

FERNSUPPORT DER ENTERPRISE-KLASSE FÜR EINE NAHTLOSE FEHLERBEHEBUNG



Leistungsstarke Fernsupportfunktionen, lückenlose Sicherheit und vielfältige Anpassungsmöglichkeiten: Rescue hat alles, was große Unternehmen für die schnelle und reibungslosen Unterstützung ihrer Kunden und Angestellten brauchen.

Einfach zu verwenden

Bieten Sie schnell und unkompliziert Ad-hoc-Support. In Sekundenschnelle stellen Sie eine Verbindung zu anderen Geräten her. Alles, was Sie zur Fehlerbehebung benötigen, haben Sie direkt parat.

Rundum abgesichert

Rescue bietet lückenlose Sicherheit: Dank TLS 1.2 (Transport Layer Security) und 256-Bit-AES-Verschlüsselung, die u. a. auch von Regierungen eingesetzt wird, sind Verbindungen mit dem Tool absolut sicher. Die Zweifaktor-Authentifizierung macht den Diebstahl von Zugangsdaten quasi unmöglich.

Einfach zu verwalten

Techniker und Gruppen erstellen und zuweisen, Techniker in Echtzeit überwachen und anhand von Kennzahlen Produktivitätsprobleme umgehend beheben: All dies erledigen Sie zentral in den Admin- und Verwaltungstools von Rescue.

Speziell gemacht für:



Organisationen mit anspruchsvollen Anforderungen und Abläufen



Organisationen für Kundenservice und Support



Helpdesks großer Unternehmen

Auf einen Blick:

- Einfach bereitzustellen
- Fernsupport vom Desktop und Mobilgerät aus
- Anpassbare Oberfläche
- Erweiterte Admin-Möglichkeiten
- Integrationen und APIs
- Lokalisierter Support
- 99,9 % Verfügbarkeit

EINFACHE UND SCHNELLE FEHLERBEHEBUNG

Plattformübergreifender Support

Leisten Sie umgehend Support für beliebige Mobilgeräte oder Computer (PC, Mac, iOS und Android).

Schneller Verbindungsaufbau

Kunden oder Techniker können unkompliziert eine Remote-Sitzung aufbauen. Rescue bietet dafür mehrere Verbindungsmethoden an.

Integrationen und APIs

Durch vorkonfigurierte kostenlose Integrationen mit führenden Ticketing- und CRM-Systemen wie ServiceNow und Salesforce schaffen Sie nahtlose Abläufe. Über offene APIs können Sie Rescue in jedes System und jeden Prozess integrieren.

Support für mobile Endgeräte

Techniker können schnell Systeminformationen abrufen, Android-Geräte aus der Ferne steuern und während des Supports Konfigurationen auf das Benutzergerät übertragen. Rescue lässt sich auch in Ihre iOS- oder Android-Apps integrieren. Dann können Ihre Kunden noch schneller und einfacher Hilfe bei Ihnen anfordern.

Zugriff im Hintergrund

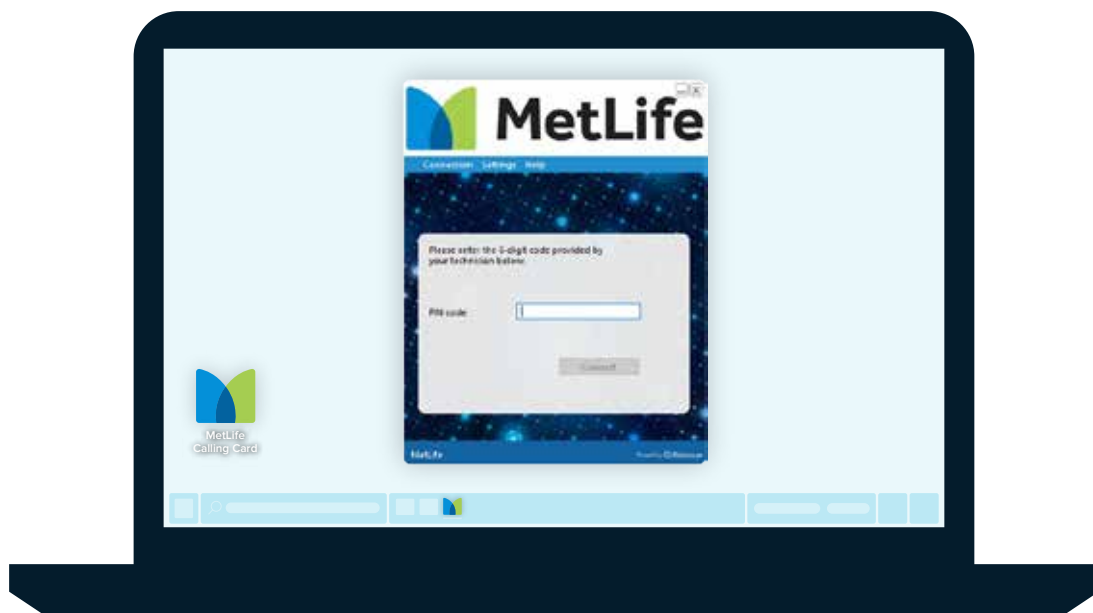
Mit Funktionen für den Abruf von Systeminformationen, die Skripterstellung und den unbeaufsichtigten Zugriff können Techniker schnell Probleme ermitteln und beheben, ohne Anwender bei ihren Tätigkeiten zu stören.

