

Fiche technique LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue est une solution d'assistance à distance complète par Internet qui fournit un accès à la demande et sur autorisation aux PC, Mac et appareils mobiles distants. Les services d'assistance, les centres d'appels et les fournisseurs de services informatiques utilisent Rescue pour obtenir une résolution d'incidents plus rapide et efficace, qui entraîne une augmentation de la satisfaction client et une diminution des coûts d'assistance.

La technologie point à point en instance de brevet de Rescue permet des connexions ultrarapides aux appareils distants, sans installation logicielle préalable. Les utilisateurs peuvent contrôler ordinateurs et Smartphones à distance et en temps réel, où qu'ils soient dans le monde. Rescue négocie facilement les pare-feu d'entreprise et aucun lien préalable avec l'appareil distant n'est requis. L'utilisateur distant doit néanmoins autoriser la connexion. Le résultat est une solution sécurisée et à la demande qui confère aux services d'assistance la capacité de traiter davantage d'incidents en moins de temps, qui diminue les frais liés à l'assistance, tout en offrant un niveau de service plus élevé.

Résolution plus rapide des incidents et amélioration de l'efficacité des services d'assistance et centres d'appels

Rescue propose davantage que le contrôle à distance. Il est conçu sur mesure pour les professionnels de l'assistance. Doté d'outils pour les techniciens comme pour les responsables, Rescue améliore la productivité des techniciens et diminue les coûts liés à l'assistance. La console d'assistance de LogMeIn Rescue est une interface Web utilisée par les techniciens pour réagir rapidement aux demandes d'assistance, accéder aux outils d'assistance et se connecter aux appareils distants. Le centre d'administration LogMeIn Rescue dote les responsables d'outils performants pour suivre les opérations d'assistance, former les équipes et analyser le taux de satisfaction client.

La console d'assistance est une interface utilisateur intuitive qui permet aux techniciens de gérer un nombre illimité de sessions d'assistance et de chat dans une même fenêtre. L'interface à base d'onglets permet aux techniciens de basculer aisément entre dix sessions actives, et même de « détacher » des fenêtres de sessions de contrôle à distance pour organiser leur espace de travail, ce qui est particulièrement utile pour les configurations à plusieurs moniteurs. Les fonctionnalités comme Instant Chat, les tableaux de bord d'informations système et la collaboration de techniciens accélèrent l'identification et la résolution des problèmes, pour une diminution des temps de traitement. La configuration à distance des appareils, le déploiement de scripts et l'historique par appareil, aident les techniciens à résoudre davantage de problèmes à distance, minimisant ainsi les retours d'appareils et les escalades vers une assistance de niveau deux

Avantages clés

- **Améliorez la résolution dès le premier appel.** Les fonctions de gestion de sessions multiples, Instant Chat, de collaboration de techniciens et d'autres aident à diminuer le nombre d'escalades vers l'assistance de niveau 2 et à résoudre davantage de problèmes dès le premier appel.
- **Diminuez le temps de traitement moyen.** Des outils de tableau de bord système, de collaboration et de reporting accélèrent l'identification et la résolution des problèmes.
- **Diminuez les retours si coûteux.** Des outils de diagnostic, les historiques d'appareils et la configuration à distance des appareils aident les techniciens à résoudre davantage de problèmes à distance et ainsi de diminuer les retours inutiles.
- **Améliorez la productivité des techniciens.** La gestion des sessions multiples, Instant Chat et le contrôle à distance permettent aux techniciens de résoudre davantage de problèmes plus rapidement.
- **Améliorez la productivité des employés.** Moins d'appareils retournés et plus de problèmes résolus sont synonymes d'employés plus productifs.
- **Diminuez les coûts d'assistance.** Réglez davantage de problèmes à distance grâce à davantage d'options d'assistance, dont l'assistance d'appareils mobiles et l'accès sans surveillance.
- **Fidélisez les clients.** Offrez un service réactif et des enquêtes client dynamiques afin d'analyser et d'améliorer le taux de satisfaction client.
- **Renforcez votre image de marque.** Opportunités d'intégration de marque renforcées avec l'Applet Calling Card.
- **Optimisez l'efficacité de votre service d'assistance.** Gestion précise des groupes d'administrateurs et de techniciens, des autorisations et des files d'attente de sessions.

