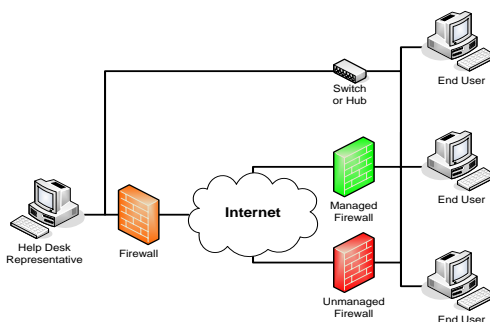


ResQDesk / Help Desk

Erweiterte On-Demand Remote Control Lösung mit Ticket System



Technischen Support zeitnah, effizient und kostengünstig zu gestalten ist eine Herausforderung, mit der viele Unternehmen konfrontiert sind. Beim klassischen Support per Telefon kann allein der Diagnoseprozess sehr viel länger dauern, beim Support per E-Mail sogar Tage. Abhilfe schaffen hier Fernwartungslösungen, bei denen der Supportmitarbeiter sich auf den entfernten Rechner schaltet und das Problem direkt lösen kann.

Traditionelle Fernwartungslösungen stoßen hierbei schnell an ihre Grenzen. Zum einen erfordern sie oft ein fest auf dem Kunden-PC installiertes Softwaremodul, welches den Fernzugriff ermöglicht. Zum anderen sind zur Installation und Inbetriebnahme meist Administrationsrechte sowie Änderungen an der Firewall notwendig. Bei einer größeren oder wechselnden Anzahl an Kunden ist ihr Einsatz daher weder praktikabel noch wirtschaftlich sinnvoll.

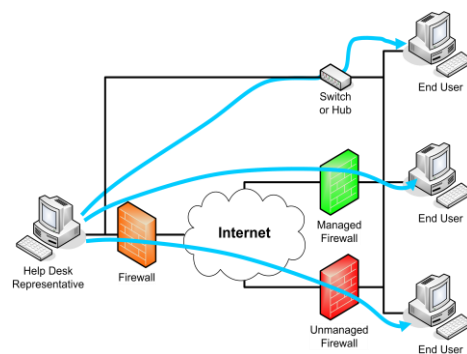
Mit ResQDesk bietet Sie Ihren Kunden technischen Support in „Vor-Ort Qualität“ – einfach und kostengünstig über das Internet.

Sobald ein Kunde den Support anruft, erstellt ein Support-Mitarbeiter ein für die Support-Abteilung abgestimmtes Serviceticket und bittet den Kunden, die kleine ausführbare Datei von der Unternehmenswebsite zu laden. Nach dem Starten der Datei per Mausklick ist der Support-Mitarbeiter „vor Ort“ und kann dem Kunden sofort und direkt helfen. Administrationsrechte und Änderungen der Firewall-Konfiguration sind nicht notwendig. Genauso wenig wie die Deinstallation des Programms: nach getaner Arbeit löscht es sich automatisch von der Festplatte des Anwenders.

Durch eine 256-bit AES-Verschlüsselung und direkte Verbindungen ohne Fremdserver sind Sitzungen vor unberechtigtem Zugriff optimal geschützt.

Ticket System – Service des nächsten Levels

- Professioneller und sicherer Remote-Support per Internet, Einwahlverbindung oder Netzwerk
- In Sekundenschnelle einsatzbereit – keine vorinstallierte Software, keine Administratorrechte oder Firewall-Änderungen erforderlich
- Sehr anwenderfreundlich – eine kleine, nur Kb große Datei wird von einer Website heruntergeladen und enthält die gesamte Funktionalität. Nach Ende der Sitzung wird die Datei automatisch und rückstandsfrei entfernt
- Sichere Verbindung durch Verschlüsselung und den Verzicht auf externe Server
- Vom Benutzer bestätigte Zugriffs- und Sicherheitsfunktionen, die den Sicherheitsrichtlinien des Endbenutzers entsprechen
- Integrierte Chat-Funktion und integrierter Dateimanager für einfachen, bidirektionalen Dateiaustausch
- Extrem schnell, auch bei Verbindungen mit geringen Bandbreiten
- Einfach in Installation und Anwendung – keine Schulung erforderlich



DESKTOP MANAGEMENT

- Remote Control
- ResQRemote
- RESQDESK / HelpDesk

- o Fernwartung
- o Multiplattform-Unterstützung
- o Datei-Handling
- o Internet Gateway
- o Online-Schulung und -Präsentation
- o Skripte und zeitgesteuerte Abläufe
- o Hard- und Software-Inventur
- o Show Funktion
- o Installation über das Netzwerk
- o Chat- und Audio-Kommunikation
- o Interaktives Whiteboard
- o Systemüberwachung durch
- o Thumbnails

Features and Benefits



Webbasiert

Als vollständig webbasiertes System erfordert ReQDesk keine Vorinstallation von Software.

