

# GoTo

Resolve

Die richtige  
All-in-one-Suite  
für IT-Support  
und -Verwaltung  
finden: Leitfaden  
für Käufer



# Zeit, Ihre IT zu vereinfachen

IT-Management ist in der flexiblen Arbeitswelt von heute schwierig geworden. Viele Helpdesks erledigen ihre Aufgaben mit Hilfe diverser Einzellösungen. Entsprechend schwer tun sie sich damit, richtig guten Service zu bieten und Cyberangriffe abzuwehren.

Dieser Leitfaden für Käufer kann Ihnen helfen, eine passende IT-Lösung für Ihr Unternehmen zu finden, mit der Sie Ihren Helpdeskbetrieb konsolidieren und mit weniger Aufwand mehr erledigen können. Einfache IT, die überall funktioniert: Mit fast 20 Jahren Branchenerfahrung weiß GoTo, wie das geht, und hat Lösungen, die Ihrem KMU Enterprise-Funktionen bieten.



# Wie Sie die passende Lösung finden



Wir bei GoTo finden: In der flexiblen Arbeitswelt von heute dürfen Softwarelösungen Sie nicht behindern, auch nicht beim Support und der Verwaltung Ihrer IT.

Fünf Faktoren sind unseres Erachtens bei der Evaluierung entscheidend, damit Sie eine Lösung finden, die zu Ihrem Unternehmen passt:

- 1. Kernfunktionen**
- 2. Produktivität**
- 3. Sicherheit**
- 4. Zuverlässigkeit**
- 5. Implementierungsmodell**

# 1

## Kernfunktionen

Viele Punktlösungen bieten nur jeweils ein bis zwei der Merkmale, die ein moderner Helpdesk für den Support einer flexibel arbeitenden Belegschaft braucht. Doch das Arbeiten mit mehreren Tools erzeugt unnötigen Aufwand. Eine ideale Lösung bringt deshalb sämtliche Tools unter einen Hut, die Ihr Team rund um Selektion, Verwaltung und Support am häufigsten braucht, und schafft damit auch ein nahtloses Supporterlebnis für die Mitarbeiter.

### Remote-Support

Ein schneller, konsistenter IT-Support in Echtzeit sorgt dafür, dass Mitarbeiter unterbrechungsfrei arbeiten können und der Geschäftsbetrieb produktiv läuft. Halten Sie nach einer Software Ausschau, mit der Sie Probleme schneller lösen – angefangen bei der reibungslosen Teilnahme von Benutzern an Support Sitzungen, damit Sie deren Bildschirm sehen und steuern können. Systemdiagnose, Neustart/Neuverbindung und Dateiübertragung: Was auch immer Ihre Techniker zur Erledigung ihrer Aufgaben brauchen, es sollte direkt zugänglich sein.



### Remote-Monitoring und -Management (RMM)

Technik ist in der heutigen Arbeitswelt von immenser Bedeutung, also sollte Ihre Lösung Ihnen vollen Überblick über Ihre IT-Umgebung geben. Idealerweise können Sie Systeme im Hintergrund verwalten und haben Zugriff auf Systemdiagnosedaten von Endgeräten wie Speicher, CPU-Auslastung und so weiter.

### Unbeaufsichtigter Zugriff

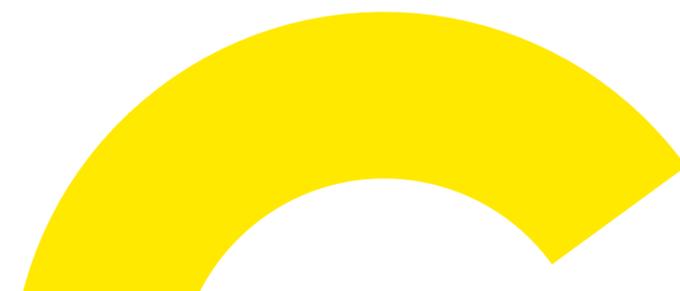
Wenn Sie ein Problem entdecken, sollten Sie zu seiner Lösung die betreffenden Benutzer nicht bei der Arbeit stören müssen. Eine gute Software gibt Ihnen Fernzugriff auf das Endgerät auch dann, wenn der oder die Betreffende gerade nicht daran sitzt.

### Mobilität

BYOD – der Einsatz persönlicher Geräte bei der Arbeit – ist für flexibel arbeitendes Personal heute eine Selbstverständlichkeit. Suchen Sie deshalb nach einer Lösung, bei der Mobilgerätesupport nicht von nachrangiger Bedeutung ist. Bildschirmanzeige, einfache Sitzungsteilnahme, mobile Chatfunktion, Sitzungsübergabe und Sitzungsaufzeichnung: All das sollte Ihre Lösung nicht nur für Desktops und Laptops, sondern auch für iOS, Android und Chrome bieten.

### Übertragung des Kamerabildes

Von ihrem Endgerät abgesehen haben Mitarbeiter im Homeoffice noch weitere Technik um sich herum, die unter Umständen Ihren Support braucht. Stellen Sie sicher, dass Sie auch zu Peripheriegeräten wie Druckern oder Routern Hilfe geben können – über eine nahtlose Freigabe der Mobilgerätekamera des Mitarbeiters ohne Downloads. Integrierte Audiofunktionen und Tools für Anmerkungen und Screenshots helfen Technikern, Technikprobleme von Anwendern noch schneller zu lösen.



