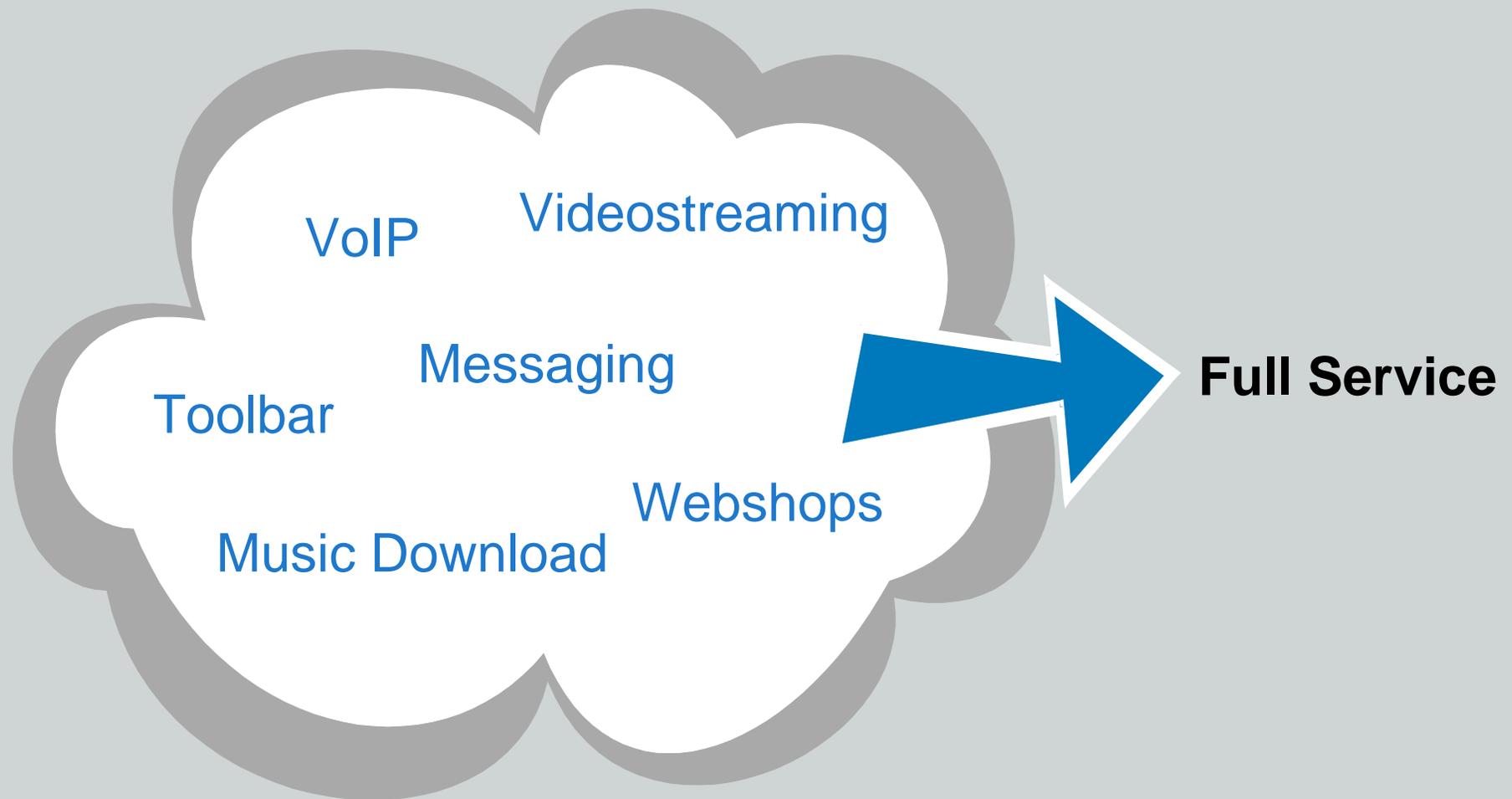


Fast Forward

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



Wochenangebot

FT510 Schnurlostelefon € 49,90

EDUSCHO.at

Hier klicken

Im neuen TV-Media

Hollywoods neue Skandal-Diva Elisha Cuthbert: Alle Details über Ihre Skandale

Krach bei Dörters Donnerstalk im ORF

Neunmal Otfried Fischer im Juni-TV

Fernseh-Trend: Der große Show-Boom

Der Tanz-Show-Event des Jahres

SAHARA - Wüste, Hitze und Abenteuer

magazin AWARD

amazon.de

Hotline – das heiÙe 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



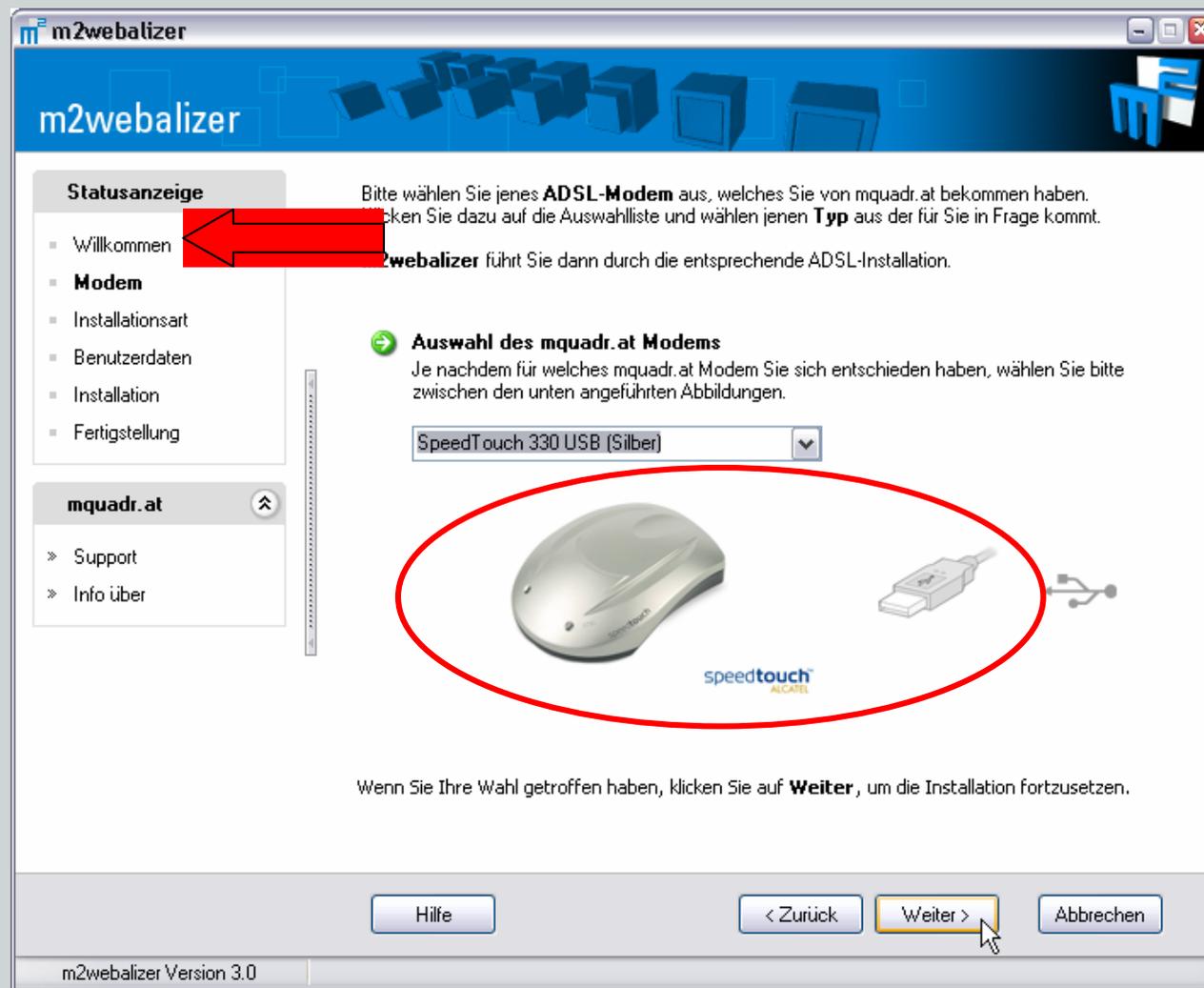
Entdecke die Möglichkeiten

- 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



m2webalizer

Statusanzeige

- Willkommen
- Modem**
- Installationsart
- Benutzerdaten
- Installation
- Fertigstellung

mquadr.at

- Support
- Info über

Bitte wählen Sie jenes **ADSL-Modem** aus, welches Sie von mquadr.at bekommen haben. Klicken Sie dazu auf die Auswahlliste und wählen jenen **Typ** aus der für Sie in Frage kommt. m2webalizer führt Sie dann durch die entsprechende ADSL-Installation.

Auswahl des mquadr.at Modems

Je nachdem für welches mquadr.at Modem Sie sich entschieden haben, wählen Sie bitte zwischen den unten angeführten Abbildungen.

SpeedTouch 330 USB (Silber)

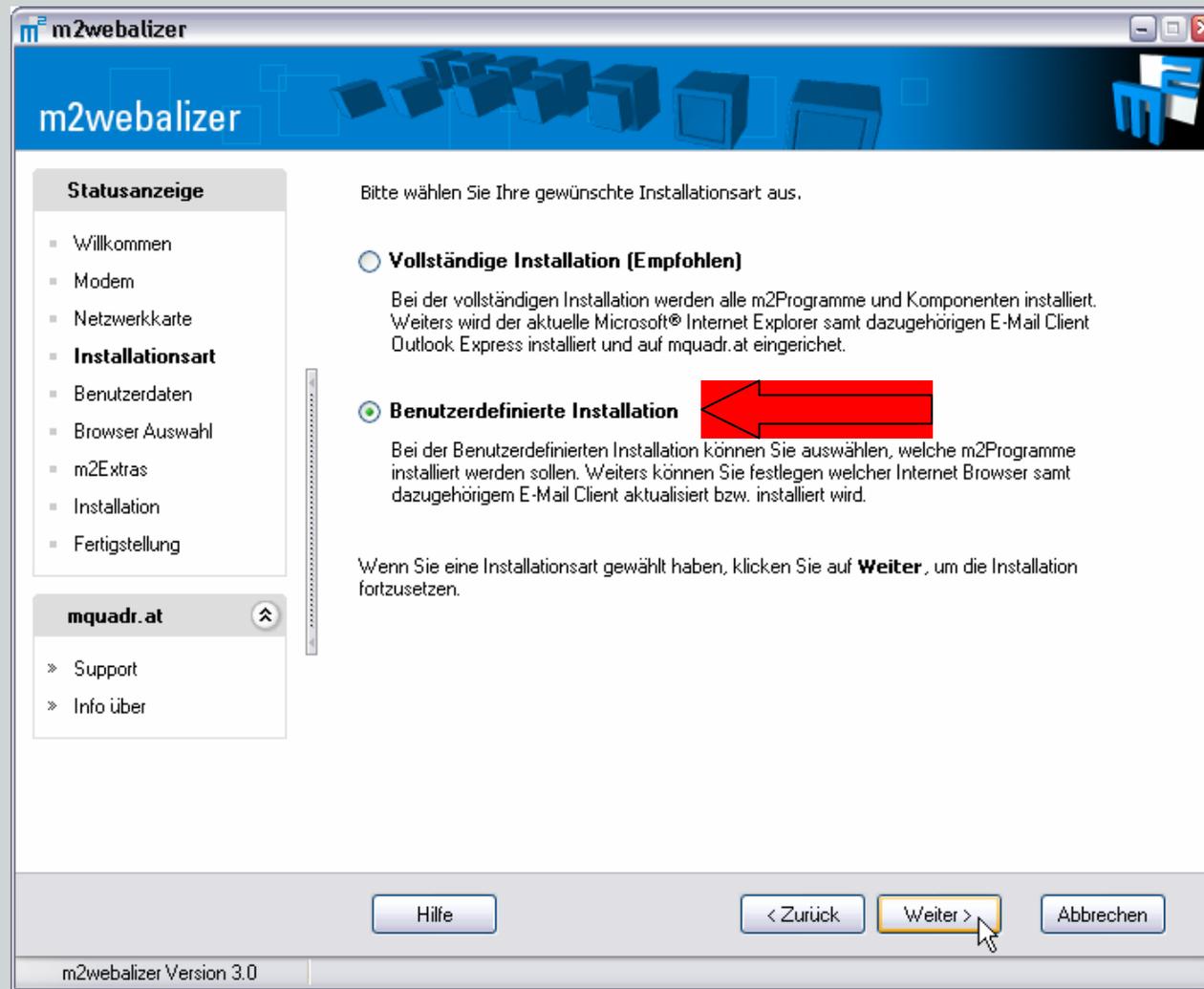
speedtouch
ALCATEL

Wenn Sie Ihre Wahl getroffen haben, klicken Sie auf **Weiter**, um die Installation fortzusetzen.

