



Nie mehr ohne pcvisit

INSIGMA IT Engineering GmbH setzt in der täglichen Arbeit voll auf den Einsatz von pcvisit

Anbieter von Online-Support müssen oft große Herausforderungen meistern, wenn sie ihren Kunden erstklassigen Service bieten wollen. Sie benötigen eine leistungsstarke Software, um die IT-Probleme des Kunden direkt auf dem eigenen Bildschirm sehen oder über Fernsteuerung lösen zu können. Die INSIGMA IT Engineering GmbH war lange auf der Suche nach einem geeigneten System, bis sie sich vor rund zwei Jahren entschied, in ihrem Customer Service Center pcvisit 2005 europaweit einzusetzen.

Mit mehr als 100 Mitarbeitern bedient INSIGMA europaweit mittelständische Unternehmen und Konzerne mit individuellen IT-Lösungen. Zu den Kunden des Unternehmens gehören namhafte Referenzen aus den Bereichen Automotive, Versicherungen, Logistik und Gesundheitswesen. Das Serviceangebot reicht von der Entwicklung webbasierter B2B-Applikationen über Client/Server-Architekturen bis hin zu Customer Services inklusive technischem Support für die Kunden aus 42 europäischen Ländern.

Lösungen, die eine Remote-Sitzung ermöglichen, sind schon einige Jahre auf dem Markt. Allerdings müssen bei vielen dieser Systeme Administratoren eingebunden werden, um Routen anzulegen und Firewalls freizuschalten. Der ungeschulte Benutzer ist dazu nicht in der Lage. Zudem bedeuten diese Maßnahmen einen starken Eingriff in die Netzwerkstruktur und somit in die Sicherheit wichtiger Unternehmensdaten. Je mehr Einstellungen nötig sind, um eine Anwendung zu installieren, desto verwundbarer wird das lokale Netzwerk. Viele Remote-Anwendungen scheitern deshalb schon vor der Inbetriebnahme, da sie erst gar nicht genehmigt werden. pcvisit geht mit seiner gleichnamigen Software andere Wege. Das Unternehmen nutzt lediglich die Türen, die für den alltäglichen Internet-Verkehr bereits geöffnet sind. Es sind keine administrativen Einstellungen nötig.

Neben seiner Leistungsfähigkeit setzt sich pcvisit durch die günstige Preisgestaltung von seinen Mitbewerbern ab. Ralf Biermann, Leiter Vertrieb und Marketing bei INSIGMA und verantwortlich für das unternehmenseigene Customer Service Center, erklärt: "Über einen Bericht im Internet sind wir erstmals auf diese Art von Remote-Software gestoßen. Nach mehreren Gesprächen auch mit Mitbewerbern hat sich pcvisit als eine bemerkenswerte Lösung etabliert, da die Software äußerst flexibel ist und ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet."



Support für 7.000 Händler aus 42 Ländern

Die INSIGMA GmbH hat pcvisit seit nunmehr zwei Jahren im Einsatz. Das internationale Customer Service Center des Unternehmens betreut mit der Remote-Software 7.000 Ford-Händler aus 42 Ländern.

Auch Mitarbeiter anderer Abteilungen nutzen die Anwendung. Der IT-Service hat sie beispielsweise im Einsatz, um die Netzwerke der Kunden zu betreuen oder interne Probleme zu beheben. Die Abteilung Software Engineering zeigt ihrem Kunden damit die neuesten Fortschritte des speziell für ihn entwickelten Programms. Auch der Vertrieb bedient sich der Anwendung, um Interessenten verschiedene Produkte direkt am PC zu präsentieren.

Der Leiter des INSIGMA Customer Service Center zeigt sich begeistert: "Diese Software ist ein hervorragendes Instrument für jeden Kollegen, der Support betreibt und seinem entfernten Gegenüber etwas an seinem PC vorführen möchte." Der Aufwand für Erläuterungen verkürzt sich drastisch, der Benutzer kann schnell wieder seiner Arbeit nachgehen und der Supporter den nächsten Kunden betreuen.

Smarte Funktionen überzeugen

Mit pcvisit lassen sich schnell und einfach Verbindungen zu den Computern von Kunden und Kollegen aufbauen und Bildschirminhalte austauschen. Der INSIGMA-Mitarbeiter kann mit seinem Gesprächspartner in Verbindung treten, ohne dass jener pcvisit auf seinem Computer installieren muss. INSIGMA betreibt pcvisit auf einem eigenen Kommunikationsserver und ist so in der Lage auch alle administrativen Aufgaben selbst durchzuführen.

Michael Müllegans, technischer Leiter des INSIGMA Customer Service Center beschreibt einen typischen Anwendungsfall: "Der Kunde hat beispielsweise ein Software-Update erhalten, kann es aber aus irgendeinem Grund nicht auf seinem Rechner installieren." Um die schnelle Hilfe unseres Mitarbeiters in Anspruch nehmen zu können, muss er lediglich von der INSIGMA-Website per Mausklick das gratis verfügbare Gast-Modul herunterladen und starten. Nach Eingabe einer Verbindungsnummer öffnet sich ein neues Fenster auf seinem Desktop. Dort kann der Kunde über die Funktion "Blickrichtungswechsel" eingeben, ob und welche Applikationen seines Bildschirm-Inhaltes er dem Supporter zeigen möchte. Zusätzlich kann er wählen, ob er Zugriff auf seinen Rechner gewährt. Wenn er dies genehmigt, übernimmt der INSIGMA-Mitarbeiter die Steuerung aus der Ferne und führt für den Kunden die Installation durch. Er kann danach seine Arbeit sofort wieder aufnehmen. Genauso problemlos ist es beispielsweise möglich, den Kunden mit Anwendungen vertraut zu machen, die ihm Probleme bereiten oder ihn dabei zu unterstützen, neue Features einer Software kennen zu lernen. Da pcvisit auf dem Gastrechner keinerlei Software oder Dateien installiert, ist die Anwendung nach erfolgreichem Einsatz wieder spurlos verschwunden.

