

Service Desk Forum - LogMeIn stellt neues Remote-Support-Tool Rescue+Mobile für BlackBerry Smartphones fertig

18.11.2008, 13:58 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *LogMeIn*

LogMeIn hat die neueste Version seines Fernsupport-Werkzeugs für mobile Geräte, LogMeIn Rescue+Mobile fertig gestellt. Neu ist die Unterstützung von BlackBerry-Smartphones. Damit können Support-Techniker über eine verschlüsselte Verbindung Probleme diagnostizieren, lösen, Updates einspielen oder den Benutzer einweisen.

Live-Demos auf dem Service Desk Forum 2008 in Mainz

Auf dem Mainzer Service Desk Forum zeigt LogMeIn am 25. und 26. November 2008 in Live-Demos erstmals dem Fachpublikum seine neue Software-as-a-Service-Lösung (Stand 30). Der Service richtet sich nicht an Privatanwender, sondern an Carrier, Technologie-Manager und Service-Dienstleister für mobile Geräte, die darauf angewiesen sind, Support für verschiedene Plattformen anzubieten. Zu den weiteren unterstützten Plattformen von LogMeIn Rescue+Mobile zählen Windows Mobile, Symbian S60 und UIQ.

Durch den neuen BlackBerry-Remote-Support ermöglicht LogMeIn Rescue eine umfassende, plattformübergreifende Unterstützung von Computern und Smartphones. LogMeIn Rescue ist eine webbasierte Helpdesk-Fernbetreuungslösung, die jährlich für Millionen von On-Demand-Remote-Sitzungen verwendet wird (<https://secure.logmeinrescue.com/HelpDesk/HowItWorks.aspx>).

So funktioniert LogMeIn Rescue+Mobile

Ein Techniker des Herstellers, des Mobilfunkunternehmens oder eines Support-Dienstleisters verbindet sich mittels Rescue+Mobile über das Internet mit dem Kunden-Smartphone und prüft es auf typische Fehler. Er behebt die Fehler von seinem Rechner aus - denn mit einer Live-Ansicht des kompletten Smartphones inklusive Tastatur kann er es bedienen, als hielte er es gerade selbst in seiner Hand.

Neben dem Remote-Support eignet sich LogMeIn Rescue+Mobile auch für das Training von Endbenutzern, um sie beispielsweise in neue Funktionen nach einem Update oder dem Einspielen eines neuen Programms einzuweisen. Rescue+Mobile enthält Administrations- und Reportingfunktionen. Mit den neuen Programmier-Tools lässt sich LogMeIn auch in CRM-Anwendungen wie Salesforce.com einbinden, um beispielsweise aus der Kundenmaske heraus eine Verbindung aufzubauen und die Sitzungsdaten sofort im System zu verarbeiten.

Zitate

"Wir setzen LogMeIn Rescue bereits seit Jahren ein. Mit den neuen Troubleshooting-Tools für Smartphones können noch mehr Geräte als jemals zuvor unterstützt", sagt Jeff Sayabovorn, Helpdesk Supervisor von Commonwealth Financial. Sayabovorn führt weiter aus: "Unsere Benutzer sind begeistert von der Einfachheit der Problemlösung. LogMeIn Rescue+Mobile macht unser Team produktiver und die Benutzer berichten, einen herausragenden Service zu erhalten."

Mit der integrierten Call Center Verwaltungs- und Reporting-Konsole skaliert LogMeIn Rescue+Mobile auch in größten Support-Umgebungen. Mit der Adminkonsole verwalten die Customer Care Manager die Techniker und verschiedene Support-Channels, so dass sie eine große Breite von Umsatz generierenden Support-Diensten verwalten können.

"Mit LogMeIn Rescue+Mobile können Service Providers und IT-Support-Organisationen Zeit und Kosten reduzieren, die mit der Problemlösung und dem Training für Benutzer von mobilen Geräten anfallen", sagt Richard Redding, General Manager Mobile von LogMeIn. "Und noch wichtiger, die Umfragen von Organisationen, die Rescue+Mobile einsetzen zeigen eindeutig, dass die Smartphone Benutzer diesen Fernsteuerungs-Support bevorzugen und mit ihm zufriedener sind als zuvor."

Preis und Verfügbarkeit

LogMeIn Rescue+Mobile, jetzt mit BlackBerry-Support, ist ab sofort verfügbar und unterstützt folgende Desktop- und mobile Geräte:

- Computer: Windows Vista, XP, Server 2003, 98, ME, 2000 und Mac OS X.
- Mobile: Windows Mobile 5, 6, und 6.1, Symbian UIQ 3rd Edition, Symbian S60 2nd und 3rd Edition sowie jetzt BlackBerry Software v4.3, v4.5 und v4.6.

Die Kosten betragen ab 1.529,- Euro je Jahr und Technikerkonsole.

Portrait

Über LogMeIn, Inc.

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. LogMeIns 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 und LogMeIn Hamachi. Die Firmenzentrale von LogMeIn befindet sich in Woburn (USA), die europäischen Niederlassungen in Budapest (Ungarn) und Amsterdam (Niederlande). Homepage: www.logmein.de

News-ID: 260459 • Views: 908 (Stand: 24.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/260459/Service-Desk-Forum-LogMeIn-stellt-neues-Remote-Support-Tool-RescueMobile-fuer-BlackBerry-Smartphones-fertig.html>