

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.

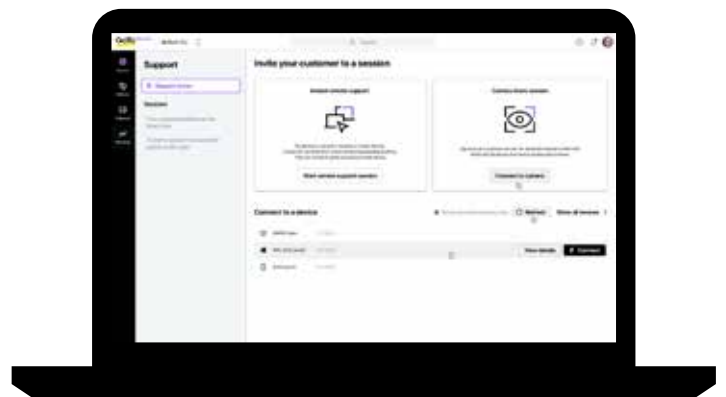


Weniger Ausfallzeiten der Mitarbeiter

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
- Verwaltung im Hintergrund für einen schnellen Überblick über den Gerätezustand
- Ticketing und Incident Management in MS Teams
- 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 Supportanfragen stellen, ihre Tickets verwalten und Probleme lösen.
- **Support für mehrere Personen gleichzeitig:** Mit mehreren Support Sitzungen auf einmal können die Techniker ihre Arbeitszeit optimal nutzen.
- **Technikergeführter Teilnahmeprozess:** Dank Hinweisen auf dem Bildschirm, die Benutzer durch den Teilnahmeprozess leiten, können sie absolut reibungslos eine Verbindung herstellen.



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.
- **Support für alle Geräte und Plattformen:** Helfen Sie Benutzern unabhängig von ihrem Gerät oder System – ob PC, Mac, iOS, Android oder Chromebook.
- **Support von allen Geräten und Plattformen aus:** Ihre Techniker haben die Wahl, wo sie arbeiten möchten – in einer herunterladbaren Desktopkonsole, einer webbasierten Konsole oder in der mobilen App.
- **Kostenlose und kostenpflichtige Versionen:** Sie erhalten Zugriff auf die wichtigsten Funktionen für Ihr Unternehmen und können bei Bedarf problemlos die Abostufe wechseln.



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.



Minimale Ausfallzeiten und Unterbrechungen für Mitarbeiter

- **Fernzugang und Verwaltung im Hintergrund:** Mit der für unbeaufsichtigte PCs, Macs und Android-Geräte verfügbaren Fernzugangsfunktion lassen sich Probleme dann lösen, wenn es für Mitarbeiter und Techniker am günstigsten ist.
- **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.