ou trois, tous plus coûteux. L'enregistrement des notes et de l'historique lie les incidents aux appareils spécifiques, permettant aux techniciens d'obtenir une meilleure compréhension des problèmes passés pouvant influencer la session d'assistance en cours.

Rescue aide par ailleurs les responsables d'assistance à gérer leurs équipes et processus de manière plus efficace. Le centre d'administration LogMeln Rescue équipe les responsables de services d'assistance d'outils pour configurer Rescue en fonction des besoins particuliers de leur structure. Les responsables peuvent utiliser l'interface en ligne très simple pour créer et affecter les autorisations des groupes d'administrateurs et de techniciens. D'autres fonctionnalités sont proposées, dont la surveillance de techniciens, les enquêtes de satisfaction client, les files d'attente configurables et l'acheminement automatique des demandes d'assistance. Les responsables peuvent ainsi centraliser la gestion des procédures d'assistance à distance de leur service et créer des rapports qui fournissent les informations nécessaires pour suivre et évaluer la productivité des techniciens, et améliorer le taux de satisfaction des clients.

Que vous soyez un service d'assistance au service d'employés, ou un fournisseur de services ou de solutions techniques qui gère un centre d'appel pour un client, votre organisation est un point de contact essentiel qui affecte directement la rentabilité, la satisfaction client et la productivité des utilisateurs. L'assistance à distance avec LogMeln Rescue répond aux objectifs de la plupart des services d'assistance et centre d'appels : fournir la meilleure expérience d'assistance possible de la manière la plus efficace possible.

Assistance à distance facile à fournir et à accepter

L'une des caractéristiques les plus appréciées de LogMeln Rescue, surtout au regard de la génération précédente d'outils de contrôle à distance, est la nature pratique et souple des connexions. Rescue propose plusieurs méthodes de connexion qui simplifient les demandes d'assistance par les utilisateurs finaux. La messagerie instantanée par Internet permet aux utilisateurs de converser avec un technicien et ainsi de lancer le processus d'assistance sans recourir au contrôle à distance. Cette approche est simple pour l'utilisateur et permet aux techniciens de gérer davantage de clients à la fois. À tout moment lors d'une session de chat, l'utilisateur peut demander une assistance à distance et accorder un accès temporaire à leur appareil.

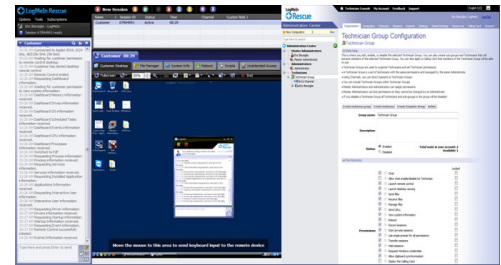
Avec la Calling Card de Rescue, vous pouvez déployer une icône aux couleurs de votre marque sur les ordinateurs distants et qui permet aux utilisateurs de demander une assistance en un clic, accordant ainsi l'accès au bon technicien, ce qui vous permet de fidéliser votre clientèle.

Par ailleurs, les canaux d'assistance personnalisés peuvent être intégrés à des liens d'assistance sur votre site Internet, permettant aux clients de demander de l'aide, et d'accéder au technicien d'assistance le plus à même de pouvoir les aider. Une fois qu'une session d'assistance à distance est initiée, l'utilisateur est invité à télécharger une petite applet qui permet la connexion au technicien d'assistance. La fonctionnalité

- **Assistance à distance sécurisée.** Chiffrement SSL sur 256 bits, accès sur autorisation, et suppression automatique des droits d'accès à la fin de la session.

