

Webinare für den Zeitgeist

Der IT-Dienstleister HLP Informationsmanagement wickelt Vertriebspräsentationen und Service-Aufträge weltweit via Web ab.

Zeitgeist ist überall: in der bildenden Kunst, in der Literatur oder in der Musik. Man findet ihn sogar bei der HLP Informationsmanagement GmbH in Eschborn bei Frankfurt am Main. Dort werden sämtliche Vertriebs- und Produktpräsentationen im World Wide Web abgehalten. „Und das“, betont HLP-Geschäftsführer Thorsten Heid, „trifft genau den Zeitgeist.“

Alles in allem geht es bei einem HLP-Web-Seminar, kurz Webinar, ganz normal zu: die Teilnehmer treffen sich in einem reservierten Raum, das Geschehen wird von einem Moderator koordiniert. Während der Präsentation können Fragen gestellt werden, und die Teilnehmer sind in der Lage, sich beliebig untereinander auszutauschen. Genauso wie in einem Showroom oder einem Tagungszimmer. Nur, dass die Interaktion virtuell stattfindet. Um mitzumachen, brauchen Webinar-Besucher nur zwei Dinge: einen PC mit Internetzugang, über den sie den Präsentationen in Echtzeit folgen können, und ein Telefon, über das die Gespräche stattfinden.

„Normal ist es eher schwierig, mehrere Entscheider zusammenzubringen“, erklärt Heid. In der Regel müsse man mit vier Wochen Vorbereitung rechnen, um die Termine von fünf Personen zu koordinieren und sie an einen Tisch zu bringen. Der Grund: „Kunden wollen sich oft nicht festlegen und haben zudem noch wenig Zeit.“ Da kommen Online-Veranstaltung gerade recht, denn dort könne man sich schnell mal einklinken, notfalls auch vom Hotelzimmer. Nichts einfacher als das: „Heute ist ja nahezu jeder mit Webtechnologien vertraut“, so Heid.

Dementsprechend positiv ist auch das Feedback der Kunden. „Seitdem wir Webinare anbieten, melden sich wesentlich mehr Interessenten für unsere Kurse und Präsentationen an“, sagt Heid. Daraus resultieren dann auch mehr Leads beziehungsweise Vertragsabschlüsse. „Die Zahl der Leads“, schätzt der Geschäftsführer, „hat sich verzehnfacht.“ Daher plant der IT-Dienstleister auch, sein Webinar-Angebot auszubauen. Aktuell finden jedes Jahr über 60 Online-Seminare statt, pro Sitzung nehmen rund 20 Interessenten teil. Die Dauer: 45 Minuten. „Das ist die optimale Länge, um die Aufnahmefähigkeit der Teilnehmer nicht zu strapazieren“, erläutert Heid.

Basis der HLP-Webinare ist die Webkonferenz-Lösung Meeting Center des Web-Collaboration-Spezialisten WebEx. „Wir haben uns für WebEx entschieden, weil unsere bestehende Webkonferenz-Lösung nicht professionell genug war“, erinnert sich Heid. Sie war eher für 1-zu-1-Meetings zu gebrauchen und mutete wie eine einfache Desktop-Sharing-Lösung an – ungenügend für große Webinare mit vielen Teilnehmern. „Das ist bei unserem neuen Tool anders“, stellt Heid zufrieden fest. „Es wirkt professionell auf unsere Kunden und ist äußerst einfach zu bedienen.“

Da der Webkonferenz-Service auf Mietbasis erhältlich ist, entfallen nachträgliche Einstellungen und zusätzliche Investitionen in Hard- und Software komplett. Auf dieser Grundlage lassen sich HLP-Webinare mit wenigen Mausklicks starten. Die für eine Online-Sitzung benötigten Dateien und Präsentationen müssen nicht extra hochgeladen werden. Der PC dient quasi als Aktenordner, und wenn der Arbeitsplatz freigeschaltet ist, können alle Teilnehmer folgen. Heid: „Mir steht sogar ein Pointer zur Verfügung, mit dem ich wichtige Aspekte für alle sichtbar hervorheben kann.“ Besonders praktisch findet Heid die einfache Organisation seiner Webinare: „Ich kann automatisch Einladungs-E-Mails an die Teilnehmer verschicken und Kalendereinträge erstellen.“ All das auch Mangelware bei der Vorgänger-Lösung. Und da sich die Webinare problemlos lokalisieren lassen,

ist HLP in der Lage, Teilnehmer aus anderen Ländern einzuladen: „So können wir unsere Produkte problemlos weltweit vermarkten“, unterstreicht Heid. Außerdem sind Webinare wesentlich günstiger als Vertriebsveranstaltungen, die von Angesicht zu Angesicht stattfinden. Kosten für Raummiete, Equipment, An- und Abreise sowie Kost und Logis entfallen. „Insofern sind Webkonferenzen das ideale Medium für uns.“

Auch für Kunden ist die Teilnahme an Webinaren einfach: Nach Erhalt der E-Mail-Einladung melden sie sich unter dem beiliegendem Link an und laden einmalig einen ActiveX-Client. Die Installation ist in wenigen Minuten abgeschlossen. Anschließend können sie sofort an den Seminaren teilnehmen. Die Webinare sind plattformunabhängig und funktionieren mit jedem beliebigen PC. Auch das eine Verbesserung gegenüber der vorigen Lösung: „Hier mussten Teilnehmer eine Exe-Datei laden, was nicht immer bei allen Beteiligten funktionierte“, so Heid. Zudem musste HLP auch keine eigene Kommunikationsinfrastruktur aufbauen. Das Unternehmen nutzt die MediaTone-Infrastruktur von WebEx. Das leistungsfähige, globale Netzwerk umfasst aktuell 36 weltweit vernetzte Standorte in USA, Europa und Asien und wurde speziell für die Übertragung von Echtzeitkommunikation via Internet entwickelt.

Trotz aller Vorteile, warnt Heid, ist die Web-basierte Kommunikation kein unternehmerisches Allheilmittel: „Nicht alle Meetings können durch Webkonferenzen ersetzt werden, sie eignen sich zwar sehr wohl für Produktpräsentationen. Für die Firmendarstellung und Pflege von Geschäftsbeziehungen sind persönliche Meetings unumgänglich.“

Ein weiterer Bereich, in dem Webkonferenzen uneingeschränkt eingesetzt werden können, ist der Support: „Wir bearbeiten alle entsprechenden Anfragen via Web“, erklärt Heid. „So können wir viel flexibler reagieren.“ Wenn also ein Kunde Probleme mit HLP-Software haben sollte, müssen die Service-Techniker des Unternehmens nicht mehr verreisen. Sie können schnell eine Online-Support-Sitzung starten, sich auf das Kundensystem schalten und Probleme remote beheben. „Die Folge sind nicht nur erhebliche Zeit- und Kosteneinsparungen, sondern auch eine drastische Steigerung unserer Effizienz“, gibt Heid zu Protokoll. „Inzwischen erfordert nur jeder 100ste Service-Fall einen Vor-Ort-Einsatz.“ So finden Online-Support-Sitzungen täglich statt, wobei die Dauer zwischen wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden variieren kann.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0807R)