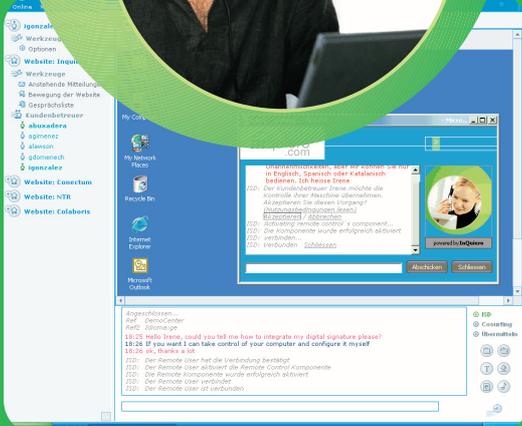




OnLine Support

inquero.com



Computer von Martin / Kundenbetreuer

Internet / Lokales Netzwerk

Computer von Anna / Anwenderin

Sparen Sie Zeit und Geld im technischen Kundenservice und erhöhen Sie Ihre Effektivität
Verbessern Sie Ihre Lösungsrate in Ihrem Helpdesk und steigern Sie die Effektivität Ihrer Mitarbeiter. Investieren Sie Ihre Zeit in wichtige Aufgaben, wir sorgen für die Technologie.

Technische Hilfe

Mit Inquero erkennen Sie jedes Problem schnell und können sich in Sekunden auf den Kunden PC schalten. Ob ein Techniker zum Kunden fährt oder das Problem per Fernwartung löst, entscheiden Sie. Verbessern Sie Ihren Support und helfen Sie Ihren Kunden effektiver. Mehr Kunden durch bessere Betreuung.

Helpdesk im Unternehmen

Die Mitarbeiter können sich über Ihr Extranet mit dem internen Helpdesk verbinden, egal ob Sie dies vom Büro aus oder während einer Geschäftsreise tun. Die Helpdesk Mitarbeiter können Hilfestellung über Voice over IP, PC Fernwartung oder Textchat geben und so das Problem schnell lösen.

Softwarehersteller und Reseller

Kunden können, an dem Punkt in der Anwendung, an dem Probleme auftreten direkt mit dem Support in Kontakt treten. Ihr Support Team erhält sofort Informationen über Systemeigenschaften des Kunden PCs. Der Supporter schaltet sich innerhalb von 10 Sekunden, ohne Installation und Konfiguration, auf den Kunden PC, ohne die Sicherheitspolitik der Firma zu umgehen. Jede Support Session ist zu einem späteren Zeitpunkt auswertbar und nachvollziehbar.

Virtual Classroom (e-learning)

Als Student können Sie Ihre Aufgaben mit Ihrem Tutor besprechen, jederzeit und an jedem Ort ohne eine spezielle Konfiguration vornehmen zu müssen. Was wirklich zählt ist, dass eine einfache Kommunikation, in weniger als 10 Sekunden über InQuero aufgebaut werden kann.

Contact Center und Kundenbetreuung via Internet

Wie erhalte ich die DVD, die ich gerade Online bestellt habe? Ist Kreditkartenzahlung möglich? Welche Krankenversicherung ist für mich die beste? Beraten Sie Kunden weltweit, denn Telefon und Email sind nicht die einzigen Wege, um Kunden zu helfen und auch nicht jeder hat ein Faxgerät zur Hand. Mit Inquero beraten Sie Ihre Kunden in Ihrem Online Kontakt Center. Nutzen Sie jede Möglichkeit. Namhafte Firmen sind diesen Weg schon gegangen, bleiben Sie nicht zurück.

Virtuelles Rathaus (e-government)

Tausende Bürger. Tausende Regeln und Vorgänge. Tausende Fragen. Eine Gesellschaft offen für neue Technologien und Ansätze. Bürger nehmen OnLine teil. Eine Plattform die es öffentlichen Einrichtungen ermöglicht Ihre Bürger schnell und effektiv zu informieren, ohne technische Hindernisse. Damit stellen Sie Ihren Bürgern den besten Service zu minimalen Kosten zur Verfügung.