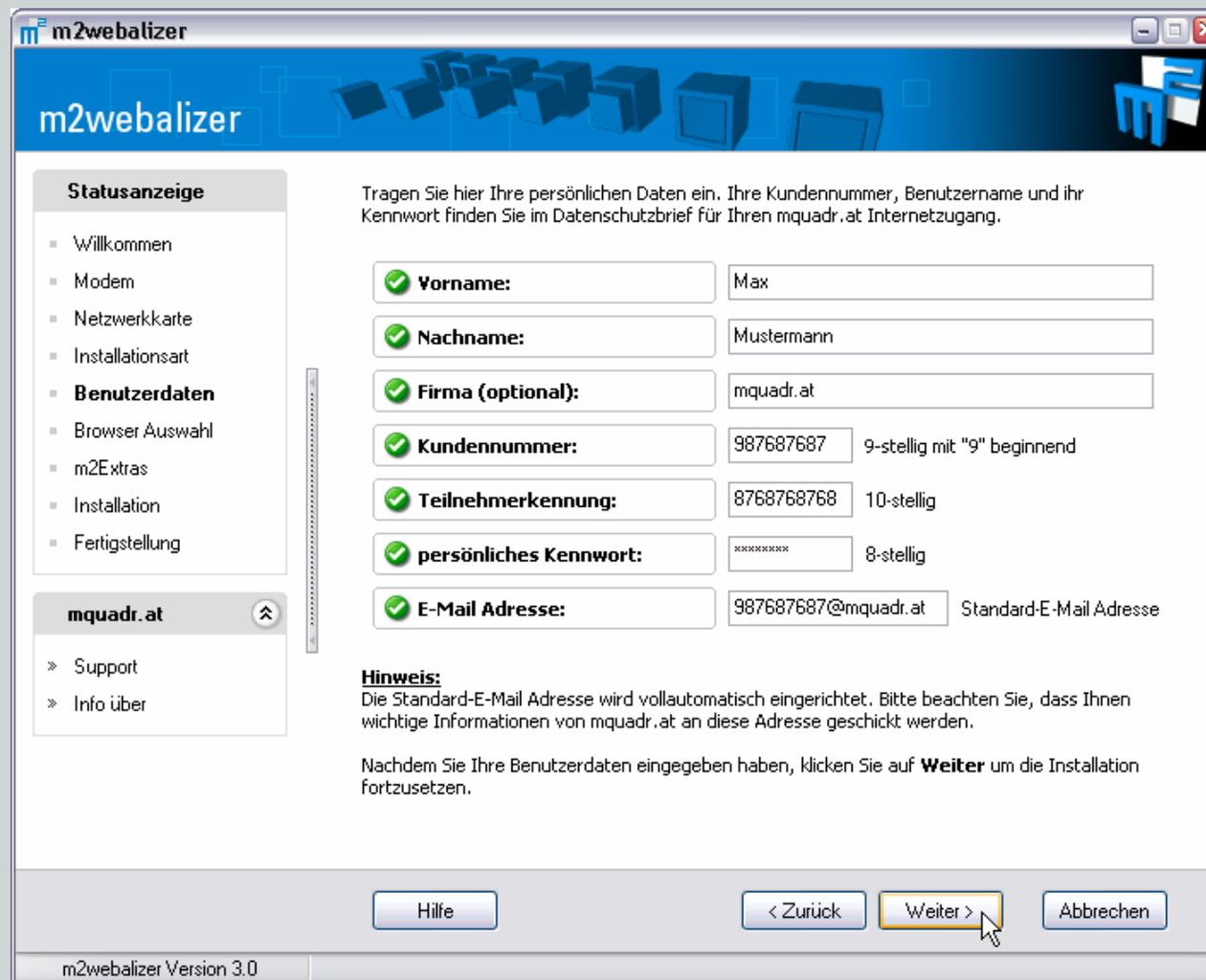
Hilfe < Zurück Weiter > Abbrechen

m2webalizer Version 3.0

Das ist mein Inbusschlüssel



Das ist mein Inbusschlüssel



The screenshot shows the 'm2webalizer' installation wizard window. The title bar reads 'm2webalizer'. The window has a blue header with the 'm2webalizer' logo and a navigation bar with icons. On the left, there is a sidebar with a 'Statusanzeige' section containing a list of steps: Willkommen, Modem, Netzwerkkarte, Installationsart, Benutzerdaten (highlighted), Browser Auswahl, m2Extras, Installation, and Fertigstellung. Below this is the 'mquadr.at' section with links for Support and Info über. The main area contains a form for entering personal data. The instructions state: 'Tragen Sie hier Ihre persönlichen Daten ein. Ihre Kundennummer, Benutzername und ihr Kennwort finden Sie im Datenschutzbrief für Ihren mquadr.at Internetzugang.' The form fields are: Vorname (Max), Nachname (Mustermann), Firma (optional) (mquadr.at), Kundennummer (987687687, 9-stellig mit '9' beginnend), Teilnehmerkennung (8768768768, 10-stellig), persönliches Kennwort (masked with asterisks, 8-stellig), and E-Mail Adresse (987687687@mquadr.at, Standard-E-Mail Adresse). A 'Hinweis' section explains that the standard email address is automatically set and that important information will be sent there. At the bottom, there are buttons for 'Hilfe', '< Zurück', 'Weiter >' (highlighted with a mouse cursor), and 'Abbrechen'. The footer of the window shows 'm2webalizer Version 3.0'.

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

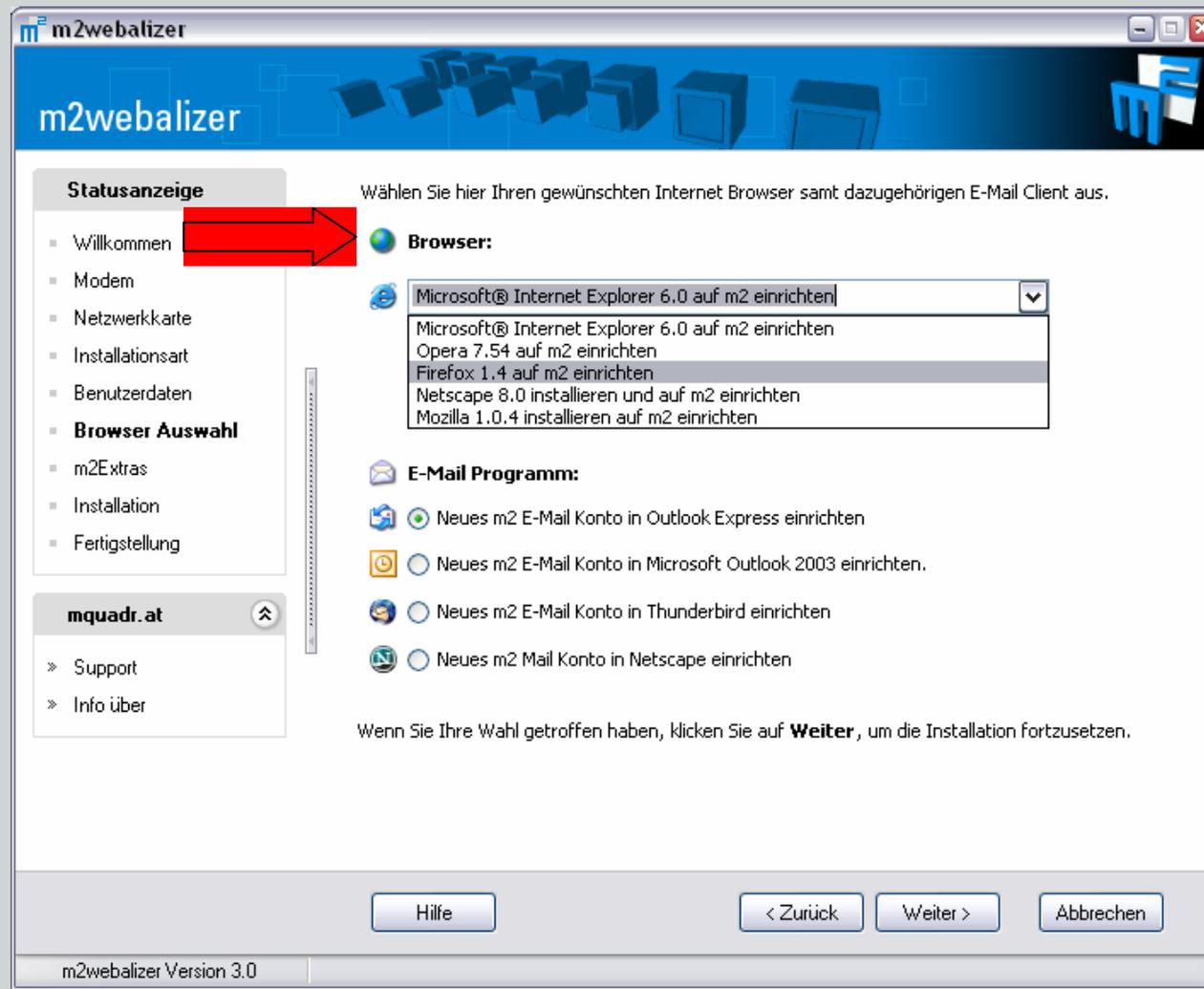
Hinweis:
Die Standard-E-Mail Adresse wird vollautomatisch eingerichtet. Bitte beachten Sie, dass Ihnen wichtige Informationen von mquadr.at an diese Adresse geschickt werden.