Müllegans sagt, die Gastrechner-Steuerung sei eine der beliebtesten Funktionen. "Man muss dem Kunden nicht lange erklären, wo er was machen soll, sondern man kann die Einstellungen mit ein paar Klicks selbst vornehmen. Mit dieser Methode ist auch einem EDV-Laien schnell und effektiv geholfen." Diese Vorgehensweise steigert die Effizienz beim Kunden, spart Zeit und Geld. Wenn bei jeder Schwierigkeit ein Administrator vor Ort bestellt werden müsste, würde dies enorme Kosten verursachen.



Effizient eigene Mitarbeiter schulen

pcvisit bietet aber nicht nur Vorteile für den Kunden, sondern auch für die INSIGMA-Mitarbeiter selbst. Bei der neuen Version pcvisit 4 steht die 3rd Member Funktion zur Verfügung. Mit Hilfe derer kann beispielsweise ein Mitarbeiter des Customer Service Center einen höher qualifizierten Kollegen zu einer Sitzung einladen. Beide sehen den Inhalt des Benutzers. Der Mitarbeiter kann live verfolgen, wie sein Kollege das Problem löst und lernt für einen ähnlichen Fall. Diese Funktion kann ebenso zur Lernkontrolle dienen, wenn beispielsweise ein Teamleiter gerne sehen möchte, wie seine Mitarbeiter bestimmte Fälle bearbeiten. Im Nachhinein kann er auf dieser Grundlage sein Team weiter schulen. pcvisit bietet zusätzlich die Möglichkeit, Sitzungen mitzuschneiden, um diese dann im Nachhinein zu analysieren.

pcvisit wird intern wie auch bei den Kunden von INSIGMA sehr positiv aufgenommen und wegen der außerordentlichen Benutzerfreundlichkeit sehr gerne genutzt. Die Mitarbeiter können mit Hilfe der Software in derselben Zeit weitaus mehr Kunden unterstützen als allein über das Telefon. Sie können Vor-Ort-Service anbieten, ohne tatsächlich beim Kunden zu sein.

Dass INSIGMA-Mitarbeiter unter keinen Umständen auf die Remote-Software verzichten wollen, weiß auch der zuständige Abteilungsleiter: "Als der Server einmal für fünf Stunden wegen eines Umbaus offline war, wurde ich mehrmals darauf angesprochen, wann sie denn pcvisit wieder nutzen könnten. Dieses Tool ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken!"

pcvisit für jedermann

Auch die meisten Kunden sind begeistert, wie schnell und unkompliziert sie Hilfe erhalten. "pcvisit überzeugt unsere Kunden auch durch seinen Schutz vor Viren oder unerlaubten Zugriffen", sagt Biermann. Die 128 Bit BlowFish-Verbindungsverschlüsselung mit individueller Session-Nummer erfüllt alle Anforderungen an eine sichere und störungsfreie Kommunikation. Außerdem ist die Sicherheit der pcvisit 4 CertifiedSecurity Version vom Fraunhofer Institut zertifiziert. "Spätestens, wenn wir dies erwähnen, sind auch die vorsichtigen Kunden beruhigt und vertrauen dem Programm".

Der INSIGMA-Verantwortliche ist begeistert von der Zusammenarbeit mit pcvisit: "Hier fühlt man sich als Kunde wohl. pcvisit nimmt auch gerne Ideen auf und implementiert diese in das Produkt." Einige INSIGMA-Mitarbeiter testen gerade das neue Produkt pcvisit 4 Remote. INSIGMA plant, die Remote-Software auf den PCs von allen Mitarbeitern zu installieren, die Kunden-Kontakt haben oder den internen IT-Service beanspruchen. Zudem soll pcvisit in verschiedene Office- und Buchhaltungsanwendungen implementiert werden. Biermann meint: "Die Nutzung von pcvisit wird für uns so selbstverständlich werden wie die des Internet Browsers."

In den zwei Jahren der erfolgreichen Zusammenarbeit hat sich INSIGMA als Reseller und Solution Partner für pcvisit zertifizieren lassen. Als Lösungspartner für Advanced DesktopSharing integriert der IT-Dienstleister nun bei eigenen Kunden die Software, erweitert sie auf Wunsch um zusätzliche Funktionen und betreibt den Verbindungsserver.



Weitere Informationen

INSIGMA IT Engineering GmbH
Kirsten Wirtgen
Maarweg 265
50825 Köln
Telefon: +49 (0) 221/78 887 567
Fax: +49 (0) 221/78 887 900
presse@insigma.de
www.insigma.de

pcvisit Software AG
Karen Zühlke
Öffentlichkeitsarbeit & Vertrieb
Tatzberg 47/49
01307 Dresden
Telefon: +49 (0) 351/7 96 59 30
Telefax: +49 (0) 351/7 96 59 32
info@pcvisit.de
<http://www.pcvisit.de>

Stand: November 2007