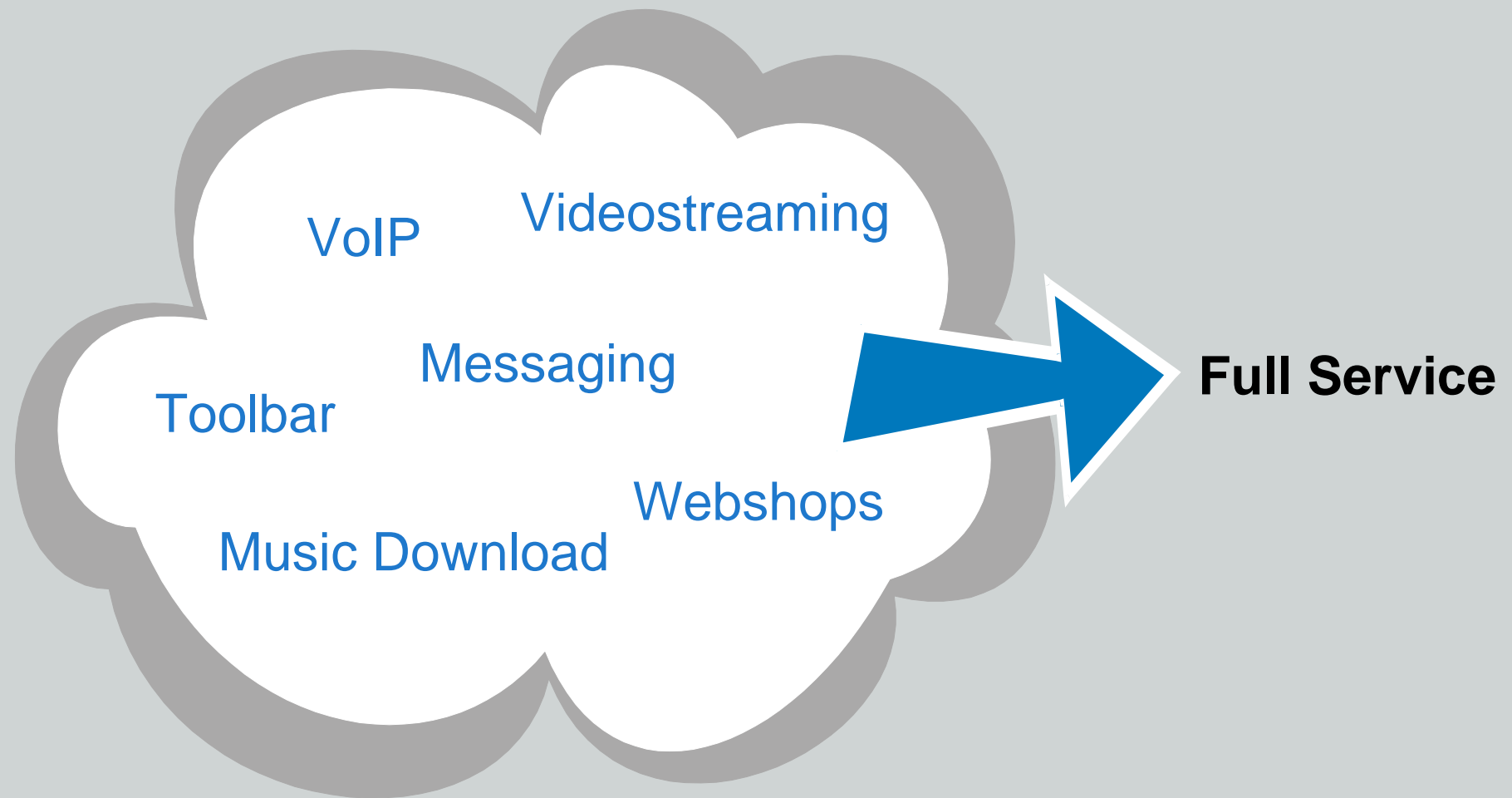


Fast Forward

Visionen für eine digitale Zukunft

mquadr.at software engineering und consulting GmbH
Karin Klitsch, Sales Manager

Visionen als Ursprung der Innovation



Full Service oder Foul Service?

- Kann der Kunde damit umgehen?
- Wie sieht eigentlich unsere Zielgruppe aus?
- Bauen wir eine zusätzliche Hemmschwelle auf?
- Dienstleistung zum Selbstzweck?
- Steigt mit der Bandbreite der Support Aufwand?
- Kann ich dem Kunden helfen sich selbst zu helfen?

Fern sehen



10.000 Kilometer und nur 1 Euro täglich!

ung: » VfB Stuttgart trennt sich von Trainer Matthias Sammer - mehr in Kürze

Routenplaner Finden IM WEB IN RTLSHOPPING IM TV PROGRAMM

Die 10 peinlichsten TV-Momente
Tic Tac Toe fanden sich so richtig sch... Verona heute und von Naddel wollen wir gar nicht erst anfangen. Doch welcher TV-Auftritt war der größte Aufreger?
» heute ab 20.15 Uhr » sport.de

Neuer Ärger: Klinsi greift den DFB an
Es kracht gewaltig in der Kabine: Klinsi gegen den DFB, Bierhoff gegen Rummenigge...
» sport.de

adophiles Raubtier
Das neue GZSZ-Gesicht
Luxor: Der Fluch der Pharaonen

Wetter 03.06.2005
Fr Sa So Mo
29 21 18 18
» Mein Wetter
Kommunikation
» aonCommunicator

Wochenangebot
C 49,90
FT510 Schnurlostelefon
Hier klicken
Umstands-

EDUSCHO.at
*Infos u
Bestellun

Im neuen TV-Media
TV-MEDIA 23/05
COVERSTORY
MEDIE
MEDIE
MEDIE

Hollywoods neue Skandal-Diva Elisha Cuthbert: Alle Details über Ihre Skandale
Kariere: Durchbruch mit '24', jetzt top in Hollywood
Cuthbert privat: Wilde Partys, sexy Fotos und Liebe

Krach bei Dörters
Donnerstak' im ORF
Hinter den Kulissen
kriselte es seit langem

Neunmal Ottfried
Fischer im Juni-TV
Start der großen Fest-
spiele mit dem TV-Liebling

Fernseh-Trend: Der
große Show-Boom
Neue Rankingshows be-
geistern das TV-Publikum

Der Tanz-Show-
Event des Jahres
Ab September bittet ORF
zum Promi-Wettzänzen

SAHARA - Wüste,
Hitze und Abenteuer
Schätze mit Penelope
Cruz und McConaughey

magazin
AWARD
DER WERBEPREIS DER
VERLAGSGRUPPE NEWS
amazon.de
Suchen nach: [] [LOS]

Hotline – das heiße Eisen

- Hohe Mitarbeiter-Fluktuation
- Permanente Schulungen durch erweiterte Services
- Immenser Zeitaufwand
- Hoher Grad an Frustration (bei Kunden und Agents)
- Horrende Personal- und Schulungskosten



Tool Time

- Werkzeug für Kunden, um selbst aktiv zu werden
- Eine Lösung, die schon da ist
- Die leicht verständlich und einfach zu bedienen ist
- Mit dem wir den User zur Selbsthilfe animieren können
- Die ihm Zufriedenheit gibt mit sich und dem Produkt
- Einen Inbusschlüssel



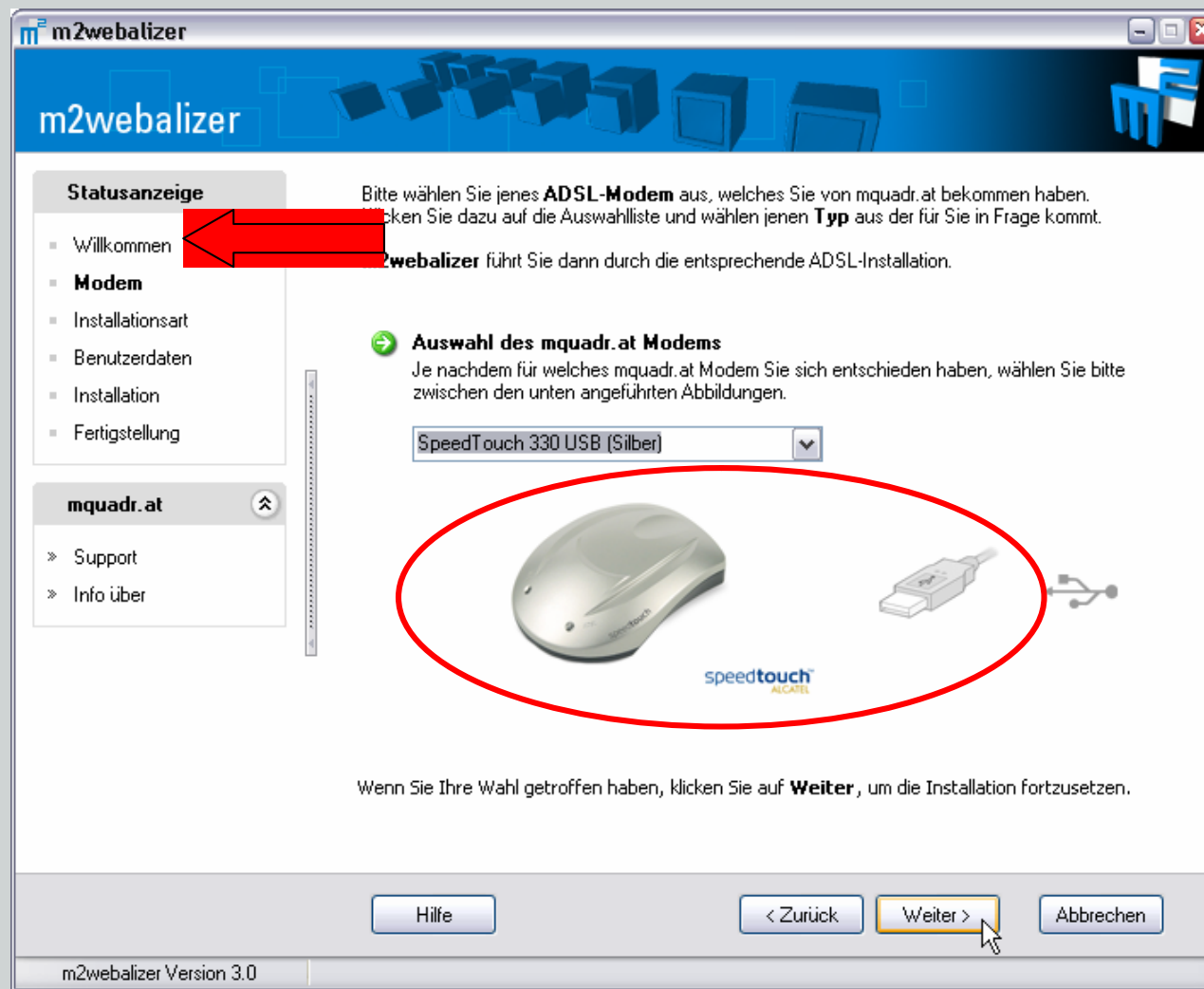
Entdecke die Möglichkeiten

- Mit dem Internet steht Ihnen die Welt offen
- Information, Kommunikation, Organisation, Unterhaltung
- Fernsehen, shoppen, telefonieren...

