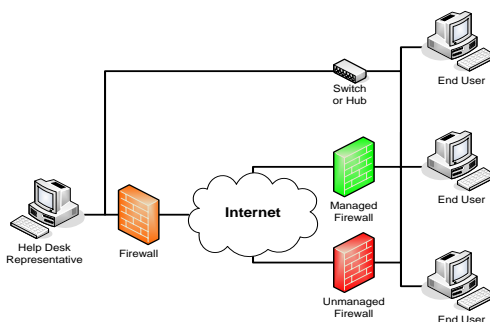


# ResQHelp / HelpDesk

## Erweiterte On-Demand Remote Control Lösung mit Ticket System



Technischen Support zeitnah, effizient und kostengünstig zu gestalten ist eine Herausforderung, mit der viele Unternehmen konfrontiert sind. Beim klassischen Support per Telefon kann allein der Diagnoseprozess sehr viel länger dauern, beim Support per E-Mail sogar Tage. Abhilfe schaffen hier Fernwartungslösungen, bei denen der Supportmitarbeiter sich auf den entfernten Rechner schaltet und das Problem direkt lösen kann.

Wenn ein Kunde Hilfe oder Anweisungen benötigt, braucht er nur auf den Link auf der Website des Verkäufers zu klicken und er beginnt sofort live mit einem HelpDesk-Operator zu chatten. Innerhalb dieser Session kann der Operator auch vordefinierte und vorgespicherte Nachrichten an den Endbenutzer-PC schicken und dort Supportseiten starten.

Wenn der Operator die Probleme des Benutzers nicht lösen kann, hat er die Möglichkeit, auf dessen PC oder MAC einen dynamischen Client zu starten. Dieser dynamische Client beansprucht minimalen Speicherplatz und nimmt keinerlei Änderungen an der Systemkonfiguration vor. Der dynamische Client ist nur so lange vorhanden, wie die Supportsession andauert.

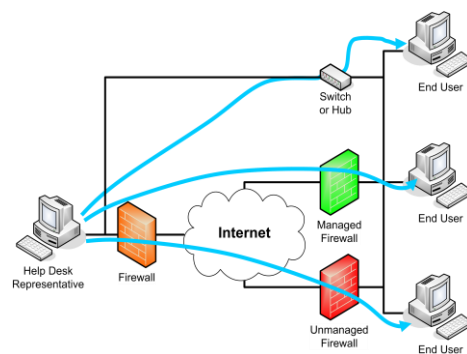
Sobald er aktiv ist, kann der Operator eine leistungsfähige Reihe von Werkzeugen zur Problemlösung abrufen. Zu diesen gehören vollständige Fernwartungskontrolle, Dateitransfer, Zwischenablagetransfer, Hard- und Softwareinventarisierung je nach Bedarf sowie aktive Prozesse und Services auf dem entfernten System überwachen und gegebenenfalls Veränderungen vornehmen.

Selbst der Neustart des Kunden-PC stellt mit HelpDesk keine Hürde dar, da sich die Verbindung sofort nach dem Neustart selbstständig wieder etabliert.

Sobald das Problem gelöst ist, kann der Operator die Verbindung trennen. Auf dem Kunden-PC wird keine Software zurückgelassen und der Chatverlauf wird zur zukünftigen Verwendung gespeichert oder kann zur späteren Revision aufbewahrt werden.

### Ticket System – Service des nächsten Levels

- Professioneller und sicherer Remote-Support per Internet, Einwahlverbindung oder Netzwerk
- In Sekundenschnelle einsatzbereit – keine vorinstallierte Software, keine Administratorrechte oder Firewall-Änderungen erforderlich
- Sehr anwenderfreundlich – durch einen Mouseklick auf der Webseite des Hilfegebenden wird sofort ein Live-Chat mit dem HelpDesk-Operator initialisiert
- Sichere Verbindung durch Verschlüsselung und die Unterstützung eines dafür konfigurierten Gateways
- Vom Benutzer bestätigte Zugriffs- und Sicherheitsfunktionen, die den Sicherheitsrichtlinien des Endbenutzers entsprechen
- Remote Zugriff auf die Registry
- Dynamische Soft- und Hardware-Inventarisierung
- Integrierte Chat-Funktion und integrierter Dateimanager für einfachen, bidirektionalen Dateiaustausch
- Extrem schnell, auch bei Verbindungen mit geringen Bandbreiten
- Einfach in Installation und Anwendung – keine Schulung erforderlich



### DESKTOP MANAGEMENT

- Remote Control
- ResQDesk
- ResQHelp / HELPDESK

- o Fernwartung
- o Multiplattform-Unterstützung
- o Datei-Handling
- o Internet Gateway
- o Online-Schulung und -Präsentation
- o Skripte und zeitgesteuerte Abläufe
- o Hard- und Software-Inventur
- o Show Funktion
- o Installation über das Netzwerk
- o Chat- und Audio-Kommunikation
- o Interaktives Whiteboard
- o Systemüberwachung durch
- o Thumbnails

# Features and Benefits



## Webbasiert

Als vollständig webbasiertes System erfordert HelpDesk keine Vorinstallation von Software.