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

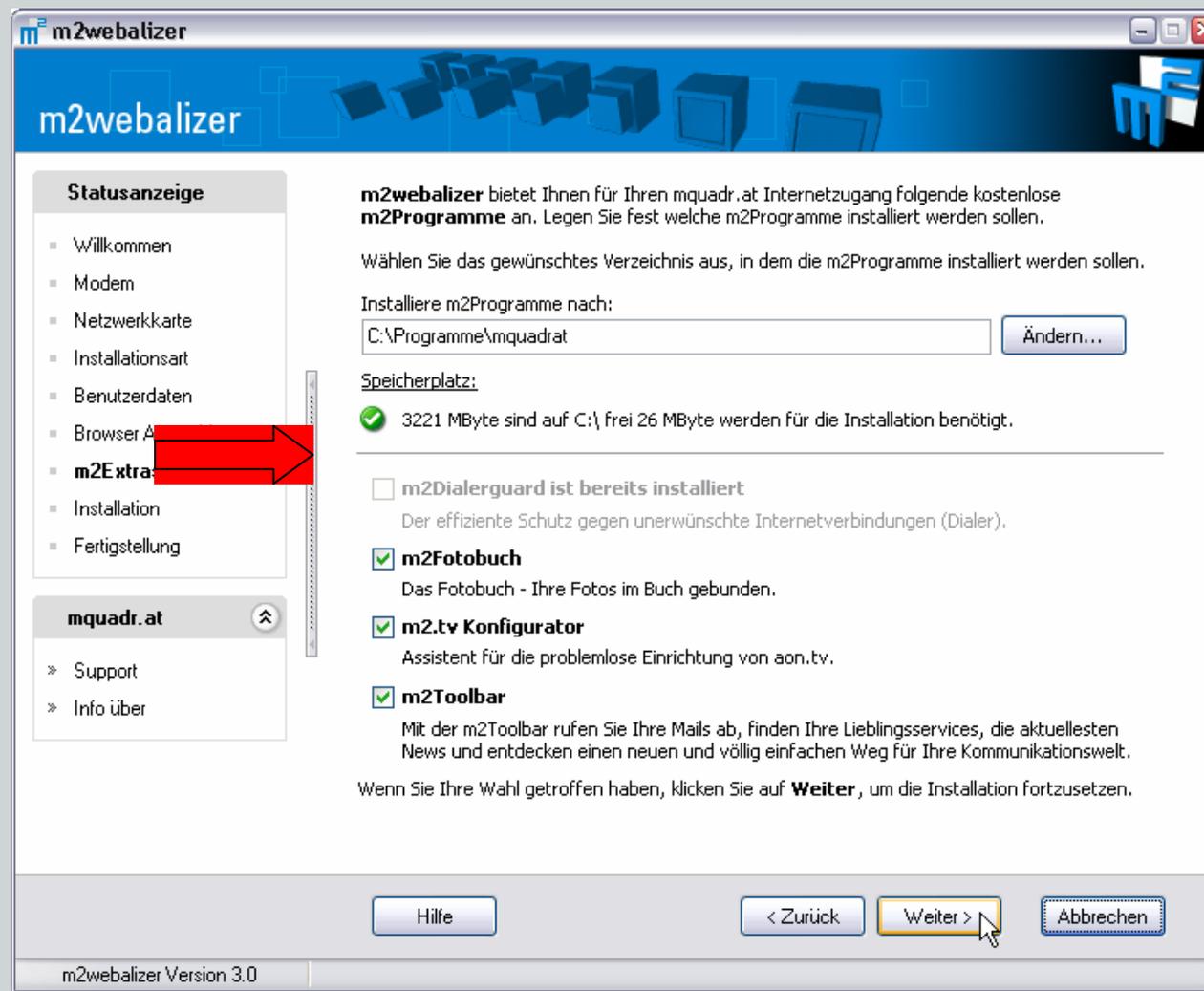
Hilfe < Zurück Weiter > Abbrechen

m2webalizer Version 3.0

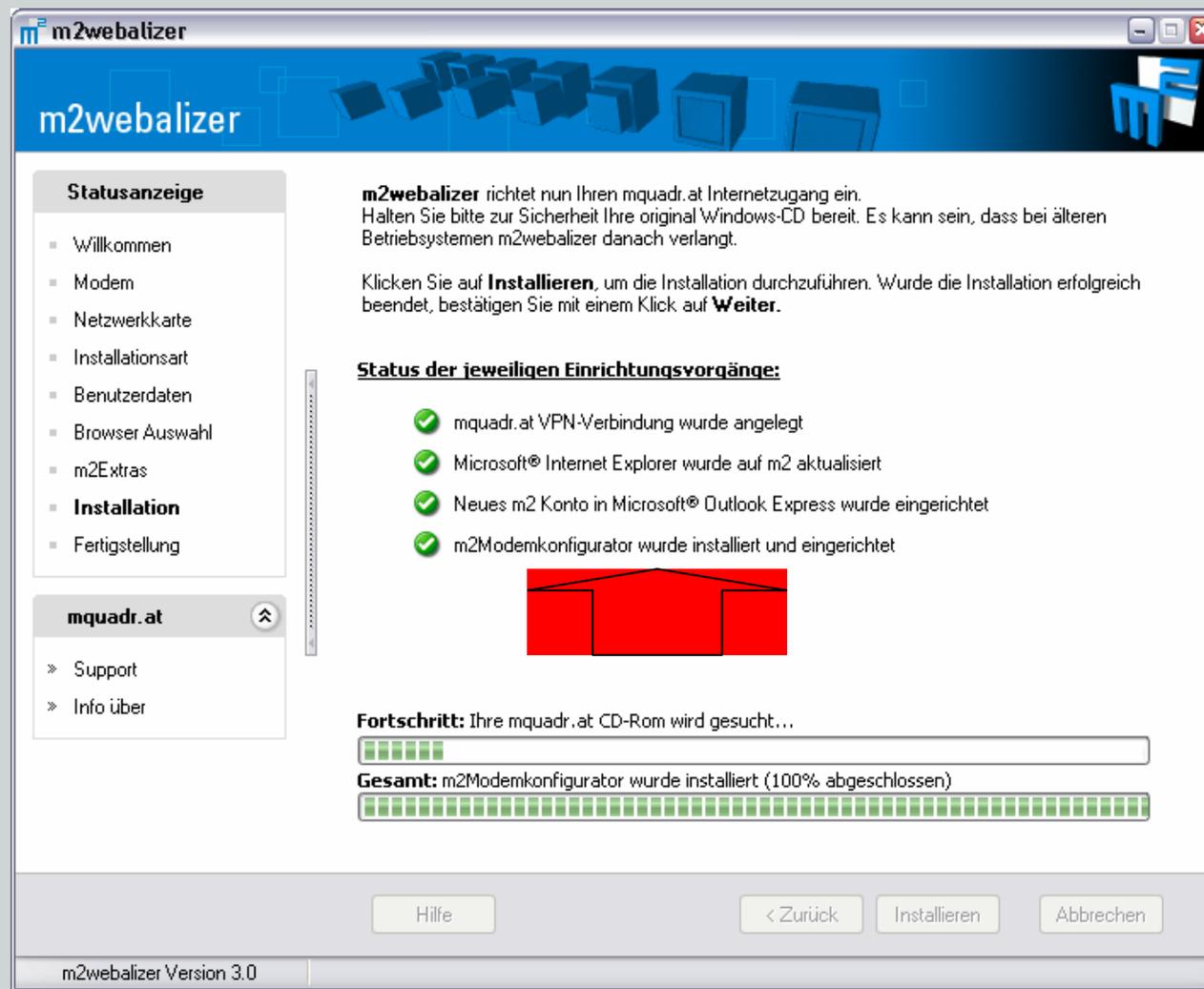
Das ist mein Inbusschlüssel



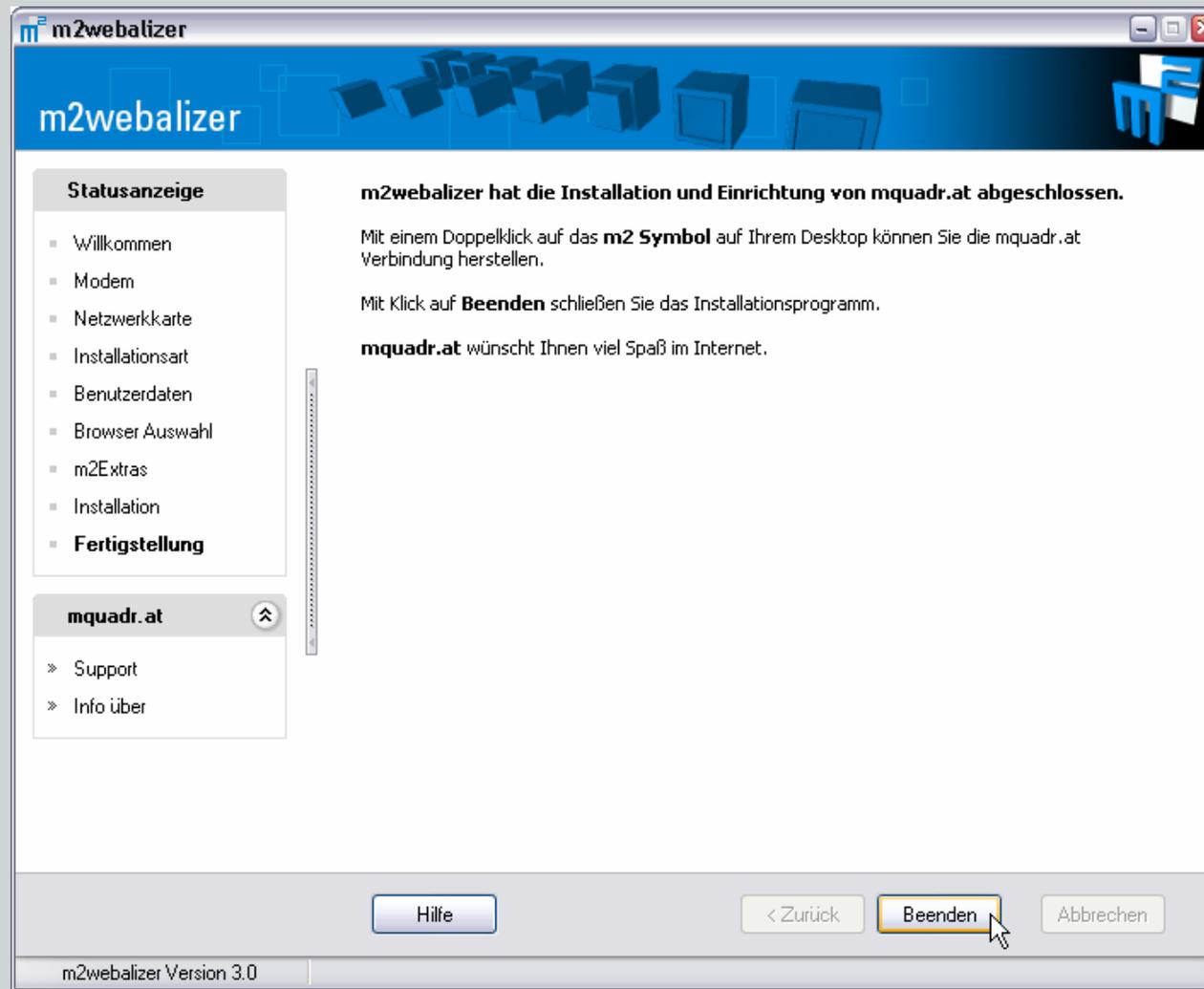
Das ist mein Inbusschlüssel



Das ist mein Inbusschlüssel



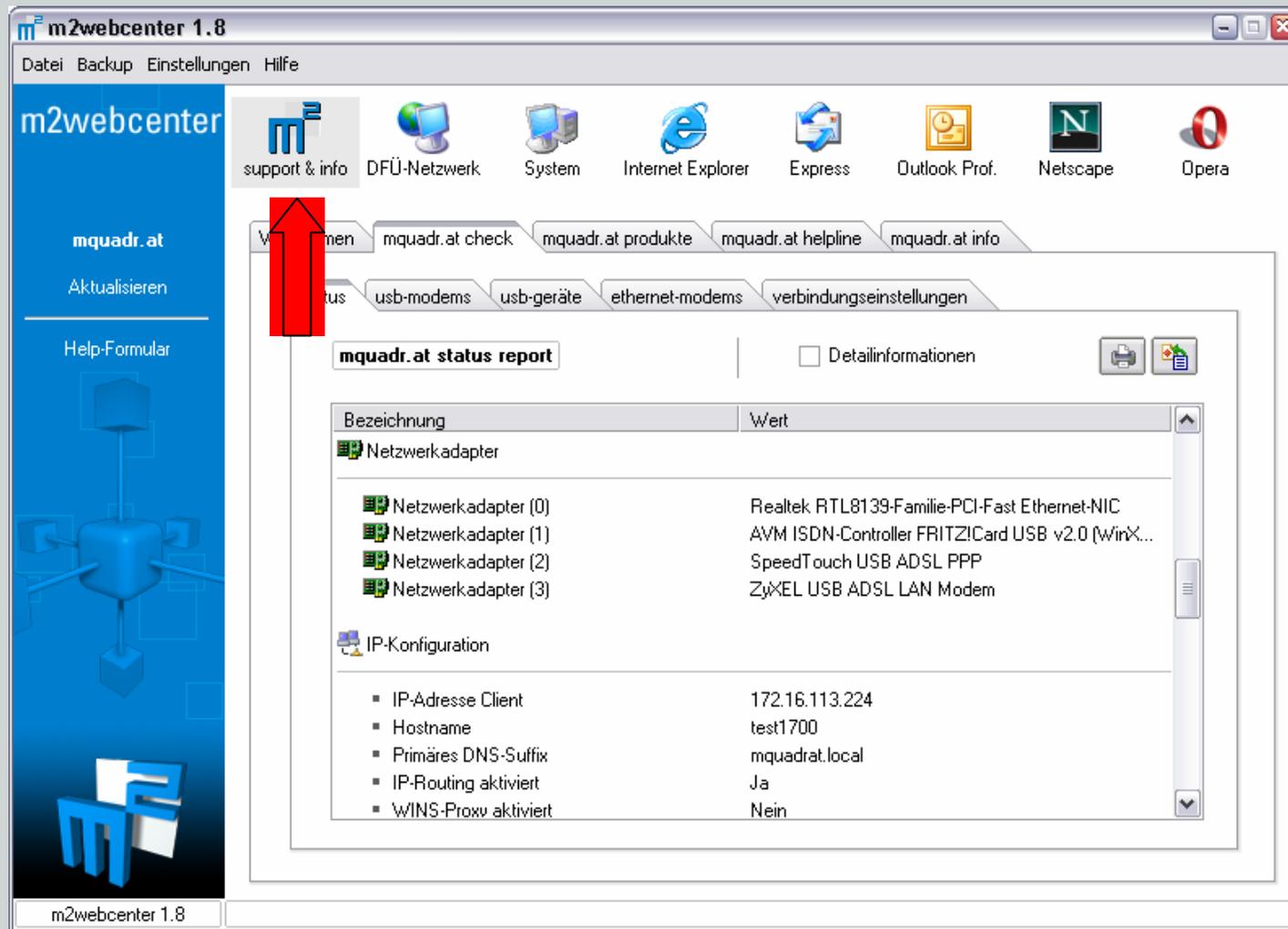
Das Möbel steht und ich bin drin!



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)

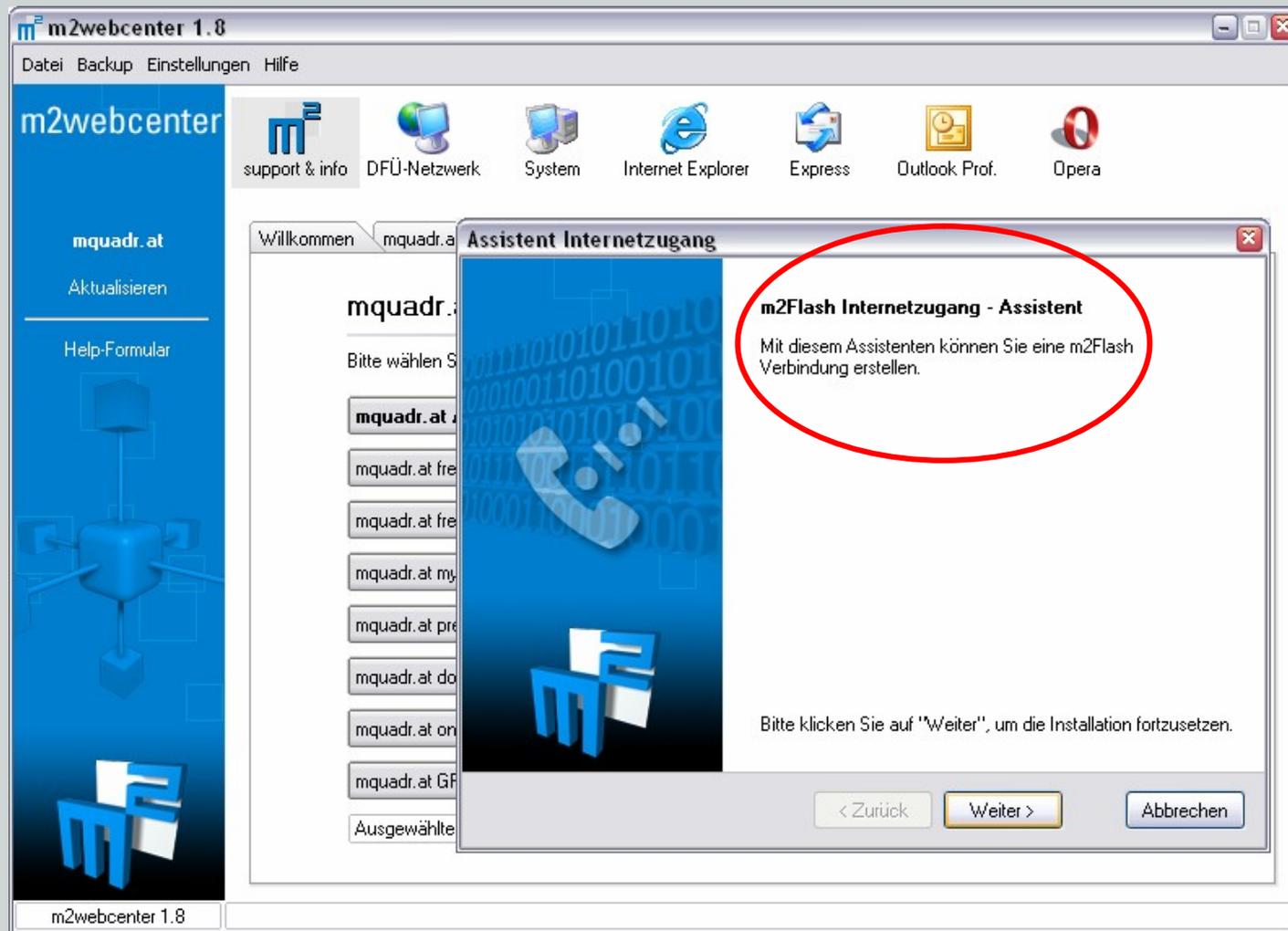
Fehlt dir etwas?



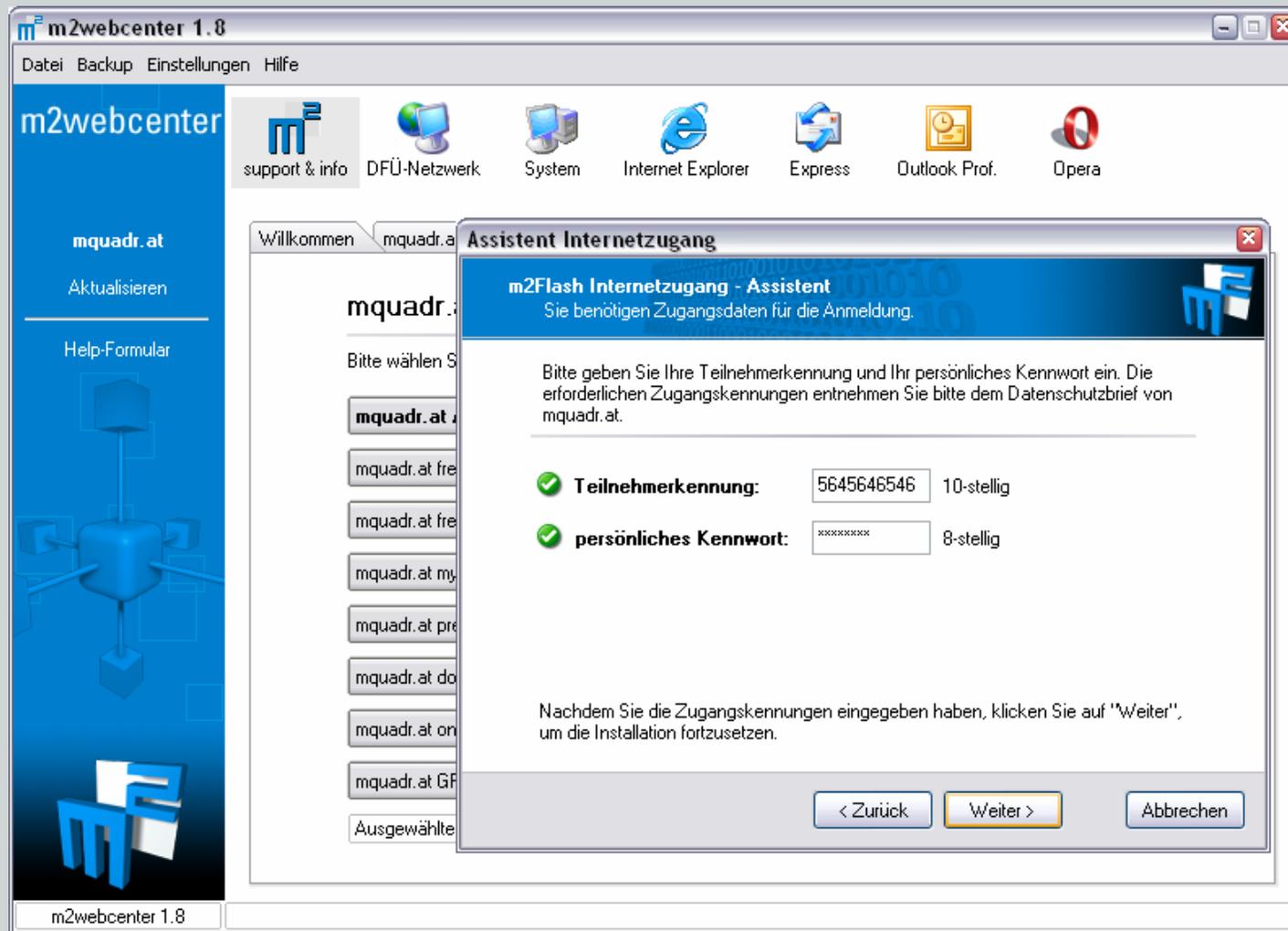
The screenshot shows the m2webcenter 1.8 application window. The title bar reads "m2webcenter 1.8" and the menu bar includes "Datei", "Backup", "Einstellungen", and "Hilfe". The main interface has a blue sidebar on the left with the "m2webcenter" logo, the website "mquadr.at", and a "Help-Formular" button. The top navigation bar contains icons for "support & info", "DFÜ-Netzwerk", "System", "Internet Explorer", "Express", "Outlook Prof.", "Netscape", and "Opera". Below this are several tabs: "mquadr.at check", "mquadr.at produkte", "mquadr.at helpline", "mquadr.at info", "usb-modems", "usb-geräte", "ethernet-modems", and "verbindungseinstellungen". A red arrow points to the "support & info" icon. The main content area displays the "mquadr.at status report" with a "Detailinformationen" checkbox and icons for printing and saving. The report is organized into two sections: "Netzwerkadapter" and "IP-Konfiguration".

| 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?