Übertragung des Kamerabildes

Über die Kamera ihres iOS- oder Android-Mobilgeräts können Hilfesuchende Technikern remote einen Blick auf jedes physische Gerät gewähren.

Individuelle Anpassung und Branding

Verbindungsmethoden, Chat und In-App-Support: Fast alle Funktionen der Rescue-Oberfläche lassen sich nach Ihren Erfordernissen anpassen und branden.



Über die Rescue Calling Card, eine Desktop-Verknüpfung, erreichen Hilfesuchende mit einem Klick Ihren Support.

Desktop-Symbol, Text, Logo, Bild und Farben können Sie nach Belieben anpassen.

SICHERHEIT OHNE KOMPROMISSE

Berechtigungs-basierte Sicherheit

Um ganz sicher zu gehen, können Sie Anwender zu jeder Rescue-Funktion zustimmen lassen. Sie können außerdem benutzerdefinierte Geschäftsbedingungen erstellen, die vor Sitzungsbeginn akzeptiert werden müssen.

Zweistufige Verifizierung

Mit der LastPass-Authenticator-App können Sie die Rescue-Anmeldung noch sicherer machen. Schützen Sie Ihre Konten mit zeitbasierten Codes oder einer einfachen Aufforderung auf dem Smartphone, die per Fingertipp bestätigt wird.

SSO (Single Sign-On)

Techniker können sich mit derselben Identität, die sie auch für andere Unternehmensanwendungen verwenden, sicher bei Rescue anmelden. Dies spart ihnen Zeit und Frust.

Eingeschränkter IP-Zugriff

Legen Sie fest, dass Ihre Techniker sich nur innerhalb Ihres Netzwerks oder von einer genehmigten Liste von IP-Bereichen aus bei Rescue anmelden können.

Paket mit eingeschränktem Zugriff

Sorgen Sie dafür, dass Ihr interner Support intern bleibt: Beschränken Sie den Zugriff auf Geräte innerhalb eines bestimmten IP-Bereichs oder sorgen Sie dafür, dass Mitarbeiter in einem bestimmten IP-Bereich Support nur von Ihren Technikern erhalten können.

Validierung mit Firmen-PIN

Verhindern Sie unbefugten Zugriff, indem Sie dafür sorgen, dass außerhalb Ihres Kontos erzeugte PIN-Codes auf Ihrer Supportseite nicht funktionieren. Sie können Ihre PIN-Codes auch so sperren, dass sie nur auf einer genehmigten Seite akzeptiert werden.

