

## Datenblatt zu LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue ist eine webbasierte Komplettlösung für den Fernsupport, die berechtigungsbasierten On-Demand-Fernzugriff auf PCs, Macs und mobile Geräte ermöglicht. Helpdesks, Contact-Center und Anbieter von IT-Dienstleistungen setzen Rescue dazu ein, IT-Probleme schneller und effizienter zu lösen, was in weiterer Folge die Kundenzufriedenheit steigert und die Supportkosten senkt.

Dank Rescues zum Patent angemeldeter Punkt-zu-Punkt-Verbindungstechnologie kann in Sekundenschnelle und ohne vorinstallierte Software eine Verbindung zum entfernten Gerät hergestellt werden. Computer und Smartphones lassen sich per Fernzugriff von überall auf der Welt in Echtzeit bedienen. Selbst Firewalls von Unternehmen sind kein Problem, und es ist nicht erforderlich, dass früher schon einmal eine Verbindung zum betreffenden Gerät hergestellt wurde. Es muss allerdings die Genehmigung des Endbenutzers eingeholt werden. Das Ergebnis: eine sichere On-Demand-Lösung, die es Supportanbietern ermöglicht, mehr IT-Probleme schneller zu lösen. So werden die Gesamtkosten für den Support gesenkt und die Servicelevels gesteigert.

### Schnellere Problemlösung für effizientere Helpdesks und Contact-Center

Rescue ist viel mehr als eine reine Fernsteuerungslösung – es wurde speziell für IT-Supportexperten entwickelt. Die Software enthält Tools für Supporttechniker wie auch Manager, was die Produktivität der Techniker steigert und die Kosten von Supportleistungen senkt. Die Technikerkonsole von LogMeIn Rescue ist eine webbasierte Benutzeroberfläche, über welche Techniker schnell auf Supportanfragen reagieren, auf Supporttools zugreifen und Verbindungen zu entfernten Geräten herstellen können. Das Administrations-Center von LogMeIn Rescue bietet Leitern von Supportabteilungen zahlreiche Möglichkeiten, die Aktivitäten ihres Helpdesks zu überwachen, die Mitarbeiter zu schulen und Kundenzufriedenheitswerte zu analysieren.

Die äußerst intuitiv gestaltete Benutzeroberfläche der Technikerkonsole ermöglicht es Technikern, eine unbegrenzte Anzahl an Support- und Chatsitzungen in einem einzigen Fenster abzuwickeln. Mithilfe von Registerkarten können die Techniker problemlos zwischen bis zu zehn aktiven Sitzungen wechseln. Für einen besseren Überblick lassen sich die Fenster mit den Fernsteuerungssitzungen außerdem loslösen – dies ist unbedingt notwendig, wenn auf mehreren Monitoren gleichzeitig gearbeitet wird. Funktionen wie Instant Chat, das Dashboard mit PC-Systeminformationen und die Technikerkollaboration beschleunigen die Problemerkennung und -lösung, sodass die für die Abwicklung von Supportanfragen benötigte Zeit verkürzt wird. Dank der Gerätekonfiguration per Fernzugriff, der Ausführung von Skripten und der Gerätehistorie können Techniker mehr Probleme aus der Ferne lösen, was die Anzahl teurer Geräterücksendungen verringert und gleichzeitig dafür sorgt, dass weniger Probleme an den kostspieligeren Level 2- und Level 3-Support weitergereicht werden

