



Endlich - Remote-Support für Smartphones.

LogMeIn Rescue + Mobile stellt auf dem Computer des Support-Technikers eine virtuelle Kopie des Smartphones bereit. Der Techniker kann auf diese Weise den Bildschirm manipulieren, das Tastenfeld benutzen und das Telefon bedienen, als ob er es tatsächlich in den Händen halten würde – egal von welchem Standort.

- Ein Smartphone in Sekundenschnelle per Fernzugriff bedienen
- Support-Kosten senken
- Die Kundenzufriedenheit erhöhen
- Die Einführung neuer Dienste beschleunigen
- Bewährte Helpdesk-Technologie

Probleme schneller und gleich beim ersten Anruf lösen und Effizienz und Benutzerzufriedenheit drastisch steigern.



Fernzugriff auf Smartphones einfach gemacht.



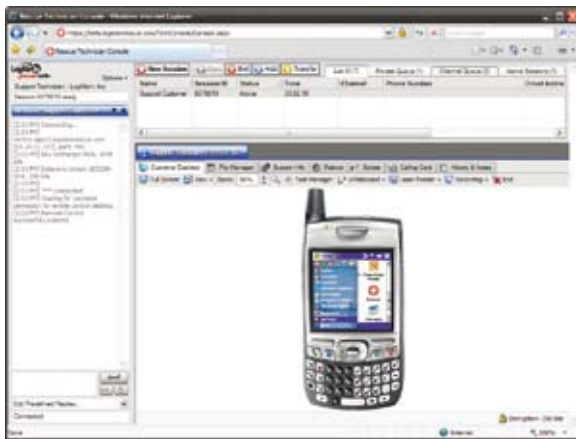
Hatten Ihre Kunden schon einmal
Probleme mit ihrem Smartphone?

LogMeIn Rescue + Mobile ist eine einfache und sichere Sofortlösung für die Remote-Fehlerbehebung bei Smartphones. Auf diese Weise sparen Sie Kosten und Zeit, erhöhen die Problemlösungsrate beim ersten Anruf und schulen gleichzeitig die Benutzer.

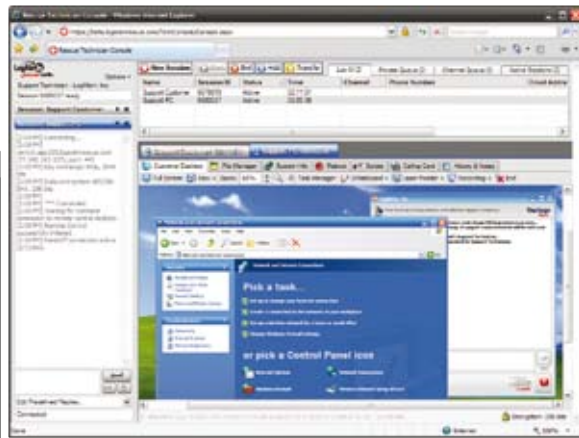
LogMeIn[®]
rescue+mobile



Wenn das Rescue + Mobile-Applet nicht vorinstalliert ist, kann ein Support-Techniker eine SMS/Textnachricht mit einem Download-Link für das Smartphone-Applet senden oder den Benutzer auf eine Website leiten, von der das Applet heruntergeladen werden kann.



Etwa 30 Sekunden später kann der Support-Techniker eine virtuelle Kopie des Smartphones auf seinem Bildschirm sehen und das Telefon per Fernzugriff steuern, dessen Tastenfeld verwenden und die Einstellungen anpassen.



Der Support-Mitarbeiter kann ebenfalls per Fernzugriff auf den Computer des Benutzers zugreifen und mit diesem Fall zusammenhängende Probleme wie die WiFi- oder Bluetooth-Einrichtung beheben.



LogMeIn Rescue + Mobile bietet Support-Unternehmen eine schnelle und einfache Möglichkeit, Support für Smartphones zu leisten und dabei gleichzeitig Kosten zu senken und die Benutzerzufriedenheit und Produktivität zu erhöhen.

Funktionen

Schnelle Problemlösung

- In weniger als 30 Sekunden eine Verbindung zu einem Smartphone herstellen
- Bis zu zehn aktive Sitzungen gleichzeitig verwalten – mit der Funktion zur gleichzeitigen Bedienung mehrerer Sitzungen
- Eine Snapshot-Ansicht zu Systeminformationen wie Speicher, Batterielebensdauer und Softwareversion erhalten
- Dateien an das Smartphone übertragen
- Direkte Telefonkonfiguration über OMA-DM-Standardfunktionen
- Verlaufsdocumentation/Notizen aus Support-Sitzungen erfassen, anzeigen und exportieren
- Benachrichtigungen erhalten (akustische Warnmeldungen), sobald sich ein neuer Kunde in der Warteschlange befindet
- E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, wenn beim Eingang einer Sitzung keine Techniker angemeldet sind
- Neustart durchführen und für nahtlose Support-Sitzungen erneut eine Verbindung zum Smartphone herstellen
- Bildschirmaufnahmen von Support-Sitzungen starten, beenden, speichern oder erzwingen
- Whiteboard oder Laserpointer für bessere Kommunikation und Endbenutzerschulungen verwenden
- Funktionen der Programmierschnittstelle für Kontoinformationen, Berichterstattung und Support für CRM-Systeme integrieren
- Technikerkonsole über Internet Explorer, Firefox, SeaMonkey und Mozilla ausführen

