

REMOTE SUPPORT

UNTERSTÜTZEN, SCHÜTZEN UND SKALIEREN SIE IHREN SERVICE-DESK



Unterstützen

Ermöglichen Sie Ihren Service-Desk-Mitarbeitern mit einer einzigen, leistungsstarken Remote-Support-Lösung die schnelle und sichere Diagnose und Behebung von Problemen auf allen Geräten und Betriebssystemen.

Schützen

Schützen Sie Ihren Helpdesk mit integrierten Sicherheitsfunktionen, die das Risiko von Datenverstößen durch gefährdeten Remote-Zugriff oder von Mitarbeitern verwendete privilegierte Konten verringern.

Skalieren

Chat-Support, Remote-Kamera-Sharing, intelligente Zusammenarbeit und weitere Funktionen optimieren die Support-Prozesse im Helpdesk für Unternehmen jeder Größe.

Bieten Sie sofortige, sichere, zuverlässigen Remote Support für Endanwender und Kunden innerhalb und außerhalb Ihres Netzwerks mit Windows, Mac, iOS, Android u. a. Ohne Verbindungsprobleme haben Sie Zeit für die wichtigen Dinge.

Funktionen und Leistungen

- **Chat-Support:** Ermöglichen Sie Live-Support auf Ihrer Website mit Click-to-Chat mit Echtzeit-Eskalation für Screensharing und Fernsteuerung für ständigen Kontakt zum Endanwender.
- **Breiter Plattform-Support:** Unterstützung von und für Windows-, Mac-, Linux-, iOS- und Android-Geräte. Unterstützt auch ältere Geräte mit RDP, Telnet, SSH und VNC.
- **Differenzierte Zugriffsrechte und Rollen:** Granulare Verwaltung der Teams, Nutzer, Rollen und Einstellungen für Sitzungsberechtigungen, um eine Sicherheitslage mit weniger Privilegien durchzusetzen.
- **Zusammenarbeit:** Lösen Sie Supportfälle schneller durch unkomplizierte Zusammenarbeit mit anderen Technikern und Bestimmung von kostenwirksamen Eskalationspfaden zu qualifizierten Ressourcen bei gleichzeitiger Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- **Audit-Trail mit Sitzungsaufzeichnungen:** Tracken Sie die Leistung Ihres Teams sowie die Protokollierung und Aufzeichnung von Sitzungsaktivitäten als Audit-Trail für Sicherheit, Compliance und Schulungen.
- **Bieten Sie Support in Chrome, Firefox, IE u. a.:** Mit unserer HTML5 Web Rep Console können Sie von jedem Browser aus sicheren Remote Support ohne Downloads anbieten und Probleme sofort und von überall beheben.
- **Integration:** Nahtlose Verbindung mit ITSM-Tools wie ServiceNow, Authentifizierungslösungen von Drittanbietern wie Active Directory und Berechtigungsverwaltung wie BeyondTrust Password Safe.
- **Kundenspezifische Anpassung und Branding:** Sichern Sie die Standards für Firmenbranding und schaffen Sie Vertrauen durch die kundenspezifische Anpassung Ihrer Support-Leistungen, einschließlich Chats.
- **Bereitstellung:** Wählen Sie zwischen physischer, virtueller oder cloudgestützter Bereitstellung mit flexiblen Lizenzoptionen und vielfältigen Lizenzmodellen.

Die Nr. 1 unter den Lösungen für führende Unternehmen, die weltweit sicher auf jedes Gerät und System zugreifen und Support anbieten wollen.

„Ein Unternehmen wie BeyondTrust, das die gleiche Support-Qualität bietet, wie wir unseren eigenen Kunden, findet man selten. Der Support von BeyondTrust ist überragend. Wir sind sehr zufrieden mit unserer Entscheidung zur Umstellung von TeamViewer auf BeyondTrust.“

**MICHAEL HEDE, TECHNISCHER LEITER,
CHILI SECURITY**

VORTEILE FÜR UNTERNEHMEN

Maximale Leistung mit einer einzigen Lösung

Durch die umfassenden Funktionen in einem einzigen Produkt können Support-Unternehmen Kostendopplungen vermeiden und sich anstelle des Managements mehrerer Tools auf Problemlösungen konzentrieren. Bei BeyondTrust werden wichtige Funktionen wie Remote-Kamera-Sharing oder Unterstützung für mobile Geräte nicht extra berechnet.

Erfüllung von Audit- und Konformitätsanforderungen

Alle Sitzungen mit BeyondTrust Remote Support werden protokolliert und sind prüfbar, wodurch ein zentrales Repository für alle Remote-Support-Maßnahmen entsteht. Der Administrator kann alle Sitzungsaktivitäten innerhalb des Unternehmens überprüfen.

Effizienz steigern

Mit den sofort einsetzbaren Integrationen von BeyondTrust mit einer Vielzahl von ITSM-Lösungen und robusten APIs kann Ihr Unternehmen bestehende Arbeitsabläufe nahtlos nutzen und gleichzeitig den Verwaltungsaufwand reduzieren.

BeyondTrust ist der weltweit führende Anbieter von Privileged Access Management und bietet den nahtlosesten Ansatz zur Vermeidung von privilegienbedingten Sicherheitslücken. Unsere erweiterbare Plattform ermöglicht es Unternehmen, die Sicherheitsstufe für Zugriffsrechte einfach zu erhöhen, sobald sich Bedrohungen in Endgeräte-, Server-, Cloud-, DevOps- und Netzwerkgeräteumgebungen entwickeln. 20.000 Kunden vertrauen uns.

beyondtrust.com