

F4SD von Consulting4IT neu mit Remote Control und KI-Analyse

15.08.2025, 15:21 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Consulting4IT GmbH*



Smarte Unterstützung für den First Level Support – Premiere auf der it-sa 2025

Waldbronn, 15. August 2025: Mit der neuen Remote Control Funktion stellt Consulting4IT eine wesentliche Erweiterung ihres Produkts F4SD vor - eine spezielle Anwendung für den First Level Support, die auf Basis von Echtzeitanalysen Prozesse automatisiert und diese automatisch dokumentiert. Die neue, vollständig integrierte Funktion ermöglicht nun neben der effizienten Konsolidierung relevanter Support-Funktionen einen verschlüsselten und gleichzeitig schnellen Fernzugriff auf den Arbeitsplatz des hilfeschuchenden Anwenders. Die daraus entstehende effektive Kombination aus Live-Daten und Screenshots aus Remote-Sessions erlaubt darüber hinaus den punktuellen und fokussierten Einsatz von KI zur schnellen Lösung von Störungen. Vorgestellt wird die Neuerung erstmals auf der it-sa 2025 in Nürnberg.

Sichere Direktverbindung, KI-gestützte Analyse und vollständige Dokumentation

Die neue Remote Desktop Funktion in F4SD zeichnet sich durch diverse Mehrwerte für F4SD-Kunden aus. So können Helpdesk-Mitarbeiter nun bei einer Störung schnell und direkt eine sichere Remote-Verbindung zum betroffenen Client herstellen und sich ein konkretes Bild der Situation machen – ein entscheidender Vorteil, da viele Nutzer Schwierigkeiten haben, Störungen detailliert zu formulieren. Der Aufbau erfolgt über den vorhandenen F4SD-Agent und nutzt etablierte Authentifizierungs- und Verschlüsselungsmechanismen, wodurch höchstmögliche Sicherheit bei gleichzeitig maximalem Bedienkomfort gewährleistet wird. Darüber hinaus zeichnet sich die Funktion zum Fernzugriff besonders durch den einfachen und ausgesprochen schnellen Verbindungsaufbau aus. Support-Mitarbeiter können sich damit unter Umständen mehrere Minuten sparen – Zeit, die über andere Methoden häufig aufgewendet werden muss, um eine Verbindung zwischen Helpdesk und User aufzubauen.

Ein weiteres, besonderes Alleinstellungsmerkmal ist die integrierte KI-gestützte Onscreen-Analyse, durch die sich die neue Funktion deutlich von klassischen Remote Desktop Anwendungen abhebt. Dabei kann ein Helpdesk-Mitarbeiter während einer Remote-Session relevante Bereiche oder Fehlermeldungen markieren und diese Ausschnitte durch das integrierte KI-Modul kontextbasiert und automatisiert analysieren lassen. Das Ergebnis besteht aus einer verständlichen Auswertung der Störungsursache samt Empfehlung passender Quick Actions zur schnellen Störungsbehebung - eine intelligente Verzahnung bestehender und neuer Funktionen in F4SD.

„Die Anforderungen im IT-Support steigen kontinuierlich. Gleichzeitig soll es für den Nutzer möglichst unkompliziert ablaufen“, so Carlos Kohl, Leiter Produktmanagement bei Consulting4IT. „Mit der neuen Remote Desktop Funktion und der KI-Integration in F4SD liefern wir ein Werkzeug, das beide Seiten – Helpdesk und Anwender – entlastet und für mehr Tempo, Transparenz und Sicherheit im Support sorgt.“

Was Helpdesk-Mitarbeiter ebenfalls sehr begrüßen dürften: Alle Arbeitsschritte und Inhalte der Sitzung werden automatisch dokumentiert und lassen sich nahtlos in bestehende ITSM-Systeme übertragen. Die aufwändige manuelle Dokumentation entfällt damit, was eine weitere Entlastung und einen wertvollen Zeitgewinn im IT-Support darstellt. Die

so entstehende Wissensbasis kann zudem für künftige Supportfälle von Nutzen sein.

Ein Werkzeug mit strategischer Wirkung

Mit dem neuen Modul reduziert sich nicht nur der zeitliche Aufwand für Supportfälle. So entfällt außerdem der Einsatz externer Fernwartungstools, da die Funktion vollständig über die vorhandene F4SD-Infrastruktur läuft. Unternehmen profitieren damit von geringeren Lizenz- und Administrationskosten, einer konsolidierten Tool-Landschaft und mehr Kontrolle über sicherheitsrelevante Prozesse.