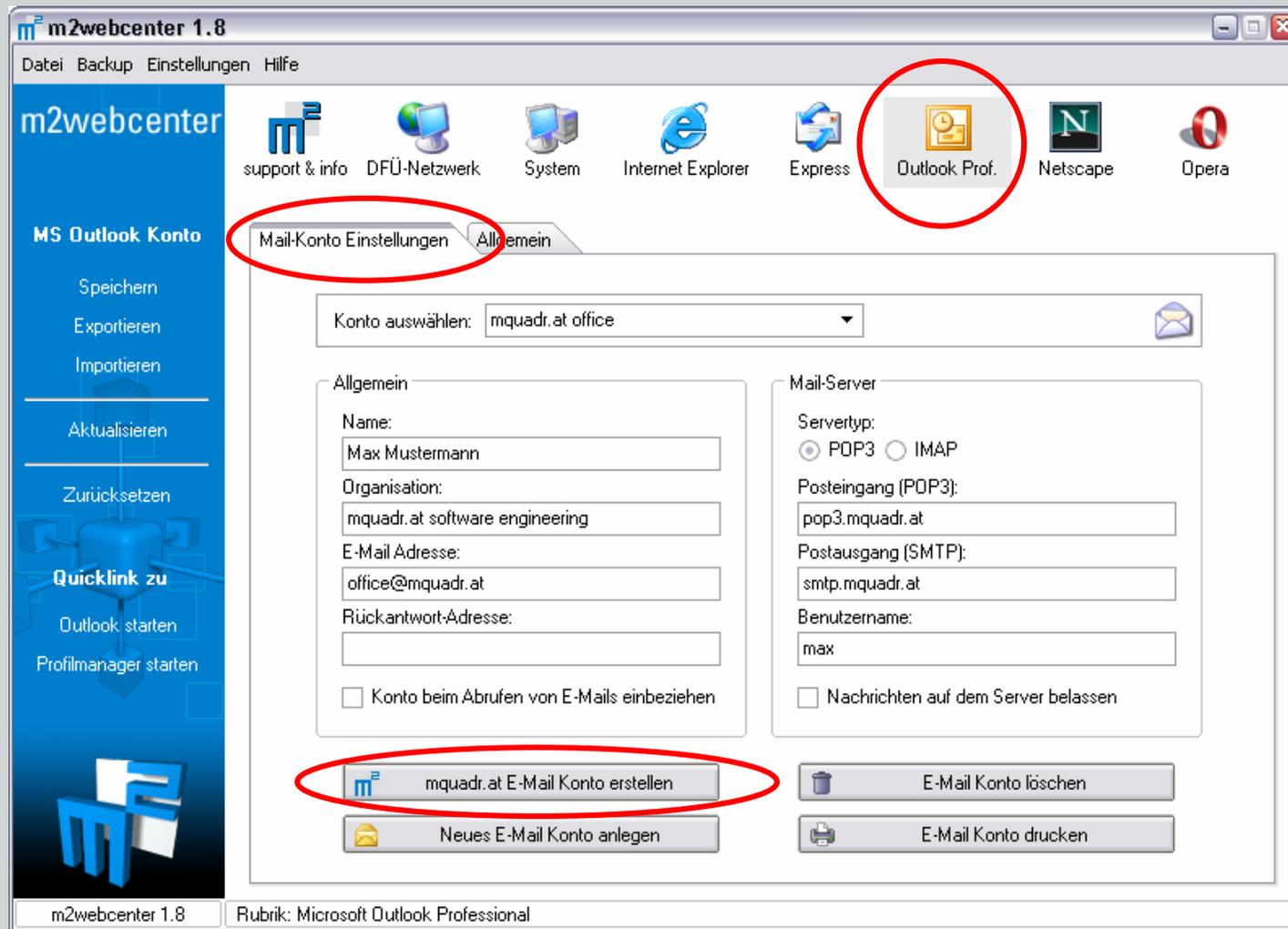


Fehlt dir etwas?



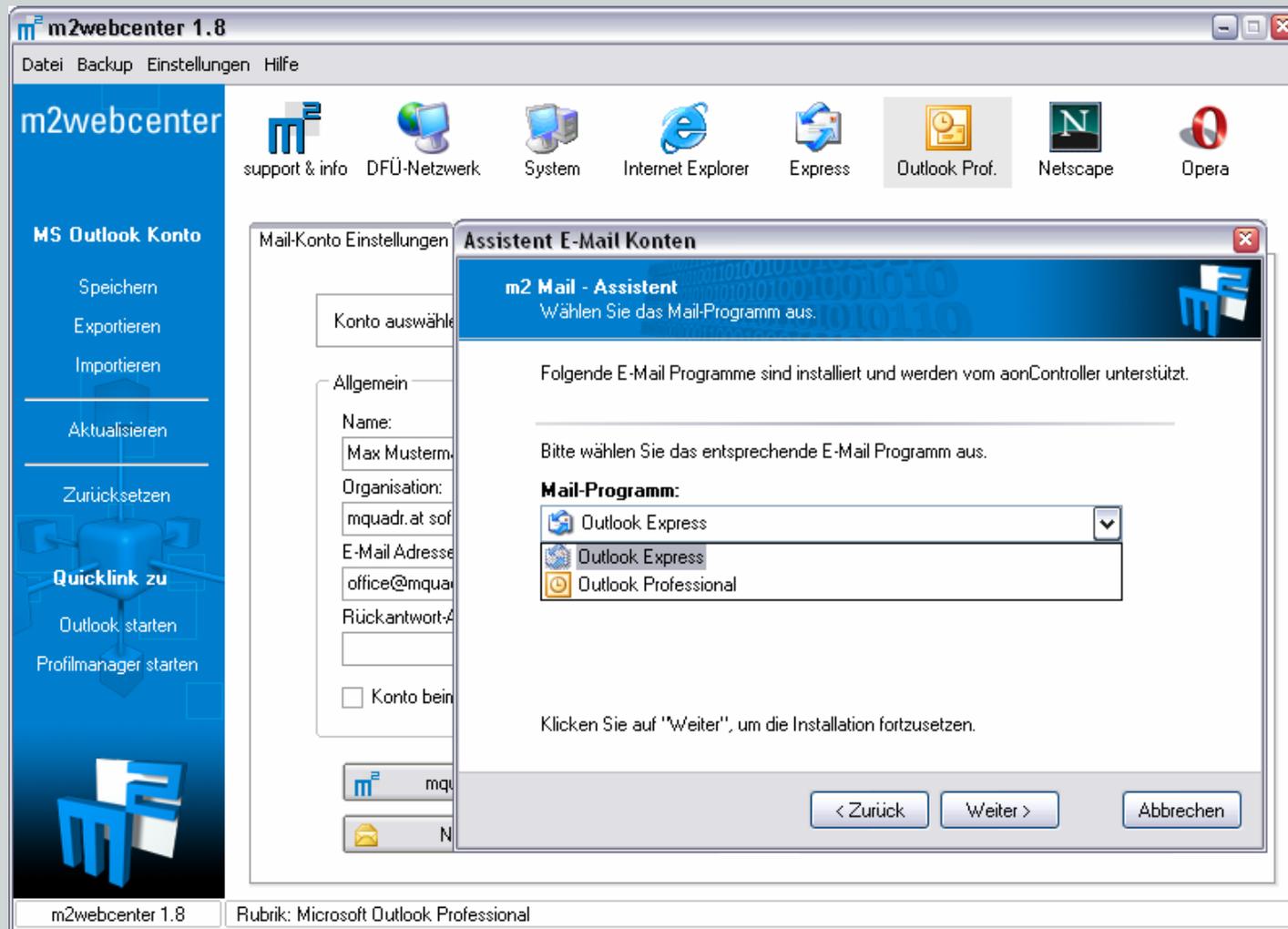
The screenshot shows the m2webcenter 1.8 application window. The main interface includes a menu bar (Datei, Backup, Einstellungen, Hilfe), a toolbar with icons for support & info, DFÜ-Netzwerk, System, Internet Explorer, Express, Outlook Prof., and Opera, and a sidebar with links to mquadr.at, Aktualisieren, and Help-Formular. A dialog box titled 'Assistent Internetzugang' is open, displaying the 'm2Flash Internetzugang - Assistent' window. The dialog contains the following text: 'Sie benötigen Zugangsdaten für die Anmeldung.' and 'Bitte geben Sie Ihre Teilnehmerkennung und Ihr persönliches Kennwort ein. Die erforderlichen Zugangskennungen entnehmen Sie bitte dem Datenschutzbrief von mquadr.at.' Below this, there are two input fields: 'Teilnehmerkennung' with the value '5645646546' and 'persönliches Kennwort' with 'xxxxxxxx'. At the bottom of the dialog are three buttons: '< Zurück', 'Weiter >', and '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:' set to 'mquadr.at office'. The 'Allgemein' section contains fields for 'Name:' (Max Mustermann), 'Organisation:' (mquadr.at software engineering), 'E-Mail Adresse:' (office@mquadr.at), and 'Rückantwort-Adresse:'. There is a checkbox for 'Konto beim Abrufen von E-Mails einbeziehen'. The 'Mail-Server' section has 'Servertyp:' with radio buttons for 'POP3' (selected) and 'IMAP'. It includes fields for 'Posteingang (POP3):' (pop3.mquadr.at) and 'Postausgang (SMTP):' (smtp.mquadr.at), and a 'Benutzername:' field (max). A checkbox for 'Nachrichten auf dem Server belassen' is present. 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?



