

LogMeIn macht Integration mit geschäftskritischen Helpdesk- und IT-Supporttools möglich

18.08.2008, 10:27 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *LogMeIn*

Presseagentur: *Agentur Frische Fische*

Amsterdam (Niederlande), 18. August 2008 - LogMeIn hat jetzt ein standardisiertes Bündel von Webservices freigegeben, mit denen Supporttechniker ihre Prozesse optimieren und deren Geschwindigkeit und Effektivität verbessern können.

Mit der Veröffentlichung der Programmierschnittstelle (API) wird es möglich, LogMeIns preisgekröntes On-demand-Supportwerkzeug LogMeIn Rescue einfach in bestehende Helpdesk-, CRM- und Supportmanagementsysteme zu integrieren.

LogMeIn Rescue ist ein Web-Supportwerkzeug, das Helpdesk-Mitarbeitern und IT-Fachkräften Zugriff auf ein räumlich entferntes Computersystem sowie dessen Diagnose und Reparatur ermöglicht. Auf dem Zielsystem wird dabei keine früher zu diesem Zweck installierte Software benötigt.

Die neuen Integrationservices von LogMeIn Rescue bieten IT- und Supportteams sowohl Zugang zu ihrem Fernbetreuungsdienst (Link auf <https://secure.logmeinrescue.com/HelpDesk/HowItWorks.aspx>) als auch zu ihren Sitzungsdaten.

Der Zugriff geschieht über ein Bündel von Standard-Webservices, die per SOAP, "HTTP GET" und "HTTP POST" zugänglich sind: Anwender können nun Systeme vor Ort sowie historisch gewachsene Supportanwendungen einfach mit LogMeIn Rescue koppeln.

"On-Demand-Fernbetreuung hilft Supportteams dabei, ihren zunehmenden Notwendigkeiten für Flexibilität und optimierten Betrieb Rechnung zu tragen", so Marton Anka, CTO bei LogMeIn. "Indem wir unseren Kunden die Möglichkeit bieten, LogMeIn Rescue mit ihren vorhandenen Anwendungen zu koppeln, können wir sie bei der Verbesserung von Produktivität und Effektivität unterstützen. Gleichzeitig erfahren die Endanwender verbesserten Support und die Kosten der Kunden dafür werden gesenkt."

Die Programmierschnittstelle bietet erweiterte Flexibilität: Große Einrichtungen können die "Single-Sign-On"-Integration benutzen oder Rescue-Sitzungsdaten mit derzeitigen internen Helpdesk-Systemen verknüpfen. Kleinere Betreiber können auf ihren Webseiten Statusinformationen über die gerade für die Betreuung verfügbaren Techniker anzeigen lassen.

** Unter den Integrationsvarianten sind:

+ Account-basiert: Helpdesk-Mitarbeiter können sich aus anderen Anwendungen sicher in Rescue einloggen, wodurch der Supportablauf optimiert wird.

+ Sitzungsbasiert ("session-based"): Supporttechniker können Fernbetreuungssitzungen leicht öffnen und auf ihre Rescue-Sitzungsdaten in anderen Anwendungen zugreifen – ob es sich dabei nun um eine CRM-Lösung oder ein speziell angepasstes Ticketsystem handelt. Die nahtlose Einpassbarkeit von Rescue in vorhandene Support-Arbeitsabläufe spart Zeit und verbessert die Produktivität.

+ Auswertungsbasiert ("reporting-based"): Sitzungsdaten, Erhebungsergebnisse, Chatlog- und Leistungsinformationen von LogMeIn Rescue können automatisch aus der LogMeIn-Datenbank bezogen und in andere externe Anwendungen

eingespeist werden. Die Möglichkeit des Zugriffs und der Verwaltung dieser Daten an einer Stelle kann generell die Sichtbarkeit während des gesamten Supportzyklus verbessern sowie Zeit und Aufwand im Supportmanagement sparen.

** Wichtige Vorteile

- Helpdesk-Mitarbeiter können die Anzahl der benötigten Arbeitsschritte und der manuell einzugebenden Daten reduzieren, was zu kürzeren Gesprächszeiten und gesteigerter Effizienz führt.
- In "Enterprise"-Strukturen können interne Systeme und kundenspezifische Anwendungen zur Verbesserung von Verwaltung, Tracking und Überwachung in die "LogMeIn Rescue"-Supportlösung integriert werden.
- Externe unabhängige Softwarehersteller (ISVs) können Kundenanforderungen rund um On-Demand-Support durch Integration mit LogMeIn Rescue besser erfüllen.
- Support-Verantwortliche können mit den integrierten Auswertungsfähigkeiten ihren Bereich effektiver überwachen.

** Preise und Verfügbarkeit

Die Programmierschnittstelle LogMeIn Rescue API ist für Kunden von LogMeIn Rescue ohne weitere Kosten verfügbar. Detailliertere Informationen finden Sie auf <http://www.logmeinrescue.com/integration>.

Portrait

LogMeIn ist ein führender Anbieter von On-Demand Lösungen für den Fernzugriff und die Fernkontrolle, wie sie Mobilfunkbetreiber, Handset-OEMs, kleine und mittelständische Unternehmen, IT Support-Dienstleister und Endkunden einsetzen. LogMeIn Produkte werden On-Demand verteilt und sind über einen Webbrowser zugänglich

Die LogMeIn-Produktfamilie umfasst LogMeIn Free, LogMeIn Pro, LogMeIn Ignition, LogMeIn Rescue, LogMeIn IT Reach, LogMeIn Backup; RemotelyAnywhere, LogMeIn Hamachi und LogMeIn Scout. Die Firmenzentrale von LogMeIn befindet sich in Woburn (USA), die europäischen Niederlassungen in Budapest (Ungarn) und Amsterdam (Niederlande). Homepage: www.logmein.de.

News-ID: 234841 • Views: 133 (Stand: 01.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/234841/LogMeIn-macht-Integration-mit-geschaeftskritischen-Helpdesk-und-IT-Supporttools-moeglich.html>