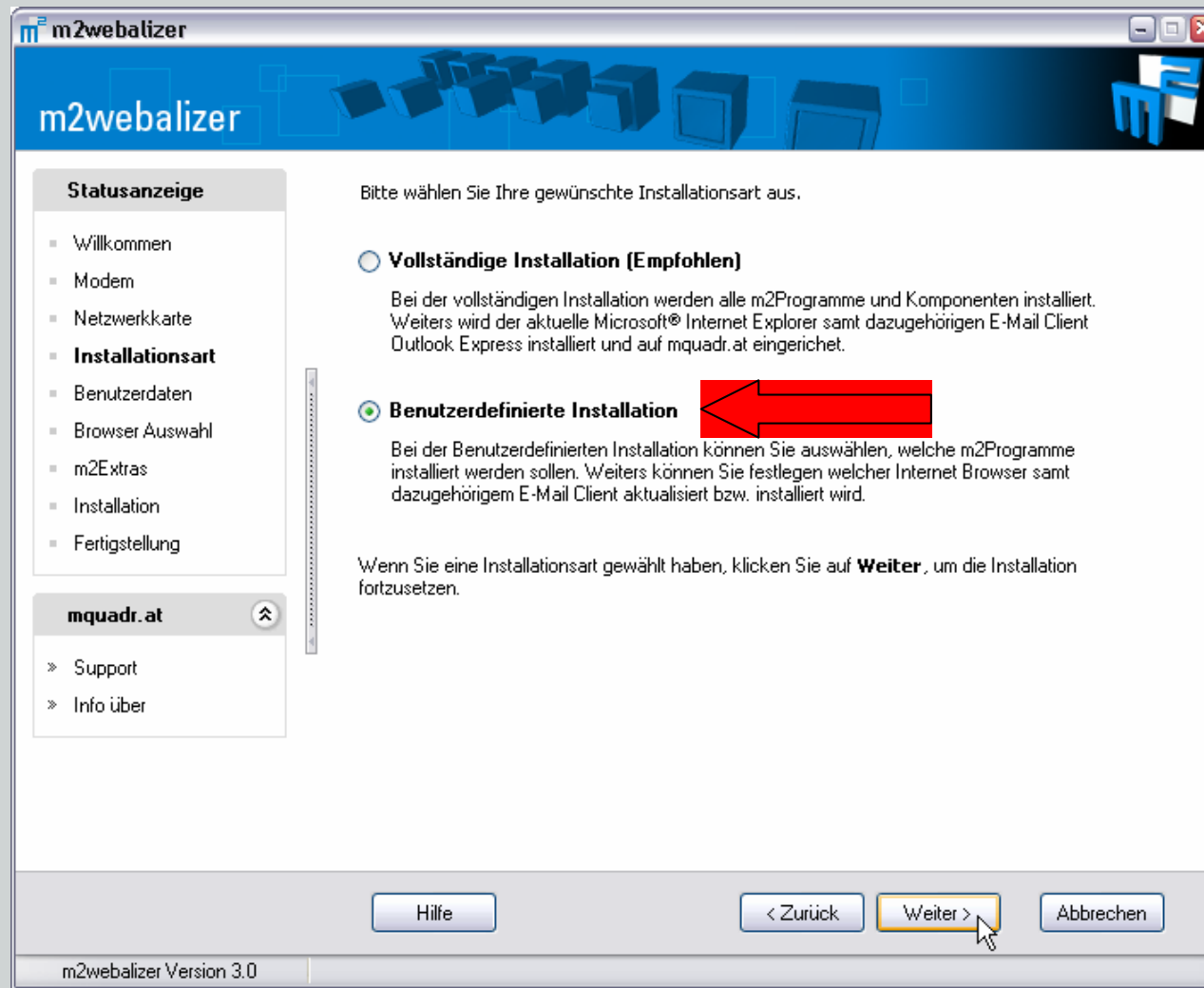
...und das alles in Ihrem Wohnzimmer



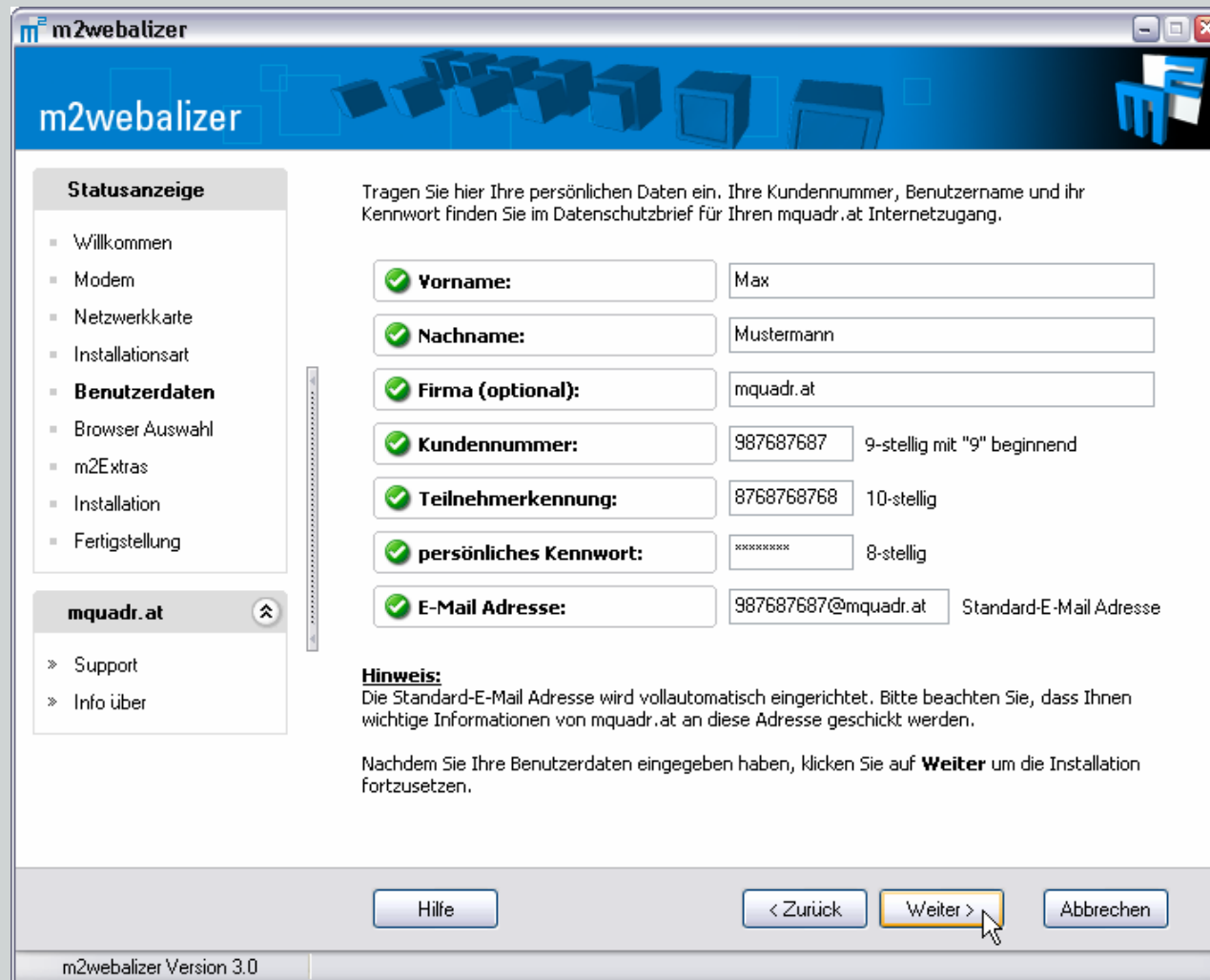
Das ist mein Inbusschlüssel



Das ist mein Inbusschlüssel



Das ist mein Inbusschlüssel



m2webalizer

Statusanzeige

- Willkommen
- Modem
- Netzwerkkarte
- Installationsart
- Benutzerdaten**
- Browser Auswahl
- m2Extras
- Installation
- Fertigstellung

mquadr.at

- » Support
- » Info über

Tragen Sie hier Ihre persönlichen Daten ein. Ihre Kundennummer, Benutzername und ihr Kennwort finden Sie im Datenschutzbrief für Ihren mquadr.at Internetzugang.

Vorname: Max

Nachname: Mustermann

Firma (optional): mquadr.at

Kundennummer: 987687687 9-stellig mit "9" beginnend

Teilnehmerkennung: 8768768768 10-stellig

persönliches Kennwort: ***** 8-stellig

E-Mail Adresse: 987687687@mquadr.at Standard-E-Mail Adresse

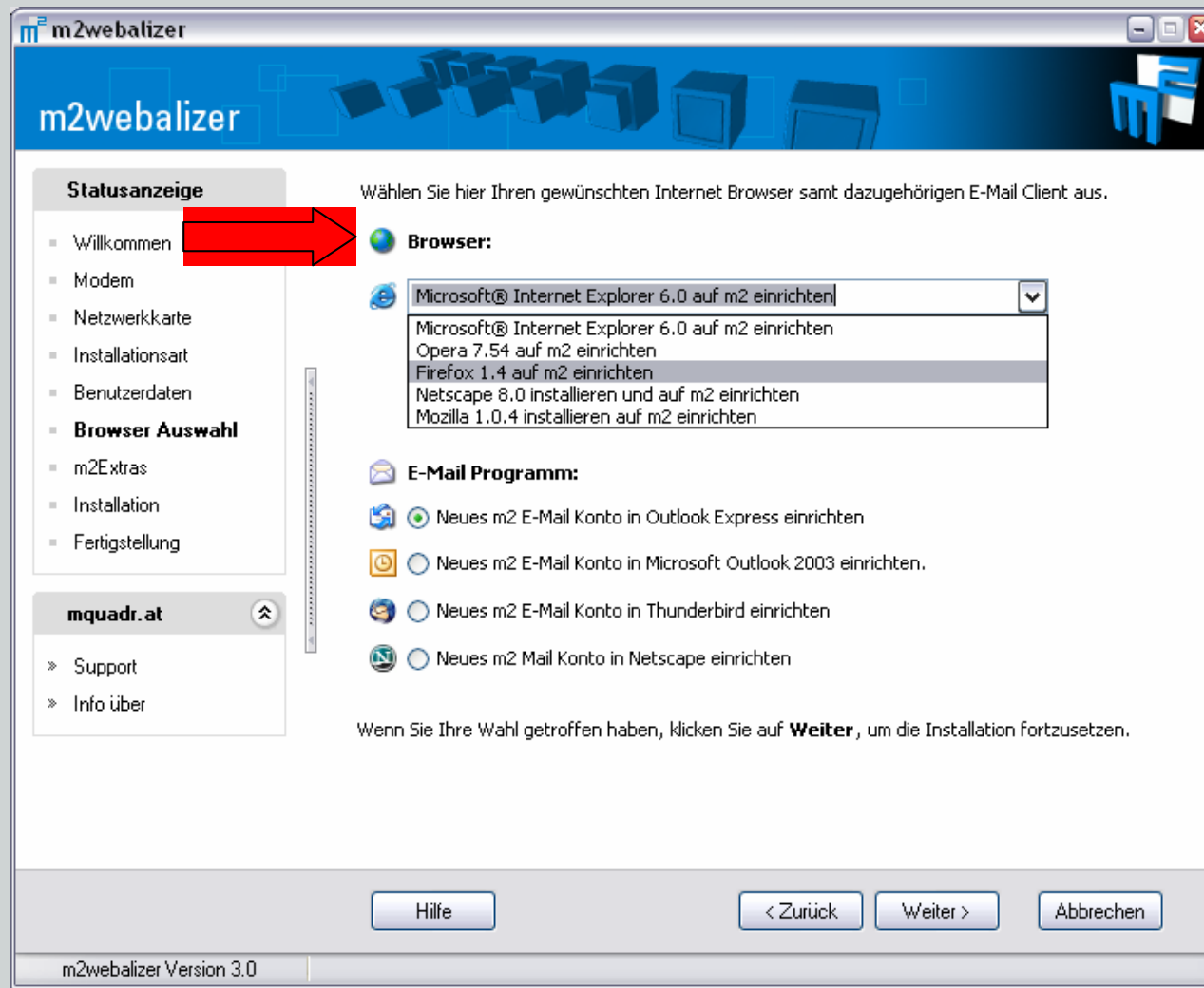
Hinweis:
Die Standard-E-Mail Adresse wird vollautomatisch eingerichtet. Bitte beachten Sie, dass Ihnen wichtige Informationen von mquadr.at an diese Adresse geschickt werden.

Nachdem Sie Ihre Benutzerdaten eingegeben haben, klicken Sie auf **Weiter** um die Installation fortzusetzen.