Einfache Nutzung für Ihre Smartphone-Fernkunden

- Webbasierte Applet-Downloads für Telefone in Sekundenschnelle
- Download-URLs als SMS/Textnachricht oder E-Mail senden oder einfach www.RescueMobile.com in den Browser eingeben

Sicherstellen, dass Support-Anfragen den richtigen Technikern zugewiesen werden

- Anfragen automatisch bestimmten Technikergruppen zuweisen
- Verteilung von Anfragen über eine globale Warteschlange, um den nächsten verfügbaren Techniker antworten zu lassen
- Übertragung von aktiven Sitzungen an andere Techniker, zusammen mit Notizen und dem Chat-Text
- Administratoren können angehaltene oder wartende Sitzungen an einen anderen Techniker, einen anderen Kanal oder an eine andere Technikergruppe weiterleiten

Individuelle Anpassung an Ihre Firma

- LogMeIn Rescue + Mobile-Links oder -Formulare auf Ihre Website stellen
- PIN Code-Eingabeformulare auf Ihre Website stellen (oder www.RescueMobile.com verwenden)
- Ihren Firmennamen und Ihr Logo im Chat-Applet des Smartphones anzeigen
- Erstellen Sie benutzerdefinierte Kundenbefragungen, die im Anschluss an Sitzungen versendet und für jeden zugeordneten Supportkanal gesondert festgelegt werden.

Schnelle Verbindungszeit

- Webbasiert – für unbegrenzten Zugriff jederzeit und überall
- Kleine Applet-Downloads in Sekundenschnelle heruntergeladen
- Techniker werden im Voraus über ankommende Support-Anfragen informiert, sobald der Download des Applets beginnt
- Vordefinierte Antworten sorgen für Zeitersparnis bei Standardanfragen
- Ultraschneller Fernzugriff bei geringer Wartezeit
- Fernzugriff in schwarzweiß für Verbindungen mit niedriger Bandbreite

Leistungsstarkes Administrations-Center

- Erstellen Sie Administrator- und Technikergruppen
- Weisen Sie Berechtigungen detailgenau zu und verwalten Sie diese
- Support-Kanäle vordefinieren und diese bestimmten Technikergruppen zuweisen.
- Erstellen Sie Berichte über Technikerleistungen
- Überwachen Sie Kundenrückmeldungen aus integrierten Umfrageformularen, die im Anschluss an eine Sitzung verschickt wurden
- Zeigen Sie alle Sitzungen an, die wegen Zeitüberschreitung unterbrochen wurden, weil kein Techniker zur Verfügung stand

Modernste Sicherheitsstandards

- Die 256-Bit-SSL-Verschlüsselung zwischen Ausgangs- und Zielcomputer entspricht den maßgeblichen Gesetzgebungen (HIPAA, Sarbanes-Oxley) zur Datenübertragung.
- Mehrschichtiger, auf Berechtigung basierender Zugriff
- Automatische Aufhebung aller Zugriffsrechte nach Beendigung der Sitzung
- MD5-Hash bietet eine verbesserte Sicherheit und Rückverfolgbarkeit bei Dateiübertragungen
- Gehostet bei mehreren führenden Carrier-Grade-Rechenzentren mit limitiertem, sicherem Zugriff, einer hohen Leistungsfähigkeit, Konnektivität, Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlage-Systemen, Feuermeldesystem und einer Netzwerküberwachung rund um die Uhr
- Weisen Sie genehmigte IP-Adressen (oder IP-Bereiche) zu, um sicherzustellen, dass Sitzungen nur von autorisierten Standorten aus erfolgen
- Richtlinien zur Gültigkeitsdauer von Passwörtern, obligatorische Passwortänderung nach der ersten Anmeldung für neue Benutzer und Mindestanforderungen an die Passwortqualität festlegen

Schnelle Rentabilität und Gewinne

- Geringe Vorkosten und geringes Kapital zu Beginn notwendig
- Einfache Anpassung bei Wachstum des Unternehmens

Die Version mit vollständigem Funktionsumfang kostet nur 1529 Euro pro Jahr und Techniker. Jeder Benutzer kann eine unbeschränkte Anzahl an Smartphones unterstützen lassen.