

[< Acer Travelmate 6593: Neue Business-Notebooks Perot ernannt Geschäftsführer für die EMEA-Region > mit Centrino 2](#)

23.10.08 22:20 Alter: 2 Jahre

Kategorie: Office Connectivity, Produkt-News, Internet-Intranet , Internetdienste

Von: [Nina Eichinger](#)

NTRglobal erweitert Remote-Support-Funktionen mit neuem Self-Help-Portal

NTRsupport FirstHelp bietet überlasteten IT-Abteilungen eine vollständige Lösung für effektive Kundenbetreuung



Heidelberg IT-Abteilungen sind in einem zunehmend schwierigeren wirtschaftlichen Umfeld meist unterbesetzt. Mit dem neuen Self-Service-Portal NTRsupport FirstHelp soll die Kundentreue erhöht und gleichzeitig Kosten und Komplexität beim technischen Support reduziert werden.

Das neue Portal von [NTRglobal](#) ist in die bereits existierende SaaS (Software-as-a-Service) Remote-Support-Lösung NTRsupport integriert. Damit können Unternehmen jeder Größe remote Diagnosen erstellen und Computer und mobile Endgeräte reparieren unabhängig vom Standort oder dem installierten Betriebssystem. FirstHelp bietet unterbesetzten IT-Abteilungen ein Kundenservice-Tool, das Effektivität mit der Möglichkeit kombiniert, die Kundenzufriedenheit messbar zu steigern.

Marktextperten sehen in NTRsupport FirstHelp eine Steigerung des bisherigen Standards für End-to-End Remote-Support-Lösungen. *"Mit NTRsupport und FirstHelp können Unternehmen ihre Kundenkontakte in viel persönlichere Beziehungen umwandeln"*, sagt Pete McGarahan, Direktor bei McGarahan and Associates. *"Die Zuverlässigkeit und einfache Nutzung von NTRsupport sowie der einfache Prozess bei FirstHelp, Informationen unkompliziert im Internet bereitzustellen, erlauben ein einzigartiges Design der Lösung, je nach dem, was der Kunde in punkto Service und Support von einem Unternehmen erwartet und schätzt."*

FirstHelp: das Modul mit integriertem On-Demand Remote Support

FirstHelp ist ein Self-Support Portal, das komplett in NTRsupport integriert ist. Die Lösung bietet IT-Abteilungen, Help-Desk-Mitarbeitern und MSPs (Managed Service Providers) eine professionell entwickelte Vorlage für die öffentliche Bereitstellung von Produktinformationen, hilfreichen Tipps und Tricks, Best-Practices-Informationen, Bildern, Videos und vieles mehr. Zudem trägt NTRsupport signifikant zur Reduktion von telefonischen Support-Anfragen bei, da es keinen Rückruf und keine Zeit für Warteschleifen erfordert.

"Mit der Ankündigung von FirstHelp nimmt das Self-Help-Konzept Formen an", sagt Lluís Font, CEO bei NTRglobal. "Mit FirstHelp erhalten Kunden schnelle Hilfe, und zwar rund um die Uhr. Sie werden die Lösung schätzen, denn selbst wenn sie nicht auf Anhieb finden, wonach sie suchen, können sie direkt auf die Remote-Support-Lösung NTRsupport wechseln. Damit sparen sie Zeit und Kosten und Service-Techniker können sofort und gleichzeitig mehreren Kunden Hilfestellung bieten - auf Knopfdruck und ohne notwendige Reisetätigkeit."








FirstHelp verbessert die Support-Qualität, erweitert die Support-Fähigkeiten und reduziert die Anzahl der telefonischen Anfragen und Remote-Sitzungen ohne zusätzlich notwendigen Kundenbetreuer oder weitere Infrastruktur. Mit FirstHelp können Dienstleister das Corporate Design ihrer Kunden mit geringem Aufwand übernehmen. Help Desks bewirken eine Reduzierung der telefonischen Anfragen für Standard-Aufgaben, damit Service-Desk-Mitarbeitern mehr Zeit für qualitative Problemlösungen zur Verfügung steht. Außerdem können aktuelle Statusmeldungen eingetragen werden, wodurch sich das Telefonaufkommen zu bereits bekannten Störungen reduzieren lässt.