# 2

## Produktivität

In einem hart umkämpften Arbeitsmarkt sollten Sie Ihren Mitarbeitern ein überzeugendes Nutzererlebnis bieten können. Achten Sie darauf, wie benutzerfreundlich das jeweilige Tool für Ihre Techniker ist und wie nahtlos Mitarbeiter Hilfe damit erhalten können.

### Interaktives Ticketing

Die Arbeit heutzutage spielt sich stark in Messaging-Apps wie MS Teams und Slack ab. Sie sollten Ihren Support deshalb dort zugänglich machen. In einer idealen Lösung ist die Ticketerstellung und Aktualisierung für die Mitarbeiter so einfach wie das Senden einer Chatnachricht und Ihr Helpdesk kann seinen Support direkt in der Messaging-Plattform leisten. Tickets verwalten, mit ihren Erstellern korrespondieren, Probleme bearbeiten und lösen – alles geschieht an einem Ort.





## Plattformübergreifende Problemlösung

Ihre Techniker und Mitarbeiter sollten wählen können, wie sie am liebsten arbeiten. Die Lösung, die Sie anschaffen, sollte Ihren Technikern ein Arbeiten von jedem Gerät aus ermöglichen – in der Webkonsole, der Desktop-Anwendung oder der Mobilgeräte-App. Und sie sollten damit Support für PCs und Macs, für iOS- oder Android-Geräte, für Chromebooks und sogar für Peripheriegeräte wie Headsets oder Drucker geben können.

## IT-Automatisierung

Entlasten Sie Ihr Team von Routineaufgaben und erledigen Sie mehr in weniger Zeit. Software, Patches oder Updates installieren und bereitstellen, Registry-Einstellungen konfigurieren, Befehle remote ausführen, Dateien in Batches ausspielen, Powershell-Skripte und DevOps implementieren: All dies sollte Ihr Tool automatisieren können.

## Helpdesk-Konsole

Das Ticketing und den Support über die Messaging-App des Unternehmens abzuwickeln, ist nicht jedermanns Sache. Manche Teams ziehen Ticketing auf klassischem Weg vor – per E-Mail und Techniker-Webkonsole. Eine gute Lösung lässt Ihrem Unternehmen und seinen Mitarbeitern hier die Wahl.

# 3

## Sicherheit

Cybergefahren nehmen zu, lückenlose Sicherheit ist deshalb wichtig. Ihr Tool sollte die Benutzer und den Geschäftsbetrieb absichern, indem es Sicherheitslücken schließt und böswilligen Akteuren den Zugang verwehrt.

### Zero-Trust-Zugriff

Welchen Schaden Hacker anrichten können, die es in ein IT-Netzwerk schaffen, ist bekannt. „Zero Trust“ bei RMM heißt: Die Identität von Benutzern und Geräten, die sich mit Ihren Systemen verbinden möchten, werden vor der Gewährung des Zugriffs immer geprüft. Kein Endgerät darf blind vertrauen. Sie haben also die Gewissheit, dass nur autorisierte Benutzer Automatisierungen erstellen und ausführen.



## Verschlüsselung nach strengsten Sicherheitsprotokollen

Ihr Unternehmen verdient dieselben Sicherheitsmaßnahmen, die auch große Banken verwenden. Mit Datenverschlüsselung mittels strengster 256-Bit-AES-Verschlüsselung, die u. a. auch von Regierungen eingesetzt wird (Advanced Encryption Standard) und TLS (Transport Layer Security) bleiben Sie sicher.

## Single Sign-On (SSO) und Active Directory (AD)

Geben Sie Ihren Technikern eine einfache und sichere Zugriffskontrolle, damit nur autorisierte Personen Zugriff erhalten. Bei SSO melden sich Ihre Techniker mit denselben Zugangsdaten an, die sie auch für Geschäftsanwendungen nutzen. AD ermöglicht SSO und Benutzerverzeichnissynchronisation und macht dadurch sichere Logins und die Bereitstellung von Agenten einfach.

## Multifaktor-Authentifizierung (MFA)

Ein wichtiges Merkmal guter Software ist es, den Diebstahl von Zugangsdaten erheblich zu erschweren. MFA ergänzt die Zugriffskontrolle um eine weitere Ebene: Der betreffende Benutzer bestätigt seine Identität dabei über eine Authenticator-App auf seinem Mobilgerät. So wird verhindert, dass Hacker in sein Konto eindringen.

## Überwachung und Berichte

Um immer effizienter und besser zu werden, benötigt Ihr Helpdesk den richtigen Überblick. Ob automatische Sitzungsaufzeichnung oder detaillierte Berichte, Ihre Lösung sollte Administratoren Daten liefern, anhand derer sie den Helpdeskbetrieb voranbringen können.



