

# Beam2Support

## Remote Support über das Internet



### Was ist Beam2Support?

Beam2Support ist eine Remote-Support-Lösung, mit der nach Freigabe der entsprechenden Rechte temporär auf einen entfernten PC über das Internet zugegriffen werden kann, um schneller und effizienter Probleme zu lösen und damit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und gleichzeitig die Support-Kosten zu senken.

### Schnellere Problemlösung bei reduzierten Support-Kosten

Branchenanalysten zufolge stellen Support- und Wartungsverträge mit einem Anteil von 60% am Gewinn ein wesentliches Standbein der Profitabilität von Softwareunternehmen und VARs dar. Gleichzeitig werden 80% der Support-Kosten durch das Lösen von Kundenproblemen verursacht. Um die Profitabilität zu steigern ist es daher unerlässlich, den Support-Prozess zu verbessern und das bei gleichzeitig strenger Kostenkontrolle. Genau das erreichen Sie mit Beam2Support.

### Höhere Kundenzufriedenheit

Entsprechende Untersuchungen haben gezeigt, dass ein Kunde zur Lösung eines Problems einen Anbieter im Durchschnitt über zwei Mal anrufen muss. Schon mit dem zweiten Anruf fällt allerdings die Wahrscheinlichkeit, erneut bei dem gleichen Anbieter zu kaufen, von 75% auf 55%. Mit Beam2Support lösen Sie mehr Probleme beim ersten Anruf und erzielen somit eine deutlich höhere Kundenzufriedenheit und gestiegene Umsätze.

### Über 1300 Unternehmen nutzen bereits die Vorteile



**„Beam2Support ist eine tolle Software. Gerade im Support spart man damit eine Menge Zeit und Nerven. Das geht nicht nur uns so, sondern auch unseren Kunden.“**

**Matthias Ulrich**  
Senior Consultant  
Scarus GmbH & Co. KG



### Vorteile

- Keine Software-Installation; die Verbindung wird adhoc über das Internet hergestellt.
- Firewall-Kompatibilität, ohne Konfiguration.
- Sofortiger ROI durch Bereitstellung als Mietmodell.
- Funktioniert ohne ActiveX oder Flash.

### Funktionen im Überblick

- Fernsteuerung
- Desktop Sharing
- Blickrichtungswechsel
- Startblickrichtungsauswahl
- Dateiübertragung
- Zwischenablage
- Zeigepfeil
- Zoomfunktion
- Sitzungslogin auf Webseite
- 256-Bit-AES-Verschlüsselung
- Aufzeichnungsfunktion u.a.