Wesentliche Funktionen von First Help sind:

- Drag-&-Drop-Portlets, welche die Installation von FirstHelp vereinfachen
- Eine große Auswahl an Farben und Gestaltungsoptionen sowie Möglichkeiten, Produkt- und Unternehmenslogos zu platzieren
- Integration in NTRsupport über einen Agenten: Nur ein Mausklick genügt, um in den NTRsupport-Live-Chat zu gelangen oder eine Remote-Support-Sitzung zu starten
- Einfacher, passwortgeschützter Zugang für Kunden zu allen Informationen, die sie normalerweise benötigen
- Möglichkeit, verschiedene FirstHelp Portale für unterschiedliche Zielgruppen, (potenzielle Neukunden, Kunden, Partner und Vertriebsmitarbeiter) passwortgeschützt oder öffentlich zu gestalten

"Im Zeitalter von Informationen und Problemlösung bekommt der Kunde sofort, was er oder sie wünscht", so Font weiter. "Und nachdem Selbsthilfe kostengünstiger ist als Live-Support, profitieren Service-Desk-Mitarbeiter unter diesem Aspekt betrachtet ebenso. Es ist eine echte Win-Win-Situation. Unsere Kunden berichten uns, dass On-Demand-Lösungen wie NTRsupport mit FirstHelp die Spielregeln verändern, weil diese eine mühelose Support-Strategie ermöglichen, mit der sie einen höheren Level in puncto Kundenservice und Professionalität erreichen."

In Verbindung stehende News:

-  [MyNetviewer: Web-basiertes Management-Portal für Netviewer-Produkte](#) - 21.01.2010 19:29
-  [SaaS bekämpft Gumblar-Attacken besser und billiger](#) - 20.10.2009 00:23
-  [Ntrglobal betritt US-Markt](#) - 18.09.2008 20:57
-  [NTRglobal erhält Finanzspritze von 22 Millionen](#) - 11.07.2008 09:45
-  [NTRglobal erweitert Multiplattform-Funktionen von NTRsupport für Windows Vista und Mac Leopard](#) - 09.04.2008 22:34
-  [NTRglobal auf der CeBIT 2008](#) - 01.03.2008 03:55
-  [Die schnellste Remote-Support-Lösung hat NTRinquiéro](#) - 21.06.2006 19:01

Links:

[<- Zurück zu: News-Beitrag](#)

Anzeige

 [Druck-Version](#) |  [PDF-Version](#)

Leserkommentar

Keine Kommentare

Kommentar hinzufügen

* - Pflichtfeld

Vorname: *

Nachname:

E-Mail:

Web:

Ort:

Den Code eingeben: *

Text:

Aktuelles

Test Sonos ZonePlayer S5

[Stereo ohne Strippen und Stottern](#)



Sonos hat das geniale drahtlose Multiroom-Audio-System um die aktive Stereo-Box ZonePlayer S5 ergänzt. Neue Firmware kann zwei S5 zu einer Stereo-Gruppe gruppieren und behebt das Stottern bei gleichzeitiger Datenübertragung. [\[mehr\]](#)

Test MSI MEGA ePower 1000HD

[MSI wagt Gigabit-PLC](#)



MSI hat sich nach Belkin als zweiter Anbieter getraut, auf Gigele als Chip-Lieferanten für Gigabit-Powerline-Technik zu setzen. Allerdings sollte das Produkt deutlich kleiner sein als das Referenz-Design. Das hat geklappt. Außerdem sind sie die einzige [\[mehr\]](#)

Vergleichstest Netzwerk-Player 2010

[Auf dem besten Weg zur Perfektion](#)



Netzwerk-Player sind Sinnbilder für modernes Multimedia. Sie spielen praktisch alle Medien ab und überraschen immer wieder mit neuen, interessanten Features. [\[mehr\]](#)

News

[IFA 2010: Thalia und Medion machen gemeinsame Sache](#)



Medion und Thalia haben heute in Berlin auf der Internationalen Funkausstellung ihre Kooperation in...

[\[mehr\]](#)

[IFA2010 Medion fährt auf: PC, Notebooks, Navis und ein E-Book-Reader](#)



Medion zeigt auf der IFA 2010 eine Reihe neuer Produkte und erweitert sein Produkt-Portfolio unter...

[\[mehr\]](#)

[IFA2010: Netgear zeigt ersten 500-MBit-PLC-Adapter der Welt](#)



Das Powerline AV 500 Adapter Kit XAVB5001 und XAVB5501 mit integrierter Steckdose sind "P1901...

[\[mehr\]](#)

[Selbst Androiden kriegen Schnupfen](#)



Lange Zeit war das Betriebssystem Android frei von gefährdender Software. Doch je größer die...

[\[mehr\]](#)

IFA2010: VideoWeb und Eutelsat KabelKiosk kooperieren bei HbbTV



IFA Showcase fuer erste HbbTV-Anwendungen und Produkte fürs deutsche Kabel Vermarktungsstart von...

[\[mehr\]](#)

IFA2010: PCTV Systems Werde Dein eigener Sendechef



PCTV Systems zeigt zur IFA 2010 die weltweit erste drahtlose TV-Sendestation für iPad / iPhone /...

[\[mehr\]](#)

Anzeige