

Datenblatt

Remotezugriff und Remotesupport

Beheben Sie sämtliche IT-Probleme mit GoTo.

Mit den Remoteverwaltungs-, Remotezugriffs- und Remotesupport-Lösungen von GoTo ist Ihr IT-Team für alles bereit: vom routinemäßigen IT-Management bis hin zur Lösung komplexer Probleme.

GoTo Resolve

GoTo Resolve vereint Remotezugriff und Remotesupport, RMM, Ticketing, Automatisierung und mehr in einer Lösung, um den IT-Support für IT-Teams und MSPs zu vereinfachen. Sie haben die Wahl zwischen kostenlosen und kostenpflichtigen Kontooptionen.

- plattformübergreifender Remotesupport und -zugriff mit integrierter Zero-Trust-Sicherheit
- intuitive Remotemonitoring- und Remote-management-Funktionen (RMM)
- automatisierte Ausführung von Remotebefehlen mit KI-gestützter Skripterstellung
- zeitgemäßes Incident-Management mit MS-Teams-Integration

LogMeIn Central

Interne IT-Teams, MSPs und Supportteams für Hardware wie Selbstbedienungsterminals, POS-Systeme und Digital Signage verlassen sich auf Central, um ihre IT-Infrastruktur aus der Ferne zu überwachen und zu verwalten, Endpunkte abzusichern, die Aufgabenverwaltung zu automatisieren und allgemein einen besseren Einblick in ihre Systeme zu erhalten.

- durchgehendes Monitoring und proaktive Warnmeldungen
- integrierte Virenschutzsoftware und Virenschutzverwaltung
- IT-Automatisierung und Patchverwaltung
- Berechtigungen für den Zugriff auf mitarbeiter-eigene Geräte

LogMeIn Rescue

Mit leistungsstarken Remotesupport-Funktionen, erweiterten Sicherheitsoptionen und umfangreichen Anpassungsmöglichkeiten ist Rescue die ideale Lösung für größere Unternehmen und Konzerne, die Kundschaft und Angestellten IT-Support bieten wollen.

- Break-Fix-Support per Remotezugriff für Desktopcomputer und Mobilgeräte
- sichere konfigurierbare Verbindungsmethoden und anpassbares Branding
- detaillierte Rechtevergabe und erweiterte Kontoverwaltung
- eingebaute Integrationen und offene APIs



Funktionsvergleich

Kernfunktionen für den IT-Support	Resolve	Central	Rescue
Remotesupport ohne Client (Remotesteuerung und Bildschirmanzeige)			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓		✓
Android	✓		✓
iOS	nur Bildschirmanzeige		nur Bildschirmanzeige
Chromebook	nur Bildschirmanzeige		✓
Linux			✓
Unbeaufsichtigter Remotezugriff			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓	✓	✓
Android	✓		
Supportsitzungen mit Übertragung des Kamerabildes (Computer und Mobilgeräte)	✓		✓
Webkonsole	✓	✓	Demnächst verfügbar
Desktopkonsole	✓	✓	✓
Beliebig viele unbeaufsichtigte Endgeräte			✓
Mobile-Applet für Techniker:innen	✓	✓	
Monitoring und Management			
Massenbereitstellung (MSI)	✓	✓	✓
App-Updates	✓	✓	
Windows-Updates	✓	✓	
Virenschutzverwaltung	✓	✓	
Endgeräteschutz	✓	✓	
Proaktive Warnmeldungen	✓	✓	
Bestandsmanagement	✓	✓	
Ausführen von Remotebefehlen	✓	✓	
KI-Skripterstellung	✓		
Berechtigungen auf Geräteebene	✓	✓	✓
Remoteterminal-Zugriff	✓	✓	
Hintergrund-Dateimanager	✓	✓	
Device Quick View	✓		
Sicheres Speichern und Aktualisieren von Zugangsdaten für unbeaufsichtigte Geräte	✓	✓	✓
Online-/Offline-Status	✓	✓	
Unbegrenzte Anzahl Remotesitzungen	✓	✓	✓

