

# Beam2Support

## Case Study - AVR International Limited



AVR International ist ein Anbieter von IT-Sicherheitssoftware mit mehr als 2500 Kunden aus Industrie und Öffentlicher Hand. AVR spezialisiert sich auf Anti-Viren-Software, Anti-Spyware-Software, Web Filtering & WAN Optimierung. AVR ist ein Geschäftsbereich der Imago Group, die mit Büros in Europa und China vertreten ist und jährlich etwa € 50 Millionen Umsatz erzielt.

***"Ein zuverlässiges und bezahlbares System mit einer sehr professionellen Benutzeroberfläche, die während einer Sitzung vollständig minimiert werden kann. Eine tolle Lösung, die uns kein einziges Mal im Stich gelassen hat."***

**Stuart Grierson**  
Helpdesk Support Engineer  
AVR International Limited

### Die Herausforderung

Sicherheit im Internet ist ein sensibles und komplexes Themengebiet, das auf Kundenseite viele Fragen aufwirft. Es ist absolut wichtig, dass alle Fragen richtig verstanden und beantwortet werden. *"Oft ist es sehr schwierig zu verstehen, was jemand am Telefon meint und nicht immer versteht man gleich was der Kunde eigentlich sagen will - das macht das Lösen von Supportfällen manchmal kompliziert"*, erklärt Stuart Grierson, Helpdesk Support Engineer bei AVR International.

### Die Lösung

Beam2Support bietet eine einfache Lösung, um Kundenbesuche vor Ort und langwierige Erklärungsversuche am Telefon zu vermeiden. Der Supportmitarbeiter kann auf den PC des Kunden direkt zugreifen und Probleme schnell erkennen und lösen. AVR kann Supportfälle jetzt viel effizienter abwickeln und sogar Upgrades per Fernwartung durchführen. *"Mit Beam2Support können wir sehr leicht verstehen, was der Kunde eigentlich sagen will. Das spart sowohl uns als auch dem Kunden viel Zeit."*

### Das Fazit

Beam2Support ist ein tolles Fernwartungstool mit dem AVR Kunden viel besser bedienen kann. *"Beam2Support ist ein sehr kleines Programm, das nach Bedarf über eine Webseite geladen werden kann. Es benötigt keine Installation und hinterlässt keine Spuren auf dem PC des Kunden. Wir benutzen Beam2Support fast jeden Tag und haben dadurch eine Menge Zeit eingespart. Der Sitzungslogin konnte einfach auf unserer Webseite integriert werden, was einen sehr professionellen Eindruck macht."*

**Über BeamYourScreen** - Die BeamYourScreen GmbH ist Anbieter innovativer Web-Kollaborations-Lösungen. Das Produktportfolio umfasst Lösungen für Online-Meetings, Online-Präsentationen und Remote Support. Anwender profitieren vor allem durch deutlich reduzierte Reisezeiten und -kosten. Derzeit nutzen mehr als 1300 Unternehmen in 40 Ländern die Lösungen der BeamYourScreen GmbH. Beam2Support ist eine Remote-Support-Software, mit der temporär und ohne Installation auf einen entfernten PC über das Internet zugegriffen werden kann. Beam2Support ermöglicht eine schnelle und effiziente Lösung von Supportanfragen und damit eine höhere Kundenzufriedenheit und geringere Supportkosten.