



## Das Ende der langen Wege

**Softwarelösungen aller Art müssen zunächst verkauft und später gepflegt beziehungsweise gewartet werden. Sowohl die Präsentation der Produkte als auch deren Support haben dabei bisher langwierige Telefongespräche und kostenintensive Vor-Ort-Termine erfordert.**

Hier geht das mittelständische Systemhaus Schneider & Wulf EDV-Beratung neue Wege. So sind mit Einführung der Desktop Sharing-Software pcvisit Anfang 2004 die Servicequalität deutlich verbessert und gleichzeitig die Kosten gesenkt worden. Ob Vertrieb oder Support - das Problem ist in beiden Geschäftsbereichen das gleiche, wenn auch mit unterschiedlicher Perspektive: Systemhäuser müssen beim Verkauf ihren Interessenten ein möglichst vollständiges Bild der Leistungsfähigkeit und Arbeitsweise der angebotenen Produkte verschaffen. Sind diese dann im Einsatz, gilt es im Rahmen von Support- und Wartungsverträgen, schnell und zuverlässig Hilfe zu leisten. Hierbei ist es faktisch unerlässlich, sich ein eigenes Bild der jeweiligen Problemstellung zu machen.

### Strategien fürs Sparen

Im Support ist es sehr effizient, sich sofort online auf die Systeme aufzuschalten und den Kunden per Fernzugriff mehr mit Tat als mit Rat weiter zu helfen. Programme hierfür gibt es viele - von verschiedenen Anbietern, mit unterschiedlichen Leistungsmerkmalen und für alle möglichen Einsatzgebiete. Deren größtes Manko ist jedoch in aller Regel insbesondere die notwendige Installation sowie die fehlende Flexibilität im Aufbau der Verbindungen.

### So einfach wie Telefonieren

Hingegen ermöglicht die Anfang 2004 bei Schneider & Wulf eingeführte Softwarelösung pcvisit einen spontanen und einfachen Verbindungsaufbau zwischen zwei Computern über das Internet. Einzige Voraussetzung dafür ist der Besitz einer Lizenz auf Seiten des Systemhauses. Dieser kann jedem beliebigen Gesprächspartner ein 700 Kilobyte großes, so genanntes Gast-Modul per E-Mail schicken, das aber auch auf der eigenen WSchneider & Wulfseite zum Start bereit steht. Eine Installation beim Kunden ist nicht nötig, und über die üblichen Internetgebühren hinaus fallen auch keinerlei zusätzliche Verbindungskosten an.

### Kommunizieren in Echtzeit

Der Systemhaus-Mitarbeiter startet das Programm und erhält daraufhin einen eindeutigen, zufällig generierten Zugangscode, den er telefonisch an seinen Kunden übermittelt. Dieser gibt den Code nach Start des kostenlosen Gast-Moduls ein, und schon wird in Sekundenschnelle eine sichere und stabile Verbindung hergestellt. Auch beim Einsatz von Firewalls und Proxy- Servern ist eine einwandfreie Kommunikation möglich. Sie erlaubt neben dem bloßen Anschauen des fremden Bildschirms auch das dortige Navigieren und den File-Transfer. Zudem können die Anwender über die Copy/Paste-Funktion Daten vom einen Arbeitsspeicher in einen Editor des anderen PCs übertragen, wobei sämtliche Formatierungen erhalten bleiben.



## Sicherheit ganz großgeschrieben

Um eine Sitzung zu starten, müssen keine IP-Adressen ausgetauscht werden, was das Prozedere deutlich erleichtert. Ferner ist die Sicherheit bei der Übertragung von Informationen dank Verschlüsselung per SSL-Verfahren jederzeit gewährleistet. Allein schon die Tatsache, dass ein internationaler Anbieter von Antiviren-Lösungen wie Panda Software pcvisit in Vertrieb und Support nutzt verdeutlicht das hohe Maß der gegebenen Sicherheit, die im Übrigen auch von Verisign zertifiziert wurde. Des Weiteren befindet sich eine Sicherheitszertifizierung durch das Fraunhofer-Institut für Sichere Telekooperation bereits im Prozess.

## Erfahrungen sprechen für sich

„Besonders überzeugend war für mich, dass pcvisit nicht nur spontan, sondern auch bidirektional einsetzbar ist“, erklärt Christian Schneider Geschäftsführer von Schneider & Wulf EDV Beratung. „Einerseits können sich unsere Techniker einen Überblick über die Anwendung der Kunden verschaffen, und andererseits haben unsere Vertriebsmitarbeiter beispielsweise auch die Möglichkeit, den Kunden Zugriff auf freigegebene Bereiche ihrer PCs zu gestatten, um ihnen unsere Lösungen und Arbeitsweisen zu zeigen. Somit können wir allen Kunden einen bestmöglichen Service über den gesamten Customer Lifecycle hinweg bieten.“

## Optimierungsmöglichkeiten ausnutzen

Genau dieser ganzheitliche Service-Ansatz ist es, durch den sich das 1988 gegründete Unternehmen von einer „typischen Garagenfirma“ zu einem angesehenen Systemhaus mit inzwischen 20 Mitarbeitern im Verbund der iTeam-Systemhauskooperation entwickelt hat. Entgegen dem allgemeinen Branchentrend weist Schneider & Wulf eine nachhaltig positiv und konstante Entwicklung auf. Der ursprüngliche Geschäftszweig mit Komplettlösungen für Videotheken wurde bereits 1992 eingestellt.

