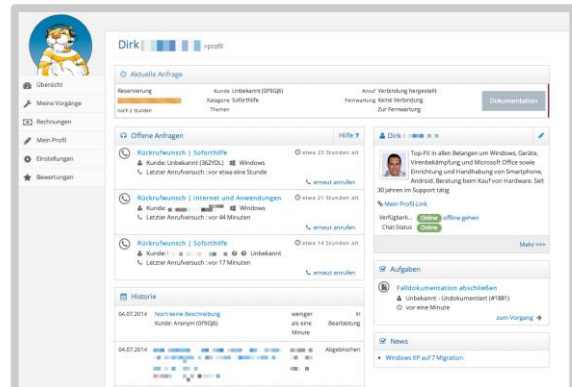


## Crowdsourcing löst die Problematik im Kundensupport – Das Modell Expertiger

Selber machen oder ausgliedern? IT-Support für Endkunden stellt Unternehmer vor diese schwierige Frage. Dabei bestehen in beiden Fällen Risiken: Interne Lösungen werden aufgrund mangelnder Flexibilität in Zeiten geringer Nachfrage schnell zu einem empfindlichen Kostenfaktor, während externe Callcenter häufig als kundenunfreundlich, standardisiert und unprofessionell wahrgenommen werden. Eine Alternative bietet jetzt die innovative Support-Plattform Expertiger. Dank einer großen Experten-Crowd und technisch einzigartigen Infrastrukturen verspricht das Unternehmen Geschäftspartnern Kundenfreundlichkeit, Kompetenz und Flexibilität im Endkundensupport.

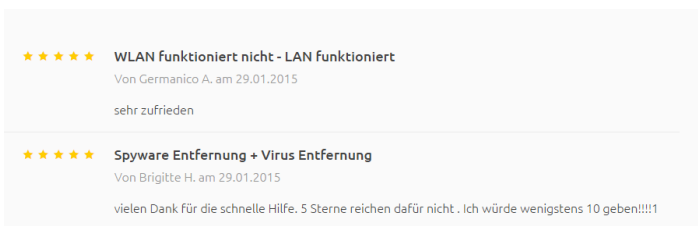
Das Expertiger Modell für IT-Support ist deutschlandweit bisher einzigartig. In einem Marktplatzmodell werden Supportanfragen von Endkunden mit Computerproblemen direkt zum passenden Spezialisten vermittelt, der das Problem direkt per Telefon und Fernwartung löst.

Über die Online-Plattform werden die Supportfälle per Fernwartung abgewickelt und anschließend voll automatisiert, transparent und mandantenfähig abgerechnet. Lokale Rufnummern, Adwords, Analytics und Click-to-Call Tracking sind integriert. Zudem lassen sich per Widget und API Affiliate- und direkte Partnerschaften unkompliziert realisieren.



Den Support leisten aktuell über 200 selbstständige oder nebenberufliche Computerspezialisten, deren Identität per Post-Ident geprüft wird. Regelmäßige Stichproben und Kundenfeedback sichern ergänzend zu einer persönlichen Evaluation neuer Supporter die Qualität der Experten. Zusätzlich ermöglicht eine feingranulare Steuerung, das Fachgebiet des Supporters optimal mit der jeweiligen Fragestellung abzustimmen. Dabei grenzt sich Expertiger entscheidend von Call Center-Lösungen ab: Der Kunde wird dem Experten für die Dauer der Fallbearbeitung fest zugeordnet und kann via

Messaging, Click-to-Call oder dem Einstellen eines Rückrufwunsches interaktiv mit diesem kommunizieren. Außerdem ist der Service unabhängig von Geschäftszeiten rund um die Uhr verfügbar.



## - Presseinformation -

Neben dem direkten Support für Privatkunden ist Expertiger vor allem ein Partner für Serviceanbieter im Bereich Hard- und Software. Expertiger arbeitet dabei vollkommen bedarfsgesteuert und ermöglicht seinen Partnern so, ihren Kundenservice auf flexible und wirtschaftliche Art und Weise zu optimieren. Weiterhin besteht so auch die Möglichkeit, die Kosten für den von Expertiger erbrachten Service teilweise oder vollständig an den Kunden weiterzugeben.



Expertiger bietet Partnern verschiedene Modelle an: Anbieter eines Produktes können ihren Kunden ermöglichen, bei der Einrichtung oder Nutzung von Soft- oder Hardware auf professionelle Beratung zurückzugreifen. Nimmt der Kunde dieses Angebot an, kann er den Expertiger Service sofort oder terminiert buchen. Neben Widget und API erfolgt der Zugang auf Wunsch über eine anbieterspezifische Landing Page oder eine direkte Telefonnummer.

Besonders interessant ist Expertiger für Unternehmen, die zwar im IT-Bereich tätig sind, deren Support aber keine klassischen Computerprobleme einschließt. So wickelt Expertiger schon jetzt den nicht-produktspezifischen Kundenservice für namhafte deutsche Telekommunikationsanbieter ab.

Expertiger realisiert neben dem Endkunden-Support auch aktiv B2B-Lösungen. Beispielsweise unterstützen Experten die Geschäftskunden eines Softwareherstellers für eCommerce-Systeme bei der Implementierung des Plugins. Für Modelle dieser Art werden ausgewählte Experten geschult und gezielt auf diesem Gebiet eingesetzt.

Die komplette Abwicklung und Standardisierung des Kundenservices wird von Expertiger durchgeführt. Alle relevanten Daten werden festgehalten, um volle Transparenz für alle Beteiligten zu gewährleisten. Damit bietet Expertiger eine echte Alternative, mit der Unternehmen ihren Kunden kostengünstig und flexibel kompetenten Support anbieten können.

Weitere Informationen zu Expertiger unter [www.expertiger.de](http://www.expertiger.de)

### Pressekontakt

Michael Geiger | [+49.89.9545.70305](tel:+4989954570305) | [michael.geiger@expertiger.de](mailto:michael.geiger@expertiger.de)