Darüber hinaus erfüllt die neue Remote-Funktion höchste Anforderungen an Datenschutz und Compliance. Die automatische Dokumentation jeder Sitzung schafft Nachvollziehbarkeit und Audit-Sicherheit – ohne zusätzlichen Aufwand. Die generierten Inhalte lassen sich außerdem als Wissensbasis nutzen und eröffnen Perspektiven für den Einsatz in zukünftigen Automatisierungs- oder KI-Projekten.

„Wir entwickeln F4SD nicht im luftleeren Raum weiter, sondern aus echtem Bedarf heraus“, erklärt Mirko Oesterhaus, Geschäftsführer der Consulting4IT. „Wir haben unsere Kunden gefragt und ihre Anforderungen direkt in F4SD umgesetzt. Die Remote-Funktion mit KI ist somit keine Spielerei, sondern stellt einen echten Mehrwert, ja, sogar einen Meilenstein für uns und unsere Kunden dar.“

F4SD und KI - Live auf der it-sa 2025

Erstmals öffentlich vorgestellt wird die neue Funktion auf der it-sa 2025 in Nürnberg. Besucher finden Consulting4IT in Halle 7A an Stand 312. Vor Ort kann die neue Remote Desktop Funktion live begutachtet und mit dem Produktteam diskutiert werden.

Über F4SD:

F4SD ist das vielseitige Multitool zur Prozessautomatisierung und Dokumentation für den First Level Support: Ein intuitives Cockpit mit Ampelsystem bündelt alle relevanten Infos zur Störungsanalyse auf einen Blick und bietet mit einem umfangreichen und individuell erweiterbaren Set an Quick Actions direkt umsetzbare Lösungen. Durch die automatische Dokumentation entfällt zudem lästiges Nachpflegen, wodurch präzise und vollständige Ticketinfos garantiert werden. Dank des hohen Standardisierungsgrads und der einfachen Handhabung der Anwendung steigt darüber hinaus die Servicequalität, was dem IT-Support nicht nur mehr Zeit verschafft, sondern auch die Anwenderzufriedenheit messbar steigert. Jeder neue Funktionalitätsbaustein – wie die nun vorgestellte Remote-Komponente mit KI-Analyse – erweitert F4SD zu einer echten Supportzentrale, die IT-Teams nachhaltig entlastet.

Consulting4IT GmbH

Im Ermlisgrund 8
76337 Waldbronn
Deutschland

LindaSchmittner (PR Managerin / Autorin)

01510069082

linda.schmittner@consulting4it.de

Portrait

Die Consulting4IT GmbH bietet Unternehmen aus Mittelstand und Konzernumfeld seit 2003 Beratung und Komplettlösungen in den Bereichen Service Management und Client Analytics an. Dabei konzentriert sich das Unternehmen neben eigenen Produkten auf die Hersteller Matrix42 und Nexthink, bei denen es jeweils den höchstmöglichen Partnerstatus innehat. Mit der ersten Eigenentwicklung „F4SD“ hat das Unternehmen seit 2022 auch den Markt der Software-Hersteller betreten. An den drei Standorten Waldbronn bei Karlsruhe, Hamburg und Bad Camberg beschäftigt Consulting4IT ca. 130 Mitarbeiter. Alle Consultants sowie Support- und Vertriebsmitarbeiter sind umfassend auf die Eigenentwicklungen und Partnerprodukte zertifiziert. Neben dem Lizenzvertrieb, der Beratung und Implementierung offeriert Consulting4IT seinen Kunden ein Rundum-Sorglos-Paket: Eine ausgewiesene Support-Hotline, eine mehr als 20 Trainingsformate umfassende Academy mit 3 hybriden Schulungsräumen und jährlich an die 500 Schulungsteilnehmern sowie der Entwicklung funktionserweiternder Custom Packs und Add-ons für Matrix42. Mehr Informationen unter www.consulting4it.de.

News-ID: 1289868 • Views: 966 (Stand: 04.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1289868/F4SD-von-Consulting4IT-neu-mit-Remote-Control-und-KI-Analyse.html>