

Datasheet su LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue è una soluzione completa di supporto remoto basata su internet per fornire accesso su richiesta e secondo autorizzazioni, a PC, Mac e dispositivi mobili remoti. Helpdesk, contact center e fornitori di servizi IT utilizzano Rescue per fornire una soluzione dei problemi più rapida e più efficiente, in grado di assicurare maggiori livelli di soddisfazione dei clienti e costi di supporto minori.

La tecnologia point-to-point (brevetto in corso di registrazione) di Rescue consente connessioni estremamente rapide ai dispositivi remoti senza la necessità di preinstallare alcun software. Gli utenti possono controllare in remoto i propri computer e smartphone in tempo reale, ovunque si trovino. Rescue supera facilmente i firewall aziendali e non necessita di alcuna relazione precedente con il dispositivo remoto, richiedendo invece l'autorizzazione da parte dell'utente finale. Il risultato è una soluzione su richiesta sicura, che consente alle organizzazioni di supporto di risolvere un maggior numero di problemi più rapidamente, riducendo i costi generali e fornendo livelli di servizio superiori.

Risolvere problemi rapidamente e centri di assistenza e contatto più efficienti

Rescue offre molto di più del semplice controllo remoto, ed è studiato appositamente per i professionisti del supporto. Grazie ai suoi strumenti destinati sia ai tecnici che ai responsabili del supporto, Rescue aumenta la produttività dei tecnici e riduce i costi della supporto fornito. La Console dei tecnici di LogMeIn Rescue è un'interfaccia basata sul Web che consente ai tecnici di rispondere rapidamente alle richieste di supporto, di accedere agli strumenti di supporto e di collegarsi ai dispositivi remoti. Il Centro amministrativo di LogMeIn Rescue offre ai supervisori potenti strumenti per il monitoraggio delle operazioni dell'helpdesk, la formazione del personale e l'analisi dei livelli di soddisfazione dei clienti.

La console dei tecnici è un'interfaccia utente intuitiva che permette ai tecnici di gestire un numero illimitato di sessioni di supporto e di chat in un'unica finestra. L'interfaccia a schede consente ai tecnici di passare agevolmente da una sessione all'altra, tra un massimo di dieci sessioni attive, e di aprire le sessioni di controllo remoto in nuove finestre per una migliore visualizzazione, caratteristica molto importante per chi utilizza più schermi. Funzioni quali l'Instant Chat, la dashboard delle informazioni sul sistema del PC e la collaborazione tecnici velocizzano l'identificazione e la risoluzione dei problemi, riducendo sensibilmente i tempi di gestione delle richieste di supporto. L'installazione remota di script, la configurazione a distanza e la cronologia dei dispositivi permettono ai tecnici di risolvere più problemi in remoto, riducendo le costose restituzioni dei dispositivi e minimizzando i passaggi a livelli più elevati e costosi di supporto. Le note e la cronologia delle

Vantaggi principali

- **Maggiori possibilità di risoluzione dei problemi alla prima chiamata.** Gestione multisessione, Instant chat, Collaborazione tecnici e altre funzionalità consentono di ridurre il passaggio al livello di supporto 2 e di risolvere più problemi alla prima chiamata.
- **Riduzione dei tempi medi di gestione delle richieste di supporto.** Dashboard delle informazioni sul sistema, strumenti di collaborazione e report velocizzano l'identificazione e la risoluzione dei problemi.
- **Riduzione delle costose restituzioni dei dispositivi.** L'installazione remota di script, gli strumenti diagnostici, la cronologia e la configurazione dei dispositivi in remoto permettono ai tecnici di risolvere più problemi a distanza, riducendo le restituzioni dei prodotti non necessarie.
- **Maggiore produttività dei tecnici.** Gestione multisessione, Instant Chat e controllo remoto consentono ai tecnici di risolvere più problemi in minor tempo.
- **Maggiore produttività dei dipendenti.** Con meno dispositivi resi e più problemi risolti in remoto, i dipendenti possono svolgere il proprio lavoro in modo più produttivo.
- **Riduzione dei costi di supporto.** Risoluzione in remoto di un maggior numero di problemi grazie all'ampliata gamma di opzioni di supporto, quali il supporto dei dispositivi mobili e l'accesso in assenza di operatore.
- **Migliore fidelizzazione dei clienti.** Offerta di un servizio di assistenza tempestivo e utilizzo di sondaggi clienti dinamici per analizzare e migliorare la soddisfazione dei clienti.
- **Rafforzamento del proprio marchio.** Maggiori opportunità di branding grazie all'applet Calling Card personalizzata.

