

# Kalahari

„Ohne WebEx wäre der Vertrieb an Orten wie Singapur, Hongkong oder Sydney von Großbritannien aus sehr schwierig. WebEx ermöglicht uns die erste Kontaktabahnung mit Interessenten, ohne dass wir einen Flug buchen und um die halbe Welt reisen müssen, nur um dann festzustellen, dass der Interessent eigentlich etwas anderes sucht.“

– Graham Mansfield, Stellvertretender Geschäftsführer und Mitbegründer von Kalahari



## Kalahari expandiert die globale Basis mit WebEx-Fernsupport in Echtzeit



### BRANCHE

High Tech – Software

### WEBEX ANWENDUNG

Meeting Center, Support Center

### ZUSAMMENFASSUNG

Kalahari verwendet WebEx Support Center um seinen Finanzkunden technischen Support rund um die Uhr zu bieten. Mit WebEx Meeting Center präsentiert das Vertriebsteam potenziellen Kunden Fernvorführungen von Kalaharis Analysesoftware kACE.

### INFO ZU KALAHARI

#### Geschäftsfeld

Anbieter von Analyselösungen in Echtzeit für Banken und Finanzinstitute, wie z. B. der eigenen Price Discovery-Software kACE.

#### Zentrale

Woking, Surrey, England

#### Anzahl der Mitarbeiter

20

#### WebEx-Kunde seit 2000

Kalahari ist ein führender Anbieter und Entwickler von Desktop-Analyselösungen für am Finanzmarkt angesiedelte Unternehmen. Die Software kACE ermittelt die Preise auch für die komplexesten der aktuell gehandelten Geldmarktpapiere. kACE führt mathematische Lösungen in Echtzeit aus, um Marktveränderungen vollständig zu analysieren und genaue Preise für eine ganze Reihe von Produkten zu liefern, darunter Schuldverschreibungen, Aktien, Zinsraten, Devisen, Strom und Gas. In einer hochmobilen Welt mit sehr sensiblen Margen bietet Kalahari eine Lösung für die Anforderungen von Händlern auf der ganzen Welt.

Die Kalahari-Software kACE wird an Börsen weltweit eingesetzt, bei großen Finanzinstituten und Banken, wie z. B. Barclays, ABN AMRO, Fortis, HBOS, ICAP, Tullett Liberty und Standard Group.

### Die Herausforderung

Die Wechselhaftigkeit der Finanzmärkte macht es für Händler notwendig, stets Zugriff auf die allerneuesten Daten zu haben. Keine geringe Aufgabe bei Tausenden von möglichen Marktveränderungen pro Sekunde! Die kACE-Software von Kalahari ist allerdings genau dafür ausgelegt, denn sie analysiert die Dateneingänge der Händler und ermittelt die von der jeweiligen Marktveränderung verursachten Neupreise. Präzise Preisermittlung ist eine unternehmenswichtige Aufgabe für die Kunden von Kalahari, bei denen jede verlorene Sekunde zählt.

Im konkurrenzträchtigen Markt für finanzielle Dienstleistungen kommt dem technischen Support von kACE durch Kalahari enorme Bedeutung zu. Graham

Mansfield, der stellvertretende Geschäftsführer erläutert: „Bei der Menge zu analysierender Daten und der Anzahl von Software-Variablen kann man davon ausgehen, dass einige Kunden Schwierigkeiten haben. Wichtig dabei ist, den Kunden diese Probleme möglichst zeitnah ausbügeln zu helfen“. Vor der Umsetzung von WebEx mussten alle technischen Probleme in längeren Telefongesprächen und E-Mails geklärt werden. „Es war das reinste Ratespiel“, fährt Mansfield fort. „Wir waren gezwungen, das Problem nachzuvollziehen und verließen uns dazu allein auf die Stimme am anderen Ende der Leitung. Wenn man bedenkt, dass viele Kunden nicht mal Englisch sprechen, sieht man, wo die Probleme anfangen“. Die andere Option für die Fachleute von Kalahari war, den Kunden vor Ort aufzusuchen und das Problem direkt anzugehen, doch für Kunden am anderen Ende der Welt kam diese Option schon aus Kosten- und Zeitgründen nicht in Frage. Die Folge war eine zunehmende Überlastung der zwanzig Kalahari-Mitarbeiter, da sie unverhältnismäßig viel Zeit mit dem Kundensupport verbrachten und kaum noch Zeit fanden, sich auf andere Geschäftsbereiche zu konzentrieren.

### Die Lösung

Kalahari brauchte eine Methode, um den technischen Support zu beschleunigen und ihn in die Lage zu versetzen, Kunden in Übersee schnell und bequem zu erreichen. Nachdem man sich für Webkonferenzen als geeignetes Verfahren für die Zusammenarbeit mit Kunden und zügigere Problemdiagnosen entschieden hatte, fiel die Wahl auf den Marktführer WebEx. Die Entscheidung fiel zum Teil aufgrund der benutzerfreundlichen Technologie, die Firewalls umgeht und so gut wie keine

Installation erfordert. Mansfield meint: „Wir zogen mehrere Webkonferenzlösungen in Betracht, aber einigten uns rasch auf WebEx. Wir haben Live Meeting ausprobiert, aber hatten Probleme bei der Installation und der Ausführung über Firewalls. Letzten Endes war WebEx einfach schlichter und bequemer in der Handhabung. Es musste keine Hardware installiert werden, sondern erforderte lediglich eine Telefon- und Internetanbindung. Das heißt, wir haben nun direkt mit unseren Kunden zu tun, ohne den Umweg über deren IT-Abteilung“.

