

Hyperwave

# Experten im Chat

Das Conferencing-Tool Appswave von Hyperwave unterstützt Wissenstransfer im Unternehmen.



Funktionen wie Desktop Sharing ergänzen den Video-Conferencing-Service Appswave

Der österreichische ECM-Anbieter Hyperwave hat mit Appswave Conferencing ein neues Tool für Video-Conferencing entwickelt. Den Zusammenhang zwischen ECM und Videoconferencing stellt Frank Schlingensiepen, Product Marketing Director und „Erfinder“ von Appswave, wie

folgt her: „Wissensmanagement wird für Unternehmen wieder wichtiger. Man hat aber gesehen, dass die Spezialisten ihr Wissen nicht einfach in IT-Systemen niederschreiben. Um das Know-how dennoch zugänglich zu machen, können Web Conferencing-Systeme eingesetzt werden, mit denen der Kontakt zu Experten in einem Unternehmen rasch hergestellt werden kann.“

Hyperwave bietet die Video Conferencing-Lösung im Rahmen eines Software-as-a-Service-Modells unter dem Namen Appswave zur Miete an, über Hyperwave können bei Bedarf auch Lizenzen erworben werden. Die Lösung

ist ab monatlich 39 Euro (netto) pro User erhältlich und beinhaltet laut Schlingensiepen neben der Software auch alle Services sowie 500 MB Speicherplatz pro Nutzer, der für eine rund zehnstündige Aufzeichnung reicht. Bei Bedarf kann der Speicherplatz gegen Entgelt erweitert werden. Alle Kanäle (Video, Sprache, Chat) einer Konferenz können aufgezeichnet werden, um das Meeting als Datei zu archivieren oder weiter zu verwenden.

Die einzelnen Sessions sind im Preis bereits integriert und werden nicht gesondert verrechnet. Je fünf Lizenzen, die ein Unternehmen erwirbt, erhält es eine Gast-Lizenz dazu, die temporär vergeben werden kann. Gastnutzer müssen sich – ebenso wie normale Nutzer – eine Client-Software herunterladen, um



Frank Schlingensiepen, Appswave: „Wissensmanagement wird für Unternehmen wieder wichtiger“

das System nutzen zu können.

Client-seitig läuft Appswave derzeit unter Windows, Varianten für McIntosh und Linux sind in Arbeit. Die Lösung basiert auf der Hyperwave eConferencing Suite und nutzt ein proprietäres Protokoll sowie Standard-Ports für die Kommunikation.

Der Vertrieb von Appswave soll zunächst in Österreich starten und über Partner vermarktet werden.

Hyperwave  
www.hyperwave.at  
www.appswave.com

Netviewer

# Weniger Vor-Ort-Einsätze mit Webkonferenz-Lösung

Der Kundensupport von DiTech Business Solutions, Geschäftskundenbereich des österreichischen Computerfachmarkts, betreut mehr als 120 Unternehmen im First Level Support. Um diese anspruchsvolle Aufgabe zeitnah und kosteneffizient zu bewältigen, nutzt DiTech die Webkonferenz-Lösung Netviewer. Das Unternehmen unterstützt so die schnelle Interaktion mit den Kunden und löst Probleme mit direktem Blick auf den Bildschirm.



60 Prozent weniger Vor-Ort-Einsätze von DiTech (im Bild die Unternehmenszentrale in Wien) dank Netviewer Webkonferenz-Lösung

Ob Bedienungsfehler, Probleme mit Hardwareinstallatio-

nen oder schneller Beratungsbedarf: wenn einer der DiTech-Kunden die Hotline wählt, sind die acht Supportmitarbeiter nicht mehr auf langwierige Telefonate und umständliche Fehlerbeschreibungen angewiesen. Stattdessen starten sie eine Webkonferenz mit Netviewer. Damit können sie direkt auf den Bildschirm des jeweili-

gen Kunden blicken und das Problem gezielt beheben – auf Wunsch sogar per Fernzugriff.

Auf diese Weise lassen sich die Anfragen effizienter und schneller lösen als bisher. Vor allem hat sich die Lösungsquote der Hotline deutlich erhöht: „Die Anzahl der aufwendigen Vor-Ort-Einsätze ist dank Netviewer um rund 60 Prozent gesunken. Wir arbeiten insgesamt effizienter und haben außerdem die Kundenzufriedenheit gesteigert“, so Philipp Kobel, Leiter des Business Supports.

Netviewer  
www.netviewer.at