sessioni collegano i problemi a computer specifici, offrendo ai tecnici una visione più completa dei problemi già segnalati, che potrebbero influire sulla sessione di supporto corrente.

Rescue aiuta anche i responsabili del supporto a gestire la propria squadra e i processi di supporto in maniera più efficiente. Il centro amministrativo di LogMeIn Rescue offre ai responsabili dei centri assistenza gli strumenti per configurare Rescue in base alle specifiche esigenze della loro organizzazione di supporto. Con una semplice interfaccia online, i responsabili possono creare ed assegnare autorizzazioni per amministratori e gruppi di tecnici. Sono poi disponibili altre utili funzioni, quali il monitoraggio dei tecnici, i sondaggi sulla soddisfazione dei clienti, le code di sessione personalizzabili e l'inoltro automatico delle richieste di supporto. I responsabili sono in grado di gestire centralmente i processi di supporto remoto della propria organizzazione e di creare analisi dettagliate che forniscono loro tutte le informazioni di cui hanno bisogno per monitorare e valutare la produttività dei tecnici e migliorare i livelli di soddisfazione dei clienti.

Centri di assistenza aziendali che forniscono supporto ai dipendenti, fornitori di tecnologie, fornitori di servizi con un contact center per i clienti: per tutte queste entità l'organizzazione del proprio servizio è un punto di contatto importante, che influisce direttamente sulla redditività, sulla soddisfazione dei clienti e sulla produttività dell'utente finale. Il supporto remoto di LogMeIn Rescue consente di raggiungere l'obiettivo generale di molti helpdesk e contact center, che è quello di offrire la massima qualità di supporto nel modo più efficiente possibile.

Supporto remoto facile da fornire e da accettare

Una delle caratteristiche che più colpiscono di LogMeIn Rescue, in particolare se si confronta con gli strumenti di controllo remoto tradizionali, è la sua comodità e flessibilità di connessione. Rescue offre svariati metodi di connessione, che semplificano la richiesta di supporto da parte dell'utente finale. La chat istantanea via internet consente agli utenti finali di chattare con un tecnico e di iniziare il processo di supporto senza dover avviare una sessione di controllo remoto. Questo approccio è semplice per gli utenti finali e consente ai tecnici di occuparsi di più clienti simultaneamente grazie al multitasking. In qualsiasi momento durante una sessione di chat, l'utente può chiedere al tecnico il supporto remoto concedendogli temporaneamente accesso al proprio dispositivo.

Con la Calling Card di Rescue è possibile installare a distanza nei computer remoti un'icona personalizzata con il proprio marchio, che verrà usata dagli utenti finali per richiedere supporto, assicurando facile accesso al tecnico più competente e favorendo la fidelizzazione dei clienti.

I canali di supporto personalizzati consentono invece di incorporare i link al supporto nel proprio sito web, consentendo ai clienti di chiedere aiuto e di essere automaticamente messi in contatti con il tecnico del supporto più competente per il problema in questione. Una volta avviata una sessione di supporto, all'utente finale viene chiesto di scaricare una piccola applet che consente la connessione al tecnico del

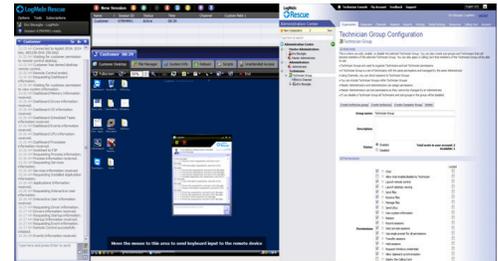
• Ottimizzazione dell'efficienza dell'helpdesk.