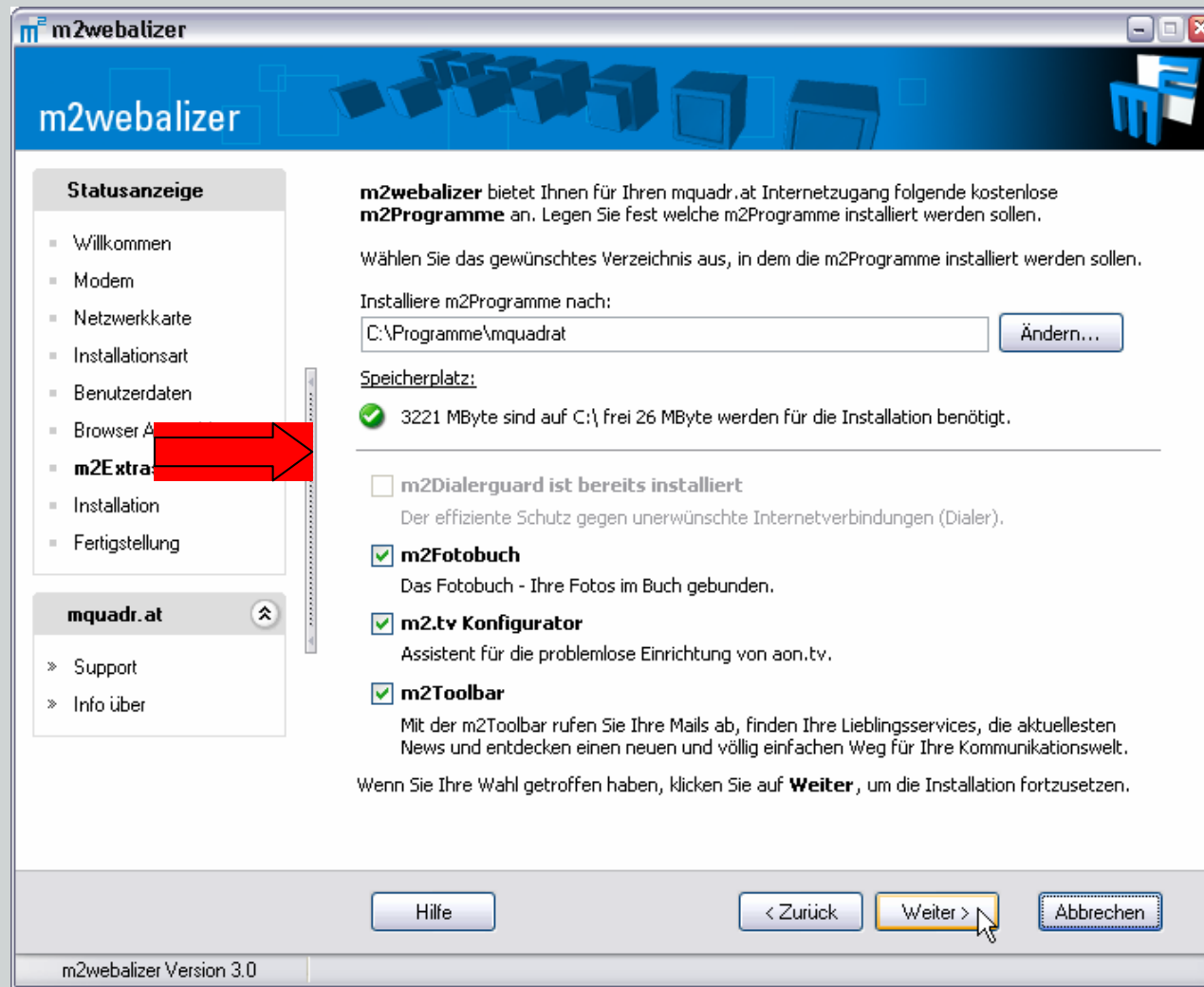
Hilfe < Zurück Weiter > Abbrechen

m2webalizer Version 3.0

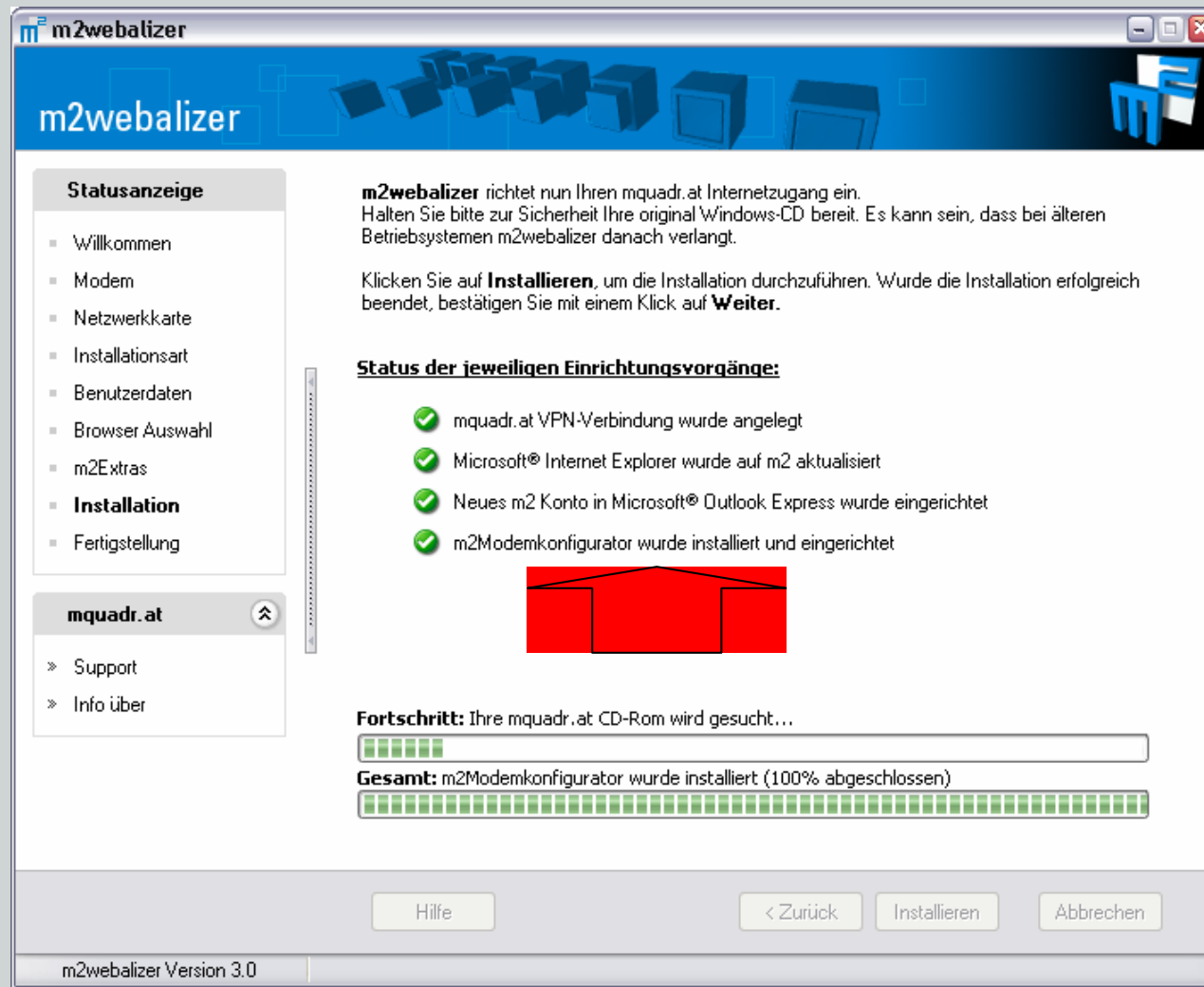
Das ist mein Inbusschlüssel



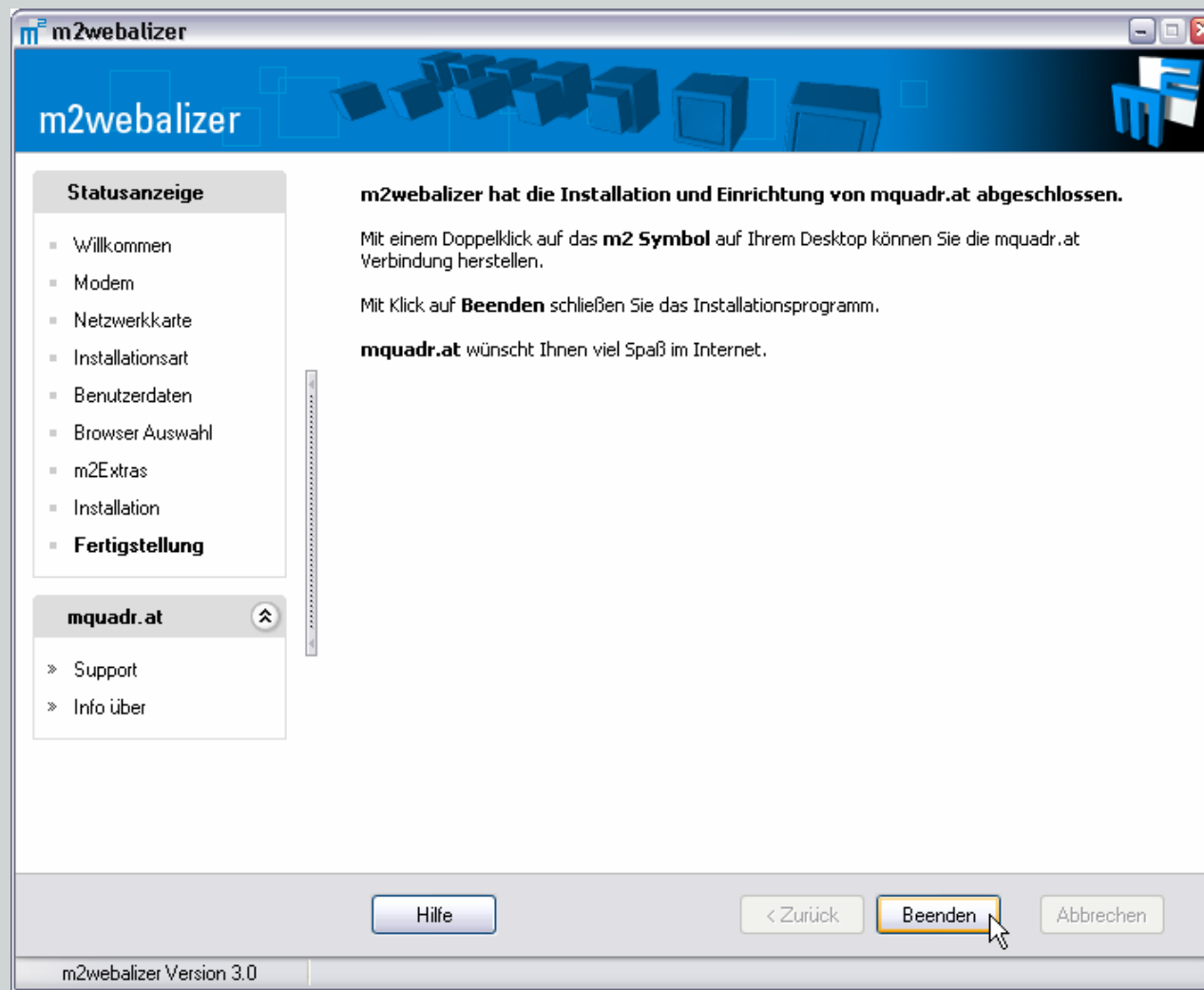
Das ist mein Inbusschlüssel



Das ist mein Inbusschlüssel



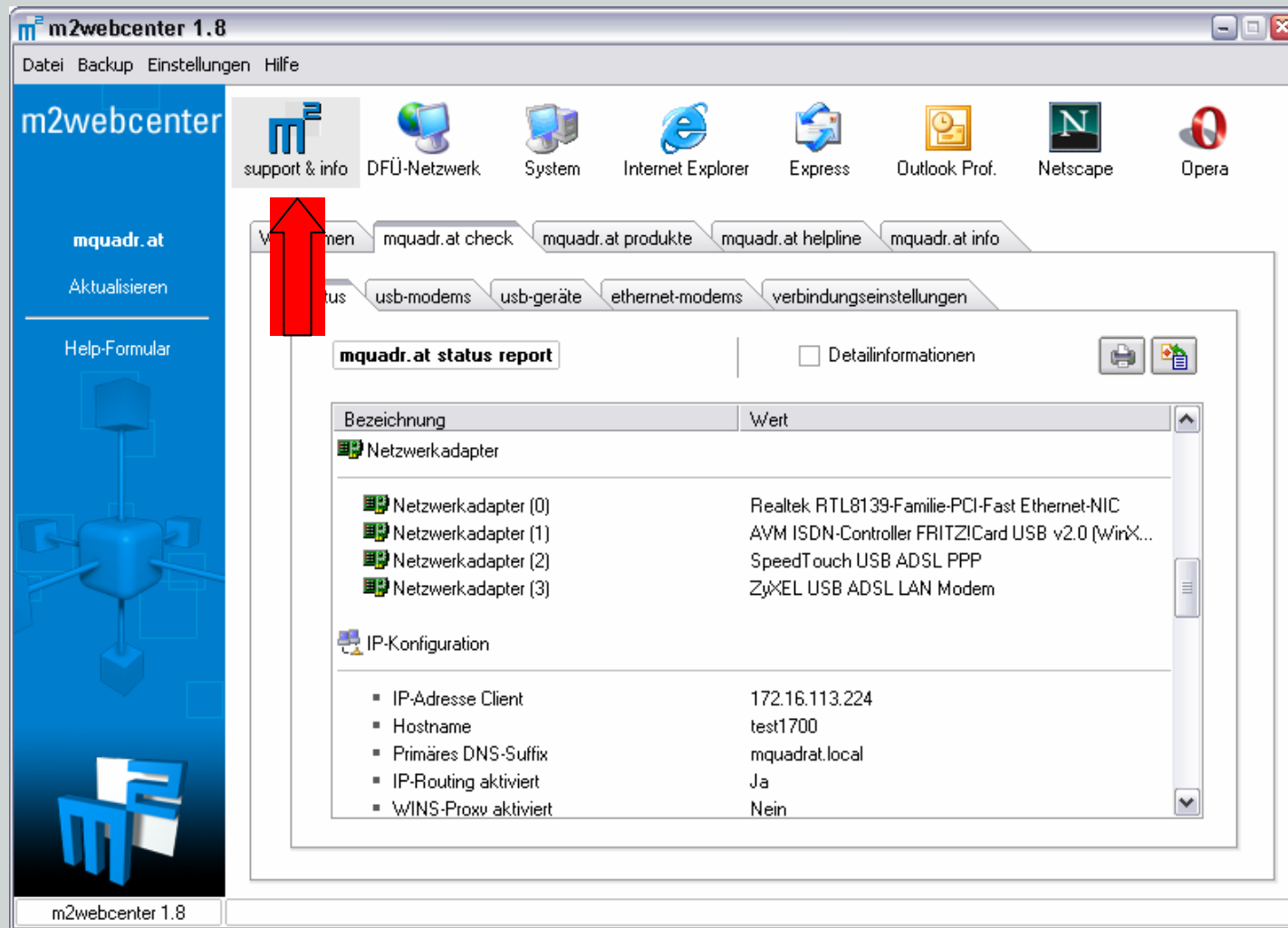
Das Möbel steht und ich bin drin!



m2webalizer

- Vollautomatische Einrichtung jedes Internetzugangs (ADSL, Dial-in, Kabel, Einzel- und Mehrplatz, etc.) nach dem Baukastenprinzip
- Unterstützung jeder Form der Online Registrierung
- Umfassender Systemcheck inkl. Installation fehlender Komponenten
- Installation von Zusatzsoftware (VOIP Clients, Toolbar, Support Tools, etc.)
- Unterstützung sämtl. gängiger Browser und E-Mail Clients (Internet Explorer, Outlook Express und Professional, Opera, Netscape, Mozilla, Thunderbird)
- Integrierte Modemkonfiguration (userspezifische Einrichtung)

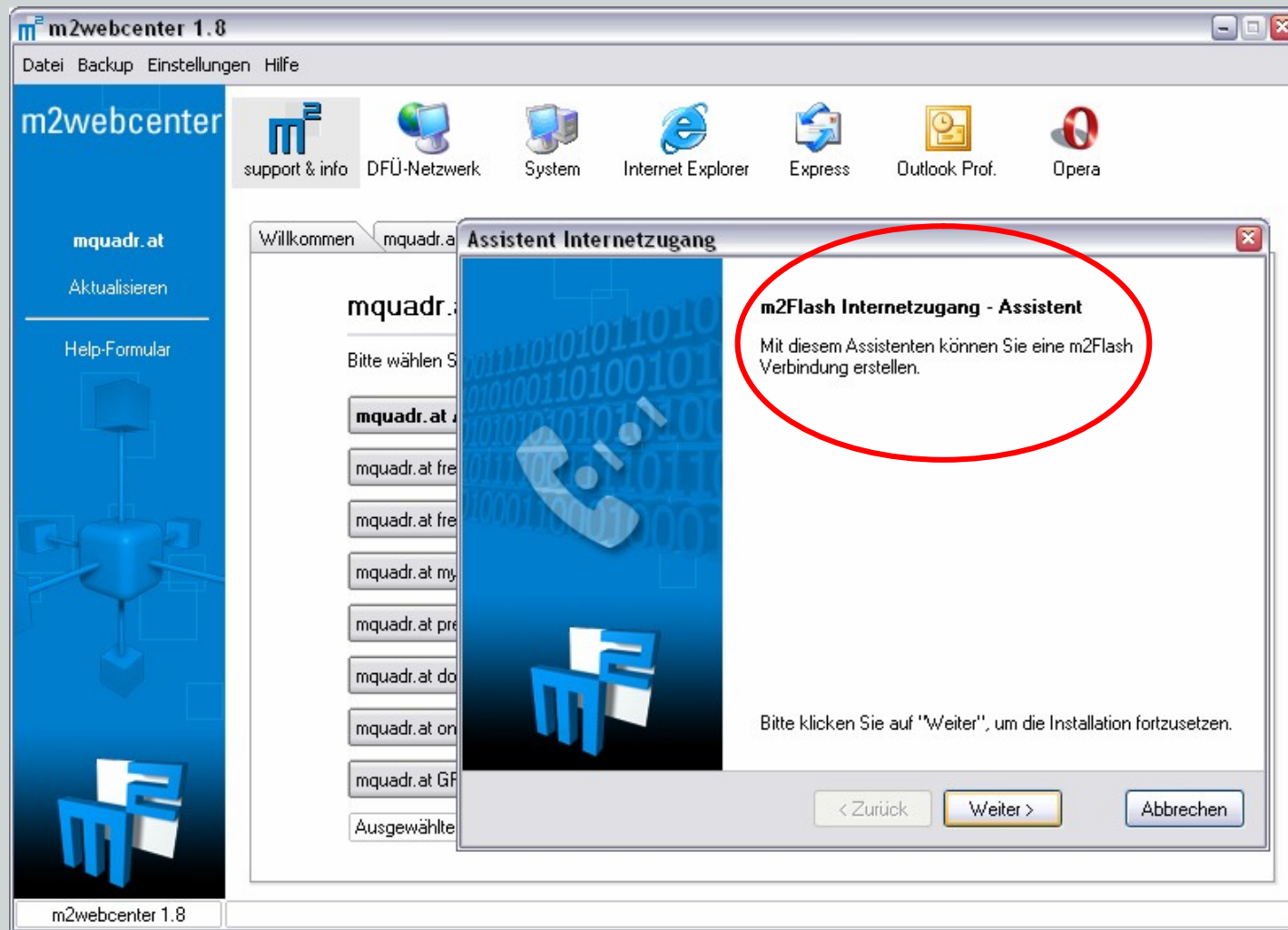
Fehlt dir etwas?



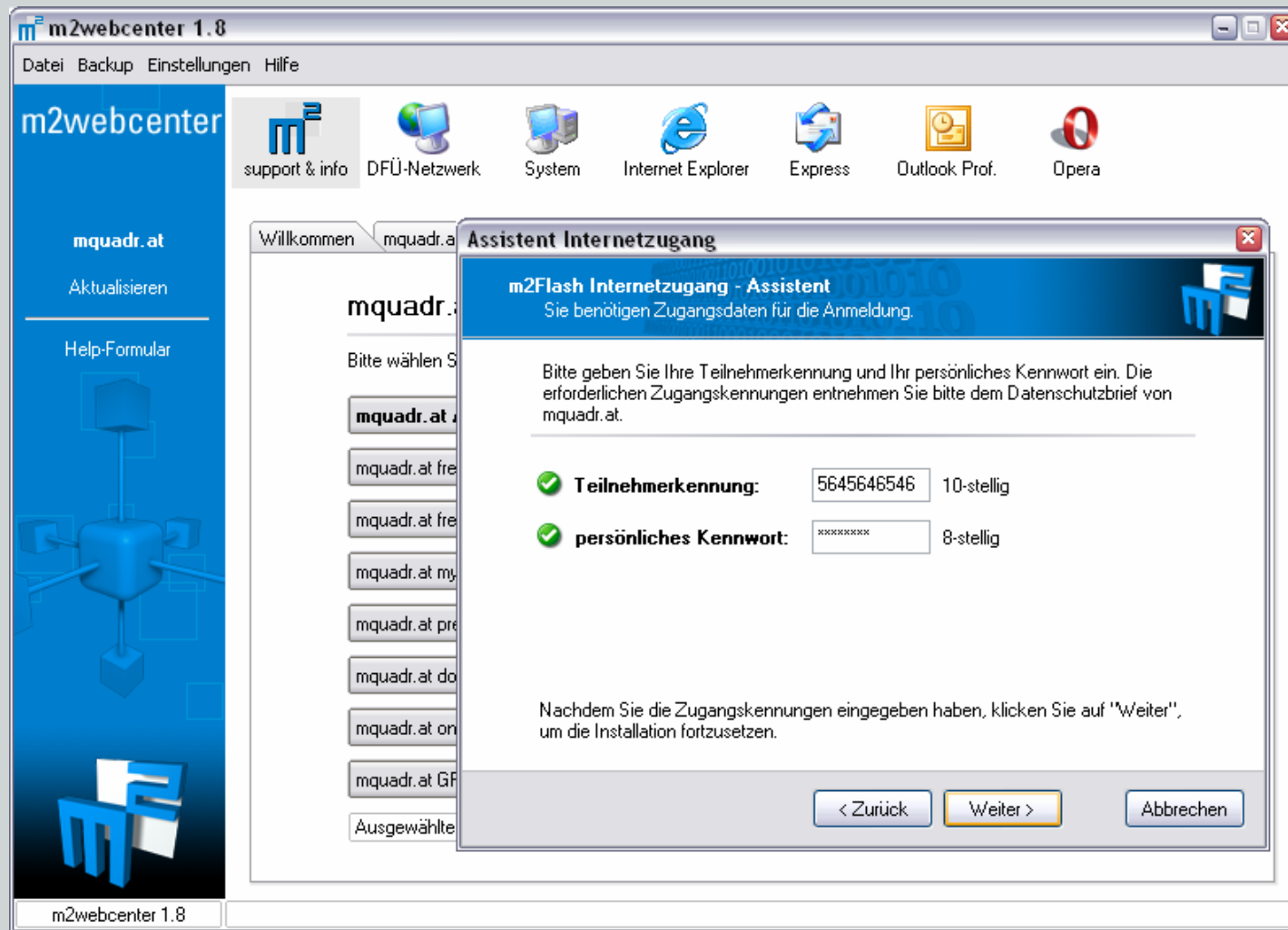
The screenshot shows the m2webcenter 1.8 application window. The left sidebar contains the mquadr.at logo, a 'Aktualisieren' button, and a 'Help-Formular' link. The main content area displays a 'mquadr.at status report' with a 'Detailinformationen' checkbox and print/export icons. A red arrow points to the 'support & info' icon in the top navigation bar.