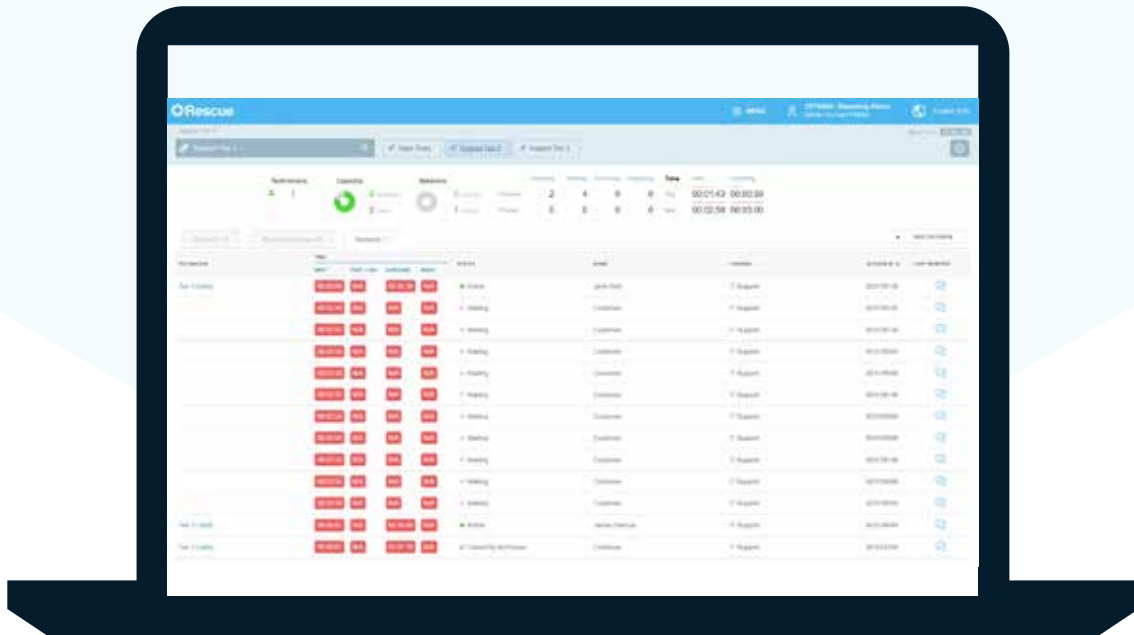
Domain-Validierung

Lassen Sie Ihre Anwender die Verbindung über ein Gateway mit validierter Unternehmens-ID herstellen, damit böswillige Akteure praktisch keine Möglichkeit haben, sich mit ihnen zu verbinden.

Eingeschränkter Domänenzugriff

Nutzen Sie eine dezidiert geprüfte Rescue-URL und unterbinden Sie den Datenverkehr mit öffentlichen, allgemein zugänglichen Rescue-Domänen.





Im Überwachungscenter von Rescue können Sie die Technikerproduktivität in Echtzeit und den aktuellen Status von Live-Sitzungen einsehen. So sind Sie jederzeit im Bilde.

ZUVERLÄSSIG UND EINFACH ZU VERWALTEN

Überwachungscenter

Erfassen und werten Sie Leistungsdaten aus, um Nutzungsmuster zu erkennen, die Ressourcenverteilung zu optimieren und Problembereiche in Ihrer Organisation zu identifizieren. Mit Daten zur Performance können Sie Techniker überwachen und coachen.

Azure Active Directory

Synchronisieren Sie Ihre Benutzer automatisch, damit Sie Aufgaben nicht doppelt ausführen und die Benutzer nicht in mehreren Systemen verwalten müssen.

Massenupload von Benutzern

Administratoren ohne Active Directory können mit wenigen Klicks hunderte neue Techniker auf einmal erstellen.

Detaillierte Steuerung und Einsicht

Erstellen Sie Administratoren und Techniker und weisen Sie diese bestimmten Gruppen zu. Legen Sie ihre Berechtigungen detailgenau fest und überwachen Sie Techniker während einer Sitzung in Echtzeit.

Berichte

Zeichnen Sie jede Sitzung zu Audit- und Compliance-Zwecken auf, exportieren Sie alle Sitzungsdaten an eine beliebige URL und verschaffen Sie sich durch Erstellung von Berichten vollen Einblick.

Rescue macht nahtlosen Support einfach.



Software für die flexible Arbeitswelt

Verbinden und unterstützen Sie Ihre Arbeitskräfte und Kunden von überall, auf jede Weise und auf jedem Gerät.



VIP-Support

Mit dediziertem Supportteam und maßgeschneiderten Onboarding- und Interaktionsoptionen.

(Als Add-on erhältlich.)



Onboarding und Schulungen

Integriert im Produkt und on-demand.



Integrationen

Unsere Integrationen mit Partnern wie ServiceNow, Salesforce und Microsoft und ein globales Channel-Partnernetzwerk erleichtern Ihnen das Leben.



Kostenloser Kundensupport rund um die Uhr

Der Support ist über Live-Chat, E-Mail, Wissenszentren und telefonisch möglich.



Rescue, von GoTo.
Fernsupport leicht gemacht.

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

BECHTLE