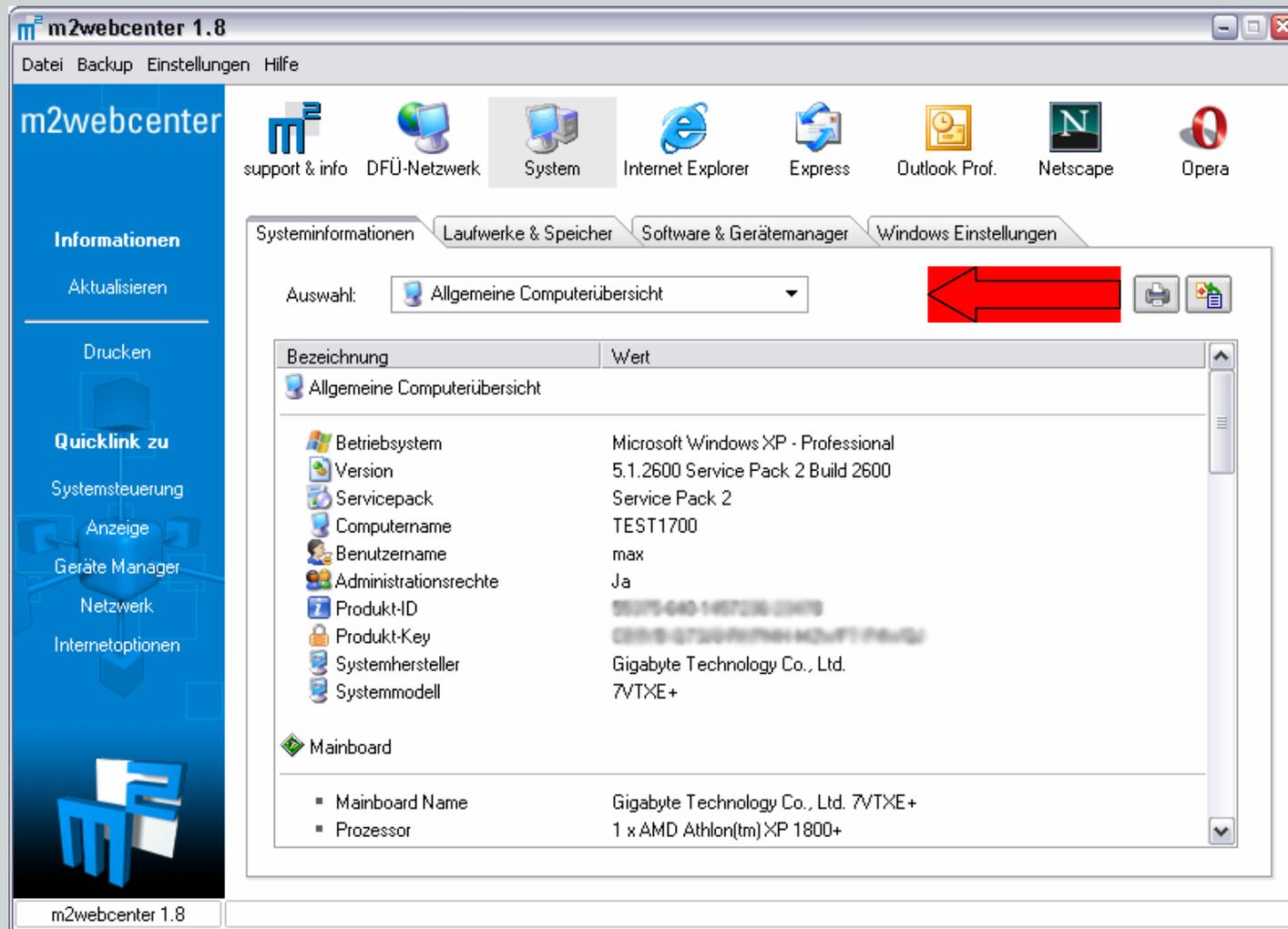
The screenshot shows the m2webcenter 1.8 web application interface. The main window has a menu bar with 'Datei', 'Backup', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. Below the menu is a navigation bar with icons for 'support & info', 'DFÜ-Netzwerk', 'System', 'Internet Explorer', 'Express', 'Outlook Prof.', 'Netscape', and 'Opera'. On the left, there is a sidebar with 'MS Outlook Konto' and options like 'Speichern', 'Exportieren', 'Importieren', 'Aktualisieren', 'Zurücksetzen', and 'Quicklink zu' (with sub-options 'Outlook starten' and 'Profilmanager starten').

The 'Assistent E-Mail Konten' dialog box is open, displaying the following content:

- m2 Mail - Assistent**
Wählen Sie das Mail-Programm aus.
- Folgende E-Mail Programme sind installiert und werden vom aonController unterstützt.
- Bitte wählen Sie das entsprechende E-Mail Programm aus.
- Mail-Programm:**
 - Outlook Express
 - Outlook Express
 - Outlook Professional
- Klicken Sie auf "Weiter", um die Installation fortzusetzen.
- Buttons: < Zurück, Weiter >, Abbrechen

The background window shows the 'Mail-Konto Einstellungen' section with fields for 'Name', 'Organisation', 'E-Mail Adresse', and 'Rückantwort-A', along with a 'Konto bein' checkbox.

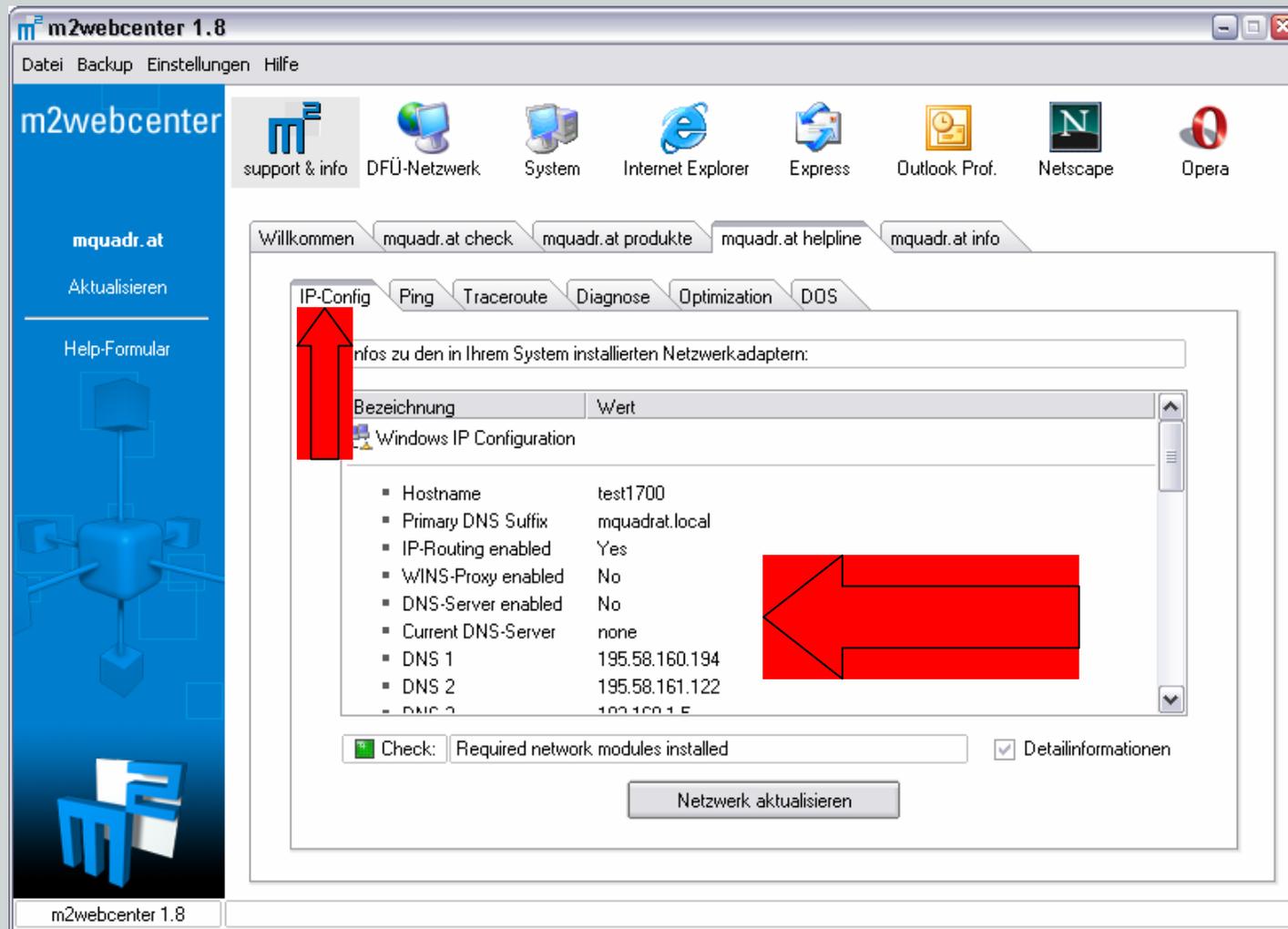
Meine Reklamationsabteilung



The screenshot shows the m2webcenter 1.8 web application interface. The main content area displays the 'Systeminformationen' (System Information) tab, which is currently selected. A red arrow points to the 'Allgemeine Computerübersicht' (General Computer Overview) dropdown menu. Below this, a table lists various system details:

| 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 | 05293-07220-05293-05293-05293 |
| 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



m2webcenter 1.8

Datei Backup Einstellungen Hilfe

m2webcenter

support & info DFÜ-Netzwerk System Internet Explorer Express Outlook Prof. Netscape Opera

Willkommen mquadr.at check mquadr.at produkte mquadr.at helpline mquadr.at info

IP-Config Ping Traceroute Diagnose Optimization DOS

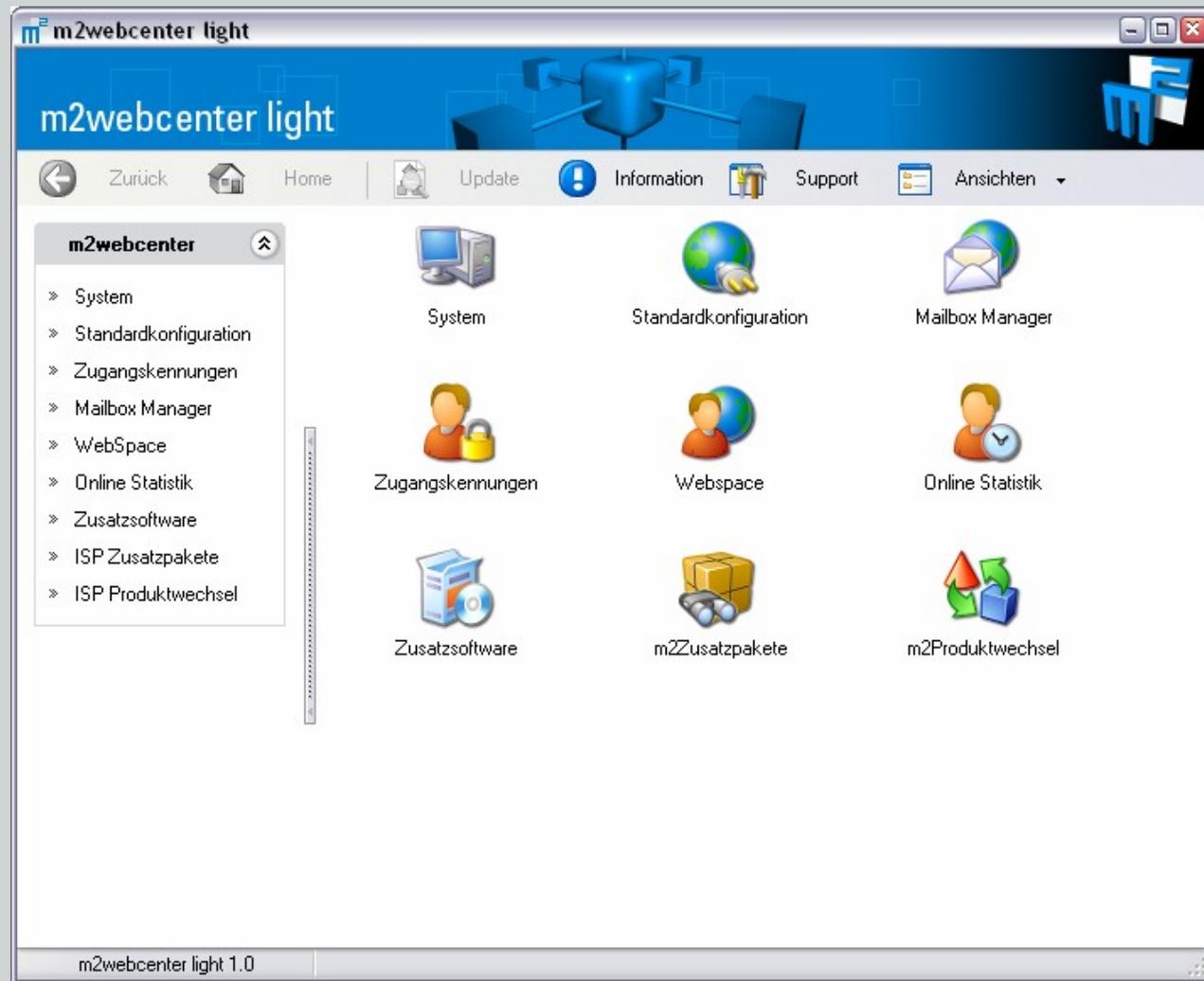
Infos zu den in Ihrem System installierten Netzwerkadaptern:

| 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 |

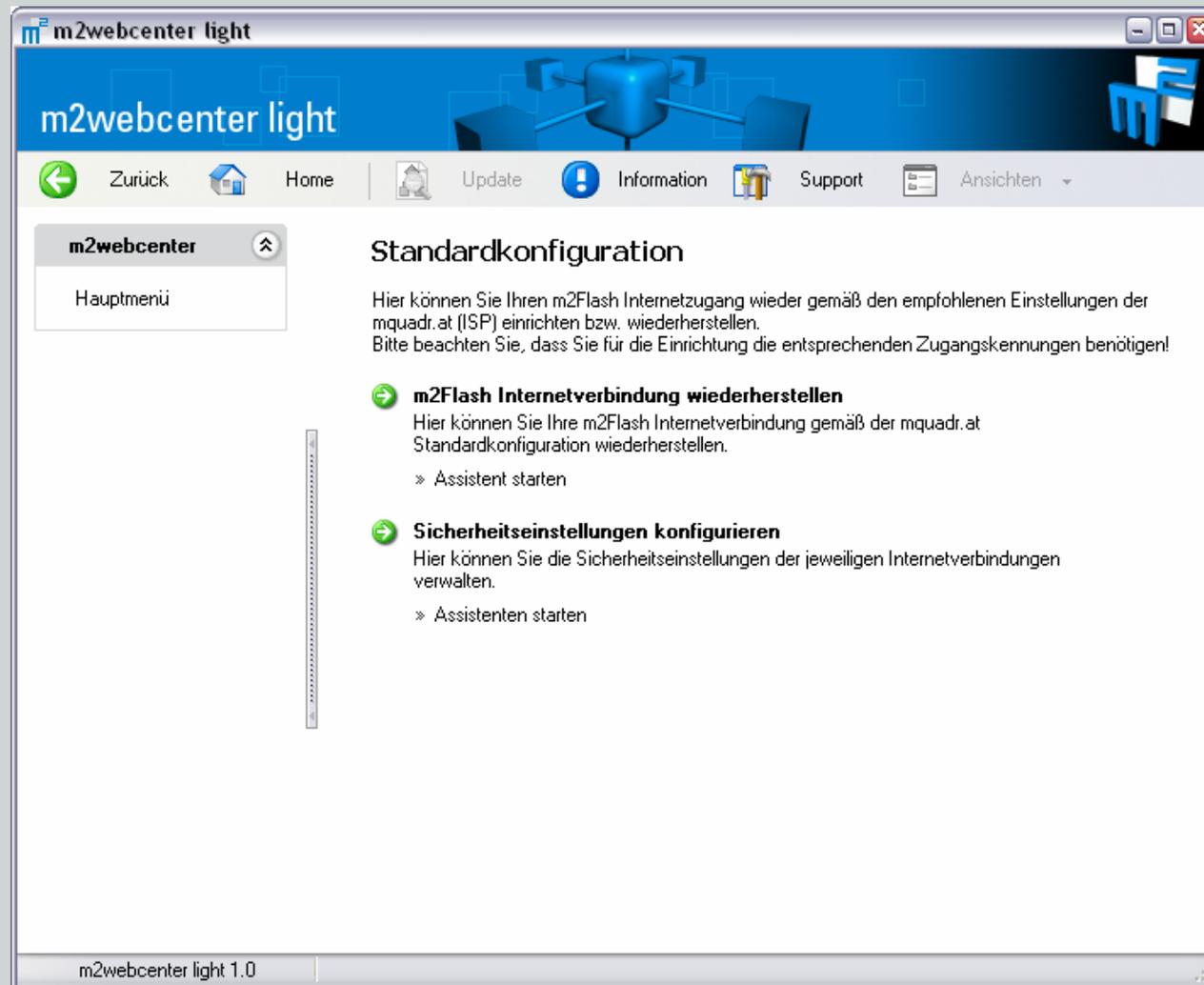
Check: Required network modules installed Detailinformationen