Bezeichnung	Wert
Netzwerkadapter	
Netzwerkadapter (0)	Realtek RTL8139-Familie-PCI-Fast Ethernet-NIC
Netzwerkadapter (1)	AVM ISDN-Controller FRITZ!Card USB v2.0 (WinX...
Netzwerkadapter (2)	SpeedTouch USB ADSL PPP
Netzwerkadapter (3)	ZyXEL USB ADSL LAN Modem
IP-Konfiguration	
IP-Adresse Client	172.16.113.224
Hostname	test1700
Primäres DNS-Suffix	mquadrat.local
IP-Routing aktiviert	Ja
WINS-Proxy aktiviert	Nein

Fehlt dir etwas?



Fehlt dir etwas?



The screenshot shows the m2webcenter 1.8 application window. The main interface includes a menu bar (Datei, Backup, Einstellungen, Hilfe), a toolbar with icons for support & info, DFÜ-Netzwerk, System, Internet Explorer, Express, Outlook Prof., and Opera, and a sidebar with links to mquadr.at, Aktualisieren, and Help-Formular. A dialog box titled 'Assistent Internetzugang' is open, displaying the 'm2Flash Internetzugang - Assistent' window. The dialog contains the following text and fields:

m2Flash Internetzugang - Assistent
 Sie benötigen Zugangsdaten für die Anmeldung.

