

Beam2Support

Fallstudie - LIB-IT GmbH



**Die alte Supportweisheit
„Was steht denn auf
Ihrem Bildschirm?
Antwort: Eine Tasse
Kaffee!“ gehört mit
Beam2Support endgültig
der Vergangenheit an.**



LIB-IT GmbH bietet seit über 10 Jahren innovative Systemlösungen für die Speicherung und Suche strukturierter und unstrukturierter Daten durch den Einsatz moderner objektorientierter Datenbanktechnologie an. Die LIB-IT GmbH gehört zu den führenden Anbietern für Bibliotheksautomationslösungen sowie Archivierungslösungen für elektronische und nicht elektronische Daten.

"Beam2Support ist die schnellste und einfachste Komplettlösung für den direkten Online-Kundensupport. Es bringt enorme Zeit- und Kostenersparnisse mit sich, die die laufenden Produktkosten leicht kompensieren."

Stephan Gertsobbe
Leitung Technischer Support
LIB-IT GmbH

Die Herausforderung

Die LIB-IT GmbH ist ein erfolgreiches Software-Unternehmen. Durch stetig steigende Kundenzahlen haben sich auch die Anfragen an den Support erhöht. Stephan Gertsobbe, Leiter des technischen Supports bei LIB-IT erklärt: *"Steigende Supportanfragen bei gleichzeitig unveränderter personeller Ausstattung sind sehr zeitaufwendig in der Bearbeitung, gerade wenn sie nur per Telefon und E-Mail beantwortet werden können. Das hat uns dazu veranlasst nach einer Alternative zu suchen."*

Die Lösung

Beam2Support bietet eine Alternative zum Austauschen von Screenshots und langwierigen Telefongesprächen. *"Supportfälle können sehr viel effizienter dadurch behoben werden, dass der Supportmitarbeiter sieht, was wirklich auf dem Kunden-PC passiert."* Die wichtigsten Faktoren bei der Entscheidung für eine Remote Support Lösung waren Sicherheit, einfache Handhabung und problemloses Funktionieren durch Firewalls, Router und Netzwerke. Stephan Gertsobbe: *"Beam2Support ist einfach in der Installation, für die meisten Systemlandschaften problemlos integrierbar und bietet eine hohe Übertragungssicherheit."*

Das Fazit

"Seit wir Beam2Support einsetzen, haben wir ausschließlich positives Feedback zu diesem Weg der direkten Unterstützung erhalten." Mit Beam2Support wurde es möglich, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und gleichzeitig wertvolle Zeit zu sparen sowie Supportkosten zu senken. *"Wir nutzen Beam2Support täglich; das Zeitersparnispotenzial ist enorm und die Kunden sind glücklich, weil ihnen bei Problemen schnell geholfen wird."*

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.