Pour les techniciens

Pour les responsables



La console d'assistance et le centre d'administration de LogMeln Rescue offrent une expérience d'assistance intégrée et conviviale aux techniciens et responsables.

Les clients doivent appeler en moyenne 2,3 fois avant que leurs problèmes soient résolus, et leurs intentions d'achats futurs chutent de 76 % à 55 % avec le second contact.

Instant Chat permet le cas échéant à l'utilisateur de converser avec le technicien avant de télécharger l'applet. Sur les appareils mobiles, les utilisateurs peuvent initier une session de contrôle à distance à partir d'une applet déjà déployée sur leur appareil, d'un lien sur une page Web ou d'un SMS.

Une fois la connexion établie, Rescue fournit au technicien un aperçu instantané des informations système de l'appareil distant, afin d'évaluer rapidement l'état et le bon fonctionnement de celui-ci. Le technicien peut alors demander à prendre le contrôle à distance de l'appareil de l'utilisateur. Un ensemble fiable d'outils de résolution d'incidents vous offre les ressources nécessaires pour répondre rapidement aux problèmes de l'utilisateur, dont le déploiement de scripts, le redémarrage à distance, la connexion en tant qu'administrateur, le transfert de fichiers, l'envoi d'URL, un tableau blanc et une messagerie instantanée. À l'issue de la session d'assistance, l'applet client est automatiquement déchargée de l'ordinateur de l'utilisateur.

Fonctionnalités clés

Outils d'assistance pour techniciens

Donnez à vos agents d'assistance des moyens simples et sécurisés d'assister les PC, Mac et Smartphones et de résoudre les problèmes plus rapidement.

- **Simulation d'appareils mobiles** : Rescue simule l'écran et le clavier de l'appareil mobile sur l'ordinateur du technicien.
- **Diagnostic à distance** : obtenez des informations système en un coup d'œil par le biais d'un tableau de bord très clair qui offre un aperçu des processus, services et applications. Pour les Smartphones, visualisez des informations système comme la mémoire, la charge de la batterie et la version logicielle.
- **Transfert de fichiers par glisser-déposer** : déplacez plusieurs fichiers et dossiers par glisser-déposer à l'aide de l'option de transfert de fichier à deux volets.
- **Redémarrage et reconnexion** : redémarrage et reconnexion aux systèmes de l'utilisateur, même sans surveillance, pour des sessions d'assistance ininterrompues. Connexion au système même lorsqu'il est en « mode sans échec ».
- **Collaboration et transfert de sessions** : les techniciens peuvent transférer une session, avec notes et texte du chat, à d'autres techniciens, ou collaborer avec eux pour résoudre un problème collectivement.
- **Assistance sans surveillance** : récupérez automatiquement les identifiants de l'utilisateur final ou utilisez les identifiants d'administrateur pour accéder à un ordinateur lorsque personne n'est présent. La fonction Connexion sur réseau local fournit un accès en clic aux ordinateurs sur votre réseau local.

- **Connexion en tant qu'administrateur** : lancez l'applet Rescue en tant que service système Windows ou Daemon de Mac OS X pour bénéficier des droits d'administrateur sur un ordinateur distant.
- **Historique de sessions d'assistance** : prenez des notes en prévision de sessions ultérieures et affichez l'historique des sessions d'assistance précédentes.

Outils pour responsables

Les responsables de l'assistance ont accès à des outils de formation conviviaux et une capacité de surveillance des interactions, pour leur permettre de concevoir un service d'assistance productif et rentable tourné vers la satisfaction client et les résultats.