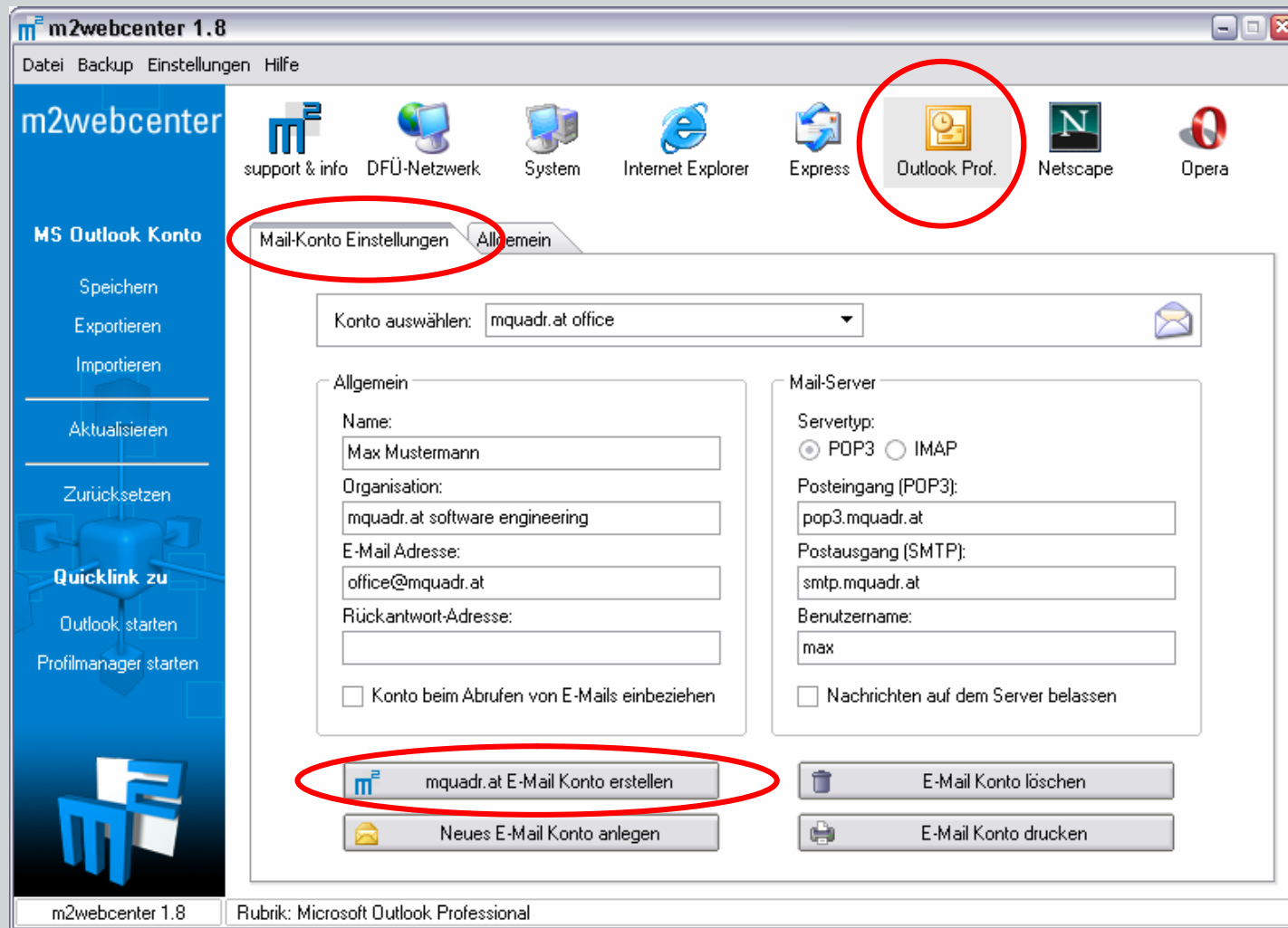
Bitte geben Sie Ihre Teilnehmernummer und Ihr persönliches Kennwort ein. Die erforderlichen Zugangskennungen entnehmen Sie bitte dem Datenschutzbrief von mquadr.at.

Teilnehmernummer: 10-stellig
 persönliches Kennwort: 8-stellig

Nachdem Sie die Zugangskennungen eingegeben haben, klicken Sie auf "Weiter", um die Installation fortzusetzen.

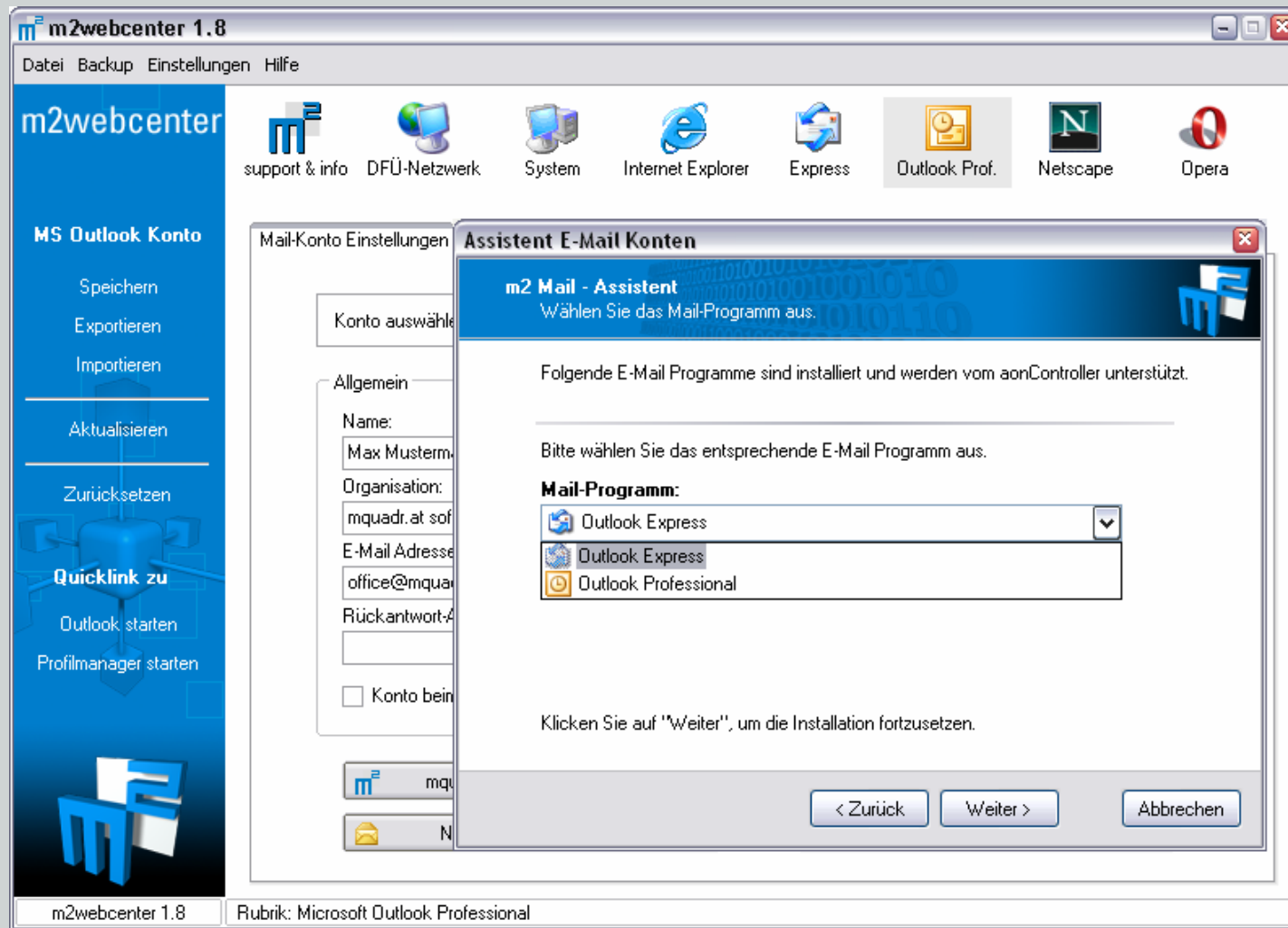
Buttons: < Zurück, Weiter >, Abbrechen

Fehlt dir etwas?



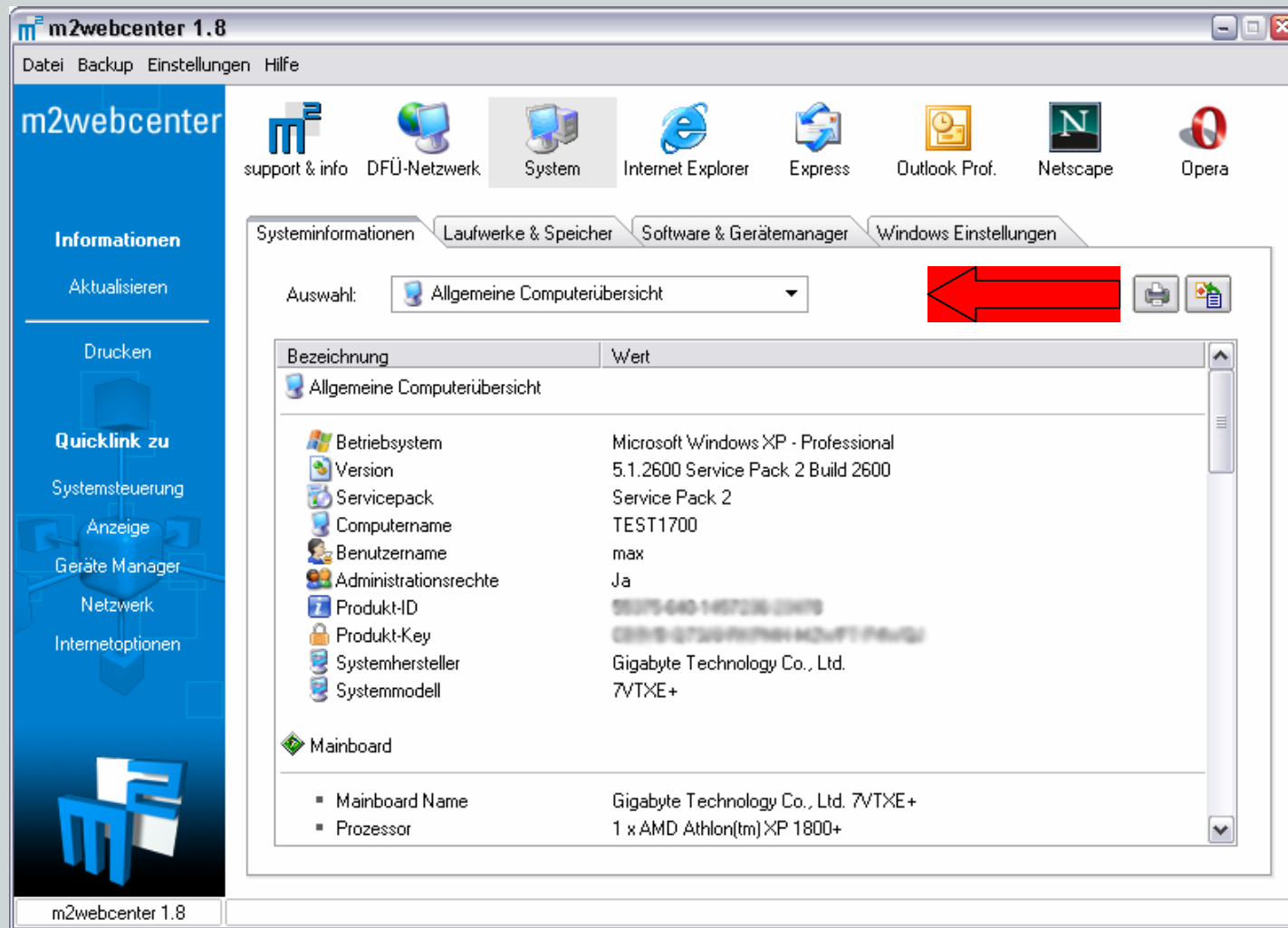
The screenshot shows the m2webcenter 1.8 web interface. The top navigation bar includes 'Datei', 'Backup', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. Below this is a row of application icons: 'support & info', 'DFÜ-Netzwerk', 'System', 'Internet Explorer', 'Express', 'Outlook Prof.', 'Netscape', and 'Opera'. The 'Outlook Prof.' icon is circled in red. On the left sidebar, under 'MS Outlook Konto', there are options like 'Speichern', 'Exportieren', 'Importieren', 'Aktualisieren', 'Zurücksetzen', and 'Quicklink zu Outlook starten' and 'Profilmanager starten'. The main content area is titled 'Mail-Konto Einstellungen' and 'Allgemein'. It features a dropdown menu for 'Konto auswählen:' with 'mquadr.at office' selected. Below are two columns of settings: 'Allgemein' (Name: Max Mustermann, Organisation: mquadr.at software engineering, E-Mail Adresse: office@mquadr.at, Rückantwort-Adresse: [empty], and a checkbox for 'Konto beim Abrufen von E-Mails einbeziehen') and 'Mail-Server' (Servertyp: POP3 selected, Posteingang (POP3): pop3.mquadr.at, Postausgang (SMTP): smtp.mquadr.at, Benutzername: max, and a checkbox for 'Nachrichten auf dem Server belassen'). At the bottom, there are four buttons: 'mquadr.at E-Mail Konto erstellen' (circled in red), 'Neues E-Mail Konto anlegen', 'E-Mail Konto löschen', and 'E-Mail Konto drucken'. The status bar at the bottom shows 'm2webcenter 1.8' and 'Rubrik: Microsoft Outlook Professional'.

