GoTo Resolve

Produktübersicht

IT-Management und IT-Support für die Arbeitswelt von heute

GoTo Resolve vereint reaktiven und proaktiven Support der Spitzenklasse mit interaktivem Ticketing. So können Sie rascher IT-Anfragen entgegennehmen und Probleme diagnostizieren und beheben – an jedem Ort.

Optimierter IT-Support

Schluss mit dem Hin- und Herwechseln zwischen verschiedenen Plattformen. Sie müssen sich keine Portal-URLs oder Supportadressen mehr merken und keine Posteingänge mehr durchsuchen. GoTo Resolve vereint alle wichtigen Supporttools in einer Lösung.

Flexibilität für die Arbeitswelt von heute

GoTo Resolve ist mit allen gängigen Systemen kompatibel. So wird es den Anforderungen Ihres Unternehmens garantiert gerecht.

Keine Kompromisse bei der Sicherheit

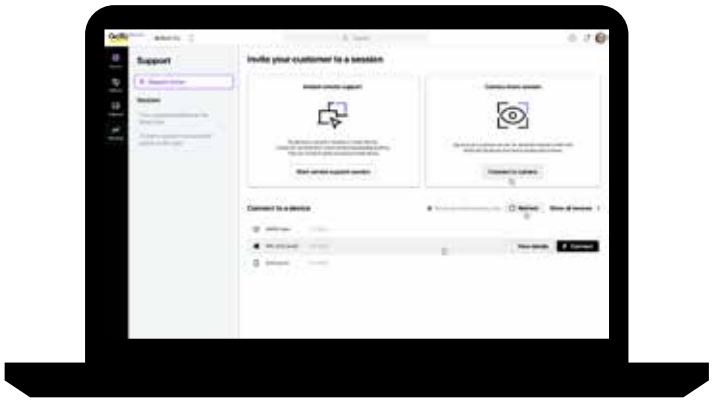
Das flexible und ortsunabhängige Arbeiten wie auch die Cyberbedrohungen sind auf dem Vormarsch. Bei der Architektur von GoTo Resolve steht die Sicherheit daher an erster Stelle.

Weniger Ausfallzeiten der Mitarbeiter

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern dort IT-Support, wo sie bereits arbeiten: in ihrer Messaging-Plattform. Per Fernzugang lassen sich außerdem unbeaufsichtigte Computer warten.

Funktionen von GoTo Resolve:

- Gerätezugriff und Support für PCs, Macs, Chromebooks und Mobilgeräte
- schlanke RMM-Tools (Remote-Monitoring und -Management) für den Hintergrundzugriff
- Ticketing und Incident-Management in MS Teams und Slack
- Live-Kameraübertragung zur Unterstützung bei Geräteproblemen



Alles in einer Konsole: Alle wichtigen Tools, die Ihre Techniker für die tägliche Arbeit brauchen, sind in einer Oberfläche vereint.

Optimierter Support für eine schnellere Problemlösung

- **Ein konsolidiertes Toolkit:** Da alle Tools an einem Ort vereint sind, müssen Ihre Techniker bei der Problembehebung nicht mehr zwischen verschiedenen Apps und Logins hin- und herwechseln.
- **Interaktives Ticketing:** Eine Nachricht genügt – Mitarbeiter und Techniker können direkt in MS Teams und Slack Supportanfragen stellen, ihre Tickets verwalten und Probleme lösen.
- **Support für mehrere Personen gleichzeitig:** Mit mehreren Supportsitzungen auf einmal können die Techniker ihre Arbeitszeit optimal nutzen.
- **Technikergeführter Teilnahmeprozess:** Dank Hinweisen auf dem Bildschirm, die Benutzer durch den Teilnahmevorgang leiten, können sie absolut reibungslos eine Verbindung herstellen.
- **Technikerzusammenarbeit:** Mehrere Techniker können an derselben Remotesitzung teilnehmen, um Probleme gemeinsam zu lösen. Sitzungen lassen sich auch nahtlos an andere übergeben.

Schutz für Ihr Unternehmen

- **Sichere Architektur:** Bieten Sie berechtigungsbasierten Support mit End-to-End-Datenverschlüsselung. GoTo Resolve nutzt das Verschlüsselungsprotokoll TLS sowie die ausgesprochen strenge 256-Bit-AES-Verschlüsselung.
- **Zero-Trust-Prinzip:** Die branchenweit erste identitätsbasierte Zero-Trust-Zugriffskontrolle schützt Ihre verwalteten Geräte vor unbefugtem Zugriff und potenziellen Gefahren.
- **Multifaktor-Authentifizierung:** Machen Sie Datendiebstahl so gut wie unmöglich, indem Sie Ihre Konten mit einer zweiten Sicherheitsebene schützen.

Flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassbar

- **Support nach Maß:** Ist schneller Support gefragt oder müssen Sie weiter in die Tiefe gehen? Ihre Techniker haben die Wahl zwischen der Bildschirmanzeige ohne Download und der Fernsteuerung.
- **Mit allen Geräten und Plattformen kompatibel:** Helfen Sie Benutzern unabhängig von ihrem Gerät – ob PC, Mac, iOS, Android oder Chromebook – und leisten Sie von allen Geräten und Plattformen aus Support (Desktop, Web oder Mobilgerät).
- **Helpdesk-Optionen:** Konventionelles Ticketsystem oder interaktives Ticketing? Desktop- oder webbasierte Technikerkonsole? Mobile App? Bei GoTo Resolve können Sie diese Optionen beliebig kombinieren und die leistungsstarke Ticketingfunktion zudem für weitere Abteilungen wie HR oder Finanzen verfügbar machen.
- **Kostenlose und kostenpflichtige Versionen:** Sie erhalten Zugriff auf die wichtigsten Funktionen für Ihr Unternehmen und können bei Bedarf problemlos die Abostufe wechseln.

Minimale Ausfallzeiten und Unterbrechungen für Mitarbeiter

- **Zugriff im Hintergrund:** Beheben Sie Probleme dann, wenn es für alle Beteiligten am günstigsten ist. Sie können ohne Interaktion mit dem Benutzer Systemdiagnosen abrufen, administrative Aufgaben ausführen und Dateien anzeigen und übertragen.
- **Kameraübertragung ohne Download:** Ein Bild sagt mehr als tausende Worte – weiten Sie Ihr Supportangebot auf andere Geräte wie private WLAN-Router, Drucker und mehr aus.
- **Systemdiagnose:** Sie sehen den aktuellen Status eines Geräts und können Probleme identifizieren, ohne den Benutzer bei der Arbeit zu stören.
- **Ausführen von Remotebefehlen:** GoTo Resolve nimmt Ihnen Routineaufgaben ab. Sie können ohne Scripting-Kenntnisse Software installieren und Dateien an mehrere Computer gleichzeitig übertragen.

Optimierter Support für ein intuitives Nutzererlebnis.

Remotesitzungen

- Anzeige des Remotebildschirms
- PIN-basierter Fernsupport ohne Client (Direktlink, SMS oder E-Mail)
- Fernzugang auf bedienerlose Geräte (Windows, Mac und Android)
- gleichzeitige Abwicklung mehrerer Sitzungen
- Übergeben von Sitzungen
- Zusammenarbeit mehrerer Techniker
- Dateiübertragung
- technikergeführter Teilnahmeprozess
- Unterstützung mehrerer Bildschirme
- Ausblenden des Bildschirms
- Neustart und Wiederherstellung der Verbindung
- Sitzungsaufzeichnung
- Bildschirmfreigabe durch Techniker
- mobile Techniker-App (iOS und Android)
- Supportsitzungen mit Übertragung des Kamerabildes

Monitoring und Management

- Masseninstallation (MSI)
- Ausführen von Remotebefehlen
- Geräte-Labels
- Terminal-Fernzugriff
- Hintergrund-Dateimanager
- Device Quick View
- Single Sign-On (SSO)
- Virenschutzverwaltung*
- Warnmeldungen*
- Patch-Management*

Helpdesk

- webbasierte Helpdesk-Konsole
- Incident-Management
- interaktives Ticketing (Slack-/Microsoft-Teams-Integration)
- Tickets per E-Mail
- integrierter Fernsupport
- Verlauf von Fernsupport-Sitzungen
- unbegrenzte Helpdesk-Services (für IT-, Personal-, Finanz- und andere Abteilungen)

Kontoverwaltung

- zentrales GoTo Admin Center
- Active Directory Connector (ADC)
- Sitzungs- und Helpdesk-Berichte

Architektur/Sicherheit

- identitätsbasierte Zugriffskontrollen nach dem Zero-Trust-Prinzip
- TLS-/AES-Verschlüsselung
- Multifaktor-Authentifizierung (MFA)
- DSGVO-konform

* In Kürze verfügbar

Kontaktieren Sie uns direkt:
Kim Weißer | +49 7132 981 3878 | kim.weisser@bechtle.com

© 2022 GoTo Group, Inc. Alle Rechte vorbehalten.