

Datenblatt

Fernzugriff und Fernsupport

Alle IT-Probleme mit
GoTo bearbeiten.

Mit den Fernverwaltungs-, Fernzugriffs- und Fernsupport-Lösungen von GoTo ist Ihr IT-Team für alles bereit: von der routinemäßigen Verwaltung bis hin zur Lösung komplexer Probleme.

GoTo Resolve

GoTo Resolve vereinfacht und optimiert die Support-abläufe von IT-Teams und MSPs. Ihr Team kann Probleme nahtlos in einer einzigen Plattform lösen: von der Protokollierung einer in Slack oder MS Teams besprochenen Anfrage bis hin zum Troubleshooting per Fernzugriff. Sie haben die Wahl zwischen kostenlosen und kostenpflichtigen Kontooptionen.

- moderner Gerätezugriff im Hintergrund und Automatisierung mit Zero-Trust-Sicherheit
- Fernzugriff und Support für Desktopcomputer und Mobilgeräte sowie Gerätesupport per Kameraübertragung
- einfaches, in Messaging-Apps integrierbares Ticketsystem

Rescue

Mit leistungsstarken Fernsupport-Funktionen, erweiterten Sicherheitsoptionen und umfangreichen Anpassungsmöglichkeiten ist Rescue die ideale Lösung für größere Unternehmen und Konzerne, die Kunden und Mitarbeitern IT-Support bieten wollen.

- Break-Fix-Support per Fernzugriff für Desktopcomputer und Mobilgeräte
- konfigurierbare Verbindungsmethoden und anpassbares Branding
- erweiterte Kontoverwaltung und Technikerüberwachung
- eingebaute Integrationen und offene APIs

Central

Interne IT-Teams, MSPs und Supportteams für Hardware wie Selbstbedienungsterminals, POS-Systeme und Digital Signage verlassen sich auf Central, um ihre IT-Infrastruktur aus der Ferne zu überwachen und zu verwalten, Endpunkte abzusichern, die Aufgabenverwaltung zu automatisieren und allgemein einen besseren Einblick in ihre Systeme zu erhalten.

- durchgehendes Monitoring und proaktive Warnmeldungen
- integrierte Virenschutzsoftware und Virenschutzverwaltung
- IT-Automatisierung und Patchverwaltung
- Berechtigungen für den Zugriff auf Mitarbeitergeräte



Funktionsvergleich

Kernfunktionen für den IT-Support	GoTo Resolve	Central	Rescue
Fernsupport ohne Client (Fernsteuerung und Bildschirmanzeige)			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓		✓
Android	✓		✓
iOS	nur Bildschirmanzeige		nur Bildschirmanzeige
Chromebook	nur Bildschirmanzeige		
Zugriff auf unbeaufsichtigte Geräte (Fernzugang)			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓	✓	✓
Android	✓		
Supportsitzungen mit Übertragung des Kamerabildes	✓		✓
Webkonsole	✓	✓	
Desktopkonsole	✓	✓	✓
Beliebig viele unbeaufsichtigte Endgeräte			✓
Mobile-Applet für Techniker	✓	✓	
Monitoring und Management			
Massenbereitstellung (MSI)	✓	✓	✓
Anwendungs-Updates	In Kürze	✓	
Windows-Updates	✓	✓	
Virenschutzverwaltung	✓	✓	
Virenschutzsoftware	In Kürze	✓	
Proaktive Warnmeldungen	✓	✓	
Bestandsmanagement		✓	
Ausführen von Remotebefehlen	✓	✓	
Berechtigungen auf Geräteebene	In Kürze	✓	✓
Remoteterminal-Zugriff	✓	✓	
Hintergrund-Dateimanager	✓	✓	
Device Quick View	✓		
Sicheres Speichern und Aktualisieren von Zugangsdaten für unbeaufsichtigte Geräte		✓	✓
Online-/Offline-Status	✓	✓	
Unbegrenzte Anzahl Remotesitzungen	✓	✓	✓

Funktionsumfang während Sitzungen	Resolve	Central	Rescue
Geführter Teilnahmevorgang	✓		
Neustart und Wiederherstellung der Verbindung	✓		✓
Gleichzeitige Abwicklung mehrerer Sitzungen	✓		✓
Unterstützung mehrerer Bildschirme	✓	✓	✓
Dateimanager während Sitzungen		✓	✓
Dateiübertragung	✓	✓	✓
Systemdiagnose	✓	✓	✓
Sitzungsverlauf und Notizen	✓		✓
Zusammenarbeit mehrerer Techniker	✓		✓
Übergeben von Sitzungen	✓		✓
Ausblenden des Bildschirms	✓	✓	
Drucken per Fernzugriff (PC/Mac)		✓	
Chat während der Sitzung	✓		✓
Skriptausführung während der Sitzung			✓
Bildschirmfreigabe durch Techniker	✓		✓
Helpdesk			
Ticketing-Portal für Endbenutzer	In Kürze		
Ticketing-Portal für Techniker	✓		
Interaktives Ticketing (Slack-/Teams-Integration)	✓		
In Tickets integrierter sofortiger Fernsupport	✓		
Verlauf von Fernsupport-Sitzungen	✓		
Tickets per E-Mail	✓		
Unterstützung von Anhängen	✓		
Unbegrenzte Anzahl Helpdesk-Services (z. B. IT-Helpdesk, HR-Helpdesk, Helpdesk Finanzabteilung)	✓		
Verbindungsmethoden für Geräte/Sitzungen			
Fernzugang (unbeaufsichtigte Geräte)	✓	✓	✓
LAN-interne Verbindungen		✓	✓
Wake-on-LAN		✓	
Verbindungsherstellung über PIN-Code, Link oder E-Mail	✓		✓
SMS-Verbindungsmethode	✓		✓
Vom Benutzer initiiertes Chat			✓
Calling Card			✓
Messaging-App	✓		

Administration	Resolve	Central	Rescue
Administrationscenter	✓		✓
Berichterstattung	✓	✓	✓
Benutzerverwaltung und -monitoring (Hinzufügen, Entfernen, Sperren oder Wechseln von Benutzern)		✓	
Monitoring aktiver Sitzungen im Überwachungscenter			✓
Einbetten eines PIN-Formulars in Webseiten	✓		✓
Individuelle Anpassung und Branding			✓
Umfragen zur Sitzungsbewertung			✓
Architektur/Sicherheit			
256-Bit-TLS-Verschlüsselung	✓	✓	✓
Zwei-Faktor-Authentifizierung	✓	✓	✓
SSO	✓	✓	✓
Datenaufbewahrung in verschiedenen Rechenzentren (EU, USA)	✓		✓
IP-Beschränkungen			✓
Sicherheitsfunktionen der Enterprise-Klasse			✓
Rollen-/Technikerbasierte Zugriffssteuerung (RBAC)	✓		✓
Identitätsbasierte Zugriffskontrollen nach dem Zero-Trust-Prinzip	✓		
Erweiterte Funktionen/Integrationen			
Offene APIs		✓	✓
MS-Teams-Integration	✓		
Slack-Integration	✓		
Integration in CRM- und Ticketsysteme			✓
1 TB Speicherplatz für Dateien		✓	
VPNs (Hamachi)		✓	