



„WebEx gibt uns die Möglichkeit, schnell und persönlich Live-Support in Echtzeit zu leisten. Es ist das Nächstbeste zu einem Vor-Ort-Besuch, ohne unterwegs sein zu müssen.“

– Richard Clarke, Director für Technologie, Positive Solutions

Positive Solutions steigert durch Fernsupport mit WebEx Support Center die Produktivität und Kundenzufriedenheit



BRANCHE

Finanzdienstleistungen

WEBEX ANWENDUNG

Support Center

ZUSAMMENFASSUNG

Positive Solutions setzt WebEx Support Center für den Fernsupport von 1400 im Außendienst tätigen unabhängigen Finanzberatern (IFAs) ein. WebEx ermöglicht es dem IT-Team, schnell und effizient auf technische Probleme zu reagieren und diese über das Internet zu lösen, ohne zum Telefon greifen zu müssen. Dank WebEx konnte das Unternehmen sich zu einer Problemlösungszeit von maximal 4 Stunden verpflichten, das heißt, es bietet seinen Partnern jetzt einen besseren Service, ohne dass hierbei höhere Kosten entstehen.

ÜBER POSITIVE SOLUTIONS

Geschäftsfeld

Nationaler unabhängiger Finanzberater (IFA)

Zentrale

Newcastle, Großbritannien

Anzahl der Mitarbeiter

50

WebEx-Kunde seit 2004

Positive Solutions ist der größte nationale unabhängige Finanzberater (Independent Financial Advisor, IFA) in Großbritannien. Das Unternehmen, das Backoffice-Unterstützung für annähernd 1.400 unabhängige Finanzberatungs- und Hypothekenvermittlungspartner bereitstellt, macht sich für die Erbringung seiner administrativen und gesetzlich vorgeschriebenen Leistungen internetfähige Software zunutze.

Positive Solutions gilt schon lange als einer der führenden IFAs in Großbritannien, was den innovativen Einsatz von Technologie anbetrifft, und das Unternehmen hat bereits viele Auszeichnungen in der Branche erhalten. Wenn bei Positive Solutions ein neuer Partner seine Tätigkeit aufnimmt, bekommt er einen Tablet-PC mit dem firmeneigenen Softwarepaket „Intuitive“. Diese maßgeschneiderte Software gibt sowohl dem Partner als auch dem Finanzleistungsanbieter die Möglichkeit zu „straight-through processing (STP)“. Positive Solutions hat zudem einen Extranet-Dienst entwickelt, der alle vom Partner benötigten Informationen im Zusammenhang mit der Auftragsvermittlung enthält. Weiters umfasst das Extranet auch ein interaktives Pipeline-System, das den Partner mit der Verwaltungsabteilung bei der Versicherungsanstalt verbindet, sowie Informationen zu gesetzlichen Anforderungen und Analysen enthält.

Die Herausforderung

Die Herausforderung für Positive Solutions bestand darin, mit einem fünfköpfigen Supportteam optimalen technischen Support für all seine Partner im Außendienst zu leisten. Positive Solutions hatte sich verpflichtet, Probleme in weniger als 4 Stunden zu beheben, doch angesichts der rasch wachsenden Anzahl von Partnern stieß der Support personaltechnisch an seine Grenzen. Mark Henderson, stellvertretender Director, erläutert: „Unsere IFA-Partner wollen eine Echtzeit-Lösung. Wenn sie unsere Software nicht nutzen können, können sie kein Geld verdienen. ‚Echtzeit‘-Support ist für uns daher unabdingbar, und aus genau diesem Grund verpflichten wir uns auch zu einer Service-Level-Vereinbarung mit Lösungszeiten von maximal 4 Stunden.“ Henderson räumt ein, dass die Einhaltung dieser Zusage eine Herausforderung darstellt, da viele Partner nur über begrenzte Technologiekenntnisse verfügen, da ihre Stärke im persönlichen Umgang mit den Kunden liegt.

