

Wenn der Supporter den Bildschirm selber sieht

HOTLINES Bei Anruf Blickkontakt: Statt komplizierter Beschreibungen, lässt man die Techniker das Problem direkt betrachten. Technisch ist das kein Problem.

ANDREAS MOSER

Viele können ein Lied davon singen: Da hat man ein Problem mit einer Softwareanwendung und wendet sich Hilfe suchend an die Hotline. Das Durchkommen ist natürlich eine Sache; hat man dann endlich jemanden an der Strippe, geht der Ärger oft erst richtig los. Kommunikationsprobleme auf jeder Ebene: An umständliche Fragen wie «Was sehen Sie auf Ihrem Bildschirm?» oder «Was steht in der Fehlermeldung?» schliessen sich oft kaum nachvollziehbare Anweisungen, was nun zu tun wäre, an. Das Ergebnis ist oft grosser Frust und viel vergeudete Zeit auf beiden Seiten. Im schlimmsten Fall vergeht die Lust auf den weiteren Einsatz des Produkts.

Eine Killerapplikation

Es geht aber auch anders. Hotlines können sogar richtig Spass machen, wenn der Supporter nicht nur verbal kompetent Hilfestellung gibt, sondern sich auf den Bildschirm des Ratsuchenden aufschalten kann. So kann er das Problem in Sekundenschnelle selbst erfassen und eine Lösung finden. Mittels Zeigepfeilen führt der Helpdesk-Mitarbeiter dann den Anrufenden durch die Menüs und zeigt ihm, wann er wo klicken muss oder welche Werte einzustellen sind. Denkbar ist dabei auch, dass der Hotline-Mitarbeiter kurzzeitig sogar die Fernsteuerung des PC übernimmt und das Problem selbst behebt. Und das alles, ohne dass der Anrufer vorher etwas auf seinem Rechner instal-

lieren oder konfigurieren muss.

Mitnichten handelt es sich bei dem beschriebenen Szenario um Zukunftsmusik. So genannte Desktop-Sharing-Software, mit der man sich via Internet gegenseitig auf den Bildschirm blicken kann, gibt es schon seit mehreren Jahren. Viele waren jedoch in der Anwendung so kompliziert, dass nur echte IT-Profis damit arbeiten konnten. Auch liess sich häufig keine sichere Verbindung herstellen, da die Daten teils unverschlüsselt durch das Internet strömten oder Rechner für Angriffe von aussen nicht mehr geschützt waren.

Diese Kinderkrankheiten sind inzwischen überwunden. Desktop-Sharing-Software ist heute vielfach intuitiv in der Anwendung und lässt sich ad hoc ohne Installation einsetzen. Dabei sind die meisten Tools sicher bei der Datenübertragung und erlauben keine unerwünschten Zugriffe von aussen. Und werden damit zu einer der Killerapplikationen unserer Zeit, wie die Marktforschung zeigt. Übereinstimmend prognostizieren Forscher von renommierten Instituten wie Frost & Sullivan, Gartner oder der Meta Group ein rasantes Marktwachstum für die kommenden Jahre.

Dabei geht es nicht nur um den Einsatz im Supportfall. Ein gemeinsamer Blick auf einen Bildschirm hilft auch bei Verkaufsgesprächen, Telefonkonferenzen oder so genannten Webinaren, also Seminaren über das Internet. So lassen sich Präsentationen oder

Software-Tools vorführen, beliebige Dokumente gemeinsam bearbeiten oder Schulungen abhalten. Viele Marktforscher gehen sogar davon aus, dass sich die Technologie als neue Kommunikationsform neben E-Mail und Telefon etablieren wird. Uneinigkeit besteht höchstens in der Benennung der neuen Technologie: Von Desktop-Sharing über Web-Conferencing bis hin zu Realtime-Collaboration reichen die Bezeichnungen.

Schweizer Anwender

Die grundsätzliche Funktionsweise der Software ist meist dieselbe. Ein Beispiel: «Berater» (Hotline-Mitarbeiter, Vertriebsmann, Trainer usw.) und «Kunde» (Anrufer bei Hotline, Interessent, Schulungsteilnehmer usw.) telefonieren miteinander. Der Berater startet die Software und nimmt Kontakt mit einem Server auf. Dieser generiert eine Sitzungsnummer, die der Berater seinem Kunden am Telefon nennt. Startet der Kunde die Software und gibt die Sitzungsnummer ein, sind die beiden PCs miteinander verbunden. Dieser



Argus Ref 23198905

Vorgang dauert in der Regel nur wenige Sekunden und stellt auch für Erstanwender keine besondere Herausforderung dar.

Auch wenn die Technologie noch relativ neu ist, gibt es bereits zahlreiche Anwender in der Schweiz. So haben viele Online-Sparten der Banken solche Tools im Einsatz und helfen den Kunden

zum Beispiel bei Fragen zu Überweisungen oder der Einrichtung von Daueraufträgen. Grosse IT-Dienstleister unterstützen ihre Kunden damit, um schnell Probleme zu fixen, Patches einzuspielen oder Drucker und andere Hardware zu konfigurieren. Daniel Suter, Geschäftsführer der Acept Bu-

siness Software AG: «Seit wir Desktop-Sharing-Software einsetzen, sitzen bei uns die Kunden in der ersten Reihe!»

Andreas Moser, Geschäftsführer, Netviewer Schweiz AG, Thalwil.