Seither widmet sich Schneider & Wulf verstärkt der Netzwerkbetreuung und tritt als „klassisches Systemhaus“ mit umfangreichen Dienstleistungskonzepten und Sicherheitslösungen auf. Seit 1995 bildet die CRM (Customer Relationship Management)-Software von Super-Office einen weiteren Schwerpunkt der Tätigkeit. Alleine im CRM-Bereich betreut das hessische Unternehmen 80 Kunden und tritt darüber hinaus auch mit Weiterentwicklungen am Standard von SuperOffice CRM 5 als zentrales Kompetenz-Center auf. „Gerade hier hat uns pcvisit neue Wege für eine bessere Service-Qualität geöffnet“, betont Christian Schneider angesichts einer Einsatzquote von 50 bis 60 Prozent bei den monatlich etwa 300 Support-Anfragen. „Dabei findet das Tool nicht nur im Umgang mit den Kunden Verwendung, sondern wird auch innerbetrieblich für Besprechungen und zum Coaching der Mitarbeiter täglich eingesetzt.“

## Vielseitig einsetzbar

Die Handhabung der MS Windows-basierten Software gestaltet sich so einfach, dass bei Schneider & Wulf keinerlei Schulung notwendig und auch beim Dialog mit Kunden und Interessenten via pcvisit eine direkte und barrierefreie Kommunikation sofort möglich ist. Die Erfahrung habe gezeigt, so Christian Schneider, dass die Interaktion nicht nur mit langjährigen Stammkunden, sondern auch mit Neukunden leicht und ohne nennenswerte Hemmschwellen verläuft. Die Resonanz sei überwiegend positiv, was er nicht zuletzt auf die schnellen Antwortzeiten zurückführt.



Den ROI (Return on Investment) des Programms vermag der Schneider & Wulf-Geschäftsführer nicht zu quantifizieren, gibt aber zu bedenken, dass auch weiche Faktoren wie Kundenzufriedenheit und Vertriebseffizienz bei der Betrachtung mit einbezogen werden müssen. Vor diesem Hintergrund spricht Christian Schneider von einer „sehr schnellen Amortisation der Lizenz- und Einführungsinvestitionen, mit denen Schneider & Wulf zu vergleichbar günstigen Konditionen einen spürbar hohen Nutzen geschaffen hat.“

## Vertrieb aus Überzeugung gestartet

Auf den Punkt gebracht, erleichtert pcvisit den sieben Schneider & Wulf-Support-Mitarbeitern die Arbeit wesentlich, indem sie sich das Problem des jeweiligen Kunden direkt auf den Bildschirm holen und oft schon mit wenigen Mausklicks lösen können. Dies führte bei dem mittelständischen Systemhaus zu einer erheblichen Effizienzsteigerung im Servicebereich und Kosteneinsparungen bei den Fahrtkosten, die letztendlich auch den Kunden zugutekommen. Im Segment Vertrieb hat sich die Softwarelösung an den drei Arbeitsplätzen ebenfalls bewährt, da mit ihrer Hilfe ganz einfach und schnell Produkte anschaulich demonstriert werden können. Schneider & Wulf ist von der Lösung absolut überzeugt, so dass die Desktop Sharing-Software mittlerweile auch in die eigene Vertriebspalette mit aufgenommen wurde.

## Schneider & Wulf EDV-Beratung - Kurzprofil

Die Schneider & Wulf EDV-Beratung liefert seit 1988 IT-Lösungen für den Mittelstand. Unsere Kundschaft wird von uns deutschland- und europaweit kompetent betreut. Ermöglicht wird dies durch ein junges, leistungsstarkes Team und unseren Status als Stützpunktpartner der iTeam-Systemhauskooperation. Seit 1997 erarbeiten wir als SuperOffice Business Partner Lösungen für das CRM-System SuperOffice. Unser Team ist diesbezüglich hochqualifiziert und verfügt über fundierte, in Projekten praktisch erworbener Erfahrung im Umgang mit SuperOffice.

## Weitere Informationen

### Schneider & Wulf EDV-Beratung

Christian Schneider & Sven Wulf  
Geschäftsführer

Im Riemen 17

64832 Babenhausen

Telefon: +49 (0) 60 73/6 00 10

Telefax: +49 (0) 60 73/6 00 199

[info@schneider-wulf.de](mailto:info@schneider-wulf.de)

[www.schneider-wulf.de](http://www.schneider-wulf.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](mailto:info@pcvisit.de)

<http://www.pcvisit.de>