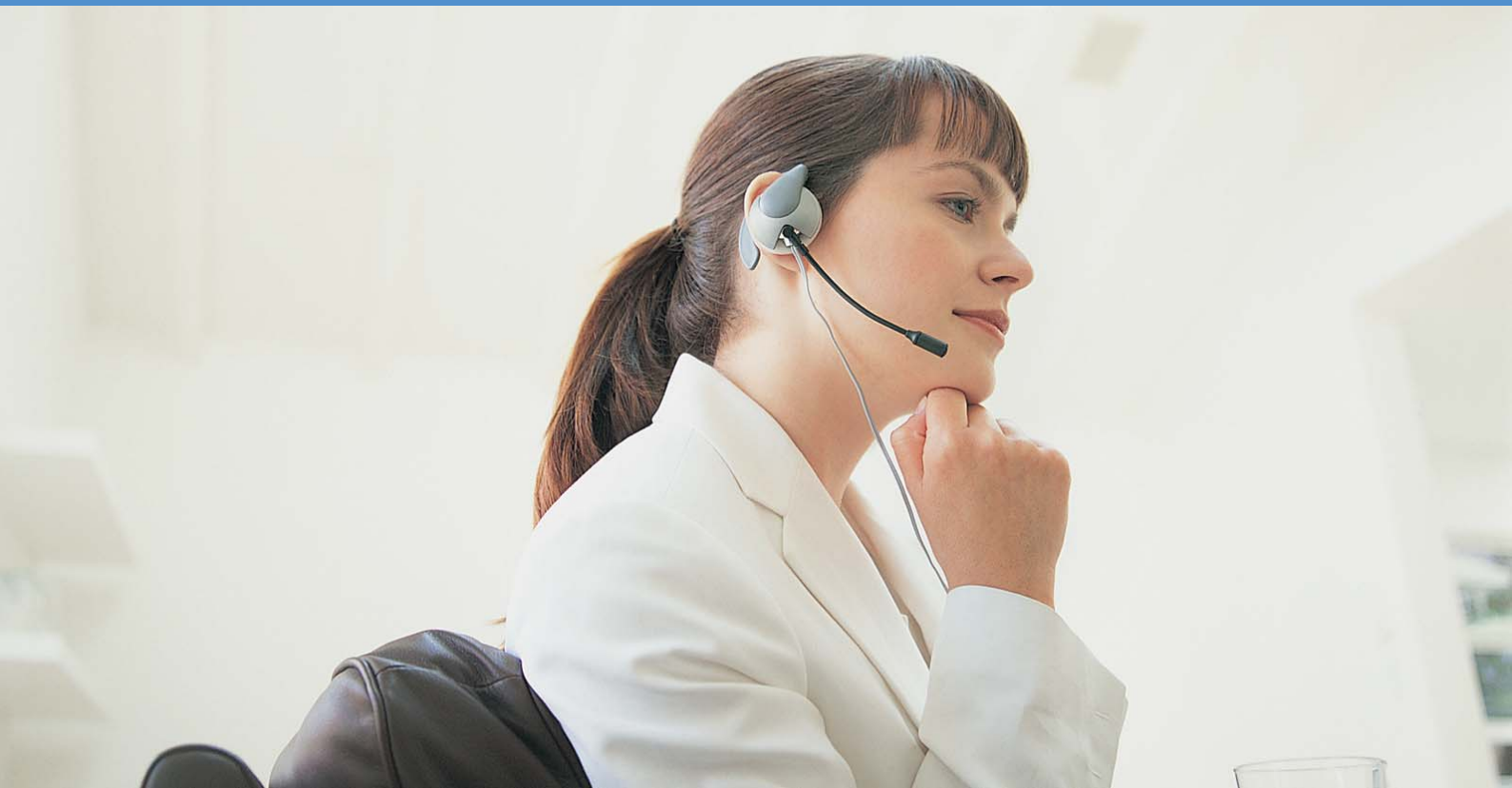


Haben Sie auch schon einmal versucht am Telefon zu erklären, wie man einen Treiber installiert und ihn am Ende doch selbst vor Ort installiert?

NTRsupport erspart Ihnen endlose Telefongespräche (und manchen Weg)



## Bieten Sie Ihren Kunden oder Mitarbeitern schnellen und unkomplizierten Remote Support - überall und zu jeder Zeit.

NTRsupport ist die einfachste, sicherste und zugleich erschwinglichste Remote Support Solution, die aktuell auf dem Markt verfügbar ist. Mit nur einem Webbrowser und einer Internetverbindung können Sie mit NTRsupport eine sofortige Verbindung zwischen Ihrem Computer und einem entfernten PC oder Mac aufbauen und per Fernsteuerung technische Unterstützung geben, als würden Sie direkt neben Ihren Kunden oder Mitarbeitern sitzen.

