

## Specificaties LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue is een uitgebreide, web-based oplossing voor ondersteuning op afstand, waarmee op verzoek en op basis van toestemming, toegang wordt geboden tot externe pc's, Mac's en mobiele apparaten. Helpdesks, contactcentra, en IT-serviceaanbieders gebruiken Rescue voor het bieden van snellere, efficiëntere probleemoplossingen. Het resultaat is een grotere klanttevredenheid en lagere ondersteuningskosten.

De 'point-to-point'-technologie (patent in aanvraag) van Rescue, brengt razendsnelle verbindingen met externe apparaten tot stand; zonder vooraf software te moeten installeren. Gebruikers kunnen direct, op afstand, computers en smartphones besturen – vanaf elke willekeurige locatie in de wereld. Rescue navigeert eenvoudig door de firewalls van uw bedrijf, en behalve de toestemming van de eindgebruiker is er geen relatie met het externe apparaat vereist. Het resultaat is een veilige oplossing, op verzoek, die support-organisaties de mogelijkheid biedt om meer incidenten, sneller te verhelpen; zodat de totale kosten voor ondersteuning kunnen worden gereduceerd en het serviceniveau wordt verbeterd.

### Snellere probleemoplossing en verbeterde efficiency van helpdesks en contactcentra

Rescue biedt veel meer dan alleen besturing op afstand; het is doelgericht ontwikkeld voor support-professionals. Speciale programma's voor zowel support-technici als managers: Rescue maakt het mogelijk de productiviteit van technici te verhogen en de ondersteuningskosten te verlagen. De Technician Console van LogMeIn Rescue is een web-based interface dat door technici wordt gebruikt om snel te kunnen reageren op support-aanvragen, support-programma's snel te openen en snel verbinding te maken met externe apparaten. Het Beheercentrum van LogMeIn Rescue voorziet supervisors van krachtige programma's voor het controleren van helpdesk-activiteiten, het trainen van personeel en het analyseren van klanttevredenheidscijfers.

De Technician Console is een intuïtieve gebruikersinterface waarmee technici onbeperkte support- en chat-sessies in één enkel venster kunnen openen. Technici kunnen eenvoudig via tabbladen tussen maximaal tien actieve sessies wisselen en de weergave hiervan organiseren door sessies voor een besturing op afstand in een ander venster te openen, hetgeen een vereiste is voor configuraties met meerdere monitors. Functies als Instant chat, het pc-systeem-informatiedashboard en Samenwerkende technici versnellen het identificeren en oplossen van problemen, hetgeen kortere afhandelingstijden tot stand brengt. Door externe configuratie van apparaten, het uitvoeren van scripts en de geschiedenis van het apparaat kunnen technici meer problemen op afstand oplossen, waardoor kostbare retourzendingen van apparaten worden verminderd en escalaties naar duurdere tweede- en derdelijns-ondersteuning worden gereduceerd. Aantekeningen

### Belangrijke voordelen

- **Meer oplossingen bij het eerste contact.** Zaken als het kunnen afhandelen van meerdere sessies, Instant Chat en Samenwerkende technici, helpen escalaties naar tweedelijns-ondersteuning te verminderen en meer problemen tijdens het eerste telefoongesprek op te lossen.
- **Reduceer de gemiddelde afhandelingstijden.** Het systeem-informatie-dashboard en de hulpprogramma's voor samenwerking en rapportages versnellen het opsporen en oplossen van problemen.
- **Verminder kostbare retourzendingen van apparaten.** Door scriptimplementatie, de geschiedenis van het apparaat, en extern configureren van het apparaat kunnen technici meer problemen op afstand oplossen en onnodige retourzendingen verminderen.
- **Verbeter de productiviteit van technici.** Zaken als het kunnen afhandelen van meerdere sessies, Instant Chat en besturing op afstand, stellen technici in staat om meer problemen in minder tijd op te lossen.
- **Verbeter de productiviteit van werknemers.** Door minder retourzendingen van apparaten en meer probleemoplossingen op afstand blijven de medewerkers aan het werk.
- **Reduceer de ondersteuningskosten.** Los meer problemen op afstand op met uitgebreide ondersteuningsmogelijkheden, waaronder ondersteuning voor mobiele apparaten en onbeheerde toegang.
- **Klantentrouw verbeteren.** Bied een service aan die op de klanten is afgestemd, en maak gebruik van dynamische klanttevredenheidsonderzoeken voor het analyseren en verbeteren van klanttevredenheidscijfers.
- **Breng uw merk onder de aandacht.** Verbeterde mogelijkheden voor het aanbrengen van logo's met een aangepaste Calling Card-applet.

en Sessiegeschiedenis koppelen incidenten aan specifieke apparaten, zodat technici een beter begrip krijgen van voorgaande problemen die van invloed kunnen zijn op de actuele ondersteuningssessie.

