



Pressmeddelande

Snabbare kundtjänst hos Carl Lamm med Netviewer

Datorproblem i genomsnitt lösta på 50 % kortare tid

Stockholm, 23 juni 2008 – Carl Lamm, Sveriges ledande leverantör av IT-utrustning och -service, har valt Netviewer one2one för snabb och effektiv fjärrsupport. Med Netviewer one2one kan Carl Lamms IT-supportteam se och få åtkomst till kundernas skrivbord på distans och på så vis lösa datorproblem direkt genom praktisk support utan dyra kundbesök.

Med Netviewer tar det betydligt kortare tid för Carl Lamm att lösa kundernas datorproblem. "När vi använder Netviewer är samtalen normalt bara hälften så långa", säger Niclas Hansson, Teamledare Service på Carl Lamm. "Tidigare tog det ungefär 25-30 minuter att rätta till ett problem med bara telefonsupport. Det har minskat till 10-15 minuter med Netviewer. Dessutom gör Netviewer att vi nu nästan helt slipper kundbesök vid rutinärenden."

Carl Lamm har ca 550 anställda på 25 kontor över hela Sverige. För närvarande arbetar ca 60 IT-anställda med Netviewer för att ge kunderna online-support i realtid.

Efter en grundlig jämförelse med ledande konkurrenter valde man Netviewer eftersom det är så lätthanterligt och har ett enkelt gränssnitt. Programvaran behöver inte installeras, kräver ingen utbildning och lämnar inga spår i kundens dator.

Niclas Hansson: "Alla tycker att Netviewer är ett intuitivt verktyg. Det enda vi måste tänka på är att inte arbeta som vi brukade, det vill säga diagnostisera problemen via telefon och sedan börja prata kunden igenom hela processen till lösningen, utan istället starta en ad hoc-session med Netviewer så att vi kan se och fixa problemen direkt och inte behöver lita till enbart muntliga beskrivningar."



Han fortsätter: "Netviewer fungerar bra både för oss och våra kunder. Vi löser deras problem snabbare och kan därför hjälpa fler kunder och därmed även öka vår lönsamhet. Netviewer kommer att betala sig inom ett år."

Mattias Hägglund, VD för de nordiska länderna, säger: "Med Netviewer kan företagen erbjuda sina kunder kostnadseffektiv online-support dygnet runt var de än befinner sig. IT-personalen kan starta supportsessioner med bara ett klick, samtidigt som alla deltagare hela tiden har full kontroll över sina datorer."

Om Netviewer:

Netviewer (www.netviewer.com) grundades 2001 i Karlsruhe och är Europas ledande leverantör av programvara för "real-time"-samarbete, med mer än 280 anställda över hela världen. Genom Netviewers tjänster kan affärsanvändare se varandras PC-skärmar samtidigt, för att tillsammans gå igenom alla slags dokument, kalkyler eller grafik, oavsett var deltagarna befinner sig. Real-time-samarbete och kommunikation via Internet minskar avsevärt tiden och kostnaderna för resor, och ökar därmed produktiviteten.

Mer än 14 000 företag i över 55 länder - från koncerner till små och medelstora företag, inklusive Carl Lamm AB, SignUp Software, Quadriga AB, Bayer, BMW, Daimler, Ernst & Young och SAP - förlitar sig alla på de enkla och användarvänliga verktygen från Netviewer. Företagets huvudkontor ligger i Tyskland och Netviewer har nu dotterbolag i Schweiz, Frankrike, Storbritannien, USA, Nederländerna, Österrike, Spanien, Italien och Sverige.

För ytterligare information:

VRC – Visual Realtime Communication AB
A Netviewer Group Company
Mattias Hägglund

Netviewer AG
Claudia E. Petrik

Tel.: +46 (0) 8 410 416 00
E-post: info@netviewer.se
www.netviewer.com

Tel. +49 721 35 44 99-714
E-post: presse@netviewer.de
www.netviewer.com

Om Carl Lamm:

It-företaget Carl Lamm AB är verksamt inom dokument- och informationshantering och har en egen rikstäckande organisation på 25 strategiska orter i Sverige som erbjuder lösningar för kundernas it-miljöer. Carl Lamm är exklusiv distributör för Ricohs produktområden, Philips talhantering, Francotyp-Postalia frankeringssystem samt distributör för Samsung multifunktionsprodukter. Vidare är bolaget HP Preferred Partner och Microsoft Gold Partner. Carl Lamm är noterat på OMX Nordiska börs Stockholm.

För ytterligare information:

Niclas Hansson, Teamledare Service på Carl Lamm, niclas.hansson@carllamm.se, tel 031-703 59 26

Magnus Christerson, marknadsdirektör Carl Lamm, magnus.christerson@carllamm.se, tel 08-734 18 68