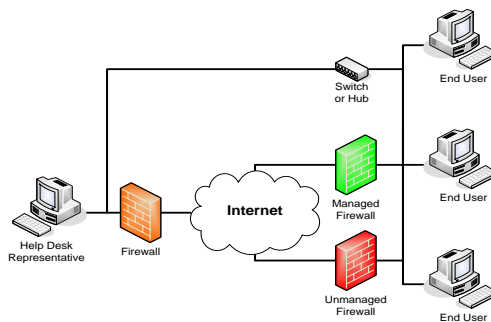


ResQDesk

Klassische On-Demand Remote Control Lösung



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 vorgeschriebene 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.

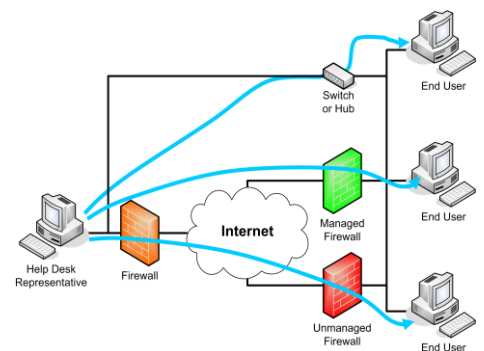
Sobald er aktiv ist, kann der Operator eine leistungsfähige Reihe von Werkzeugen zur Problemlösung abrufen. Zu diesen gehören vollständige Fernwartungskontrolle, Dateitransfer, Zwischenablagetransfer, Hard- und Softwareinventarisierung je nach Bedarf sowie aktive Prozesse und Services auf dem entfernten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

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
- Helpdesk

- o Fernwartung bei Bedarf
- o Keine Vorab-Installation
- o Einfache Handhabung
- o Plattformübergreifend
- o geringe Bandbreiten-Nutzung
- o Nutzer entscheidet über Sicherheit
- o Verschlüsselte Verbindung
- o Chat- und Audio-Kommunikation
- o Revisions-sichere Sitzungsaufzeichnung
- o Verbindung möglich per Einwahlverbindung

Features and Benefits



Webbasiert

Als vollständig webbasiertes System erfordert ResQDesk keine Vorinstallation von Software.

Sicherheit

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

Transparent

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

Dateitransfer

Leistungsstarker bidirektionaler Dateimanager mit Drag & Drop-Unterstützung zur Übertragung von Updates, Patches und Treibern oder zum Einsammeln von Dateien des entfernten Rechners zur Diagnose.

Sitzungsaufzeichnung

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

Integrierter Messenger

Mit der integrierten Chat-Funktion stehen Anwender und Helpdesk während der Wartungsarbeiten auf Wunsch ständig in Kontakt.

Sichere Verbindung

ResQDesk erstellt eine Verbindung über ein Gateway mit einer 256-bit AES-Verschlüsselung vom Operator zum Client.

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 ResQDesk eine vollständige Inventarisierung für jedes Benutzersystem und einen fortwährenden Verlauf früherer Supportanfragen für einzelne Benutzer erhalten. ResQRemote liefert Ihren Operatoren die nötigen Informationen, um schneller und effizienter auf Problemstellungen zu reagieren.



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