



Diese Meldung wurde von [presstext.austria](http://www.presstext.austria) ausgedruckt und ist unter <http://www.presstext.at/pte.mc?pte=070726034> abrufbar.

Erste Bank und Sparkassen nutzen Web-Collaboration-Lösung von Netviewer

Support für Kunden und eBanking-Mitarbeiter wird deutlich effizienter

Wien (pts/26.07.2007/14:09) - Die österreichische Sparkassengruppe hat sich für Netviewer als Partner im eBanking-Support entschieden und wird damit zukünftig rund 2,8 Millionen Kunden betreuen. Die Lösung hat ihr Potenzial bereits in der ersten Phase eindrucksvoll unter Beweis gestellt: Über 50 Prozent der externen Supporteinsätze konnten eingespart werden.

Speziell im Telefonsupport kommt es immer wieder zu Rückfragen, Missverständnissen und Verzögerungen, weil die visuelle Komponente fehlt. Um dieses Manko auszugleichen und ihren Kunden noch bessere Unterstützung zu bieten, hat sich die Sparkassengruppe nach einer umfassenden Evaluation verschiedener Alternativen für die Web-Collaboration-Lösung Netviewer one2one entschieden. Durch den unterzeichneten Vertrag haben sowohl die Filialen der Erste Bank und der Sparkassen als auch die Töchter wie s IT Solutions AT Spardat GmbH, sDIS und s ServiceCenter die Möglichkeit, den Service zu nutzen.

"Effizienz ist ein großes Thema für uns und wir sind immer auf der Suche nach innovativen Lösungen, um Abläufe und Prozesse zu optimieren", erläutert Teamleiter Stefan Herles vom s ServiceCenter. "Mit dem direkten Blick auf den Bildschirm der Kunden lassen sich viele Probleme deutlich schneller lösen als vorher", resümiert er die erste Phase in verschiedenen Geschäftsfeldern der Gruppe. Darüber hinaus wurden die Kundenbesuche durch externe Techniker bereits um über 50 Prozent reduziert - das verspricht für die Zukunft große Zeit- und Kosteneinsparungen. Mit wenigen Klicks können die Mitarbeiter per Netviewer über das Internet eine Sichtverbindung zu den Kunden aufbauen und sie professionell zur Behebung des Problems leiten - und zwar unter Einhaltung aller relevanten Sicherheitsaspekte. "Die umfangreichen Sicherheitsfeatures von Netviewer und die leichte Bedienbarkeit waren neben der ausgezeichneten Performance die Hauptkriterien bei der Auswahl", so Stefan Herles.

Mit dieser Partnerschaft kann Netviewer Österreich seine führende Stellung im Finanzdienstleistungssektor weiter ausbauen: "Die Erste Bank und Sparkassen ist eine der wichtigsten Bankengruppen in Österreich. Dass sich die Sparkassengruppe für Netviewer entschieden hat, freut uns daher besonders und zeigt einmal mehr, dass wir mit unseren Collaboration-Lösungen unseren Kunden einen echten Mehrwert bieten", erklärt Daniel Holzinger, Country Manager bei Netviewer.

Über Netviewer Österreich

Netviewer Österreich ist eine Repräsentanz der Netviewer GmbH Karlsruhe (<http://www.netviewer.at>). Mit Netviewer-Software können sich Internetnutzer live gegenseitig auf den Bildschirm schauen, um Texte, Kalkulationen, Grafiken und sonstige Dokumente gemeinsam zu bearbeiten. Durch die visuelle Echtzeitkommunikation über das Internet lassen sich Reisezeiten und Kosten erheblich reduzieren und die Produktivität erhöhen. Diese Vorteile nutzen mehr als 9.000 Konzerne und KMU in über 43 Ländern, darunter Magna Powertrain, der Baustoffkonzern Baumit, die Länder Salzburg und Vorarlberg, Banner Batterien und die Erste Bank und Sparkassen.

Netviewer ist der führende Hersteller und Anbieter von Web-Collaboration-Lösungen in Europa mit Hauptsitz in Karlsruhe. Gegründet 2001, beschäftigt das Unternehmen heute über 230 Mitarbeiter und ist mit Tochtergesellschaften in Paris, London, Zürich, Amsterdam, Wien und in den USA vertreten.

Über die Sparkassengruppe

Die Sparkassengruppe besteht aus der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG als der sektoralen Leadbank, der Zweiten Wiener Vereins-Sparcasse und den 53 Bundesländersparkassen und ihren Tochterunternehmen (Verbundpartnern). In über 1.000 Filialen bietet die Sparkassengruppe rund 2,8 Millionen Kunden eine umfassende Produktpalette von Vermögensbildung über Finanzierung bis hin zur Versicherung. Die Sparkassengruppe wies Ende 2006 eine Bilanzsumme von 138,5 Milliarden Euro

aus und beschäftigt knapp 16.000 Mitarbeiter (mit Verbundpartnern fast 18.000).

Weitere Informationen:

Netviewer Österreich
Daniel Holzinger
Mariahilfer Str. 123/3
A-1060 Vienna
Tel.: 01/599 99-7110
E-Mail: presse@netviewer.at
<http://www.netviewer.at>

Netviewer GmbH
Claudia E. Petrik
Erzbergerstr. 117
D-76133 Karlsruhe
Tel.: +49 (0)721/35 44 99-714
E-Mail: presse@netviewer.de
<http://www.netviewer.com> (Ende)

Aussender: [Netviewer GmbH - Niederlassung Österreich](#)
Ansprechpartner: Claudia E. Petrik
email: claudia.petrik@netviewer.de
Tel. +49 721/354499-714