# 4 Zuverlässigkeit

Ihr Unternehmen hängt von Technik ab; Sie sollten sich also auf Ihre Tools verlassen können. Ihre Lösung muss stabile Leistung zeigen und leicht skalierbar sein, damit Sie Benutzern auch dann ein reibungsloses Arbeiten garantieren können, wenn Ihr Unternehmen auf Wachstumskurs ist.

## Zuverlässige Betriebszeit

Moderne Unternehmen haben keine Zeit für Ausfälle. Achten Sie bei der Wahl Ihrer Lösung also auf optimale Verfügbarkeit. Ein Wert unter 99,9 Prozent ist riskant. Peilen Sie den Zuverlässigkeitswert von 99,99 Prozent an – besser geht es kaum.

## Flexible Lizenzierung

Die IT-Anforderungen Ihres Unternehmens entwickeln sich weiter. Sie sollten Ihr Tool also flexibel skalieren können, damit es mitwächst. Ihr Tool sollte bei gleich hoher Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Leistung mit mehr Supportmitarbeitern und Benutzern zurechtkommen können.





# 5

## Implementierungsmodell

Achten Sie darauf, dass es sich bei der gewählten Lösung um eine echte Cloud-Lösung handelt bzw. ihre Installation und Nutzung unkompliziert sind. Um im Wettbewerb bestehen zu können, versucht so mancher On-Premise-Anbieter, sein Angebot als Cloud-Lösung anzupreisen, auch wenn das nicht stimmt. Achten Sie darauf, dass das gewählte Tool auf eine echte Cloud-Architektur zurückgreift. Ist dies nicht der Fall, so bedeutet das für Sie langsame Software, zusätzlichen Aufwand für die Wartung von Hardware und andere Unannehmlichkeiten. Außerdem: Endbenutzer sind gegenüber Downloads oft skeptisch. Tools wie die Kameraübertragung oder Bildschirmanzeige sollten daher umgehend und ohne Download einsatzbereit sein.

# Sie brauchen: eine Lösung für alles!

Alle hier erwähnten Merkmale und Funktionen können Sie über verschiedene Lösungen abdecken. Das allerdings sorgt für unnötige Komplexität. Eine benutzer- und verwaltungsfreundliche Lösung bietet alles, was Sie für den IT-Support Ihres Unternehmens brauchen, auf einer einzigen Oberfläche. Müssen Sie aktuell mit mehreren Tools jonglieren, die zudem die Anforderungen Ihres Unternehmens nicht richtig erfüllen oder Ihren Mitarbeitern wenig Nutzerkomfort bieten? Dann besorgen Sie sich eine Lösung, mit der Sie mit weniger Aufwand mehr erledigen können!



# IT-Verwaltung: Ihre Checkliste



Die folgende Checkliste hilft Ihnen, Angebote zu vergleichen und zu guter Letzt ein Tool auszuwählen, das ideal zu den Anforderungen Ihres Supportbetriebs passt:

- Ist das Tool einfach zu bedienen – auch für technisch nicht versierte Benutzer?
- Ist das Tool zuverlässig verfügbar, wenn es gebraucht wird?
- Integriert es sich in Ihre betrieblichen Workflows?
- Kann mit dem Tool auch für Geräte Support geleistet werden, an denen Benutzer akut gar nicht sitzen?
- Spart das Tool dem Supportteam Zeit, indem es die nahtlose Handhabung mehrerer Supportsitzungen parallel zulässt?
- Lassen sich damit per Schnelldiagnose (ohne Remotesitzung) Benutzersystemdaten abrufen?
- Kann das Tool Berichte zu Technikerdaten und -aktivitäten erzeugen?
- Bietet das Tool Sicherheit vor unbefugten Zugriffen?
- Ist mit dem Tool von Computern und Mobilgeräten abgesehen auch bei weiteren Geräten Fernsupport möglich?
- Erleichtert das Tool ein optimales Arbeiten an jedem Ort?

# GoTo Resolve

GoTo's Lösungen für flexibles Arbeiten gehen auf die Bedürfnisse von Benutzern in Sachen Unified Communications & Collaboration (UCC) sowie IT-Management und IT-Support ein. Nahezu 800.000 Kunden bedeuten mehr als eine Milliarde Teilnehmer an Meetings, Schulungen und Webinaren über die UCC-Produkte von GoTo. Unsere Fernzugriffs- und Fernsupporttools zählen eine halbe Milliarde Verbindungen. GoTo setzt sich dafür ein, dass Anwender ihre Zeit am Arbeitsplatz gut nutzen und mehr Zeit außerhalb ihrer Arbeit verfügbar haben.

Mit über 3.000 Mitarbeitern weltweit und einem Jahresumsatz von über 1 Milliarde Dollar hat das auf Fernzugriff spezialisierte Unternehmen seinen physischen Hauptsitz in Boston, Massachusetts, und verfügt über weitere Niederlassungen und zahlreiche Mitarbeiter im Homeoffice in Nordamerika, Südamerika, Europa, Asien, Australien und an anderen Standorten.



**Kontaktieren Sie uns direkt:**  
**Marcel Gerstle**  
**+49 7132 981 3120**  
**[marcel.gerstle@bechtle.com](mailto:marcel.gerstle@bechtle.com)**