Der Einsatz von WebEx Meeting Center und Support Center ermöglicht Kalahari, mit den Kunden in Echtzeit zu interagieren, was den zusätzlichen Vorteil hat, dass das Teilen von Bildschirm und Anwendungen wie auch die Nutzung von Sprach- und Multi-Point Videos möglich ist. Wenn heutzutage ein Problem beim Kunden auftritt, kann er sich augenblicklich online an einen Kalahari-Mitarbeiter wenden, der das genaue Problem gleich vor sich hat. Der Mitarbeiter kann dann entweder erklären, wie das Problem zu lösen ist, oder die Steuerung des Computers übernehmen und es selbst lösen.

## Die Vorteile

Probleme, die sich früher am Telefon kompliziert anhörten oder sich zusehends verkomplizierten, lassen sich nun mit WebEx innerhalb von Minuten lösen. Mansfield meint: „Die Verwendung von WebEx bedeutet, dass wir den Kunden rund um die Uhr Support anbieten können, und zwar unabhängig von Zeitzone und Land. Wir sind sehr viel weniger unterwegs, was nicht nur unsere Produktivität gesteigert hat, sondern uns auch viel Zeit und Geld spart“.

Mit der im Support eingesparten Zeit können sich Kalahari-Mitarbeiter wieder mehr auf andere Geschäftsbereiche konzentrieren, wie z. B. den Ausbau des internationalen Vertriebs. Der Einsatz von WebEx Meeting Center half Kalahari, die eigene Basis auszubauen, um auch Kunden am anderen Ende der Welt zu erreichen. Mansfield erläutert: „Ohne

WebEx wäre der Vertrieb an Orten wie Singapur, Hongkong oder Sydney von Großbritannien aus sehr schwierig“.

Inzwischen trifft der Vertrieb eine Vorauswahl der Interessenten und führt die Software potenziellen Kunden vor. Mansfield erklärt: „Es war ursprünglich nicht so geplant, doch WebEx hat sich als ein wertvolles Verkaufswerkzeug entpuppt. Bei kACE handelt es sich um sehr komplexe Software, so dass es von unschätzbarem Wert ist, die Kunden vor dem Kauf durch das Programm führen zu können. Es bedeutet auch, dass wir den ersten Kontakt mit Interessenten anbahnen können, ohne erst einen Flug buchen und um die halbe Welt reisen zu müssen, nur um dann festzustellen, dass der Interessent eigentlich etwas anderes sucht“.

*„Inzwischen hat WebEx für uns unternehmenswichtige Bedeutung. Mit einem einzigen Klick können wir unsere Kunden erreichen und sind dadurch ein ganz anderes Unternehmen geworden.“*

– Graham Mansfield, Stellvertretender Geschäftsführer und Mitbegründer von Kalahari

Zudem war Kalahari klar, dass regionale Niederlassungen und weitere Mitarbeiter erforderlich sein würden, um internationalen Neukunden erstklassigen Rund-um-die-Uhr-Support anbieten zu können. „Mit WebEx können wir Neukunden remote erreichen und so unsere Reichweite weltweit ausdehnen. Im Zusammenhang gesehen macht der asiatisch-pazifische Raum mittlerweile um die 10% unseres Gesamteinkommens aus“.

## Ausblick auf die Zukunft

Anstatt die Kunden erst zu unterstützen, wenn Probleme auftreten, versucht Kalahari jetzt, die vorhandenen Dienste durch ein festes Schulungsprogramm zu ergänzen, das weltweit über WebEx Training Center verfügbar sein wird. Sobald Echtzeitschulungen allgemein verfügbar sind, werden Händler überall auf der Welt schon beim ersten Auftreten von Problemen besser mit diesen umgehen und so die Ausfallzeiten reduzieren können. Außerdem plant das Unternehmen, WebEx verstärkt im Vertrieb einzusetzen, um den Vorgang

weiter zu straffen und weitere Einsparungen durch gesenkte Reisekosten zu erreichen. „Es ist wirklich hilfreich, einen starken und bleibenden ersten Eindruck zu hinterlassen“, ergänzt Mansfield. „Mit WebEx können wir mühelos das ganze Potenzial von kACE vorführen und anfängliche Bedenken der Interessenten zerstreuen“.

„WebEx hat entscheidende Bedeutung für unser Unternehmen erlangt“, meint Mansfield, „denn mit einem einzigen Klick können wir unsere Kunden erreichen und sind dadurch ein ganz anderes Unternehmen geworden“.

## HIGHLIGHTS

- WebEx dient dazu, technischen Support für Kunden bereitzustellen, die die kACE-Software verwenden.
- Kalahari verwendet WebEx auch, um potenziellen Kunden die eigene Software vorzuführen, und zwar durch Echtzeitpräsentationen des Produkts.
- WebEx hat nicht nur eine Senkung der Reisekosten bewirkt, sondern auch dem Unternehmen die Expansion auf dem asiatisch-pazifischen Markt ermöglicht, für den ansonsten kein Support in Echtzeit möglich gewesen wäre. Inzwischen macht der asiatisch-pazifische Markt 10% der Einnahmen von Kalahari aus.