Rescue helpt support-managers ook om hun support-teams en -processen efficiënter aan te sturen. Het Beheercentrum van LogMeln Rescue voorziet helpdesk-managers van programma's waarmee Rescue aan de specifieke wensen van de support-organisatie kan worden aangepast. Managers kunnen gebruik maken van de eenvoudige webinterface voor het opstellen en toewijzen van toegangsrechten voor systeembeheerders en technicusgroepen. Aanvullende functies bestaan uit technicuscontrole, klanttevredenheidsonderzoeken, aanpasbare sessiewachtrijen, en het automatisch doorsturen van support-aanvragen. Managers kunnen de externe support-processen van hun support-organisatie centraal aansturen en rapporten opstellen waarmee zij het inzicht krijgen dat zij nodig hebben voor het controleren en beoordelen van de productiviteit van de technici, en waarmee zij de klanttevredenheidscijfers kunnen verbeteren.

Het maakt niet uit of u vanuit de helpdesk van een bedrijf de werknemers ondersteunt, of als technologieleverancier of serviceprovider een klantencontactcentrum bestuurt; uw serviceorganisatie is een belangrijk contactpunt dat direct van invloed is op de winstgevendheid, klanttevredenheid en de productiviteit van de eindgebruiker. Ondersteuning op afstand door LogMeln Rescue past binnen de algehele doelstelling van de meeste helpdesks en contactcentra: het biedt uitstekende ondersteuning op uiterst efficiënte wijze.

## Ondersteuning op afstand: eenvoudig aan te bieden, eenvoudig aan te nemen

Een van de meest aantrekkelijke functies van LogMeln Rescue, vooral wanneer men deze vergelijkt met de gangbare "traditionele" programma's voor besturing op afstand, is het gemak en de flexibiliteit van het maken van verbindingen. Rescue biedt een aantal verbindingsmethodes waardoor het voor eindgebruikers eenvoudig is om ondersteuning aan te vragen. Met behulp van instant chat kunnen eindgebruikers via het web chatten met een technicus en kan met het ondersteuningsproces worden begonnen zonder een sessie voor besturing op afstand te starten. Deze aanpak is eenvoudig voor eindgebruikers en stelt technici in staat om verschillende taken uit te voeren en meer klanten te helpen. Op ieder moment tijdens een actieve sessie kan de gebruiker ondersteuning op afstand aanvragen en de technicus tijdelijke toegang tot het apparaat bieden.

Met de Rescue Calling Card kunt u een pictogram met eigen bedrijfslogo op externe computers implementeren; hier kunnen eindgebruikers op klikken om ondersteuning aan te vragen. Dit vereenvoudigt de toegang voor de juiste technicus en draagt bij aan het terugkeren van klanten.

Ook kunt u via aangepaste ondersteuningskanalen ondersteuningskoppelingen binnen uw website integreren, waarmee eindgebruikers hulp kunnen vragen en automatisch worden doorgestuurd naar de support-vertegenwoordiger die het meest geschikt is. Zodra een sessie voor ondersteuning op afstand in gang is gezet, wordt de eindgebruiker gevraagd om een kleine applet te downloaden, waardoor met de

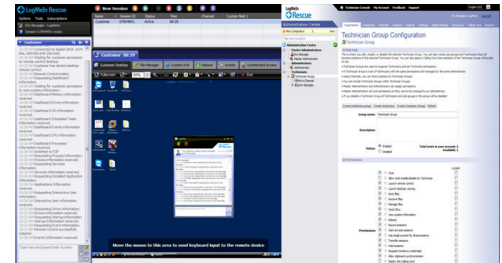
- **Optimaliseer de efficiency van de helpdesk.**

Gedetailleerd beheer en besturing van beheerders- en technicusgroepen, toegangsrechten, en sessiewachtrijen.

