



„Wenn ich Hilfe benötige, benötige ich diese schnell. Ich will durch keinen komplizierten Installations- und Registrierungsprozess gehen müssen. Um einen Kundenbetreuer auf meinen PC einzuladen, besuche ich lediglich eine Webseite und klicke auf einen Link.“

„Mit einer einzigen Lizenz, kann ich eine unbegrenzte Anzahl von Kunden weltweit betreuen, unabhängig welche Art Firewall oder Router diese eingerichtet haben.“

RemoteAssist ist die einfach zu bedienende benutzerfreundliche 100% webbasierte Supportlösung.

RemoteAssist benötigt keine Software Installation und ermöglicht einen sofortigen Aufbau einer Fernwartungssitzung sowie Dateiübertragung, welche durch eine 128-Bit SSL Verschlüsselung geschützt sind.

FUNKTIONSWEISE

Um eine Fernwartung zu initialisieren, besucht der Kunde die RemoteAssist-Webseite und verwendet einen Link, welcher eine Passwortabfrage startet. Jede Sitzung wird mit einem einmalig generierten Passwort vom Kundenbetreuer initiiert und authentifiziert. Sobald der Kunde das Passwort eingibt, kann der Kundenbetreuer eine sicher verschlüsselte Fernwartung zum Kunden PC aufbauen.

Während einer Fernwartung kann der Kundenbetreuer den Computer des Kunden genauso leicht kontrollieren, als wenn er vor dem Kunden PC sitzen würde. Der Kunde kann direkt verfolgen, wie der Kundenbetreuer das Problem löst.

Sobald die Anforderungen des Kunden zufriedenstellend gelöst worden sind, kann die Fernwartungssitzung entweder vom Kundenbetreuer oder dem Kunden beendet werden. Wird die Fernwartungssitzung geschlossen, bleiben keine Daten oder Programme auf dem Kundenbetreuer- sowie Kunden-PC zurück. Der Anwender kann sicher sein, dass sein Privatleben und Sicherheit nicht gefährdet werden.

FUNKTIONEN:

- **Sofortige Fernsteuerung:** Nehmen Sie außerhalb des Unternehmensnetzes Verbindung zu Ihren Kunden auf – wo immer dieser sich befindet!
- **Keine Software oder Plug-In Installation:** Anwender können jederzeit eine Fernwartung anfordern – dabei wird lediglich ein Link von einer Webseite ausgeführt.
- **Firewall kompatibel:** Sichere und automatische Verbindungen ohne Firewall Konfiguration auf beiden Seiten.
- **Schnelle, einfach zu bedienende Dateiübertragung:** Dateien zwischen Kunden und Kundenbetreuer schnell und sicher übertragen.

- **SSL- Verschlüsselung:** Der Datentransfer ist mit 128-Bbit SSL verschlüsselt.
- **RemoteAssist Lizenzmodelle:** Eine Lizenz erlaubt dem Anwender eine unbegrenzte Anzahl Fernwartungen durchzuführen.
- **Erweitertes Remote Desktop:** Für PC Administratoren, die Support in einer Windows-basierten Umgebung verwalten, RemoteAssist erlaubt Windows Remote Desktop durch Firewalls ohne Konfiguration.
- **Multiple Fernwartungen:** Unterstützung von mehreren Kunden gleichzeitig. Jedes Fernwartungsfenster wird tabelliert und mit dem Namen des Benutzers etikettiert, das ermöglicht es zwischen die jeweiligen Fenster bequem und intuitiv zu wechseln.

RemoteAssist-Upgrades:

- **RemoteAssist-Enterprise-Edition (demnächst):** Während RemoteAssist auf Laplinks sicheren Servern gehostet wird, ist die Enterprise-Edition für Unternehmen ausgerichtet, die RemoteAssist auf einem eigenen internen Server „hosten“ möchten.
- **RemoteAssist-Premium-Edition:** Für Administratoren und Anwender, die weitreichendere Remote Administrationen durchführen müssen, beinhaltet RemoteAssist-Premium neben der Administratoren-Fernwartung zusätzliche Lizenzen für Laplink Gold 12 und Laplink Everywhere. Laplink Gold und Laplink Everywhere erweitert die Möglichkeiten um den Zugriff auf unbeaufsichtigten PCs, Snapshots, Neustarts und Systemmomentaufnahmen sowie lokale und entfernte Ordner zu synchronisieren und bedienungsfreie Synchronisierungen zu planen.

System Voraussetzungen:

- Kundenbetreuer: Windows 2000/XP (Home & Professional) 133 Mhz oder höher
 - Kunden PC: Windows 95, 98, ME, 2000, XP (Home & Professional) mind.133 Mhz
 - 64 Megabyte RAM
 - 20 MB Festplattenspeicher
- Anmerkung:* Remote Desktop Funktion benötigen Windows XP Professional oder die Installation von Terminal Services unter Windows 2000 Server oder höher.