Das Unternehmen legt seinen Partnern grundsätzlich nahe, von einer telefonischen Meldung technischer Probleme abzusehen. Stattdessen waren die Anwender bisher angehalten, die Details ihrer Beschwerde per E-Mail an das Supportteam zu senden. Henderson erläutert: „Wir haben festgestellt, dass das Telefon kein effektives Mittel zur Leistung von technischem Support ist. Wir wollten den Frust beim Durchgehen der Probleme mit den Partnern vermeiden – nicht nur wegen der Schwierigkeiten beim Erklären technischer Probleme, sondern auch, weil es einfach nicht kosten- und zeiteffektiv ist.“ Doch nicht alle Probleme konnten per E-Mail gelöst werden, d. h. dass bei mangelndem Erfolg des E-Mail-Supports das gesamte Laptop zur Problemdiagnose und -behebung per Kurier an Positive Solutions eingeschickt werden musste. Dies erwies sich auf zwei Ebenen als kostspielig: So fielen nicht nur die direkten Kosten für den Kurierversand an, sondern dem Partner – der ohne sein Laptop nicht arbeiten konnte – entstanden auch sehr hohe Opportunitäts- und Produktivitätskosten. Henderson erklärt: „Da wir eine geschäftskritische Anwendung bereitstellen, müssen wir Ausfallzeiten auf ein absolutes Minimum reduzieren. Wir wollten die Kosten möglichst gering halten, ohne jedoch unsere Fähigkeit zur schnellen Diagnose und Lösung von Supportproblemen aufs Spiel zu setzen. Deshalb haben wir uns nach einer besseren Lösung umgesehen.“

Die Lösung

Das Unternehmen testete zunächst eine Virtual-Network-Computing-Software, die den Supportmitarbeitern Einblicke in und Interaktionen mit anderen Computern über das Internet ermöglichte. Doch diese Software hatte, wie Henderson kommentiert, keine Collaboration-Funktionen und wies architektonische Beschränkungen auf, die eine Arbeit außerhalb der Firewall des Unternehmens unmöglich machten.

Die Antwort war eine Investition in WebEx Support Center, eine Online-Supportlösung zur Ferndiagnose und -behebung technischer Probleme. Diese Webconferencing-Anwendung ermöglicht es den Supportmitarbeitern, aus der Ferne auf die Computer der Partner zuzugreifen, unabhängig von deren Betriebssystem oder Hardware. Der Zugriff kann über jeden Webbrowser erfolgen – es ist keine Anschaffung oder Installation von Hard- oder Software und

keine Neukonfiguration von Firewalls erforderlich. WebEx Support Center bietet zudem den großen Vorteil, dass es dem Supportteam nicht nur sofortigen Einblick in den Desktop bzw. die Anwendungen des Partners gewährt, sondern durch Funktionen wie Instant-Messaging und Videoübertragung auch eine Zusammenarbeit und gemeinsame Entscheidungsfindung ermöglicht. Richard Clarke, Director für Technologie bei Positive Solutions, führt aus: „WebEx gibt uns die Möglichkeit, schnell und persönlich Live-Support in Echtzeit zu leisten. Es ist das Nächstbeste zu einem Vor-Ort-Besuch, ohne unterwegs sein zu müssen.“

Die Partner haben sicherzustellen, dass die Vertraulichkeit aller Kundendaten gewahrt bleibt. Daher war es von größter Bedeutung, dass während der Web-Meetings kein Dritter Zugriff auf die Daten hat. Die in WebEx integrierte Sicherheit, die für alle Meeting-Services eine 128-Bit-SSL-Verschlüsselung garantiert, sorgt hier für maximale Sicherheit und die Lösung dieses Problems.

Ein weiteres Differenzierungsmerkmal von WebEx war die Skalierbarkeit. Der Dienst wird über das WebEx-eigene Datenübermittlungsnetz, das sogenannte MediaTone-Netzwerk, bereitgestellt, das Daten-, Audio- und Videoübertragungen in Hochgeschwindigkeit abwickeln sowie komplexe Medientypen handhaben kann. Da das MediaTone-Netzwerk zudem eine Vielzahl neuer Geräte und Plattformen unterstützt, konnte WebEx auch problemlos auf den neuen Tablet-PCs eingeführt werden – ein weiterer Pluspunkt für WebEx gegenüber der Konkurrenz.

Der Nutzen

Da WebEx Support Center browserbasiert ist, konnte der Dienst sofort für das gesamte Supportteam bereitgestellt werden. WebEx hat zudem offene APIs, so dass Positive Solutions die One-Click-Meeting- und Terminplanungsfunktionen nahtlos in sein bestehendes Extranet- und Helpdesk-System integrieren konnte. Henderson erklärt: „Die WebEx-Lösung wird über unser Extranet gehostet. Für IFA-Partner mit einem Supportproblem könnte es gar nicht einfacher sein: Sie müssen nur ins Extranet gehen und mit der rechten Maustaste auf die Schaltfläche ‚One-Click-Support‘ klicken. Hierdurch wird eine E-Mail an unsere Supportmitarbeiter geschickt, die sich sofort in die Konferenz einklinken und die Dokumente bzw. Anwendungen sehen können, mit denen der IFA-Partner gerade Probleme hat.“ Die einfache Bedienung von WebEx erweist sich auf mehreren Ebenen als

vorteilhaft. Clarke erläutert: „WebEx ist absolut benutzerfreundlich, was für uns besonders wichtig ist, da einige unserer Anwender recht technologiescheu sind. Selbst wenn sie WebEx noch nie zuvor benutzt haben, stellt das kein Problem dar. Sie brauchen nur ein einfaches Plug-In herunterzuladen, und innerhalb weniger Minuten ist das Setup erledigt.“

Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit, Dateien vom bzw. auf das System des Partners übertragen zu können. Denn manchmal sind für die Software auf den Partnersystemen Fixes bzw. Patches erforderlich. Vor der Einführung von WebEx war es ein komplexer Vorgang, die entsprechenden Dateien auf die Partnersysteme zu bekommen und anschließend telefonisch mit den Partnern die Installation des Patches durchzugehen. Heute kann das IT-Team alle Updates und Fehlerbehebungen einfach über WebEx Support Center vornehmen, wobei es

„*Dank WebEx können wir schnell und effizient reagieren und jedes technische Problem lösen. Das bedeutet, dass wir unseren Partnern einen besseren Service bieten können, ohne dass hierdurch höhere Kosten entstehen. Für mich steht außer Frage, dass dies die Zufriedenheit unserer Kunden vergrößert hat.*“

– Mark Henderson, Stellvertretender Director, Positive Solutions

direkte Kontrolle über die Rechner der Partner hat. Clarke bilanziert: „Dank WebEx können wir schnell und effizient reagieren und jedes technische Problem lösen. Das bedeutet, dass wir unseren Partnern einen besseren Service bieten können, ohne dass hierdurch höhere Kosten entstehen. Für mich steht außer Frage, dass dies die Zufriedenheit unserer Kunden vergrößert hat.“

Positive Solutions stellt seine Partner derzeit von Laptops auf Tablet-PCs um. Zu den Vorteilen von WebEx Support Center gehört auch, dass die Lösung das IT-Team produktiver gemacht hat. Vor der Einführung von WebEx verbrachte das Team den Großteil seiner Zeit mit Supporttätigkeiten. Durch WebEx Support Center ist das Team heute zeitlich entlastet, sodass Positive Solutions bei Inangriffnahme der Umstellung auf Tablet-PCs keine neuen Kräfte hinzuziehen musste, sondern Mitarbeiter seines vorhandenen Teams für diese Aufgabe abstellen konnte.

Positive Solutions verzeichnet durchschnittlich 200 Supportfälle im Monat. Laut Schätzung von Clarke wäre es früher bei 25 % dieser Fälle erforderlich gewesen, das Laptop an die Zenrale zu senden, wodurch Kurierkosten von etwa 30 € pro Strecke angefallen wären. Dies ergibt einen Basis-Return on Investment von ungefähr 3.000 €. Berücksichtigt man zudem die Einsparung an Entwickler-Arbeitszeit von

ungefähr einer Woche pro Monat, beläuft sich der gesamte monatliche ROI auf etwa 6.750 €.

Ausblick

Da Positive Solutions für seine Partner auch ein Beratungsservice leistet, besteht für das Unternehmen die gesetzliche Verpflichtung, Einzelgespräche mit seinen Partnern zu führen, um sicherzustellen, dass diese über ausreichende Branchenkenntnisse verfügen. Henderson hebt in diesem Zusammenhang die Meeting-Funktion von WebEx als kosteneffektive Lösung hervor: „Wir wickeln eine ganze Reihe dieser Besprechungen derzeit noch telefonisch oder im persönlichen Gespräch ab, aber ich sehe keinen Grund, warum wir dies nicht über WebEx tun könnten. Die Collaboration-Funktionen von WebEx steigern den Wert von Telefonkonferenzen und erlauben uns, kostengünstige Einzelmeetings durchzuführen, ohne unser Büro verlassen zu müssen.“

HIGHLIGHTS

- WebEx Support Center ermöglicht sicheren Fernzugriff auf die Tablet-PCs und Laptops der Partner von Positive Solutions. Dies erlaubt es dem Unternehmen, sich zu einer Problemlösungszeit von maximal vier Stunden zu verpflichten.
- WebEx hat die Produktivität gesteigert und das IT-Supportteam damit zeitlich entlastet. Positive Solutions konnte dadurch sein IT-Angebot ausbauen, ohne neue Kräfte hinzuziehen zu müssen.
- WebEx ermöglicht dem IT-Supportteam, den Partnern einen besseren Service zu bieten, ohne dass hierbei höhere Kosten anfallen, was zu besserer Kundenzufriedenheit und stärkerer Kundenbindung geführt hat.