

## On-Demand-Remotesupport LogMeIn Rescue mit neuen Funktionen

05.03.2009, 11:26 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *LogMeIn*

---

LogMeIn hat seinen On-Demand Remotesupport-Dienst LogMeIn Rescue mit neuen Features aufgewertet, mit denen Helpdesk- und Remotesupport-Dienstleister den Support verbessern, beschleunigen und produktiver gestalten können. LogMeIn Rescue ist die erste Remotesupport-Lösung, die Intels neueste vPro-Technologie und Intel Remote PC Assistance unterstützt.

### \*\* Neue Funktionen

\* Zwei Köpfe sind besser als einer - Die Technikerkollaboration ermöglicht es mehreren Support-Technikern, komplexe Kundenprobleme in Echtzeit gemeinsam zu lösen;

\* Neue Tools für Fernschulungen - Dank der Techniker-Bildschirmfreigabe können Techniker beispielsweise im Rahmen von Fernschulungen ihre eigenen Anwendungen und Inhalte für Endbenutzer freigeben;

\* Erweiterte Echtzeitüberwachung - Die Technikerüberwachung bietet Administratoren die Möglichkeit, zu Qualitätssicherungs-, Schulungs- und Managementzwecken die Live-Support-Sitzungen von Technikern im Hintergrund mitzuverfolgen;

\* Webbasierter Chat - Dank der neuen Instant-Chat-Funktion können Helpdesks Kunden nun die Möglichkeit bieten, über das Internet mit einem Techniker zu kommunizieren – ohne Software zu installieren;

\* BIOS-Zugriff ohne KVM - Service Provider und IT-Helpdesk können über das Internet auf Rechner mit Intel vPro 5.0 zugreifen und sie verwalten – bis ins BIOS hinein und wenn das installierte Betriebssystem nicht verfügbar ist. Techniker erhalten damit Zugang zu zuvor unerreichbaren Geräten, wodurch die Notwendigkeit und die Kosten eines Vor-Ort-Supporteinsatzes minimiert werden. Weitere Details über Intel vPro auf <https://secure.logmein.com/welcome/intel>.

### \*\* So funktioniert LogMeIn Rescue

Hat ein Kunde ein Problem mit seinem PC, Mac oder Smartphone, greift er traditionell zum Telefon und ruft einen Support-Mitarbeiter an. Mit LogMeIn Rescue kann er sich solche Anrufe sparen. Er klickt lediglich auf einen Link auf seinem Desktop oder auf der Webseite des IT-Dienstleisters, also beispielsweise der IT-Abteilung im Intranet oder auf der Support-Seite seines Fachhändlers. Aus einem nun startenden Chat heraus kann der Support-Techniker eine verschlüsselte Remote-Session für den Zugriff auf das Gerät des Kunden starten - sei es ein Windows-PC, ein Mac oder ein Smartphone. Nach dessen Einverständnis sieht er den Kunden-Bildschirm und kann das Gerät steuern, als säße er selbst davor. Nun führt er beispielsweise Konfigurationsarbeiten durch oder spielt Updates ein und löst das Kundenproblem.

Ergebnis: Mitarbeitern und Kunden wird effizienter geholfen, die Kundenzufriedenheit steigt und ein Problem wird schneller und häufiger bereits mit der ersten Anfrage gelöst, so dass die Supportkosten sinken.

### \*\* Stellungnahmen von Gartner und LogMeIn

"Eine neue Generation von Internet basierten PC-Remotesupport-Werkzeugen bricht den etablierten Remotecontrol-Markt auf", sagt David Coyle, Research Vice President IT Operations, bei Gartner. "Diese neuen Tools verfügen über mehrere Vorteile inklusive Remotecontrol für Jedermann, einfache Implementierung und größere Kostenflexibilität. Sie

gewinnen an Popularität bei internen und externen IT-Dienstleistern, da die Mitarbeiter, Kunden und Partner immer mobiler werden und von den traditionellen IT-Supporttools nicht mehr erreicht werden können."

"Ein exzellenter Customer Service Level ist in der aktuellen ökonomischen Situation noch wichtiger als je zuvor", sagt Kevin Bardos, LogMeIn's Vice President für Produktentwicklung. "Mit der Ermöglichung von Chat, Collaboration und Fernkontrolle binnen Sekunden und On-Demand ist LogMeIn Rescue eine großartige Hilfe für Organisation, die ihre Kunden inner- und außerhalb des LANs über mehrere Computerplattformen hinweg unterstützen müssen."

Bardos führt weiter aus: "Die neuen Features entstammen den Wünschen unserer Kunden mit strengen Support-Anforderungen. Wir glauben, dass die vielfältigen Remotesupport- und Collaboration-Fähigkeiten in Kombination mit der sehr einfachen Benutzerführung für Organisationen aller Größen von hohem Nutzen sein werden."

#### \*\* Preis und Verfügbarkeit

LogMeIn Rescue kostet ab 77,42 Euro im Monat für einen Technikerarbeitsplatz bei Auswahl eines Jahresabos. Die neue Version ist ab sofort verfügbar. Es steht eine 14 Tage nutzbare kostenlose, voll funktionsfähige Version auf <https://secure.logmeinrescue.com> zur Verfügung.

#### \*\* Über LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue ist eine sichere, webbasierte Helpdesk-Fernbetreuungslösung, die es einem Support-Techniker, binnen Sekunden über das Internet mit einer verschlüsselten Verbindung auf einen Computer oder Smartphone zuzugreifen, ohne Software für diesen Zweck vorher darauf installiert zu haben. LogMeIn Rescue unterstützt Windows basierte PCs, Macs und mobile Geräte mit Windows Mobile, Symbian und BlackBerry. LogMeIn Rescue dient als kostengünstiger Support, Training und Lehrwerkzeug für Kunden, Partner und Mitarbeiter.

## **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. LogMeIn's Produkte werden On-Demand verteilt und sind über einen Webbrowser zugänglich.

Die LogMeIn-Produktfamilie umfasst LogMeIn Pro, LogMeIn Ignition, LogMeIn Rescue, LogMeIn IT Reach, LogMeIn Backup; Remotely Anywhere, LogMeIn Free 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](http://www.logmein.de).

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/288195/On-Demand-Remotesupport-LogMeIn-Rescue-mit-neuen-Funktionen.html>