



Case Study: 1&1 Internet AG

Kürzere Bearbeitungszeiten im Support

VoIP-Einstellungen, E-Mail-Accounts, DSL-Router: Rund 7,8 Millionen Kunden in Deutschland verlassen sich bei Fragen zu ihrem Internet- und Telefonanschluss auf das Supportteam von 1&1 – unterstützt von Netviewer. Mit der Webkonferenz-Software sehen die Mitarbeiter auf einen Blick, was auf dem Bildschirm des Kunden los ist – und können die Anfragen dadurch Stichproben zufolge rund zwei Minuten schneller lösen. Das Ergebnis: Weniger Kosten für den Support und noch mehr Zufriedenheit bei den Kunden.

Telefonsupport ohne Hindernisse

Pro Tag kümmern sich bei 1&1 und den dazugehörigen Marken GMX und WEB.DE rund 2.500 Mitarbeiter um durchschnittlich 31.000 Supportanfragen. Bei den meisten geht es um die klassischen Themen: die richtige Konfiguration des VoIP beispielsweise, ein passender Rufnummernplan oder auch die Einrichtung einer neuen E-Mail-Adresse. Die Probleme selbst lassen sich in der Regel sehr schnell lösen. Der eigentliche Aufwand aber ergibt sich aus dem umständlichen Hin und Her am Telefon, bis die Ursache des Problems endlich gefunden ist: „Bei der Konfiguration oder bei Passwörtern kommt es oft auf einen Punkt oder die Groß- und Kleinschreibung an“, erklärt Martin Schimpf, Geschäftsführer der 1&1 Service GmbH in Zweibrücken. Entsprechend müssen die Benutzer beim reinen Telefonsupport ihren Bildschirm möglichst detailliert beschreiben. Rückfragen wie „Was sehen Sie gerade auf Ihrem Monitor?“ oder „Wo befinden Sie sich jetzt?“ gehören dabei zum Standard.

1&1 war deswegen auf der Suche nach einer Webkonferenz-Lösung, mit der die Supportmitarbeiter direkt auf den Bildschirm des Kunden sehen können. Die Kriterien: Zuverlässige Sicherheit, umfassendes Rechte- und Benutzermanagement und einfache Bedienung ohne Installation auf Kundenseite.



Die 1&1-Gruppe ist mit 7,8 Millionen Kundenverträgen einer der führenden Internet-Provider. Das Unternehmen stellt Privatanutzern, Freiberuflern und Unternehmen ein breites Spektrum an Online-Services und Anwendungen zur Verfügung und ist in Deutschland, Österreich, Großbritannien, Frankreich und den USA vertreten.



Voll integriert in die IT-Infrastruktur

Nach eingehender Marktanalyse entschied sich 1&1 im Mai 2004 für Netviewer. „Netviewer ist ein etablierte Anbieter, der unsere Produkthanforderungen komplett erfüllt“, begründet Martin Schimpf die Auswahl. Die wichtigsten Vorteile:

- Keine Installation beim Kunden oder auf dem Supportrechner
- Einfache, intuitive Bedienung auch für weniger technikaffine Kunden
- Umfangreiches Benutzer- und Rechtemanagement gewährleistet strikten Datenschutz
- Funktioniert auch bei geringer Bandbreite
- Schnittstellen zur Integration in vorhandene Software
- Mehrstufiges Sicherheitskonzept

Inzwischen ist der Service voll und ganz in den Supportprozess des Unternehmens integriert: Durchschnittlich 15.000 Mal pro Monat starten die Mitarbeiter Netviewer direkt über das CRM. Unter <http://www.1und1.de/netviewer> liegt das Teilnehmerprogramm für die Kunden bereit – wenige Klicks und einen Zahlencode später kann der Support dem Kunden virtuell über die Schulter blicken und ihn mit dem integrierten Zeigepfeil sehr schnell zur Lösung führen.

Zeitaufwand um ein Viertel gesunken

Die Kunden schätzen diesen Service – es geht einfach schneller, die Prozesse sind effizienter. Für 1&1 ergeben sich neben der hohen Zufriedenheit auch finanzielle Vorteile: „Es gibt zwar keine belastbaren Untersuchungen, aber nach einigen Stichproben schätzen wir, dass die Bearbeitungszeit mit Netviewer um etwa zwei Minuten sinkt, also um rund ein Viertel kürzer ist“, so Martin Schimpf. „Von Problemen mit dem eigentlichen Onlinezugang abgesehen, ist es ein hervorragendes Tool für alle Kundenanfragen – gerade wenn es um Details geht. Netviewer macht unsere Arbeit ein ganzes Stück leichter.“

„Netviewer macht unsere Arbeit ein ganzes Stück leichter: Die Bearbeitungszeit pro Fall ist geschätzt um zwei Minuten gesunken.“

MARTIN SCHIMPF
GESCHÄFTSFÜHRER 1&1 SERVICE GMBH
ZWEIBRÜCKEN

Vorteile auf einen Blick

- Schneller, effizienter Support
- Einfache Bedienung
- Keine Installation oder Konfiguration erforderlich
- Hilfestellung per Ferndiagnose
- Verkürzte Gesprächsdauer
- Höhere Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter
- Umfassendes Sicherheitskonzept

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
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) 1483 400 660

Deutschland (Headquarters): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com

netviewer