NTRsupport ermöglicht Ihrem Team Supportfälle schnellstmöglich zu lösen, indem Sie sich auf die Problemdiagnose und -lösung konzentrieren können und keine Zeit mit komplizierten Telefonaten verschwenden.

# Die innovative Lösung für technischen Support

"Die Funktionen von NTRsupport haben uns von Anfang an überzeugt und auch unsere Kunden freuen sich über diese innovative Form des Supports. Aufgrund der schnellen Implementierung, der einfachen Bedienung sowie des qualitativ hochwertigen Services, den wir unseren Kunden so bieten können, kommt NTRsupport häufig zum Einsatz."

ADP Business Services GmbH

NTRsupport ermöglicht Ihnen, eine Supportsitzung mit Ihren Kunden aufzubauen und den Bildschirm des PCs oder Macs Ihres Kunden zu sehen und bei Bedarf sogar fernzusteuern. Dies bedeutet, dass Ihre Kunden schnellen und sicheren Support erhalten ohne wiederholte Anrufe zur Problemdiagnose. Kostspielige Vor-Ort-Besuche und unnötige Ausfallzeiten gehören somit der Vergangenheit an. Mit NTRsupport können Ihre Kunden mit Ihnen Kontakt aufnehmen, sofortige Unterstützung erhalten und nahezu direkt weiterarbeiten.

## Vorteile für Ihr Unternehmen

- Verkürzen Sie die Gesprächsdauer und reduzieren Sie wiederholte Anrufe
- Verringern Sie die Notwendigkeit von Vor-Ort-Besuchen
- Übertragen Sie Kundendaten für effiziente Analysen
- Erkennen und lösen Sie Probleme schneller mit Screen Sharing
- Verbessern Sie Ihren Kundenservice durch schnelle Lösungen beim ersten Kundenanruf
- Bieten Sie Vor-Ort-Betreuung, ohne Ihr Büro zu verlassen zu müssen
- Keine Software-Vorinstallation oder Portkonfiguration erforderlich

## Wichtigste Funktionen

NTRsupport setzt weltweit Maßstäbe für preiswerte, sichere und benutzerfreundliche Remote Support Solutions. Derzeit wird NTRsupport von tausenden Unternehmen weltweit genutzt, um Kunden und Mitarbeitern besseren Support zu bieten, Kosten zu senken und die Zufriedenheit von Angestellten und Kunden zu erhöhen. NTRsupport steht als ASP oder Lizenzversion zur Verfügung und ist somit die perfekte Remote Support Lösung für jedes Unternehmen.

- Sofortige Sicht auf den Bildschirm Ihrer Kunden
- Schnelle Problemlösung dank Screen Sharing
- Vorinstallierbare Remote Controls für die Wartung von Servern
- Sekundenschnelle Übernahme der Fernsteuerung des Kunden-PCs oder Macs
- Gleichzeitige Betreuung von bis zu 5 Kunden
- Übertragung von Dateien zum und vom PC des Kunden
- Senkung der Kosten für telefonischen Support mittels Voice over IP (VoIP)

**15** Tage  
kostenlos testen  
[www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com)

Mehr über NTRsupport erfahren Sie in unserer Technischen Übersicht oder online unter [www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com)

## Funktionsweise



Operator

Remote Control  
 Chat  
 File Transfer  
 Voice over IP  
 Video



Kunde  
 PC & Mac

### Login

Vor Eröffnung einer Support Sitzung können Sie sich in NTRsupport einfach mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort einloggen. Nach der Authentifizierung erscheint in Ihrem Browser die Operator-Konsole. Sie sind nun automatisch für Ihre Kunden verfügbar und können Chat-Anfragen empfangen oder eine Support Sitzung mit einem Kunden starten.