### Hauptvorteile

- **Höhere Problemlösungsrate bei der ersten Kontaktaufnahme.** Dank der gleichzeitigen Abwicklung mehrerer Sitzungen, Instant Chat, Technikerkollaboration und anderer Funktionen müssen weniger Probleme an den Level-2-Support weitergereicht werden, sondern können stattdessen schon bei der ersten Kontaktaufnahme gelöst werden.
- **Kürzere durchschnittliche Bearbeitungszeiten.** Funktionen wie das Dashboard mit Systeminformationen, Kollaborations- und Berichterstellungstools beschleunigen die Problemerkennung und -lösung.
- **Weniger kostspielige Geräterücksendungen.** Mit Hilfe von Skriptausführung, Gerätehistorie und Gerätekonfiguration per Fernzugriff können Techniker eine größere Anzahl von Problemen aus der Ferne lösen und unnötige Rücksendungen vermeiden.
- **Verbesserte Produktivität der Techniker.** Dank der gleichzeitigen Abwicklung mehrerer Sitzungen, Instant Chat und Fernsteuerung können Techniker mehr Probleme in weniger Zeit beheben.
- **Verbesserte Produktivität der Mitarbeiter.** Wenn weniger Geräte zurückgesendet und mehr Probleme per Fernzugriff gelöst werden, können Ihre Mitarbeiter ungestörter arbeiten.
- **Geringere Supportkosten.** Erweiterte Supportoptionen wie die Unterstützung für mobile Geräte und der unbeaufsichtigte Zugriff ermöglichen es Ihnen, mehr Probleme per Fernzugriff zu beheben.
- **Höhere Kundentreue.** Sie bieten einen reaktionsschnellen Service und können dynamische Kundenbefragungen nutzen, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu analysieren und diese gegebenenfalls durch geeignete Maßnahmen zu steigern.
- **Mehr Präsenz für Ihre Marke.** Mit dem benutzerdefinierten Calling-Card-Applet können Sie Ihren Firmenauftritt verbessern.

müssen. Für jedes Gerät lassen sich Notizen und der Sitzungsverlauf speichern, sodass die Techniker sofort über frühere Probleme Bescheid wissen, die möglicherweise Einfluss auf die aktuelle Supportsituation haben.

Darüber hinaus hilft Rescue Leitern von Supportabteilungen, ihre Supportteams und -prozesse effektiver zu leiten und zu gestalten. Das Administrations-Center von LogMeIn Rescue enthält Tools, mit denen die Helpdesk-Manager Rescue an die spezifischen Bedürfnisse ihrer Supportorganisation anpassen können. Über die einfache Online-Benutzeroberfläche lassen sich Berechtigungen für Administratoren und Technikergruppen erstellen und zuweisen. Außerdem sind Funktionen wie Technikerüberwachung, Befragungen zur Kundenzufriedenheit, konfigurierbare Sitzungswarteschlangen und die automatische Weiterleitung von Supportanfragen verfügbar. Manager können nicht nur die Fernsupportprozesse in ihrer Supportorganisation von einem zentralen Ort aus verwalten, sondern auch Berichte erstellen, die ihnen die nötigen Einblicke und Informationen liefern, um die Produktivität ihrer Techniker sowie die Kundenzufriedenheit zu überwachen und zu beurteilen.

Ob Sie einen firmeninternen Helpdesk führen, Technologieanbieter sind oder als Service-Provider ein Contact-Center für Kunden betreiben, Ihre Dienstleistungsorganisation ist eine wichtige Schnittstelle, die direkte Auswirkungen auf die Rentabilität, die Kundenzufriedenheit und die Produktivität der Endbenutzer hat. Der Fernsupport mit LogMeIn Rescue passt perfekt in das Gesamtziel vieler Helpdesks und Contact-Center: bestmöglichen Support leisten und dabei so effizient wie möglich arbeiten.

## Fernsupport: Einfach zu handhaben für Techniker und Kunden

Einer der überzeugendsten Vorteile von LogMeIn Rescue – insbesondere im Vergleich zu einfacheren, oft veralteten Fernsteuerungstools – besteht in der Einfachheit und Flexibilität des Verbindungsaufbaus. Rescue unterstützt eine Reihe verschiedener Verbindungsmethoden, mit denen Endbenutzer ganz einfach Support anfordern können. Über den webbasierten Instant Chat können Endbenutzer mit einem Techniker Kontakt aufnehmen und Unterstützung erhalten, ohne dass eine Fernsteuerungssitzung gestartet wird. Diese Methode ist nicht nur einfach für die Endbenutzer, sondern ermöglicht es Technikern auch, mehrere Instant-Chat-Sitzungen gleichzeitig auszuführen und so mehr Kunden zu betreuen. Während der Chatsitzung kann der Endbenutzer jederzeit Fernsupport anfordern und dem Techniker vorübergehend Zugriff auf sein Gerät gewähren.