Funktionsumfang während Sitzungen	Resolve	Central	Rescue
Geführter Teilnahmevorgang	✓		
Neustart und Wiederherstellung der Verbindung	✓	✓	✓
Gleichzeitige Abwicklung mehrerer Sitzungen	✓	✓	✓
Unterstützung mehrerer Bildschirme	✓	✓	✓
Dateimanager während Sitzungen	✓	✓	✓
Dateiübertragung	✓	✓	✓
Systemdiagnose	✓	✓	✓
Sitzungsverlauf und Notizen	✓		✓
Zusammenarbeit mehrerer Techniker:innen	✓		✓
Übergeben von Sitzungen	✓		✓
Ausblenden des Bildschirms	✓	✓	
Tonübertragung vom Remotecomputer	✓	✓	
Remotedrucken (PC/Mac)		✓	
Chat während der Sitzung	✓		✓
Skriptausführung während der Sitzung			✓
Mehrsprachiger Support in Echtzeit			✓
Bildschirmfreigabe durch Techniker:innen	✓		✓
VoIP	✓		
Verbindungsmethoden für Geräte/ Sitzungen			
Remotezugang	✓	✓	✓
LAN-interne Verbindungen		✓	✓
Wake-on-LAN		✓	
Verbindungsherstellung über PIN-Code, Link oder E-Mail	✓		✓
Von Benutzer:innen initiiertes Chat			✓
Calling Card			✓
Helpline-Verbindungsmethode	✓		
Live-Support-Formular oder Links für Webseite	✓		✓
Messaging-App	✓		

Administration	Resolve	Central	Rescue
Auditing und Berichterstattung	✓	✓	✓
Benutzerverwaltung und -monitoring (Hinzufügen, Entfernen, Sperren oder Wechseln von Benutzer:innen)		✓	
Monitoring aktiver Sitzungen im Command Center			✓
Individuelle Anpassung und Branding			✓
Umfragen zur Sitzungsbewertung			✓
Architektur/Sicherheit			
256-Bit-AES-Verschlüsselung	✓	✓	✓
TLS 1.2 (Transport Layer Security)	✓	✓	✓
Passwortrichtlinie		✓	✓
Zwei-Faktor-Authentifizierung	✓	✓	✓
Single Sign-On (SSO)	✓	✓	✓
Rollenbasierte Admin-Berechtigungen für Konto, Admins und Techniker:innen			✓
Active-Directory-Synchronisation (AD-Synchronisation)	✓		✓
Optionen für die Datenaufbewahrung (einschl. Chatdaten)			✓
Speicherung im Rechenzentrum (EU, USA)	✓		✓
IP-Beschränkungen oder -Überprüfung			✓
Sicherheitsfunktionen der Enterprise-Klasse			✓
Option zum Akzeptieren der Nutzungsbedingungen			✓
Rollen-/Technikerbasierte Zugriffssteuerung (RBAC)	✓		✓
Identitätsbasierte Zugriffskontrollen nach dem Zero- Trust-Prinzip	✓		
Erweiterte Funktionen/Integrationen			
APIs	✓	✓	✓
MS-Teams-Integration	✓		Demnächst verfügbar
Zendesk-Integration	✓		✓
ServiceNow-Integration	Demnächst verfügbar		✓
Salesforce-Integration	Demnächst verfügbar		✓
Integrationen in weitere CRM- und Ticketsysteme			✓
SDK für mobile Apps			✓
1 TB Speicherplatz für Dateien		✓	
VPNs (Hamachi)		✓	

Helpdesk	Resolve	Central	Rescue
Ticketing-Portal für Benutzer:innen	✓		
Ticketing-Portal für Techniker:innen	✓		
Interaktives Ticketing (MS-Teams-Integration)	✓		
In Tickets integrierter sofortiger Remotesupport	✓		
Benutzerdefinierte E-Mail-Adresse für Helpdesk-Service	✓		
Helpdesk-Berichterstattung	✓		
Tickets über mobile App	✓		
Verlauf von Remotesupport-Sitzungen	✓		
Tickets per E-Mail	✓		
Benutzerdefinierte Workflows	✓		
Unbegrenzte Anzahl Helpdesk-Services (z. B. IT-Helpdesk, HR-Helpdesk, Helpdesk Finanzabteilung)	✓		

Kontaktieren Sie uns direkt:
 Marcel Gerstle | +49 7132 981 3120 | marcel.gerstle@bechtle.com

