

Pressemitteilung

Enorme Kosten- und Zeitersparnisse beim technischen Support für das Händlernetz durch Remote Support Lösung NTRinquiero von NTR

Honda optimiert Händler-Service mit NTRinquiero

Barcelona (Spanien), Heidelberg (Deutschland), 28 Februar 2005 – NTR (Net Transmit & Receive S.L.), der Hersteller der Software NTRinquiero und Marktführer Europas im Bereich Remote-Lösungen, hat die Implementierung der Remote Support Lösung NTRinquiero bei Honda Automóviles España erfolgreich abgeschlossen.

Die Remote Support Lösung NTRinquiero ist ein wichtiger Durchbruch für Honda in den Anstrengungen, den technischen Support für die mehr als 100 Händler ins Spanien zu optimieren. Mit der Effizienzsteigerung der Service Anfragen von über einer Stunde auf unter 15 Minuten und mit einer Lösungs-Rate von 100% erreicht NTRinquiero eine sehr hohe Zustimmung beim Händlerpersonal.

Honda setzt NTRinquiero ein, um die Probleme der Händler mit dem Extranet und den lokalen Management Anwendungen zu beheben. Mit der Lösung können die Support-Mitarbeiter bei Bedarf auf die Rechner der Händler zugreifen, wenn telefonische Unterstützung nicht ausreicht.

Eine weitere Fehlerquelle, die mit NTRinquiero eingedämmt werden konnte, sind die täglichen Updates auf den Händlersystemen und die Downloads der Dateien vom Vortag. Probleme, die bei der Übertragung der Daten zu Ersatzteilpreisen, neuen Fahrzeugen, Bestellungen, etc. auftreten, werden schnell und effizient mit NTRinquiero analysiert und behoben.

Der telefonische Kundendienst für die Vertragshändler konnte vor der Implementierung der ferngesteuerten Remote Support Lösung von NTR bis zu einer Stunde dauern.

Für Didac Guevara von der technischen Abteilung der Honda Automóviles España bringt NTRinquiero folgende Vorteile für seinen Aufgabenbereich:

- Mehr Effizienz bei der Analyse und Lösung von Vorfällen: "Mit NTRinquiero lassen sich 100% aller Vorfälle analysieren und lösen."
- Hohe Kompatibilität und Verbindung: "Die Verbindung über NTRinquiero ist absolut zuverlässig und stabil. Wir haben keine Probleme mit Firewalls, NAT und Proxies."
- Schnelle Implementierung und leichte Bedienung: "Die Installation ist sehr einfach und schnell. Die Bedienung ist intuitiv und erfordert keine Vorkenntnisse."
- Kosteneinsparungen: "Wir konnten die Kosten erheblich senken, vor allem durch die Zeitersparnis. Vor der Einführung von NTRinquiero dauerten Support-Calls oftmals bis zu einer Stunde, nach der Implementierung werden Probleme innerhalb von 15 Minuten diagnostiziert und behoben."
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit: "Die Kunden sind begeistert von der Leistung von NTRinquiero. Unsere Händler haben auch keine Sicherheitsbedenken, da NTRinquiero einen hohen Security-Standard bietet und zudem keinen Zugriff auf die Systeme ohne Bestätigung zulässt."

- Mit der Einführung von NTRinquiero konnte Honda auf breiter Front die Kosten senken, die Servicezeiten reduzieren und vor allem die Kundenzufriedenheit erheblich steigern.

Über Honda

Der Wandel von Honda in nur 50 Jahren zum größten und bekanntesten Motorrad-Hersteller der Welt ist bewundernswert. Nicht zuletzt durch das Genie seines Gründers, Soichiro Honda, hat das Unternehmen eine unglaubliche Beharrlichkeit bei der Aufnahme von wechselnden Trends und der Öffnung neuer Märkte bewiesen. Dabei hat es seinen kreativen Antrieb stets beibehalten.

Die letzten 25 Jahre von Honda waren bestimmt von der Diversifikation zwischen der Produktion von Automobilen und hochklassigen Motorprodukten. Dies wird begleitet von neuen Entdeckungen im Bereich der Motorradtechnologie und dem Aufbau eines globalen Netzes von Fabrik- und Forschungsanlagen. Kein anderer Motorhersteller ist besser auf die Herausforderungen des nun startenden neuen Zeitalters vorbereitet.

Über NTR / Inquiero Zentraleuropa GmbH

NTR wurde Anfang 2000 gegründet und ist ein internationales Technologie-Unternehmen, das sich auf die Entwicklung fortschrittlicher und innovativer Lösungen zur Kommunikation und Zusammenarbeit spezialisiert hat. Unternehmensschwerpunkt ist die Erforschung und die Entwicklung von Software-Tools, die Unternehmen eine Verbesserung ihrer Kommunikations- und Helpdesk-Prozesse (Technical Support), sowohl intern als auch extern, ermöglichen.

Derzeit betreut NTR über 1.500 internationale Kunden. Zu diesem Kundenstamm zählen u.a. renommierte Unternehmen wie Deutsche Bank, EPSON, Tenovis, Honda, Infor, Sage Sesam, Mango, Toshiba und Fleurop. Im Laufe des Jahres 2003 hat das Unternehmen bemerkenswerter Weise auch auf dem internationalen Markt expandiert. Das aktuelle Distributionsnetz verfügt über Partner in Großbritannien, Italien, Skandinavien, Japan und Chile. Zusätzlich verfügt NTR über Niederlassungen in Deutschland und Frankreich.

Die Inquiero Zentraleuropa GmbH, eine NTR Tochter, wurde Mitte 2004 in Heidelberg gegründet. Das Büro in Heidelberg dient dazu, neben den deutschsprachigen Kunden auch alle osteuropäischen Länder zu unterstützen. Dazu zählen vor allem die neuen Märkte in Polen und Tschechien.



Kontaktinformationen

Frau Claudia Seeger
Global Marketing Manager
cseeger@ntrglobal.com
T. +34 93 445 0700
F. +34 93 445 07 01
M. +34 639 332 716

NTR Zentrale

Torres Diagonal Litoral
Josep Pla, 2 – Edificio B3, 1^a Planta
08019 Barcelona (Spanien)

Tel.: +34 93 445 0700
Fax: +34 93 445 0701

www.ntrglobal.com
info@ntrglobal.com