Die Calling Card von Rescue ist ein mit einem benutzerdefinierten Logo versehenes Symbol, das auf dem Desktop von Ferncomputern platziert wird. Der Endbenutzer muss nur darauf klicken, um Support anzufordern – der zuständige Techniker erhält problemlos Zugriff auf das Gerät, und kann sich so mehr Wiederholungsaufträge sichern.

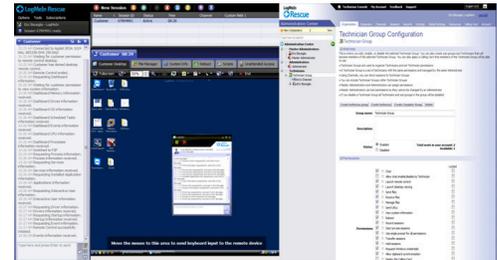
Alternativ dazu können Sie über benutzerdefinierte Supportkanäle Supportlinks in Ihre Webseite integrieren, über die Endbenutzer Hilfe anfordern können und automatisch an den am besten geeigneten Supportmitarbeiter weitergeleitet werden. Beim Start einer Fernsupportsituation wird der Endbenutzer aufgefordert, ein kleines Applet herunterzuladen, damit eine Verbindung zum Supporttechniker hergestellt werden kann. Wenn der Instant Chat aktiviert ist, können sich Endbenutzer vor dem Herunterladen des Applets mit den Supporttechnikern unterhalten.

- **Effizienterer Helpdesk.** Detaillierte Verwaltung und Überwachung von Administrator- und Technikergruppen, Berechtigungen und Sitzungswarteschlangen.

- **Sicherer Fernsupport.** Der Zugriff wird durch eine 256-Bit-SSL-Verschlüsselung gesichert und erfordert eine Genehmigung; nach der Sitzung werden die Zugriffsrechte automatisch aufgehoben.

Für Techniker

Für Manager



Die Technikerkonsole und das Administrations-Center von LogMeIn Rescue bieten Technikern und Managern eine benutzerfreundliche Komplettlösung für den Fernsupport.

**Im Durchschnitt müssen Kunden 2,3 Mal bei einem Unternehmen anrufen, bis ihr Problem gelöst ist. Mit der zweiten Kontaktaufnahme sinkt die zukünftige Kaufabsicht von 76 % auf 55 %.**with the second contact.

Auf mobilen Geräten lässt sich eine Support Sitzung wahlweise über ein zuvor an das Gerät gesendetes und installiertes Applet, einen Web-Link oder eine SMS starten.

Nach dem Verbindungsaufbau übermittelt Rescue dem Supporttechniker eine Schnappschussansicht der Systeminformationen, sodass dieser den Systemzustand des entfernten Geräts leicht überprüfen kann. Daraufhin kann der Techniker den Endbenutzer um Berechtigung bitten, sein Gerät fernzusteuern. Eine Reihe leistungsstarker Tools bietet alle nötigen Ressourcen, um Probleme von Endbenutzern schnell zu lösen – darunter Ausführung von Skripten, Neustart per Fernzugriff, Anmeldung als Administrator, Dateiübertragung, URL-Push, Whiteboard und Chat. Nach Beendigung der Support Sitzung wird das kleine Kunden-Applet automatisch vom Computer des Endkunden entfernt.

support technician. If enabled, instant chat allows end users to chat with support technicians before downloading the applet. On mobile devices, end users can initiate a remote session from a pre-deployed applet on their device, a web site link, or an SMS text message.

Once connected, Rescue provides the support technician with a snapshot view of remote system information, so the technician can easily spot-check system health and status. The technician can then request the ability to remotely control the end users device. A robust set of incident resolution tools provide important resources needed to address end user issues quickly, including Script Deployment, Remote Reboot, Login as Administrator, File Transfer, URL Push, White Board and Chat. At the end of a support session, the lightweight customer applet will automatically unload from the end users computer.

