



## Case Study: Software AG

### Einer für alle

Bei 4000 Kunden und 50 Niederlassungen weltweit spielt die Kommunikation auf Distanz eine bedeutende Rolle: Wie bedient der Support seine internen und externen Kunden? Wie kommunizieren die Mitarbeiter an verschiedenen Standorten? Und wie lassen sich rund 5.000 Rechner und Server am besten zentral administrieren? Die Software AG hat dafür eine einheitliche Lösung: Netviewer. Die Produkte Meet und Support können unternehmensweit von allen Mitarbeitern ohne Installation genutzt werden, Netviewer Admin garantiert im Bedarfsfall den Fernzugriff in wenigen Sekunden.

#### Schneller Zugriff auf fremde Systeme

Effiziente Geschäftsprozesse beginnen in der IT. Die Software AG entwickelt die dafür notwendige Infrastruktursoftware, beispielsweise im Bereich Datenmanagement oder Serviceorientierte Architektur. Durch moderne, automatisierte IT-Systeme können die Kunden des Unternehmens ihre Ziele schneller umsetzen. Effizienz ist auch bei der Software AG selbst ein wichtiges Thema: Besonders im Support kommt es auf schnelle Reaktion und flüssige Prozesse an. Im internationalen Support waren vor allem die unterschiedlichen IT-Systeme in den einzelnen Ländern ein Hindernis: „Wir haben manchmal viel Zeit dafür verwendet, zunächst einmal auf das System zuzugreifen, und konnten uns danach erst dem eigentlichen Problem widmen“, beschreibt CIO und Head of Global Support Dr. Dirk Ventur.

Firewalls und spezifische Konfigurationen beispielsweise sind klassische Hürden beim Fernzugriff auf andere Computer. Dazu kommt die eingeschränkte Verständigung, weil die direkte Sicht auf den Bildschirm fehlt: Es braucht oft viele Rückfragen, Fehlermeldungen et cetera müssen vorgelesen werden.

 software AG

Das Produktportfolio der Software AG umfasst Lösungen fürs Datenmanagement, für serviceorientierte Architekturen und optimierte Geschäftsprozesse. Rund 4.000 Kunden verbessern und modernisieren damit ihre IT- und Entwicklungssysteme. Das Unternehmen mit Sitz in Darmstadt beschäftigt rund 3.600 Mitarbeiter in 70 Ländern und gehört damit weltweit zu den größten Anbietern von Integrationssoftware. Der Gesamtumsatz 2007 belief sich auf gut 620 Millionen Euro.

  
netviewer

## Support mit Einblick

Abhilfe schafft die Remote-Support-Lösung Netviewer Support. Der Online-Service muss nicht installiert werden und kommt problemlos durch die Firewall. Innerhalb von Minuten kann der Supportmitarbeiter damit auf den Bildschirm seines Kunden schauen und das Problem effizient lösen. Weltweit wurden zusätzlich rund 5.000 Computer und Server mit der Fernwartungslösung Netviewer Admin ausgestattet. Die IT kann damit jederzeit auf die Rechner zugreifen – ohne Gegenüber und bei Bedarf auch von unterwegs.

## Internationale Projektmeetings per Klick

Klicken, verbinden, draufschauen: Von dem Prinzip profitiert auch die standortübergreifende interne Zusammenarbeit der Software AG. Mit der Webkonferenz-Lösung Netviewer Meet können sich die verschiedenen, teils internationalen Teams jederzeit virtuell treffen, um das gemeinsame Projekt zu besprechen und Unterlagen zu bearbeiten. Die Mitarbeiter im Controlling und Marketing in Deutschland beispielsweise stimmen sich per Netviewer eng mit ihren weltweiten Kollegen ab. Die Einsatzszenarien im Überblick:

- Netviewer Meet: Spontane oder Ad-hoc-Meetings zur Projektbesprechung, Abstimmung oder kurze Trainings
- Netviewer Support: Effizienter interner und externer Support mit kurzen Lösungszeiten
- Netviewer Admin: Schneller Zugriff auf 5.000 Rechner und Server weltweit

„Die Meet- und Supportlösungen sind installationsfrei und laufen verschlüsselt über den Internetzugang“, beschreibt Dr. Dirk Ventur. Für Admins ist außerdem die geringe Größe des Programms von Vorteil: „Netviewer passt auf einen USB-Stick, wir können es auf jedem beliebigen Rechner mit Internetanschluss aufrufen.“ Wichtige Systeminformationen können bei Bedarf abgerufen werden.

## 1.000 Sitzungen im Monat

Bei der Entscheidung für Netviewer spielte nicht zuletzt die einfache, intuitive Bedienung eine Rolle: Das Programm steht grundsätzlich allen Mitarbeitern weltweit zur Verfügung. Sie können direkt aus dem Intranet heraus eine Sitzung starten und auf Wunsch auch Webcam und Voice-over-IP einbinden. Pro Monat laufen bei der Software AG insgesamt bereits über 1.000 Sitzungen, und besonders im Supportbereich hat sich Netviewer als Standard fest etabliert.

„Einfache Bedienung, keine Installation, sicher verschlüsselte Kommunikation über das Internet: Netviewer setzt die Marke sehr hoch.“

DR. DIRK VENTUR  
CHIEF INFORMATION OFFICER &  
HEAD OF GLOBAL SUPPORT

## Vorteile auf einen Blick

- Effiziente Projektkommunikation
- Kurze Reaktionszeiten im Support
- Effektive Fernwartung
- Ohne Installation oder Konfiguration
- Intuitive Bedienung
- Ad hoc einsetzbar
- Mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept
- Wahlweise SaaS oder mit eigenem Server

**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](http://www.netviewer.com)

netviewer