Netzwerk aktualisieren

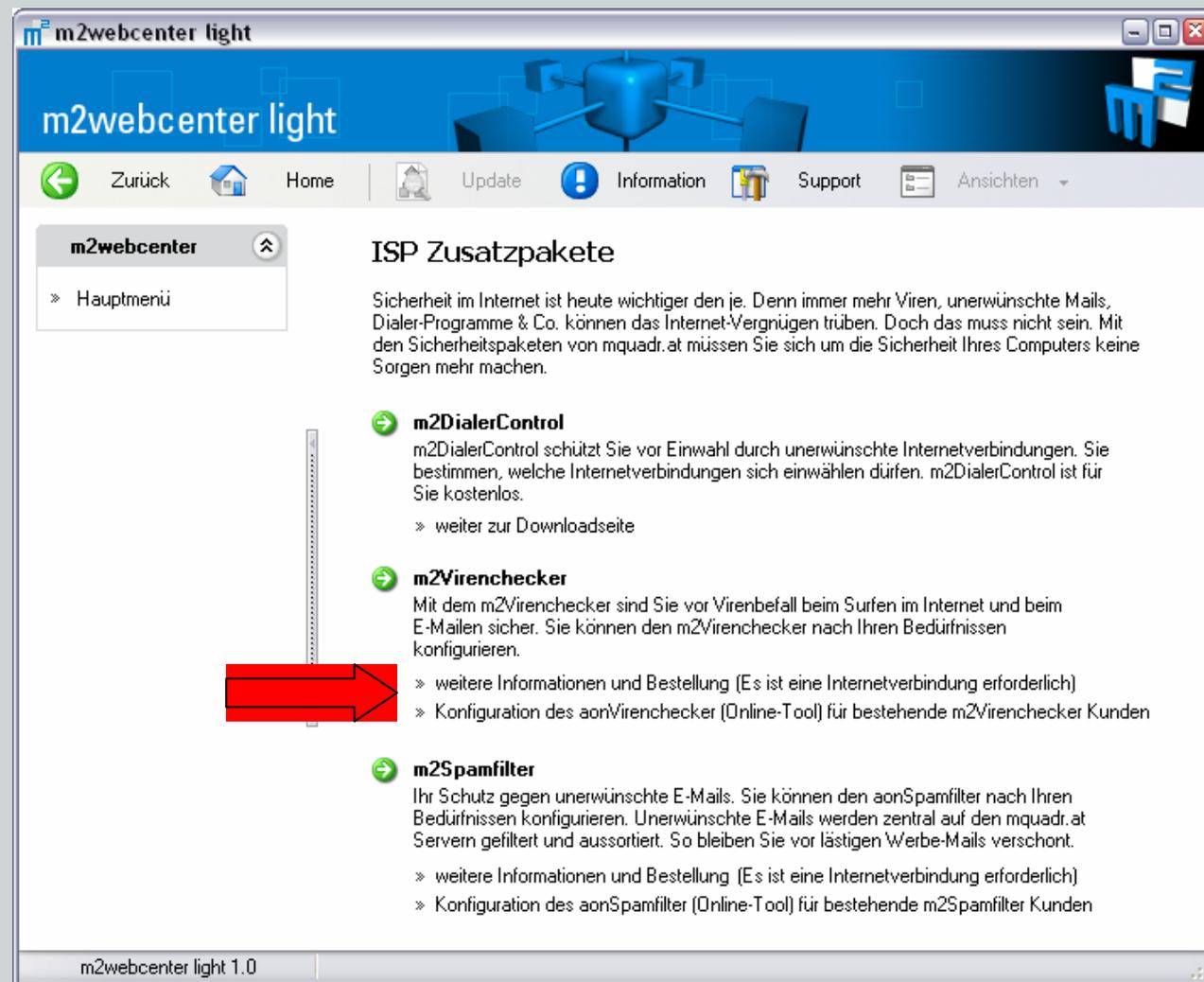
m2webcenter light



m2webcenter light



m2webcenter light

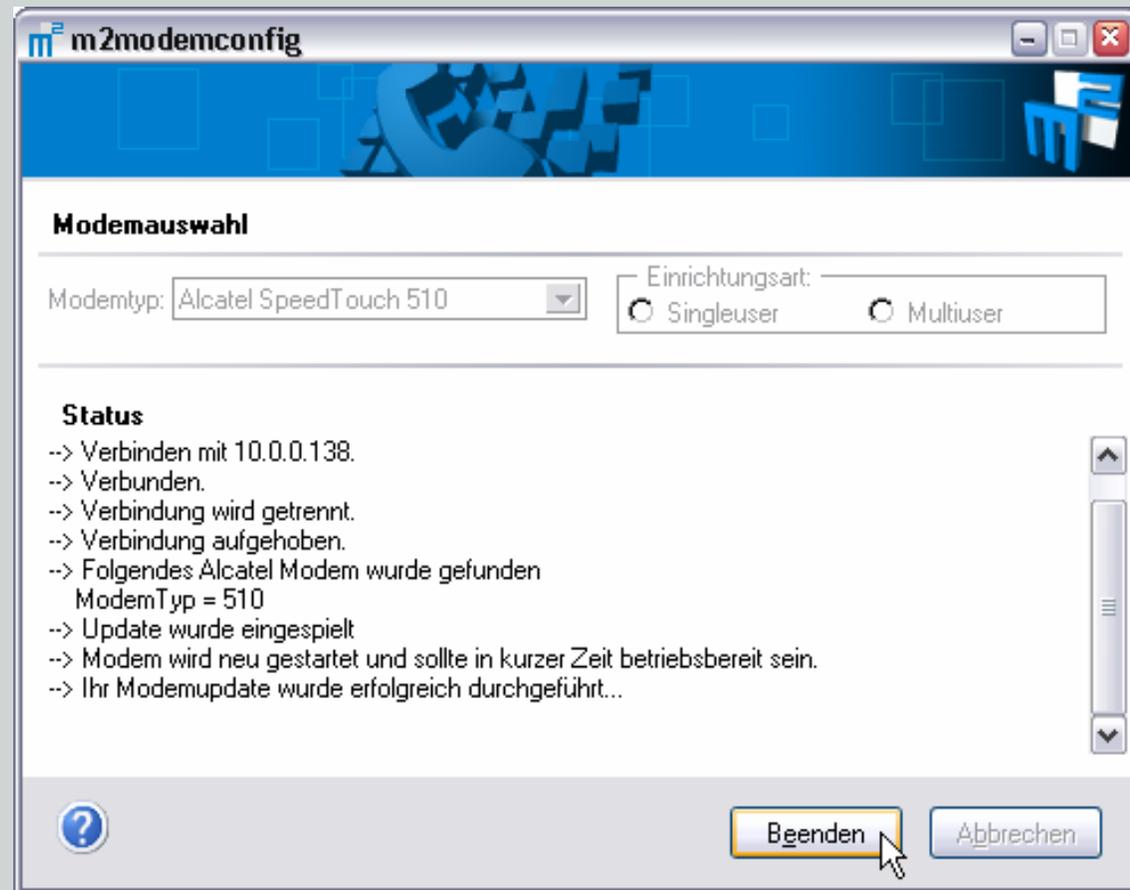


m2webcenter

- 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

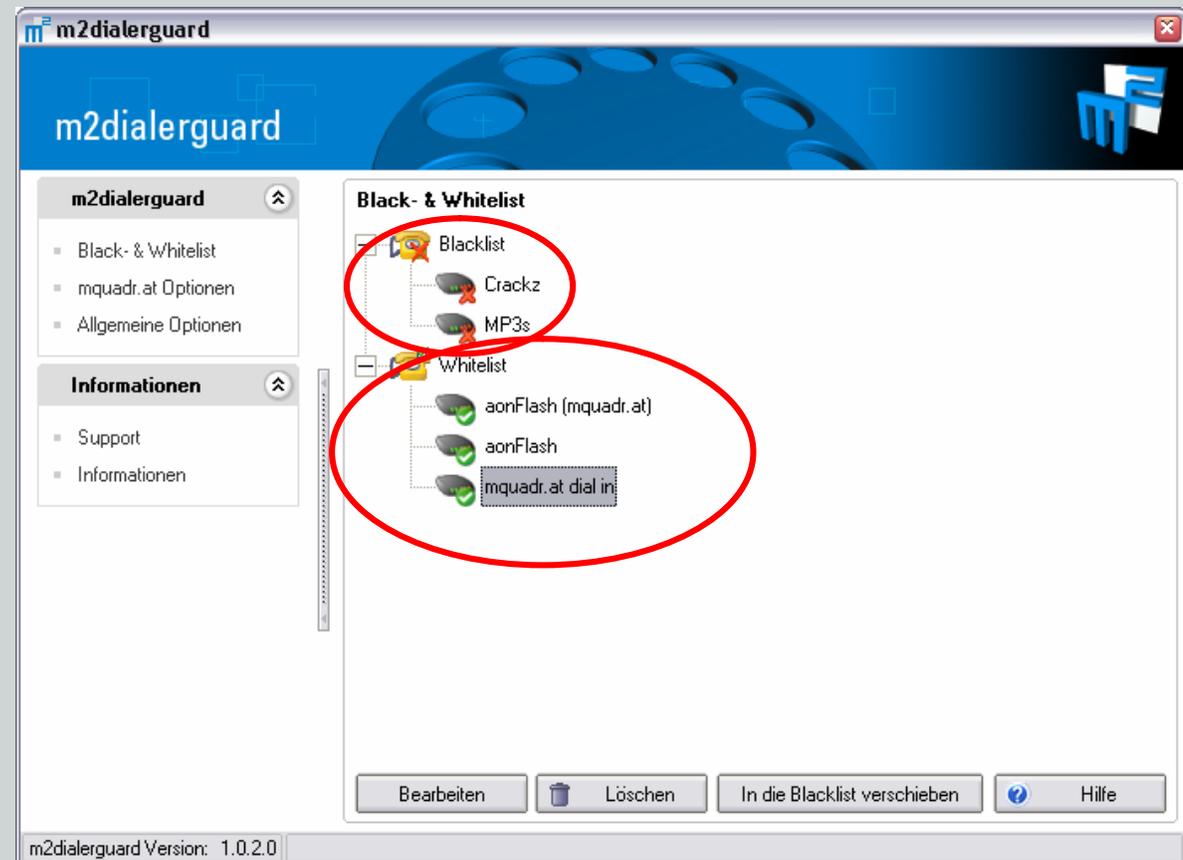
- m2modemkonfig



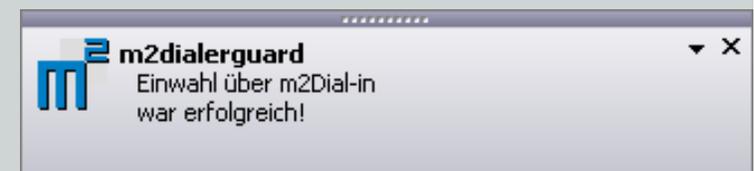
Modemkonfiguration mit einem Mausklick

m2tools

- m2modemkonfig
- m2dialerguard

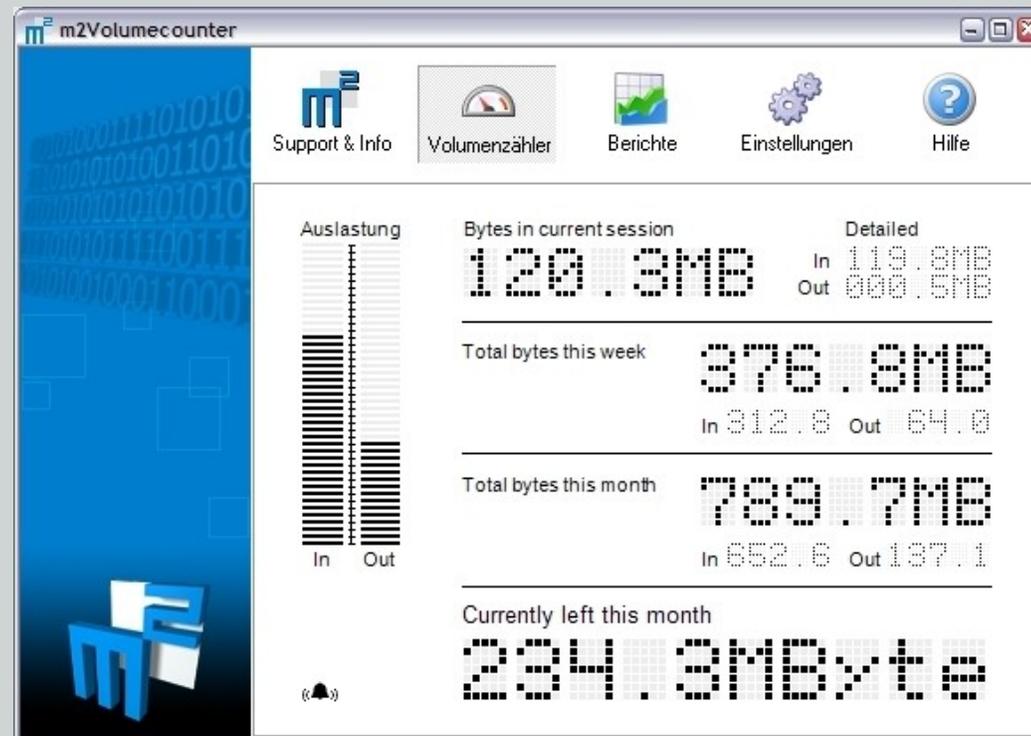


Die vielseitige Dialerschutz Applikation



m2tools

- m2modemkonfig
- m2dialerguard
- m2volumecounter



Das Download-Volumen im Griff



m2tools

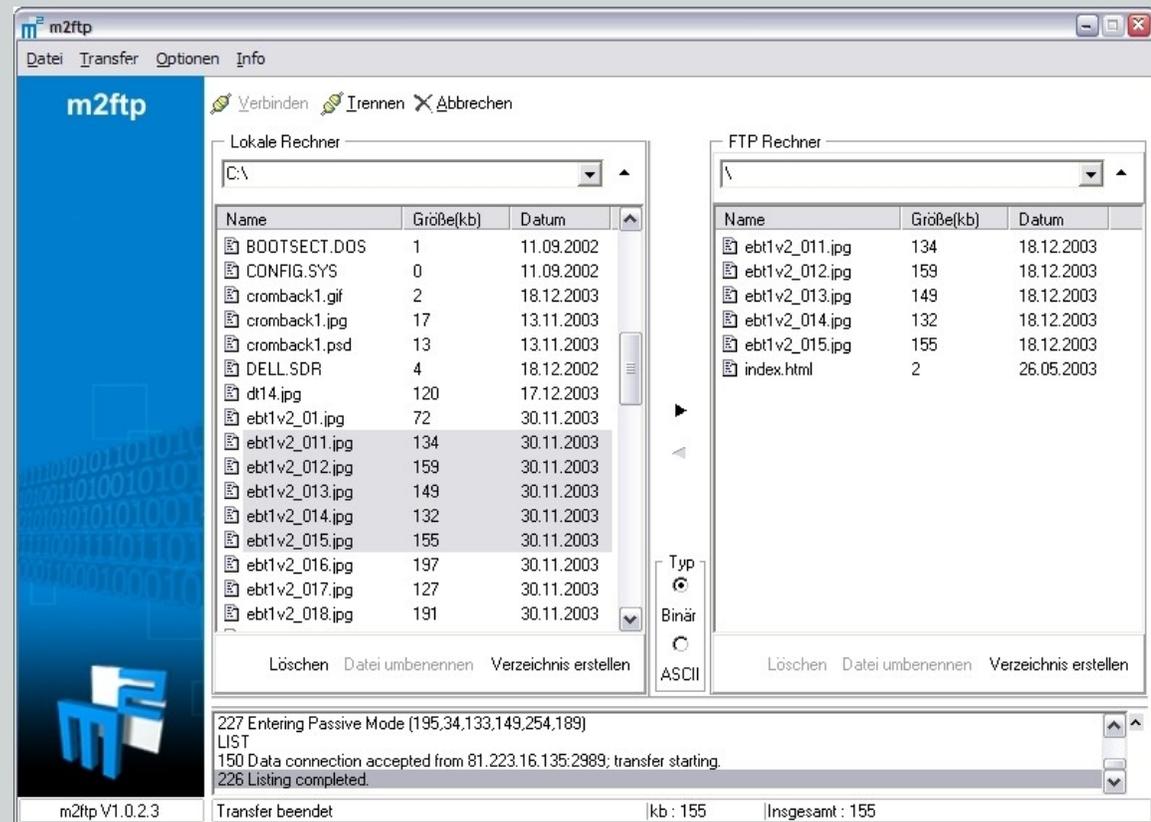
- m2modemkonfig
- m2dialerguard
- m2volumecounter
- m2messagecenter

Die ultimative Kommunikationsplattform



m2tools

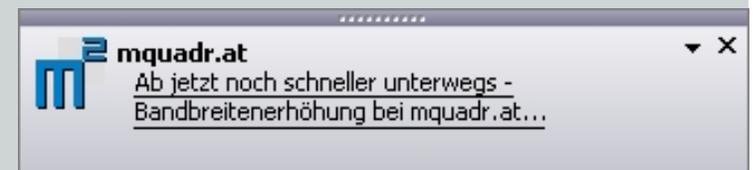
- m2modemkonfig
- m2dialerguard
- m2volumecounter
- m2messagecenter
- m2ftp



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