## Schlüsselfunktionen

### Supporttools für Techniker

Bieten Sie Ihren Supportmitarbeitern einfache und sichere Methoden, um Support für PCs, Macs und Smartphones zu leisten und eine größere Anzahl von Problemen schneller zu beheben.

- **Simulation mobiler Geräte:** Rescue simuliert den Bildschirm und die Tastatur des mobilen Geräts auf dem Computer des Technikers.
- **Ferndiagnose:** Eine Schnappschussansicht der Systeminformationen auf einem übersichtlichen Dashboard bietet Einblick in Prozesse, Dienste und Anwendungen. Bei Smartphones werden Systeminformationen wie Speicher, Akkustand und Softwareversion angezeigt.
- **Dateiübertragung per Drag-and-Drop:** Dank dem zweiteiligen Bildschirm können Sie mit der Drag-and-Drop-Funktion mehrere Dateien und Ordner gleichzeitig übertragen.
- **Neustart und Verbindungswiederherstellung:** Um Support Sitzungen reibungslos durchzuführen, ist es möglich, gegebenenfalls auch unbeaufsichtigte Kundensysteme neu zu starten und die Verbindung

wiederherzustellen. Verbindungsaufbau zu Systemen ist auch im „sicheren Modus“ möglich.

- **Sitzungsübertragung und Kollaboration:** Techniker können Sitzungen mit den dazugehörigen Notizen und Chatnachrichten an andere Techniker übertragen oder in einer Kollaborationssitzung ein Problem gemeinsam lösen.
- **Unbeaufsichtigter Support:** Die Anmeldung bei unbeaufsichtigten Geräten erfolgt mittels automatisch von den Endbenutzern erfassten Zugangsdaten oder Administrator Zugangsdaten. LAN-interne Verbindungen ermöglichen es Ihnen, mit einem Klick auf Geräte im lokalen Netzwerk zuzugreifen.
- **Anmeldung als Administrator:** Das Rescue-Applet lässt sich als Windows-Systemdienst bzw. Mac-OS-X-Daemon ausführen, um Fernzugriff mit Administratorrechten zu erhalten.
- **Verlauf von Support Sitzungen:** Sie können Notizen für künftige Support Sitzungen speichern und Verlaufsdaten früherer Sitzungen abrufen.

### Tools für Manager

Leiter von Supportabteilungen erhalten Zugang zu benutzerfreundlichen Schulungstools und Einblick in die Supportvorgänge, damit sie einen produktiven und kostengünstigen Helpdesk aufbauen können, dessen Schwerpunkte Kundenzufriedenheit und gute Ergebnisse sind.

- **Techniker- und Administratorverwaltung:** Sie können Administratoren, Techniker und Technikergruppen erstellen und Berechtigungen detailgenau zuweisen. Administratoren und Techniker lassen sich in Gruppen einteilen.
- **Vordefinierte Supportkanäle:** Sie haben die Möglichkeit, Supportkanäle für bestimmte Anfragen oder Dringlichkeitsstufen vorzudefinieren und diese bestimmten Technikergruppen zuzuweisen.
- **Aufzeichnung von Support Sitzungen:** Sitzungen können entweder als automatische oder vom Techniker aktivierte Bildschirmaufnahmen aufgezeichnet werden.
- **Technikerüberwachung:** Abteilungsleiter können Sitzungen, einschließlich des gesamten Desktops eines Technikers, in Echtzeit mitverfolgen.
- **Berichte zu Technikeraktivitäten und Kundenzufriedenheit:** Es können sowohl statistische Berichte über die Leistung Ihrer Techniker als auch Berichte zur Kundenzufriedenheit erstellt werden. Sie können Ihre eigenen Fragen formulieren und in benutzerdefinierte Kundenbefragungen integrieren, die im Anschluss an Sitzungen durchgeführt werden. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, selbst gehostete Befragungen sowie Befragungen von Drittanbietern zu verwenden.

