ländern, darunter Magna Powertrain, der Baustoffkonzern Baumit, die Länder Salzburg und Vorarlberg, Banner Batterien sowie die Erste Bank und Sparkassen. Netviewer ist der führende europäische Hersteller und Anbieter von Web-Collaboration-Lösungen mit Hauptsitz in Karlsruhe. Gegründet 2001, beschäftigt das Unternehmen heute über 280 Mitarbeiter und ist mit Tochtergesellschaften in der Schweiz, Frankreich, Großbritannien, USA, Niederlande, Österreich, Spanien, Italien und Schweden vertreten.

#### Weitere Informationen:

##### **Corporate Identity Pihoda**

Veronika Gacic / Sophia Schönecker  
Peter-Jordan-Straße 74  
A-1190 Wien  
Tel.: +43 (0) 1 4796 3660-0  
Email: [Veronika.Gacic@cip.at](mailto:Veronika.Gacic@cip.at)/  
[Sophia.Schoenecker@cip.at](mailto:Sophia.Schoenecker@cip.at)  
[office@cipwien.at](mailto:office@cipwien.at)

##### **Netviewer AG**

Eva-Maria Simon  
Erzbergerstr. 117  
D-76133 Karlsruhe  
Tel.: +49 (0)721/35 44 99-719  
E-Mail: [presse@netviewer.de](mailto:presse@netviewer.de)  
[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)