- **Veilige externe ondersteuning. 256-bit SSL-encryptie, toegang op basis van toestemming, en automatisch verwijderen van toegangsrechten bij beëindiging van de sessie.**

Voor technici

Voor managers



De Technician Console en het Beheercentrum van LogMeln Rescue bieden een gebruiksvriendelijke, geïntegreerde support-oplossing voor supporttechnici en managers.

**Gemiddeld moeten klanten een bedrijf 2,3 keer bellen voordat de problemen zijn opgelost, en het voornemen om in de toekomst een aankoop te doen daalt van 76% naar 55% bij het tweede contact.**

support-technicus verbinding kan worden gemaakt. Als instant chat is ingeschakeld, kunnen eindgebruikers met supporttechnici chatten voordat men de applet hoeft te downloaden. Op mobiele apparaten kunnen eindgebruikers een externe sessie in gang zetten via een vooraf geïmplementeerde applet op hun apparaat; een koppeling op een website, of een SMS-bericht.

Zodra de verbinding is gemaakt, toont Rescue de supporttechnicus een snapshot van de externe systeeminformatie zodat deze de integriteit en status van het systeem eenvoudig kan nalopen. De technicus kan dan een verzoek doen om het apparaat van de eindgebruiker op afstand te mogen besturen. Een robuuste serie hulpmiddelen voor probleemoplossing maakt het mogelijk om problemen bij de eindgebruiker snel aan te pakken, deze bestaat o.a. uit: Implementatie van scripts, Opnieuw opstarten op afstand, Aanmelden als beheerder, Bestandsoverdracht, URL-push, White Board en Chatten. Aan het einde van een ondersteuningssessie zal de eenvoudige klant-applet automatisch worden verwijderd van de computer van de eindgebruiker.

## Belangrijke functies

### Ondersteuningstools voor technici

Geef uw technici de middelen om op een eenvoudige en veilige manier pc's, Macs en smartphones te ondersteunen en problemen sneller op te lossen.

- **Simulatie van het mobiele apparaat:** Rescue simuleert het scherm en de toetsen van het mobiele apparaat op de computer van de technicus.
- **Diagnoses op afstand:** Maak een snapshot van de systeeminformatie in een duidelijk dashboard waarin u processen, services en toepassingen kunt bekijken. Bekijk voor Smartphones de systeeminformatie, zoals het geheugen, de batterijstatus en de softwareversie.
- **Bestandsoverdracht op afstand via slepen en neerzetten:** Sleep en plaats meerdere bestanden en mappen via een bestandsoverdrachtoptie met twee vensters.
- **Opnieuw opstarten en opnieuw verbinding maken:** Start eindgebruikerssystemen opnieuw op en maak opnieuw een verbinding, zelfs als deze systemen niet worden bemand, voor ononderbroken ondersteuningssessies. Maak zelfs een verbinding met systemen in de "veilige modus".
- **Overdragen van sessies en samenwerking:** Technici kunnen sessies, samen met de aantekeningen en chat-tekst, overdragen aan andere technici of gelijktijdig werken om samen een probleem op te lossen.
- **Support zonder toezicht:** Automatisch aanmeldingsgegevens van de eindgebruiker verzamelen, of aanmeldingsgegevens van de beheerder gebruiken om een apparaat te benaderen wanneer er niemand aanwezig is. De functie Op het LAN-netwerk verbinden biedt via één

enkele muisklik toegang tot machines op een lokaal netwerk.

- **Aanmelden als beheerder:** Open de Rescue Applet als Windows-systeemservicemonitor of Mac OS X daemon voor beheerderrechten op een externe computer.
- **Geschiedenis van de ondersteuningssessie:** Voer opmerkingen in om tijdens toekomstige sessies terug te kunnen lezen en bekijk de geschiedenis van eerdere ondersteuningssessies.

### Toepassingen voor managers

Support-managers hebben toegang tot eenvoudige trainingshulpmiddelen en krijgen inzicht in de support-interacties; zij kunnen zo een productieve en rendabele helpdesk creëren die gericht is op klanttevredenheid en resultaten.

