



## **Con Netviewer le sessioni di teleassistenza diventano tanto naturali quanto una telefonata**

***Le conferenze Web risparmiano tempo e denaro al supporto clienti SAP***

**Karlsruhe, 27 febbraio 2008 - Il Global Customer Support di SAP assiste più di 42.000 società clienti che utilizzano più di 320.000 di sistemi nel mondo. Per assistere efficacemente i clienti, con tempestività e convenienza, SAP ha deciso di potenziare le funzioni di collaborazione di SAP Solution Manager integrando gli strumenti collaborativi di Netviewer. Quando un cliente richiede assistenza, Netviewer ne agevola l'interazione rapida, ricorrendo a conferenze Web con la stessa naturalezza di una telefonata.**

Gli eventi inclusi sono errori utente, problemi nei tempi di risposta e l'esigenza di supporto immediato per l'avvio di nuove applicazioni. Ogni qual volta un cliente SAP invia un messaggio che non specifica chiaramente il problema, i dipendenti della divisione SAP Active Global Support (SAP AGS) analizzano innanzitutto la situazione con gli strumenti diagnostici di SAP Solution Manager e quindi avviano una videoconferenza con Netviewer. Questo approccio risolve le richieste con maggiore rapidità ed efficacia del passato. "L'essere in grado di assistere direttamente i clienti, ovunque siano nel mondo, rappresenta un enorme vantaggio", secondo Helmut Fieres, vicepresidente di Service and Support Infrastructure AGS presso SAP. Grazie all'abbinamento delle funzionalità di diagnostica di SAP Solution Manager, quest'ultimo integrato nei sistemi di supporto SAP, e delle funzionalità di comunicazione della soluzione Netviewer, non si ricorrerà più a tediose analisi tecniche, così come allo scambio ripetuto di messaggi o a prassi economicamente inefficienti, quali quelle di avere esperti recarsi in volo presso le sedi dei clienti. A detta del sig. Fieres, senza eccezioni, tutti i clienti hanno reagito positivamente al supporto mediante conferenza Web.



Ogni giorno, più di 2.200 impiegati del SAP Global Customer Support utilizzano Netviewer. Essi ricorrono agli strumenti collaborativi sul Web in particolare quando si ritiene che la gestione asincrona di una richiesta del cliente impiegherebbe troppo tempo, aumentando il quantitativo di comunicazioni non produttive. "A volte sono i clienti stessi a richiedere specificamente la conferenza Web come alternativa alla conversazione telefonica quando si discute di problemi tecnici", spiega il sig. Fieres.

SAP, con sede in Germania, utilizza iNetviewer one2one e Netviewer one2meet su server che fanno parte del proprio ambiente di assistenza e supporto. Tutti gli impiegati addetti all'assistenza mondiali hanno accesso diretto alle soluzioni Netviewer. Lo stesso dicasi per i partner fornitori di servizio clienti. Infatti, si ricorre alle conferenze Web con la stessa naturalezza di una telefonata. Il numero di sessioni Netviewer ammontano a molte centinaia ogni mese.

Nell'opinione del sig. Fieres, il più grande vantaggio risiede nell'interattività diretta e nel fatto che, grazie all'adattamento personalizzato, la sessione viene stabilita attraverso lo stesso percorso utilizzato da SAP per accedere ai sistemi dei clienti. "Netviewer è lo strumento ideale per ottimizzare, in maniera facile e intuitiva, i metodi di comunicazione con i nostri clienti", ha concluso Helmut Fieres.

**Informazioni su Netviewer:**

La Netviewer AG ([www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)) è leader europeo nelle soluzioni di collaborazione su web. Fondata nel 2001 a Karlsruhe (Germania) l'azienda conta oggi oltre 280 dipendenti in sette sedi sparse nel mondo. I software Netviewer permettono agli utenti di Internet di osservare reciprocamente i propri schermi per elaborare insieme in tempo reale testi, calcoli, grafici e qualsiasi altro documento. La comunicazione visiva in tempo reale via Internet consente un risparmio di tempo e denaro e incrementa nel contempo la produttività.

Più di 13.000 grandi, piccole e medie imprese in 55 Paesi conoscono già questi vantaggi. Tra di essi figurano Cassa Centrale C.R.T. - B.C.C. Nord Est, Telcen SPA, Diamante S.p.a., Bayer, BMW, Ernst & Young, SAP, Siemens e Swisscom. L'azienda, con sede principale a Karlsruhe, è presente anche a Svizzera, Francia, Gran Bretagna, Stati Uniti d'America, Paesi Bassi, Austria, Spagna, Italia e Svezia.



**Per maggiori informazioni:**

**Netviewer Italia**

Martina Trentini  
Via Paolo da Cannobio, 37  
20122 Milano  
Tel.: +39 02-45076341  
Fax: +39 02-45503039  
Email: [info@netviewer.it](mailto:info@netviewer.it)  
[www.netviewer.it](http://www.netviewer.it)

**Netviewer AG**

Claudia E. Petrik  
Erzbergerstr. 117  
76133 Karlsruhe, Germany  
Tel.: +49 (0)721-35 44 99-714  
E-mail: [presse@netviewer.de](mailto:presse@netviewer.de)  
[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)