## Individuelle Anpassung



Mit Rescue können Sie erstklassigen Fernsupport leisten, der genau auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden zugeschnitten ist und zur weiteren Etablierung Ihrer Dienstleistungsmarke beiträgt.

- Calling-Card-Desktopsymbol: Ein benutzerfreundliches Desktop-Symbol für den Schnellzugriff, das Sie mit einem Klick und ohne Download auf dem Desktop von Ferncomputern installieren können. Die Calling Card kann mit Ihrem Unternehmenslogo und dynamischen Inhalten versehen werden, um Ihre Kunden auf spezielle Dienstleistungen oder Werbekampagnen aufmerksam zu machen.
- Benutzerdefinierte Supportkanäle: Sie können Supportlinks in Ihre Webseite integrieren und je nach Thema, Komplexität usw. bis zu zehn verschiedene Supportkanäle erstellen, über die Kunden an bestimmte Techniker oder Technikergruppen weitergeleitet werden.
- Benutzerdefiniertes Chatfenster: Ihr Firmenname und Ihr Logo lassen sich in das Kunden-Chat-Applet integrieren.
- Integration einer PIN-Code-Webseite: Sie können das Formular zur PIN-Code-Eingabe direkt in die Webseite oder die Supportseiten Ihres Unternehmens integrieren (oder [www.LogMeIn123.com](http://www.LogMeIn123.com) bzw. [www.RescueMobile.com](http://www.RescueMobile.com) verwenden).
- Integration von Helpdesk-Software: Zur Optimierung Ihrer IT-Prozesse im Fernsupport lassen sich Helpdesk-Softwarelösungen anderer Anbieter wie etwa [SalesForce.com](http://SalesForce.com), [Zendesk](http://Zendesk.com), [Autotask](http://Autotask.com) und [ConnectWise](http://ConnectWise.com) problemlos an LogMeIn Rescue anbinden. Über Rescues Programmierschnittstelle (API) können Daten zwischen Rescue und anderen CRM- und Ticketing-Lösungen ausgetauscht werden.

## Systemanforderungen

### Geräte, für die Fernsupport geleistet wird:

- Windows 7, Vista, XP & Server 2003 & Server 2008 (alle einschließlich 64-Bit-Versionen), Windows 98, ME und 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard) und 10.6 (Snow Leopard)
- Breitband-Internetzugang (T1, Kabelmodem, ISDN oder DSL)

### Computer, von denen aus Support geleistet wird:

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 oder Server 2008 (alle einschließlich 64-Bit-Versionen), Windows 2000
- Internet Explorer oder Firefox
- Breitband-Internetzugang (T1, Kabelmodem, ISDN oder DSL)

### Mobile Geräte, für die Support geleistet wird:

- Windows Mobile 5 & 6, 6.1, 6.5
- Symbian OS v9.0 und höher (UIQ), Symbian OS v7.0 und höher (S60)
- BlackBerry OS v4.2.2 und höher
- Android v1.6 und höher (erfordert Vorinstallation des Rescue-Applets)
- Apple iOS v2.0 und höher (nur Konfiguration und Diagnose per Fernzugriff)

## Über LogMeIn, Inc.

Nutzer auf der ganzen Welt vertrauen LogMeIn-Lösungen für Fernsteuerung, Dateifreigabe, Systemverwaltung, Datensicherung, geschäftliche Zusammenarbeit sowie den On-Demand-Support für PCs, Server, Macs, Smartphones und andere internetfähige Geräte. Unsere preisgekrönten Lösungen können ganz einfach über jeden beliebigen Webbrowser mit Internetverbindung ausprobiert, gekauft und installiert werden. Weltweit sind mehr als 100 Millionen Geräte mit einem LogMeIn-Dienst verbunden. LogMeIn wurde 2003 gegründet. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich außerhalb von Boston im US-Bundesstaat Massachusetts. Ferner verfügt LogMeIn über einen europäischen Geschäftssitz in Amsterdam (Niederlande), eine für den Asien-Pazifik-Raum verantwortliche Niederlassung in Sydney (Australien) sowie Development Center in Budapest und Szeged (Ungarn).