- **Beheer van technici en beheerders:** Stel groepen samen van beheerders en technici of alleen technici en verleen toegangsrechten op gedetailleerd niveau. Wijs beheerders en technici aan specifieke groepen toe.
- **Voorgedefinieerde ondersteuningskanalen:** Definieer vooraf ondersteuningskanalen voor specifieke problemen of escalatieniveaus en wijs deze toe aan specifieke technicusgroepen.
- **Opnemen van ondersteuningssessies:** Neem sessies op via een geforceerde schermopname of een schermopname die door de technicus wordt gemaakt.
- **Technicus controleren:** Supervisors kunnen sessies rechtstreeks controleren, met inbegrip van het volledige bureaublad van de technicus.
- **Tevredenheidsrapportage van technici en klanten:** Genereer rapporten van statistieken van de activiteiten van technici en klanttevredenheidsniveaus. Aanpasbare klanttevredenheidsonderzoeken, na de sessie, bevatten vragen die u zelf kunt opstellen; u kunt zelfs zelf-gehoste enquêtes of enquêtes van een derde partij gebruiken.

### Aanpassingen

Optimaliseer uw externe ondersteuning, verbeter uw dienstverlening en bied een unieke kwaliteitservaring aan de klant.

- **Bureaubladpictogram voor de Calling Card:** Installeer vooraf op de externe computers een eenvoudig te gebruiken bureaubladpictogram dat niet hoeft te worden gedownload, voor gemakkelijke toegang tot de helpdesk. U kunt de Calling Card voorzien van uw bedrijfslogo en dynamische inhoud toevoegen om diensten of wervingsacties te promoten.
- **Ondersteuningskanalen aanpassen:** Plaats koppelingen op uw website. Maak maximaal tien verschillende ondersteuningskanalen op basis van het onderwerp of de complexiteit, die klanten naar specifieke technici of technicusgroepen leiden.
- **Aangepast Chat-venster:** Toon uw bedrijfsnaam en logo in de chat-applet die de klant gebruikt.



- **Pincode opnemen in een webpagina:** Plaats het pincodeformulier op uw website/ondersteuningspagina's (of gebruik LogMeln123.com of www.RescueMobile.com).
- **Integratie van helpdesksoftware:** Maak gebruik van de kant-en-klare integratie met de software-oplossingen van derden, zoals Salesforce.com, Zendesk, Autotask en ConnectWise, en stroomlijn de IT-processen voor support op afstand. Gebruik de Rescue API voor het uitwisselen van informatie tussen Rescue en overige CRM- en ticketsysteem-oplossingen.

## Systemeisen

### Voor de externe apparaten die u zult ondersteunen:

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 & Server 2008 (alle inclusief 64-bits); Windows 98, ME en 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard)
- Breedbandverbinding met internet (T1, kabelmodem, ISDN of DSL)

### Voor de lokale computers die u gebruikt om ondersteuning te bieden:

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 of Server 2008 (alle inclusief 64-bits); Windows 2000
- Internet Explorer of Firefox
- Breedbandverbinding met internet (T1, kabelmodem, ISDN of DSL)

### Voor de mobiele apparaten die u zult ondersteunen:

- Windows Mobile 5 & 6, 6.1, 6.5
- Symbian OS v9.0 en hoger (UIQ), Symbian OS v7.0 en hoger (S60)
- BlackBerry OS v4.2.2 en hoger
- Android v1.6 en hoger (hiervoor moet de Rescue-applet vooraf worden geïmplementeerd)
- Apple iOS v2.0 en hoger (alleen configuratie en diagnose op afstand)

## Over LogMeln, Inc.

Gebruikers vertrouwen wereldwijd op LogMeln-oplossingen voor besturing op afstand, het delen van bestanden, systeembeheer, gegevensback-up, zakelijke samenwerking en klantenondersteuning op verzoek voor pc's, servers, Mac's, Smartphones en andere verbonden apparaten. Onze beproefde oplossingen kunnen eenvoudig, vanuit elke webbrowser met een internetverbinding, uitgetest, aangeschaft en geïmplementeerd worden. Meer dan 100 miljoen apparaten wereldwijd werden verbonden met een LogMeln-service. Ons bedrijf is in 2003 opgericht. De hoofdvestiging van LogMeln bevindt zich in de buurt van Boston, Massachusetts, het Europese hoofdkantoor bevindt zich in Amsterdam, het hoofdkantoor voor Azië en het Stille Oceaan-gebied in Sydney, en in Boedapest en Szeged, Hongarije, zijn ontwikkelingscentra gevestigd.