Sicherheit

Ob eine unmanaged Firewall, managed Firewall, einfache Switches oder kaskadierte Switch-Landschaft, es ist keine Umkonfiguration notwendig.

Der Hilfesuchende entscheidet was der Supportmitarbeiter sehen darf oder worauf der Supportmitarbeiter zugriff hat. Eine Änderung der Einstellungen ist während der Verbindung jederzeit möglich.

Revisionsgeeignete Sitzungsaufzeichnung

Durch eine revisionsgeeignete Aufzeichnung der Sitzung ist jederzeit nachvollziehbar welche Veränderungen vorgenommen wurden.

Sehen und Verstehen

Durch die Möglichkeit der umgekehrten Bildschirmdarstellung kann dem Hilfesuchenden gezielt Hilfestellung gegeben werden und ein Lernerfolg kann sich dadurch einstellen.

Wenn man weiß, welche Hard- und Software auf den Benutzer-PCs installiert ist, lassen sich Probleme schneller lösen und es werden weniger Eskalationsstufen benötigt. Durch Integration einer integrierten Inventarisierungslösung können Sie über ReQDesk eine vollständige Inventarisierung für jedes Benutzersystem und einen fortwährenden Verlauf früherer Supportanfragen für einzelne Benutzer erhalten. ReQDesk liefert Ihren Operatoren die nötigen Informationen, um schneller und effizienter auf Problemstellungen zu reagieren.

Effizienz

Da keine zwei Organisationen identisch sind und sich daher für ihre Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz auf verschiedene kritische Systeme verlassen, ermöglicht ReQDesk die automatische Prioritätszuweisung von Tickettypen. So kann zum Beispiel einem Trouble Ticket für „Serverausfall“ automatisch „Dringender Prioritätsstatus“ zugewiesen werden und es wird an den „Serverspezialisten“ im Supportteam weitergeleitet.

ITIL

ReQDesk wurde im Einklang mit der im ITIL® Service Support-Buch von OGC beschriebenen ITIL® Service Desk-Funktion entwickelt.

Ticket Management

- Automatische Zuweisung von Tickets an einen Operator gemäß einer vordefinierten Kundenrichtlinie, basierend auf dem Problem Typ oder User Typ
- Automatische Eskalation eines Tickets basierend auf kundenspezifischen Richtlinien
- Strukturierte Notiz-Historie in einem Ticket mit Quellenidentifizierung (Telefon, E-Mail, usw.) für jeden Eintrag während einer Ticketlaufzeit
- Vollständige Hardware- und Softwareinventarisierung-Informationen für das System jedes Benutzers
- Dateien an ein Ticket anhängen, zuweisen oder speichern
- Automatische Prioritätszuweisung für neue Tickets
- Ticketaktualisierung in Rekordzeit und Betrachten der insgesamt genutzten Zeit im Ticket Record
- Nach Priorität geordnete Hilfeanfragen für Benutzer und Ticket Typ zusammen mit einfacher Anwenderzuweisung
- Protokollierung von Hilfeanfragen mit benutzerdefinierbaren Kategorien zur einfachen Eingabe
- Endbenutzer können Hilfeanfragen online eingeben und den aktuellen Status in Echtzeit überprüfen
- Automatische Bearbeitung ein-/ausgehender E-Mails

Benutzermanagement

- Active Directory Synchronisierung
- Endbenutzern das Generieren von Helpdesk-Anmeldekonten ermöglichen oder das Generieren von Endbenutzerkonten auf Administratoren und Operatoren beschränken
- Import von Benutzerabteilungen und Unternehmen aus anderen Systemen in ReQDesk

Integration

- Direkte Integration EMS IT-Asset Management
- Direkte Integration mit vorinstallierter Fernwartung

TECHNICAL SUPPORT

24 Stunden technischer Support durch Knowledgebase des Herstellers.

Telefonischer technischer Support während der Geschäftszeiten oder per E-Mail an:
support@activesphere.net

ZERO DOWNTIME

Ständige Verfügbarkeit des Supports durch ein weltweites Partnernetzwerk in über 40 verschiedenen Ländern geben telefonisch und per E-Mail Unterstützung in der Landessprache