

Produktübersicht

IT-Management und -Support für die Arbeitswelt von heute



Geld sparen muss nicht Verzicht bedeuten. GoTo Resolve bietet RMM, Remotesupport und Ticketing, alles in einer erschwinglichen All-in-one-Lösung für das IT-Management und den Support.



Optimierter IT-Support

Machen Sie Ihren Mitarbeitern das Leben leichter und ersparen Sie ihnen das dauernde Hin und Her zwischen diversen Tools. 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

Zunehmend flexible und ortsunabhängige Arbeitsmodelle bringen auch einen Anstieg von Cyberbedrohungen mit sich. GoTo Resolve ist die einzige RMM- und Remotezugriffslösung, die auf einer Zero-Trust-Architektur fußt.

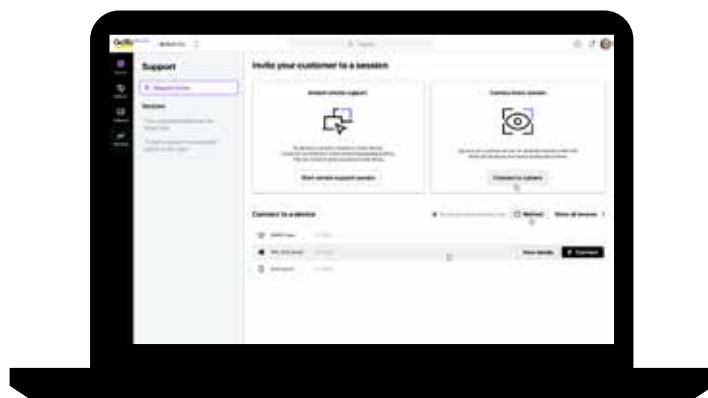


Ausfallzeiten von Mitarbeitern verringern

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern dort IT-Support, wo sie ohnehin 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
- Intuitive Tools für das Remote-Monitoring und -Management (RMM) und proaktive Fehlerbehebung
- Zeitgemäßes Incident-Management mit MS-Teams-Integration
- Live -Kameraübertragung zur Unterstützung bei Geräteproblemen



Device Quick View: Mit nur einem Klick erhalten Sie Zugang zur Systemdiagnose. Ohne die Endbenutzer zu stören.



Optimierter Support für eine schnellere Problemlösung

- **Einfaches RMM:** Die All-in-one-Lösung fürs RMM bietet Kunden von GoTo Resolve eine zentrale Plattform und sorgt für maximale Produktivität und Effizienz. Ganz gleich, ob es um das Einrichten von Warnmeldungen geht oder um ein Update auf die aktuelle Antivirusdefinition, eine Patch-Installation oder anderes.
- **Ein konsolidiertes Toolkit:** Da RMM, Remotesupport und Helpdesk an einem Ort vereint sind, müssen Ihre Techniker bei der Problembearbeitung nicht mehr zwischen verschiedenen Apps und Logins hin- und herwechseln.



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 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. So können Sie 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
- Übertragung 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)
- Support Sitzungen mit Übertragung des Kamerabildes

Monitoring und Management

- Geräteüberwachung
- Virenschutzverwaltung
- Patchverwaltung
- Ausführen von Remotebefehlen
- Remoteterminal-Zugriff
- Hintergrund-Datei manager
- Device Quick View
- Gerätegruppierung

Helpdesk

- Webbasierte Helpdesk -Konsole
- Incident-Management
- Endbenutzerportal
- Interaktives Ticketing (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-Reporting

Architektur/Sicherheit

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

Kontaktieren Sie uns direkt:

Marcel Gerstle | +49 7132 981 3120 | marcel.gerstle@bechtle.com