## Sicherheit

Ob eine unmanaged Firewall, managed Firewall, einfache Switches oder kaskadierte Switch-Landschaft, es ist keine Umkonfiguration notwendig.

Der Hilfesuchende entscheidet was der Supportmitarbeiter sehen darf oder worauf der Supportmitarbeiter zugriff hat. Eine Änderung der Einstellungen ist während der Verbindung jederzeit möglich.

## Revisionsgeeignete Sitzungsaufzeichnung

Durch eine revisionsgeeignete Aufzeichnung der Sitzung ist jederzeit nachvollziehbar welche Veränderungen vorgenommen wurden.

## Sehen und Verstehen

Durch die Möglichkeit der umgekehrten Bildschirmdarstellung kann dem Hilfesuchenden gezielt Hilfestellung gegeben werden und ein Lernerfolg kann sich dadurch einstellen.

Wenn man weiß, welche Hard- und Software auf den Benutzer-PCs installiert ist, lassen sich Probleme schneller lösen und es werden weniger Eskalationsstufen benötigt. Durch Integration einer integrierten Inventarisierungslösung können Sie über HelpDesk eine vollständige Inventarisierung für jedes Benutzersystem und einen fortwährenden Verlauf früherer Supportanfragen für einzelne Benutzer erhalten. HelpDesk liefert Ihren Operatoren die nötigen Informationen, um schneller und effizienter auf Problemstellungen zu reagieren.

## Effizienz

Da keine zwei Organisationen identisch sind und sich daher für ihre Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz auf verschiedene kritische Systeme verlassen, ermöglicht HelpDesk die automatische Prioritätszuweisung von Tickettypen. So kann zum Beispiel einem Trouble Ticket für „Serverausfall“ automatisch ein „Dringender Prioritätsstatus“ zugewiesen werden und es wird an den „Serverspezialisten“ im Supportteam weitergeleitet.

## ITIL

HelpDesk wurde im Einklang mit der im ITIL® Service Support-Buch von OGC beschriebenen ITIL® Service Desk-Funktion entwickelt.

## Ticket Management

- Automatische Zuweisung von Tickets an einen Operator gemäß einer vordefinierten Kundenrichtlinie, basierend auf dem Problem Typ oder User Typ
- Automatische Eskalation eines Tickets basierend auf kundenspezifischen Richtlinien
- Strukturierte Notiz-Historie in einem Ticket mit Quellenidentifizierung (Telefon, E-Mail, usw.) für jeden Eintrag während einer Ticketlaufzeit
- Vollständige Hardware- und Softwareinventarisierung-Informationen für das System jedes Benutzers
- Dateien an ein Ticket anhängen, zuweisen und/oder speichern
- Automatische Prioritätszuweisung für neue Tickets
- Ticketaktualisierung in Rekordzeit und Betrachten der insgesamt genutzten Zeit im Ticket Record
- Nach Priorität geordnete Hilfeanfragen für Benutzer und Ticket Typ zusammen mit einfacher Anwenderzuweisung
- Protokollierung von Hilfeanfragen mit benutzerdefinierbaren Kategorien zur einfachen Eingabe
- Endbenutzer können Hilfeanfragen online eingeben und den aktuellen Status in Echtzeit überprüfen
- Automatische Bearbeitung ein-/ausgehender E-Mails

## Benutzermanagement

- Active Directory Synchronisierung
- Endbenutzern das Generieren von Helpdesk-Anmeldekonten ermöglichen oder das Generieren von Endbenutzerkonten auf Administratoren und Operatoren beschränken
- Import von Benutzerabteilungen und Unternehmen aus anderen Systemen in HelpDesk

## Integration

- Direkte Integration von EMS IT-Asset Management
- Direkte Integration mit vorinstallierter CrossTec Fernwartung

## TECHNICAL SUPPORT

24 Stunden technischer Support durch Knowledgebase des Herstellers.

Telefonischer technischer Support 06431 977 6280 während der Geschäftszeiten oder per E-Mail an: support@activesphere.net

## ZERO DOWNTIME

Ständige Verfügbarkeit des Supports durch ein weltweites Partnernetzwerk in über 40 verschiedenen Ländern geben telefonisch und per E-Mail Unterstützung in der Landessprache