Fehlt dir etwas?



The screenshot shows the m2webcenter 1.8 web application interface. The main window has a menu bar with 'Datei', 'Backup', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. Below the menu is a navigation bar with icons for 'support & info', 'DFÜ-Netzwerk', 'System', 'Internet Explorer', 'Express', 'Outlook Prof.', 'Netscape', and 'Opera'. On the left, there is a sidebar with 'MS Outlook Konto' and options like 'Speichern', 'Exportieren', 'Importieren', 'Aktualisieren', 'Zurücksetzen', and 'Quicklink zu Outlook starten' and 'Profilmanager starten'. The main content area shows 'Mail-Konto Einstellungen' with fields for 'Name', 'Organisation', 'E-Mail Adresse', and 'Rückantwort-Adresse'. A dialog box titled 'Assistent E-Mail Konten' is open, asking to select an email program. It lists 'Outlook Express' and 'Outlook Professional' as supported programs. The dialog has buttons for '< Zurück', 'Weiter >', and 'Abbrechen'.

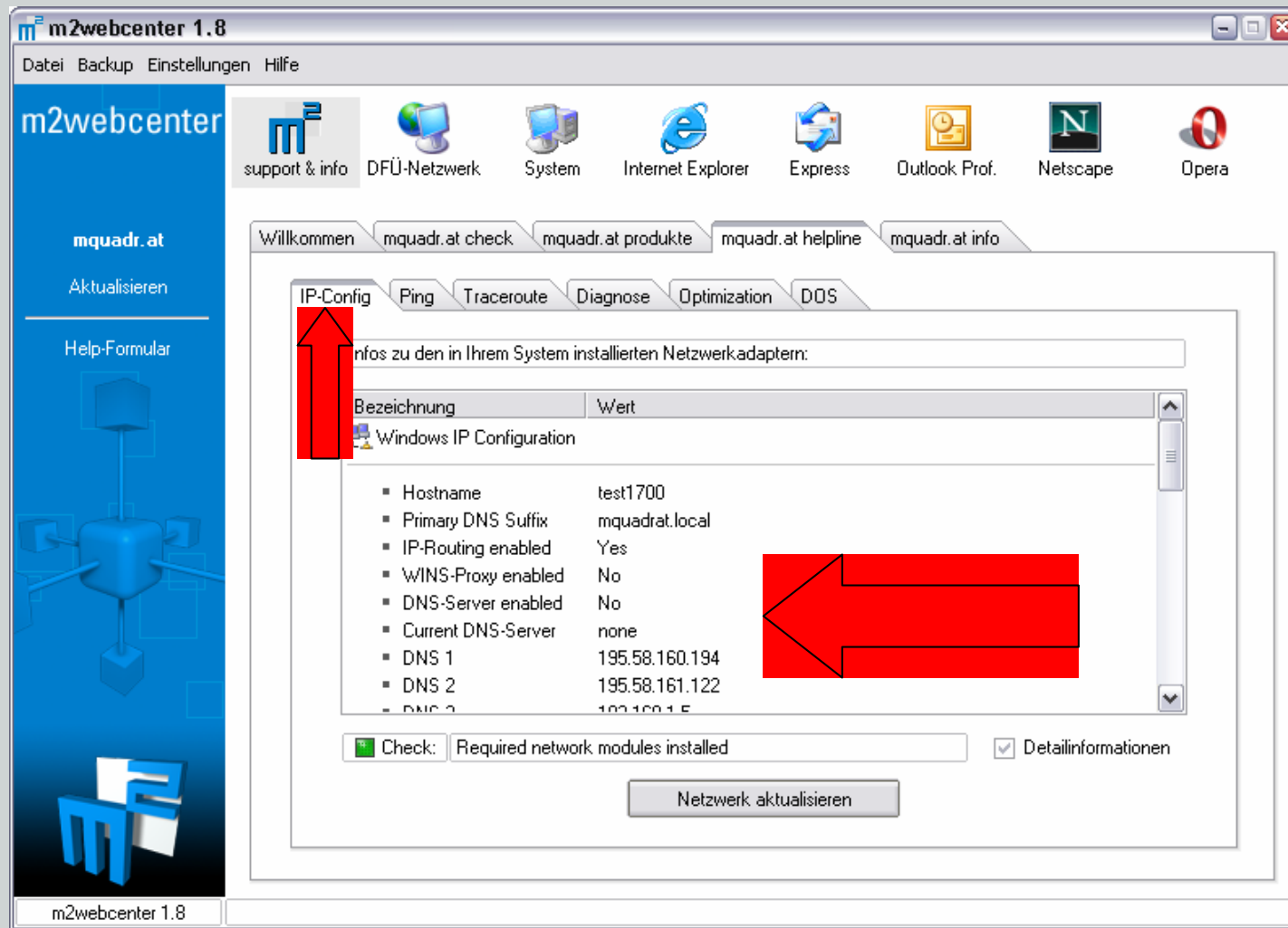
Meine Reklamationsabteilung



The screenshot shows the m2webcenter 1.8 web interface. The main content area displays system information under the 'Allgemeine Computerübersicht' tab. A red arrow points to the 'Auswahl:' dropdown menu.

Bezeichnung	Wert
Allgemeine Computerübersicht	
Betriebssystem	Microsoft Windows XP - Professional
Version	5.1.2600 Service Pack 2 Build 2600
Servicepack	Service Pack 2
Computername	TEST1700
Benutzername	max
Administrationsrechte	Ja
Produkt-ID	55275-640-1457236-22478
Produkt-Key	05293-07220-00000-00000-AA0000
Systemhersteller	Gigabyte Technology Co., Ltd.
Systemmodell	7VTXE+
Mainboard	
Mainboard Name	Gigabyte Technology Co., Ltd. 7VTXE+
Prozessor	1 x AMD Athlon(tm) XP 1800+

Meine Reklamationsabteilung

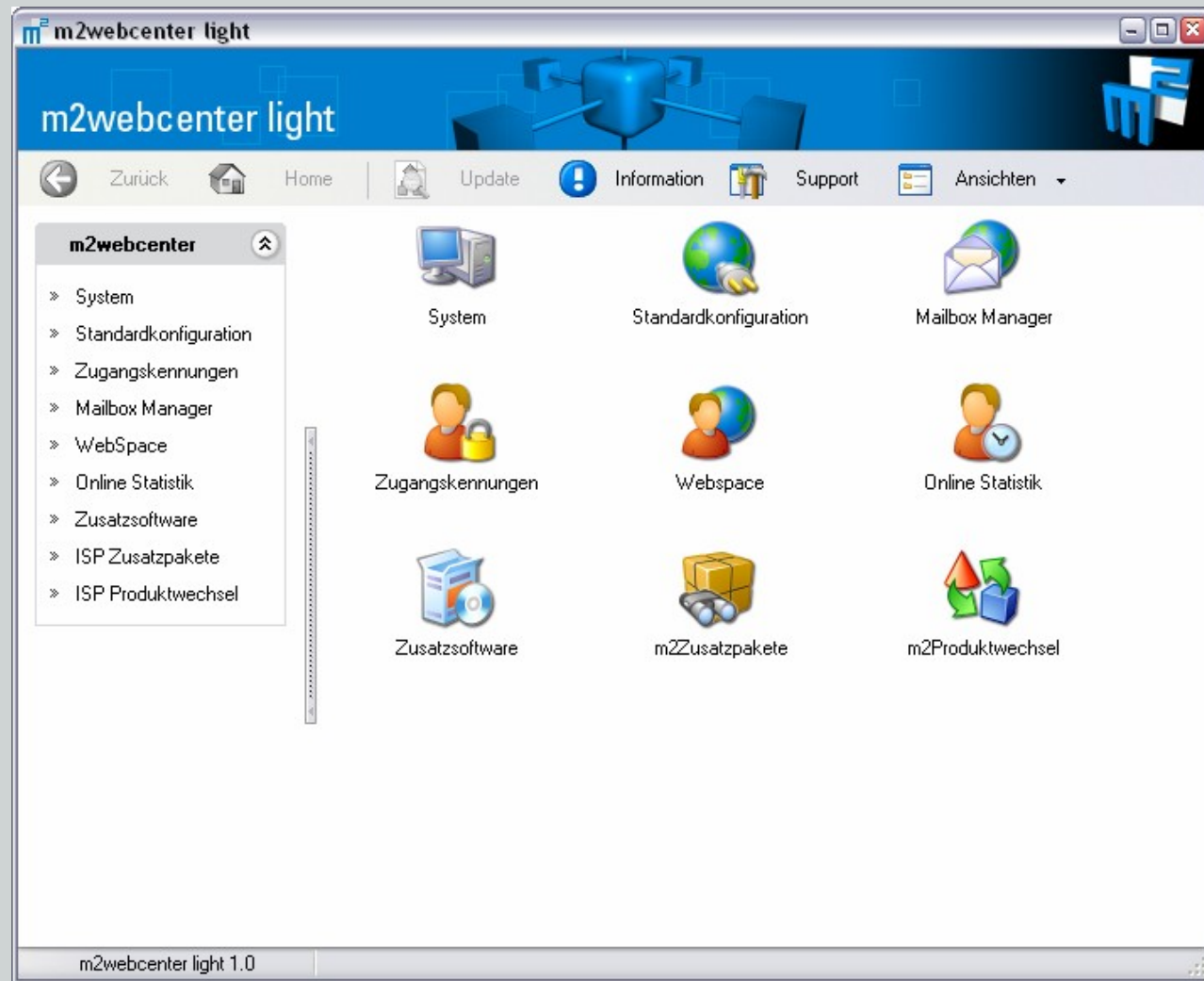


The screenshot shows the m2webcenter 1.8 interface. The main content area displays the 'IP-Config' tab, which provides information about installed network adapters. A red arrow points to the 'IP-Config' tab, and another red arrow points to the 'Windows IP Configuration' section. The configuration details are as follows:

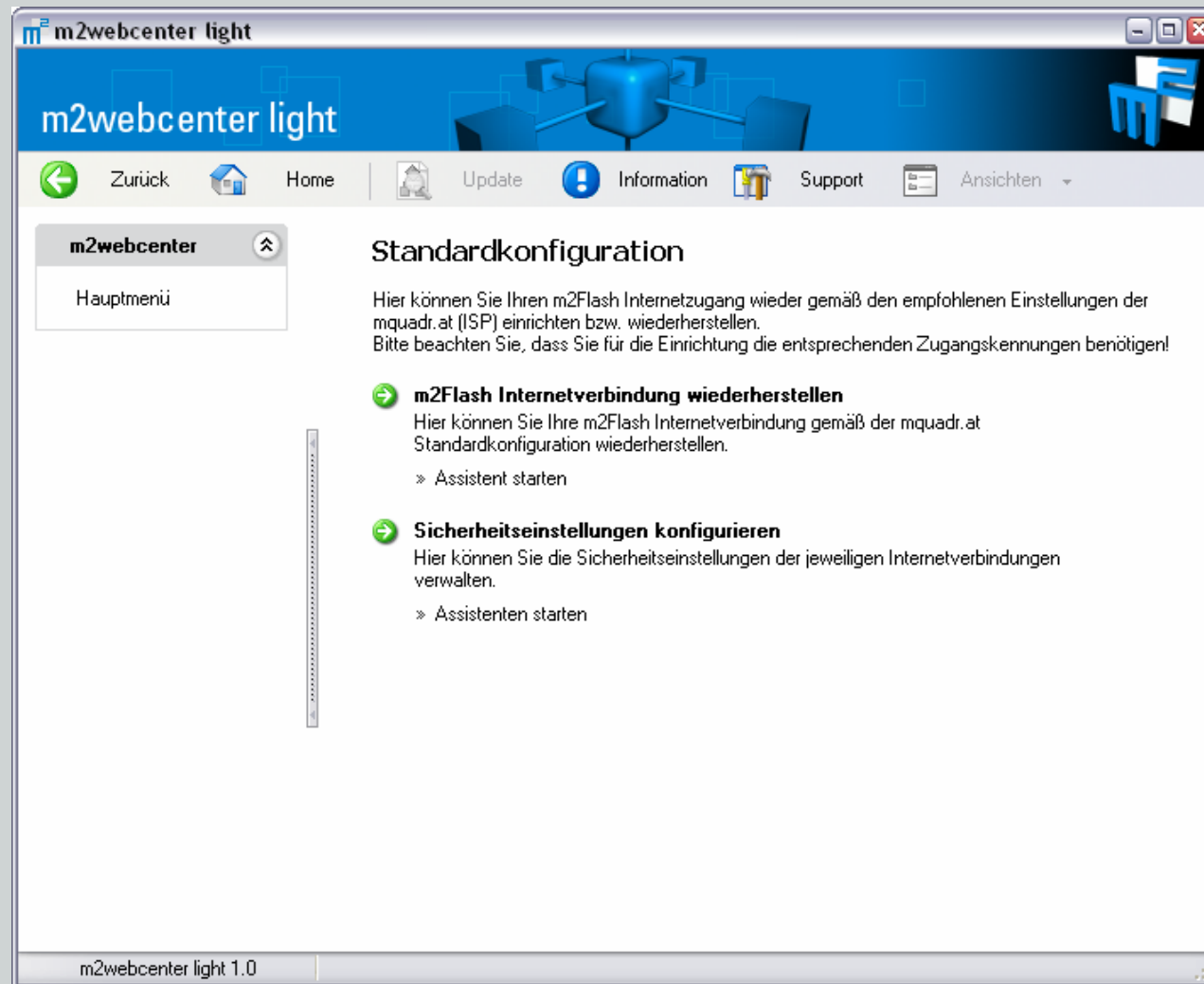
Bezeichnung	Wert
Windows IP Configuration	
▪ Hostname	test1700
▪ Primary DNS Suffix	mquadrat.local
▪ IP-Routing enabled	Yes
▪ WINS-Proxy enabled	No
▪ DNS-Server enabled	No
▪ Current DNS-Server	none
▪ DNS 1	195.58.160.194
▪ DNS 2	195.58.161.122
▪ DNS 3	192.168.1.5

At the bottom of the page, there is a 'Check:' section with a status of 'Required network modules installed' and a checked 'Detailinformationen' checkbox. A 'Netzwerk aktualisieren' button is located at the bottom center.

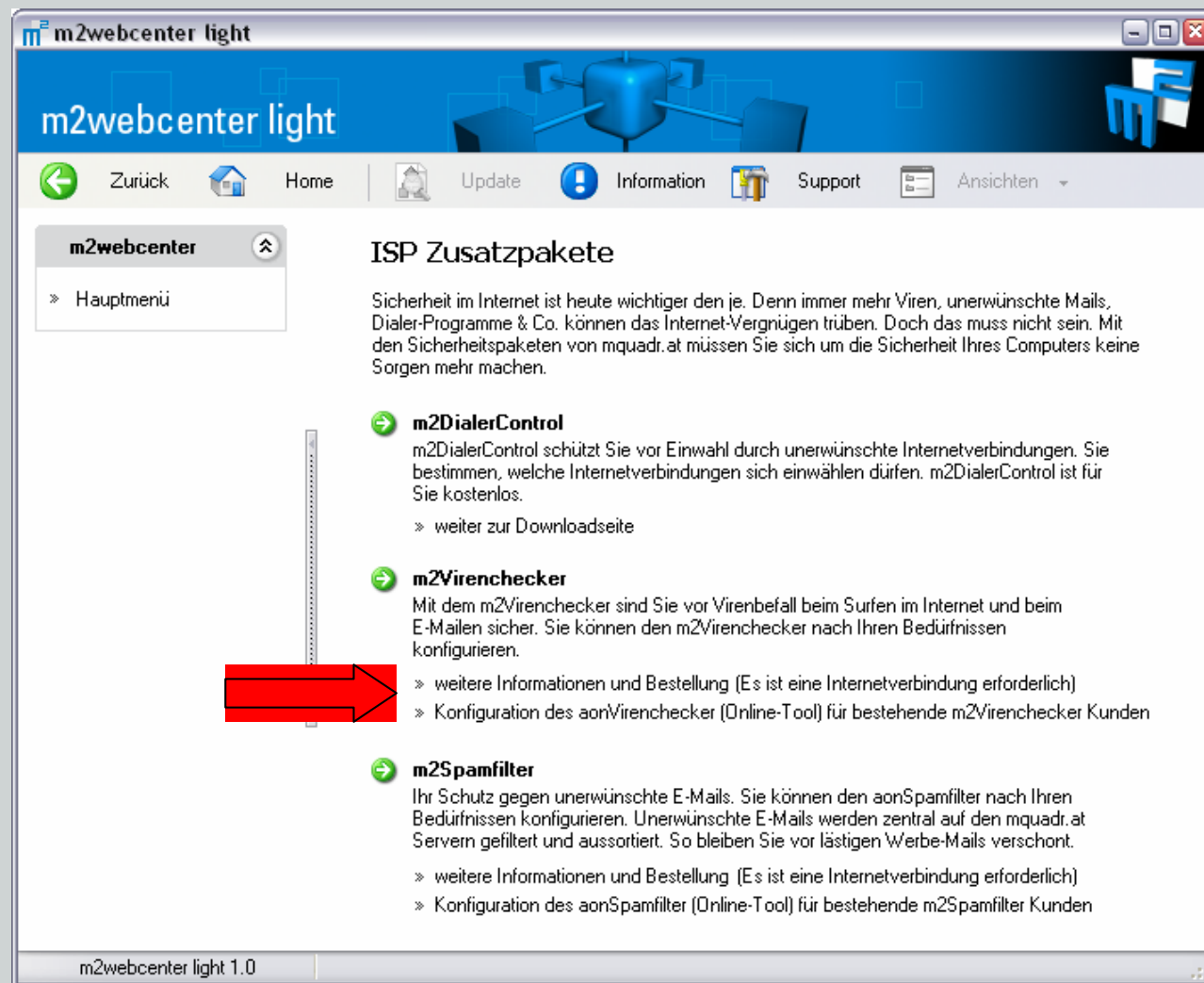
m2webcenter light



m2webcenter light



m2webcenter light

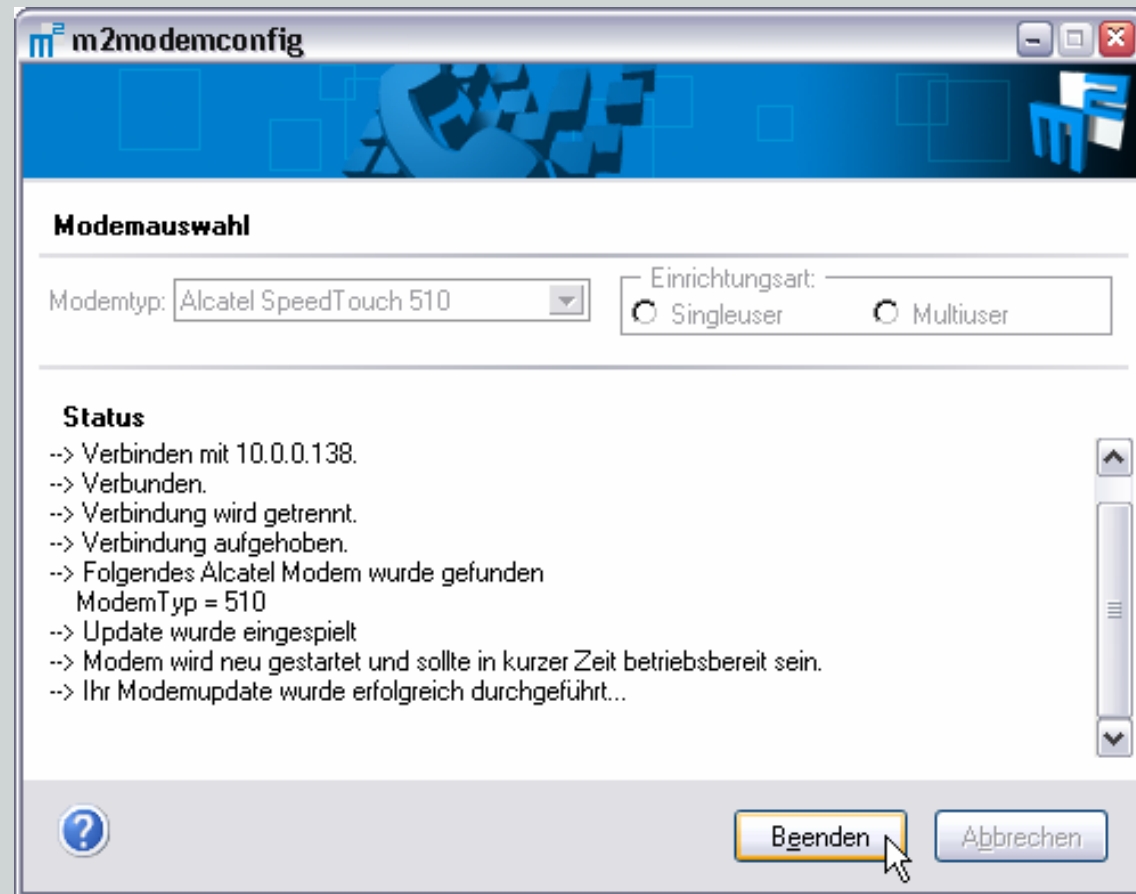


m2webcenter

- Verwaltungstool für sämtliche Daten und Einstellungen des Internetzugangs (für Kunden und Call Center) im Baukastensystem
- Backup-, Wiederherstellungsfunktionalitäten, Assistenten für unterschiedlichste Funktionen und integriertes Hilfeformular
- Darstellung der wichtigsten Systemdaten in übersichtlicher Form
- Live Update garantiert permanente Aktualität
- Verwaltung (Anlegen, Bearbeiten und Löschen) von E-Mail Konten
- Diagnosetools zum raschen Erkennen und Beheben von fehlerhaften Einstellungen