Gestione e controllo capillare di gruppi di tecnici e amministratori, autorizzazioni e code di sessione.

• Supporto remoto protetto. Crittografia SSL a 256 bit, accesso basato su autorizzazioni e rimozione automatica dei diritti di accesso al termine della sessione.

Per i tecnici

Per i responsabili del supporto



La Console dei tecnici e il Centro amministrativo di LogMeIn rescue offrono ai tecnici del supporto e ai dirigenti aziendali un'esperienza di supporto integrata e facile da usare.

In media i clienti devono chiamare un'azienda 2, 3 volte prima di risolvere un problema e al secondo contatto le intenzioni di acquisto futuro scendono dal 76% al 55%.

supporto. Se abilitata, l'istant chat permette agli utenti finali di chattare con i tecnici del supporto prima di scaricare l'applet. Nei dispositivi mobili, gli utenti finali possono avviare una sessione di supporto remoto tramite un'applet preinstallata nel proprio dispositivo, un link in un sito Web o un SMS.

Una volta effettuata la connessione, LogMeIn Rescue fornisce al tecnico del supporto una visualizzazione immediata delle informazioni che consentono un rapido controllo dell'integrità e dello stato del sistema. A quel punto il tecnico può richiedere di controllare in remoto il dispositivo dell'utente finale. Un'efficace serie di strumenti di risoluzione dei problemi rende disponibili tutte le risorse necessarie per gestire rapidamente i problemi segnalati dagli utenti finali, inclusi l'installazione remota di script, il riavvio remoto, l'accesso come amministratore, il trasferimento di file, l'invio di URL, la lavagna e la chat. Al termine della sessione di supporto, la piccola applet del cliente viene automaticamente rimossa dal computer dell'utente finale.

Funzioni principali

Strumenti di supporto per i tecnici

Per offrire ai responsabili del supporto un modo facile e sicuro per fornire supporto a PC, Mac e smartphone e risolvere i problemi più rapidamente.

- **Simulazione del dispositivo mobile:** Rescue simula lo schermo e la tastiera del dispositivo mobile sul computer del tecnico.
- **Diagnostica remota:** Visualizzazione chiara e immediata, in una semplice dashboard, delle informazioni di sistema quali processi, servizi e applicazioni. Per gli smartphone, visualizzazione di informazioni di sistema quali la memoria, la durata della batteria e la versione del software.
- **Trasferimento di file tramite trascinamento:** Trascinamento di più file e cartelle tramite una funzione di trasferimento di file a due riquadri.
- **Riavvio e riconnessione:** Riavvio e riconnessione ai sistemi dell'utente finale anche in assenza di operatore, per sessioni di supporto senza interruzioni. Connessione ai sistemi anche in "modalità provvisoria".
- **Trasferimento delle sessioni e collaborazione:** I tecnici possono trasferire ad altri tecnici le sessioni, con le relative note e i testi della chat, oppure possono lavorare in maniera simultanea, per risolvere un problema assieme.
- **Supporto in assenza di operatore:** Utilizzo automatico delle credenziali di accesso dell'utente finale o delle credenziali di amministratore per accedere a un computer quando non è presente nessuno. La connessione su LAN fornisce accesso in un clic ai computer di una rete locale.

- **Accesso come amministratore:** Esecuzione dell'applet Rescue come account di sistema locale del servizio di sistema Windows o come daemon Mac OS X con diritti di amministratore su un computer remoto.
- **Cronologia delle sessioni di supporto:** Possibilità di inserire note recuperabili nelle sessioni future e visualizzazione della cronologia acquisita durante le sessioni di supporto precedenti.

Strumenti per i manager del supporto

Offrire ai manager del supporto accesso a strumenti di formazione facili da usare e la visibilità delle interazioni di supporto, per contribuire a realizzare un helpdesk efficiente e conveniente focalizzato sui risultati e sulla soddisfazione della clientela.