Mögliche Verträge und Features

InQuiero bietet:

- ⊙ Multilanguage: Spanisch, Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Japanisch, Schwedisch, Portugiesisch.
- ⊙ TextChat und Voice over IP.
- ⊙ Proxy, Firewall- und NAT-Kompatibel.
- ⊙ Konversations-Protokoll.
- ⊙ FAQs nach Kategorien.
- ⊙ Multimedia Push-In.
- ⊙ Verschlüsselung aller Konversationen.
- ⊙ Einsetzbar mit 128 Bit SSL.
- ⊙ Direkte Unterstützung von Anwender PCs oder jeder Windows Anwendung.
- ⊙ Bis zu 5 Konversationen gleichzeitig pro Kundenbetreuer.
- ⊙ Automatic Call Distribution (ACD), anpassbares und programmierbares Verwaltungsmodul, mit Echtzeitkontrolle Service Monitoring.
- ⊙ XML Format Datenexport.
- ⊙ Kann in jede Anwendung eingebunden werden, wie: CRM, ERP oder CTI.

Und zusätzlich (gemäß dem abgeschlossenen Vertrag):

- ⊙ Gemeinsames Surfen zwischen Kundenbetreuer und Anwender.
- ⊙ PC Fernwartung OHNE Installation in verschiedenen Modi: Beobachtungsmodus, vollständige Kontrolle und Präsentationsmodus.
- ⊙ Einblendung von Abfragen vor bzw. nach der Konversation.
- ⊙ Dateiübertragung (Filetransfer).

Text-Chat	⊙	⊙	⊙	⊙
Voice over IP, sprechen via Internet	⊙	⊙	⊙	⊙
PUSH-IN von multimedialen Informationen	⊙	⊙	⊙	⊙
Voreingestellte FAQs	⊙	⊙	⊙	⊙
Versenden und Empfangen von Dateien	⊙	⊙	⊙	⊙
Weiterleitung von Anrufen zwischen Kundenbetreuern	⊙	⊙	⊙	⊙
Programmierbares ACD (Automatic Call Distribution)	⊙	⊙	⊙	⊙
Vollständig anpassbare Grafiken	⊙	⊙	⊙	⊙
Interaktive E-Mail-Unterschrift	⊙	⊙	⊙	⊙
Automatische Aufzeichnung der Gespräche	⊙	⊙	⊙	⊙
Verwaltung der empfangenen Anfragen bei Abwesenheit des Kundenbetreuers	⊙	⊙	⊙	⊙
Verwaltung der Kundenbetreuergruppen	⊙	⊙	⊙	⊙
Bis 5 gleichzeitige Chats	⊙	⊙	⊙	⊙
Auswählbare Kundenbetreuerkonsole	⊙	⊙	⊙	⊙
Datenexport	⊙	⊙	⊙	⊙
Pre / Post Konversation Abfrageformulare		⊙	⊙	⊙
Advanced Datenexport		⊙	⊙	⊙
Co-Surfing (gemeinsames Surfen mit Besucher und Kundenbetreuer)		⊙	⊙	⊙
Der Kundenbetreuer kann ein Gespräch mit dem Besucher beginnen		⊙	⊙	⊙
Monitoring der Websitebesuchern in Echtzeit		⊙	⊙	⊙
Instant Support Desk (Fernsteuerung)			⊙	⊙
ISD mit Synchronisation von Verzeichnissen				⊙
ISD mit 256 Farben				⊙
Installierbare Version ISD für WNT, W2K, WXP				⊙
Direct Support for Applications (direkter Support aus der Anwendung heraus)				⊙
Web Care				
Web Care Pro				
Technical Support				
Technical Support Pro				

INQUIERO FAKTEN:

Die Inquiero ASP Lizenzen werden auf der Serverfarm bei COLT TELECOM gehostet.

Mehr als 120.000 Konversationen und 25.000 Fernwartungen werden mit Inquiero monatlich durchgeführt.

100 Neukunden weltweit pro Monat

MODALITÄTEN

Inquiero ASP ab 35,00 € / Monat und Kundenbetreuer, keine Beschränkung der Sitzungen, Bandbreite oder Kunden. Zu einem monatlichen Festpreis stehen Ihnen eine Fülle von Funktionalitäten zur Verfügung ohne Veränderung Ihrer IT-Infrastruktur.

InQuiero Serverlizenzen sind ab 925,00 € pro Kundenbetreuer erhältlich. Installieren und nutzen Sie Inquiero auf Ihrem eigenen Server.