m2tools

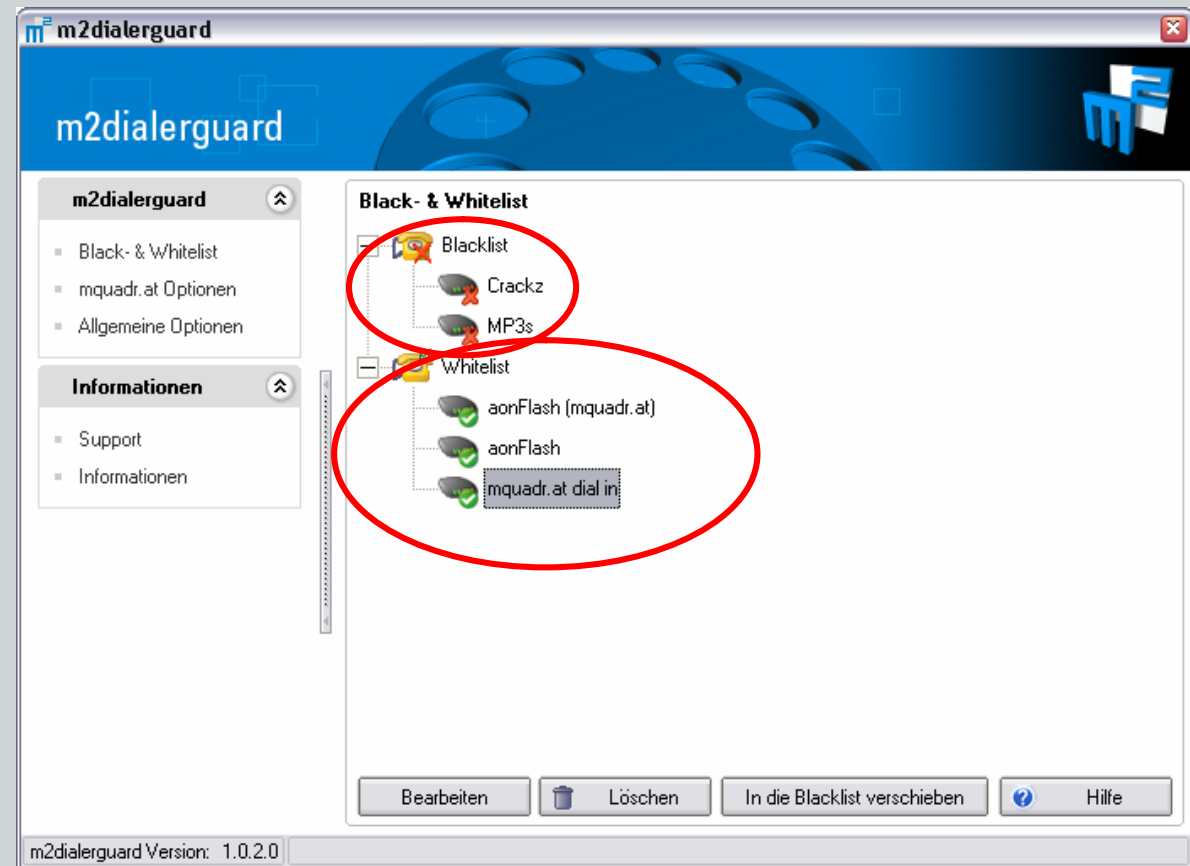
- m2modemkonfig



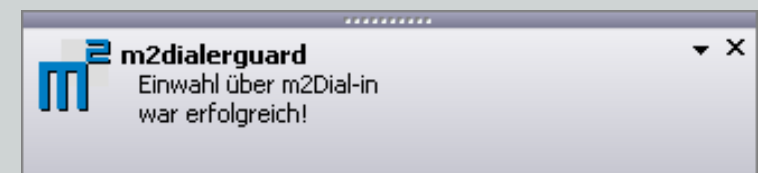
Modemkonfiguration mit einem Mausklick

m2tools

- m2modemkonfig
- m2dialerguard

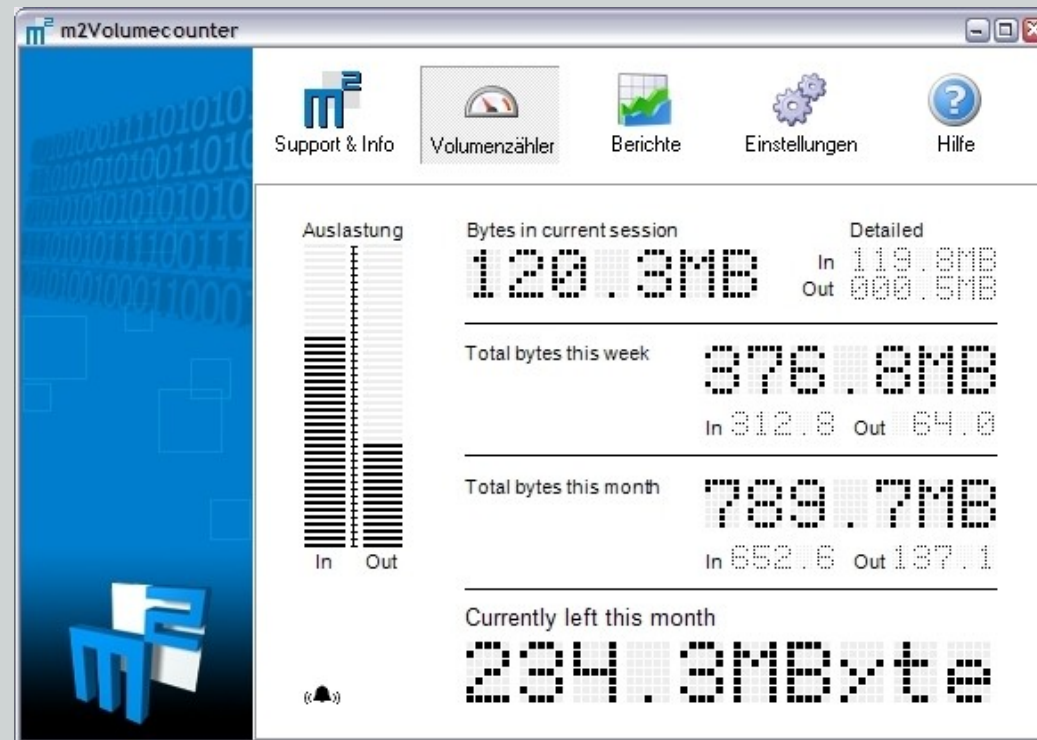


Die vielseitige Dialerschutz Applikation

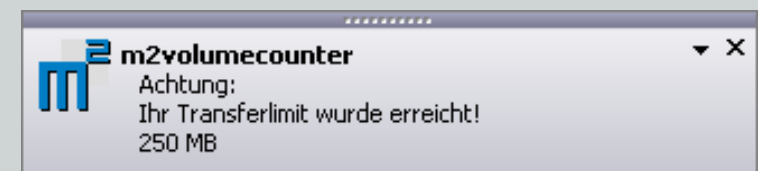


m2tools

- m2modemkonfig
- m2dialerguard
- m2volumecounter



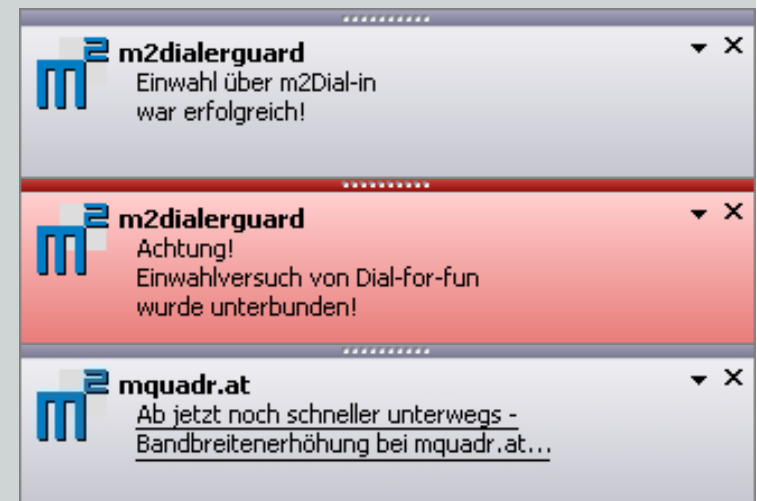
Das Download-Volumen im Griff



m2tools

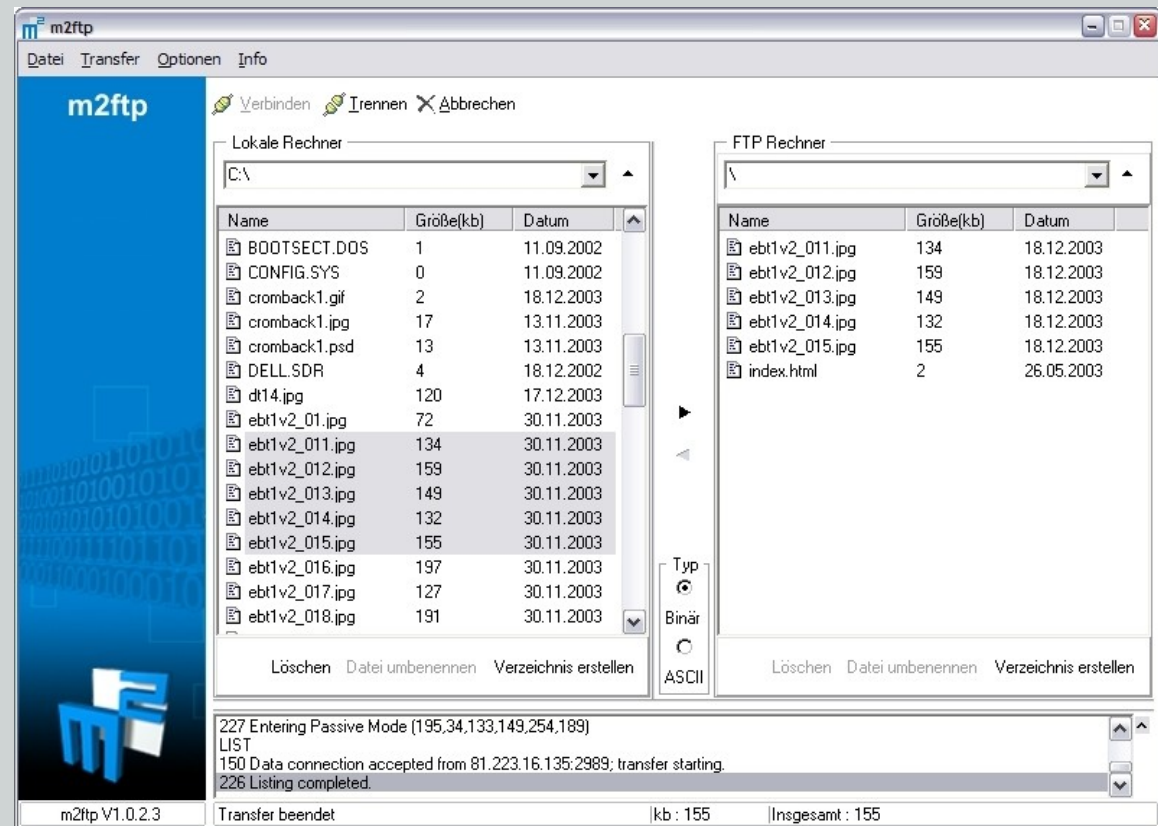
- m2modemkonfig
- m2dialerguard
- m2volumecounter
- m2messagecenter

Die ultimative Kommunikationsplattform



m2tools

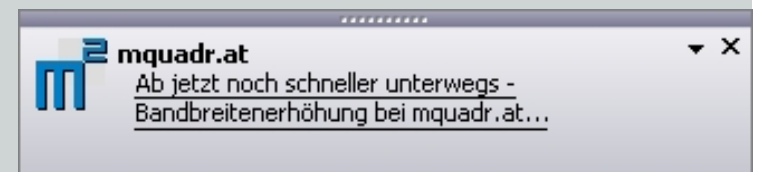
- m2modemkonfig
- m2dialerguard
- m2volumecounter
- m2messagecenter
- m2ftp



Der FTP Client in ihrem persönlichem Look & Feel

Mehrwert – mehr wert!

- Internet Access und Zusatzdienste auf einem Tablett serviert
- Simpel, einfach, selbsterklärend
- Kundendienst auf dem Desktop – Unterstützung für das Call Center
- Anregung bieten und Neugierde schaffen (Live Update, Message Fenster)
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Full Service mit Mehrwert



Mehrwert zum (m)quadr.at

- Optimiertes Kundenservice
- Reduktion des Supportaufwandes
- Kürzere Beantwortungszeiten
- Zufriedene Mitarbeiter
- Reduzierter Gesamtaufwand
- Marketing- und Vertriebsinstrument
- **KUNDENZUFRIEDENHEIT**



Entdecke eine neue Dimension

- Systemanalyse mit Fehlercodegenerierung
- Definition und Entwicklung von Self Repair Automatismen
- Integration der Serverseite – Vereinheitlichung der Dienstleistung (Kundenbereich auf den Desktop bringen)
- Servicemanager (VOIP, Online Rechnungen, Transferstatus, etc.)

„Konfigurierst du noch oder surfst du schon?“

Das Unternehmen mquadr.at

- Gegründet im Jahr 2000 als Spin-off der TU Wien
- Akademischer Background gepaart mit on-the-job Know How
- Die ersten m2produkte: m2webalizer und m2webcenter
- Österreichischer Marktführer im Bereich Internet Software
- Unsere Kunden: Telekom Austria, Inode, eTel, sunrise, etc.
- Kernmärkte: Österreich, Deutschland, Schweiz

Unsere USPs

- Schwerpunkt auf Anwenderfreundlichkeit und einfache Bedienbarkeit
- Baukastenprinzip und dedizierte Kundenlösungen
- Adaption nach den Anforderungen des ISPs (Form & Funktion)
- Großer Schwerpunkt auf Forschung & Entwicklung
- Ausgezeichnetes Preis/Leistungsverhältnis (keine Lizenzkosten)
- Aufwand- und Kostenreduktion auf Seiten des ISP

m2kontakt

mag. karin klitsch
sales manager

Info Counter im Foyer



mquadr.at software engineering
und consulting GmbH
halbgasse 26/top3
a-1070 wien

fon: +43 (1) 505 40 50 777
e-mail: karin.klitsch@mquadr.at
web: www.mquadr.at