- **Gestione di tecnici e amministratori:** Creazione di amministratori e tecnici o gruppi di tecnici, e assegnazione delle autorizzazioni a livello capillare. Assegnazione di amministratori e tecnici a gruppi specifici.
- **Canali di supporto predefiniti:** Possibilità di predefinire i canali di supporto per problemi specifici o passaggi a livelli di supporto superiori e assegnazione a gruppi di tecnici specifici.
- **Registrazione delle sessioni di supporto:** Possibilità di registrare le sessioni mediante la registrazione delle schermate, forzata o abilitata dal tecnico.
- **Monitoraggio tecnici:** Monitoraggio in tempo reale delle sessioni da parte dei supervisor, con accesso completo al desktop dei tecnici.
- **Report sulla soddisfazione di tecnici e clienti:** Creazione di report sulle statistiche dei tecnici e sui livelli di soddisfazione dei clienti. I sondaggi clienti post-sessione personalizzabili includono domande create dall'utente, è anche possibile utilizzare sondaggi autosomministrati o per soggetti terzi.

Personalizzazione



Per personalizzare il supporto remoto in modo da offrire ai clienti un'esperienza esclusiva e promuovere il marchio del proprio servizio.

- **Icona Calling Card sul desktop:** Un'icona da preinstallare sul desktop dei computer remoti che, con un semplice clic, consente di accedere facilmente all'helpdesk senza dover scaricare alcunché. La calling card può essere personalizzata con il logo aziendale, ed è possibile aggiungervi contenuti dinamici per la promozione di servizi od offerte.
- **Canali di supporto personalizzati:** Inserimento di link nel sito web e creazione di un massimo di 10 diversi canali di supporto in base all'argomento o alla complessità, per mettere i clienti a contatto con tecnici o gruppi di tecnici specifici.

- **Finestra di chat personalizzata:** Visualizzazione del nome e del logo dell'azienda nell'applet di chat del cliente.
- **Integrazione della pagina web con il codice PIN:** Possibilità di inserire il modulo di immissione del codice PIN direttamente nel sito web/ nelle pagine di supporto dell'azienda (oppure con LogMeIn123.com o www.RescueMobile.com)
- **Integrazione nel software dell'helpdesk:** Possibilità di integrare direttamente Rescue in soluzioni di software per helpdesk di terzi, quali Salesforce.com, Zendesk, Autotask e ConnectWise, per ottimizzare e snellire i processi IT del supporto remoto. Uso dell'API di Rescue per scambiare informazioni tra Rescue e altre soluzioni di ticketing e CRM.

Requisiti di sistema

Per i dispositivi remoti supportati:

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 e Server 2008 (tutti, anche a 64 bit), Windows 98, ME e 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard)
- Connessione a Internet a banda larga (ad esempio T1, modem via cavo, ISDN o DSL)

Per i computer locali utilizzati per fornire supporto:

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 o Server 2008 (tutti, anche a 64 bit); Windows 2000
- Internet Explorer o Firefox
- Connessione a Internet a banda larga (ad esempio T1, modem via cavo, ISDN o DSL)

Per i dispositivi mobili supportati:

- Windows Mobile 5 e 6, 6.1, 6.5
- Symbian OS v9.0 e successive (UIQ), Symbian OS v7.0 e successive (S60)
- BlackBerry OS v4.2.2 e successive
- Android v1.6 e successive (richiede la pre-installazione remota dell'applet Rescue)
- Apple iOS v2.0 e successive (solo configurazione e diagnosi remota)

Informazioni su LogMeIn, Inc.

Utenti in tutto il mondo contano sulle soluzioni LogMeIn per il controllo remoto, la condivisione di file, la gestione dei sistemi, il backup dei dati, la collaborazione aziendale e il supporto clienti su richiesta per PC, server, computer Macintosh, smartphone e altri dispositivi collegati a Internet. Le nostre premiate soluzioni sono facili da provare, acquistare e installare in remoto da qualsiasi browser Web che disponga di connessione a Internet. I dispositivi che si sono connessi a un servizio LogMeIn sono oltre 100 milioni in tutto il mondo. Fondata nel 2003, LogMeIn ha la sua sede centrale vicino a Boston, nel Massachusetts, la sede europea ad Amsterdam, nei Paesi Bassi, quella per l'area dell'Asia Pacifico a Sydney, in Australia, e centri di sviluppo a Budapest e Szeged, in Ungheria.