- **Gestion des administrateurs et techniciens** : créez des techniciens et administrateurs et des groupes de techniciens, et affectez-leur des autorisations détaillées. Affectation d'administrateurs et de techniciens à des groupes donnés.
- **Canaux d'assistance prédéfinis** : créez des canaux d'assistance prédéfinis pour les problèmes ou niveaux d'escalade précis, et affectez-les à des groupes de techniciens particuliers.
- **Enregistrement de sessions d'assistance** : enregistrement des sessions avec l'enregistrement d'écran obligatoire ou activé par le technicien.
- **Surveillance de techniciens** : les superviseurs peuvent surveiller les sessions en temps réel, dont l'écran entier du technicien.
- **Rapports sur la satisfaction des techniciens et des clients** : créez des rapports statistiques sur les clients et sur le taux de satisfaction des clients. Les enquêtes personnalisables de fin de session présentent les questions de votre choix, ou utilisez même des enquêtes auto-hébergées ou tierces.

Personnalisation

Personnalisez votre interface d'assistance à distance afin d'offrir une expérience utilisateur unique et d'améliorer votre image de marque.



- **Icône Calling Card sur le bureau** : Icône de bureau simple à utiliser et à un seul clic préconfigurée sur les ordinateurs distants pour offrir un accès aisé au service d'assistance. Personnalisez Calling Card aux couleurs de votre société et affichez du contenu dynamique pour promouvoir des services et des offres promotionnelles.
- **Canaux d'assistance personnalisés** : Intégrez des liens d'assistance à votre site Web et créez jusqu'à 10 canaux d'assistance distincts qui dirigent les clients vers différents techniciens ou groupes de techniciens.
- **Fenêtre de chat personnalisée** : Affichez le nom et le logo de votre entreprise dans l'applet de messagerie du client.

- **Intégration de code PIN dans une page Web :** Intégrez le formulaire de saisie de code PIN directement sur le site Web ou les pages d'assistance de votre société (ou utilisez www.LogMeIn123.com ou www.RescueMobile.com).
- **Intégration aux logiciels de service d'assistance :** Exploitez l'intégration en standard de Rescue avec des solutions de service d'assistance tierces, comme SalesForce.com, Autotask et ConnectWise, pour optimiser les procédures informatiques d'assistance à distance. Utilisez l'API de Rescue pour échanger des données entre Rescue et d'autres solutions de gestion de la relation client ou d'incidents.

Configuration requise

Sur les appareils distants que vous dépannez :

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 et Server 2008 (y compris les versions 64 bits) ; Windows 98, ME et 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard) et 10.6 (Snow Leopard)
- Connexion Internet haut débit (T1, modem câble, RNIS ou DSL)

Sur les ordinateurs locaux utilisés pour fournir une assistance :

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 or Server 2008 (y compris les versions 64 bits) ; Windows 2000
- Internet Explorer ou Firefox
- Connexion Internet haut débit (T1, modem câble, RNIS ou DSL)

Sur les appareils mobiles que vous dépannez :

- Windows Mobile 5 et 6, 6.1, 6.5
- Symbian OS v9.0 ou ultérieur (UIQ), Symbian OS v7.0 ou ultérieur (S60)
- BlackBerry OS v4.2.2 ou ultérieur
- Android v1.6 ou ultérieur
(exige le déploiement préalable de l'applet Rescue)
- Apple iOS v2.0 ou ultérieur
(diagnostic et configuration à distance seulement)

À propos de LogMeIn, Inc.

Les utilisateurs du monde entier utilisent les solutions LogMeIn pour le contrôle à distance, le partage de fichiers, la gestion des systèmes, la sauvegarde de données, la collaboration et l'assistance client à la demande sur PC, serveurs, ordinateurs Macintosh, Smartphones et autres appareils connectés. Nos solutions primées sont faciles à essayer, acheter et déployer à partir de tout navigateur Web connecté à Internet. Plus de 100 millions d'appareils dans le monde se sont connectés à un service LogMeIn. LogMeIn a été fondé en 2003, Son siège mondial est situé près de Boston dans le Massachusetts, le siège européen est à Amsterdam aux Pays-Bas, le siège Asie-Pacifique est à Sydney en Australie et les centres de développement sont à Budapest et Szeged en Hongrie.