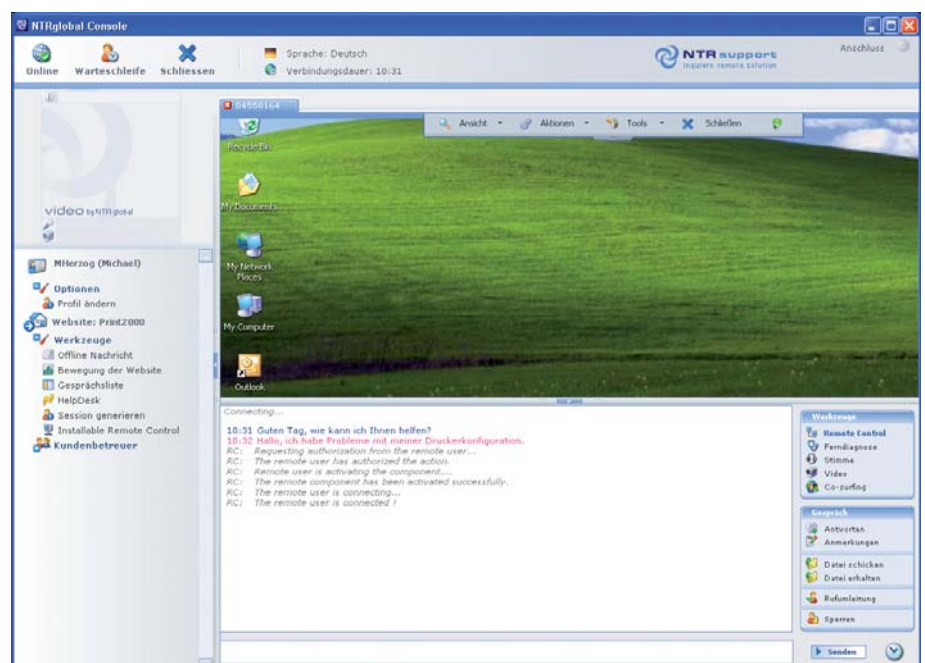
### Aufbau einer Support Sitzung

Um eine Support Sitzung aufzubauen, muss Ihr Kunde nur auf den NTRsupport Live-Chat-Button klicken, der sich auf Ihrer Website oder in einer E-Mail Einladung befinden kann. Für telefonischen Support können Support Sitzungen durch Eingabe eines fünfstelligen Sitzungs codes über die NTRsupport Sofortverbindung aufgebaut werden.

NTRsupport verlangt immer eine Autorisierung des Kunden, bevor ein Systemzugriff, eine Fernsteuerung oder eine Überwachung stattfinden kann. Sobald die Sitzung freigegeben ist, können Ihre Supporttechniker mit dem PC oder Mac des Kunden arbeiten, als ob sie selbst davor säßen.

### Das Administration Center

NTRsupport bietet Ihnen ein integriertes Administration Center, mit dem Sie die Anwendung Ihren persönlichen Bedürfnissen anpassen, Statistiken gewinnen, eigene Berichte erstellen und Ihre Lizenzen verwalten und konfigurieren können. Das Administration Center ermöglicht Ihnen die Erstellung von Berichten über sämtliche Aktivitäten Ihrer Techniker (Sitzungsdauer, Anzahl der betreuten Kunden, bearbeitete Anforderungen und sogar von welchem Punkt Ihrer Website oder Anwendung die meisten Anforderungen empfangen wurden) sowie alle anderen Maßnahmen, um Ihren Kundenservice effektiv und gewinnbringend zu verwalten.



Die NTRsupport Operator-Konsole während einer Support Sitzung mit Chat und Remote Control.

## Unsere Kunden

NTRsupport Remote Support Solution wird weltweit in kleinen, mittleren und großen Unternehmen, in nationalen und lokalen Verwaltungen sowie in Bildungseinrichtungen und gemeinnützigen Organisationen eingesetzt.

**TOSHIBA**

**HONDA**



**MANGO**

## Sicherheit

NTRsupport nutzt neueste Technologien für eine absolut sichere Übertragung und Speicherung sämtlicher Informationen, die während einer Supportsitzung zwischen technischen Mitarbeitern und Kunden verschickt werden. Integrierte Sicherheitsfunktionen wie 256-Bit-AES-Verschlüsselung während einer Remote Control-Sitzung verhindern jeglichen unautorisierten Zugriff auf Ihre Daten, Anwendungen oder Systeme.

## Systemvoraussetzungen

Um Ihnen eine optimale Lösung anbieten zu können, ist NTRsupport sowohl als ASP als auch als Lizenzversion erhältlich.

Mehr über diese Modelle und über die jeweiligen Systemanforderungen erfahren Sie in der Technischen Übersicht zu NTRsupport, oder besuchen Sie uns im Internet.



NTR Niederlassung Deutschland  
Inquiero GmbH  
Bergheimer Str. 126, D-69115 Heidelberg  
T. +49 (0)6221-13709-0  
F. +49 (0)6221-13709-70  
germany@ntrglobal.com  
www.ntrglobal.com

Möchten Sie Supportsitzungen mit Ihren Kunden effektiver und weniger zeitaufwändig gestalten?

Registrieren Sie sich für eine kostenlose 15-Tage-Testversion unter [www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com)

\* Mac ist ein Warenzeichen der Apple Computer Inc.