



RÜSTEN SIE IHREN BUSINESS SUPPORT MIT EINEM MODUL AUF

NTR Cloud für Help Desk sorgt für Big-Business-Funktionalität zu einem Preis, den sich auch kleine Unternehmen leisten können. Sie erhalten maximale Flexibilität und können von überall aus arbeiten, bieten den Kunden eine schnelle, wirkungsvolle Problemlösung, ohne irgendetwas installieren zu müssen. Melden Sie sich einfach von irgendeinem internetfähigen Gerät aus an, rufen Sie die Remote-Desktops auf, schon können Sie vom ersten Kontakt an sehen, kontrollieren, Probleme lösen.

NTR Cloud für Help Desk senkt die Support-Gesamtkosten, erhöht die Produktivität und steigert die Kundenzufriedenheit durch schnellere Problemlösung.

NTR Cloud für Help Desk senkt die Supportkosten durch Erhöhung der Produktivität, Wegfall von Wartungskosten und Reduzierung reisebedingter Ausgaben. Ihre End-to-End-Support-Struktur lässt sich leicht administrieren und messen, dank moderner Bestandsaufnahme und eingebauter Ticketing- und Berichtsmodule. Individuell anpassbare grafische Berichte zeigen Ihre tägliche Leistung, um so Produktivität und Kostenmanagement zu verbessern.

Die auf einer modularen Cloud-Plattform aufgebaute Lösung wird problemlos in bestehende Systeme integriert. Bereits vorhandene Business-Anwendungen lassen sich problemlos durch die Help-Desk-Funktionalität erweitern, Sie genießen die Vorteile dynamischer SaaS-Bereitstellung und nutzen frühere Investitionen. Diese Lösung ist gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens ausbaufähig, ohne versteckte Infrastrukturkosten.

Hauptleistungen

- » Erhöhung der Produktivität: Rationalisieren Sie Ihre Support-Struktur, beschleunigen Sie die Problemlösung
- » Optimierung der Support-Kosten: Reduzieren Sie Reisekosten, senken Sie Wartungskosten
- » Beschleunigung der Konnektivität: Nutzen Sie ein weltweites Socket-Server-Netz
- » Verbesserung der Arbeitsabläufe: Support durch ein zentrales Ticketing-Modul
- » Gesteigerte Endnutzerzufriedenheit: Lösen Sie Vorfälle schon beim ersten Kontakt
- » Flexible Administration: Übernehmen Sie die Kontrolle von jedem beliebigen Rechner aus, überall auf der Welt
- » Leistung wird unter Beweis gestellt: Berichten Sie über sämtliche Anwendungsaktivitäten, vom Login bis zum Logout
- » Sicherung der Verbindungen: Remote-Sessions mit branchenüblicher Sicherheit

Remote Desktop				
All sessions (62) Scheduled for today (0) Scheduled sessions (0) Past sessions (62) Session				
Session Name	Customer E-mail	Session Code	Session Start	
Printer Problem	Jrobinson@company.com	8876654	31/10/09 - 20	
Follow up - session 2	byoung@company.com	4531246	22/12/09 - 09	
Questions about Hard Disk	sevans@company.com	7631074	in 9:56	
Scanner not working	hgonsalez@company.com	7631074	01/08/09 - 09	
Printer Problem	swilliams@company.com	4531246	31/10/09 - 20	
Follow up - session 2	elopez@company.com	7631074	22/12/09 - 09	
Questions about Hard Disk	tmcdonalds@company.com	8876654	in 9:56	

Führen Sie mehrere Support Sitzungen gleichzeitig auf verschiedenen Plattformen durch

Features

Zugang von jedem beliebigen Rechner aus, überall

- » Sichere Verbindung von Windows, Mac und Linux, mit oder ohne Endnutzer
- » Schnellste Konnektivität durch ein weltweit verteiltes Socket-Server-Netz
- » Kein Öffnen spezieller Ports, keine Änderung der Netz- oder Firewallkonfiguration bzw. der NAT-Tabellen notwendig

Fehlersuche und Problemlösung aus der Entfernung

- » On-demand-Verbindungen und Programmierung von Remote-Desktop-Sitzungen
- » Neustart von Remote-Computern und nahtlose Wiederherstellung der Verbindung
- » Verschieben von Dateien per Drag-and-Drop zwischen Remote-Computern sowie lokales Drucken von Ferndokumenten

Nachverfolgung durch zentrales Ticketing

- » Einfache Administration und einfaches Nachverfolgen von Vorfällen durch zentrales Ticketing
- » Remote-Control per Mausclick direkt von Ihren Tickets aus
- » Tickets können nach Typ, Dringlichkeitsgrad, Status oder Kontaktkanal sortiert werden
- » Verwalten von Kundeninformationen und automatische Aufzeichnung aller für Kunden ausgeführten Arbeiten

Nutzerverwaltung

- » Gewährleistung der Sicherheit und Vertraulichkeit durch einfache Berechtigungsverwaltung
- » Definition von Benutzerprofilen und Rollenhierarchien gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens

Optimierung Ihrer Arbeitsabläufe

- » Schnelleres Arbeiten mit benutzerfreundlicher grafischer Schnittstelle
- » Einsatz moderner Filter für einen schnellen Drilldown, um Geräte zu finden, die bestimmte Kriterien erfüllen
- » Individuelle Anpassung der Ansichten, um das Verständnis der Daten zu erleichtern
- » Schnelle Problemlösung mit Hilfe von Kontextmenüs, Shortcuts und Drag-and-Drop-Funktionalität

Administration Ihrer Rechner

- » Organisieren der Geräte in Ordnern nach Standort, Unternehmen oder anderen Kriterien
- » Ansehen der installierten Software, laufender Dienste, Netzinformationen, Hotfixes und mehr
- » Arbeit mit Multi-Kriterien-Filter, um konkrete Geräte zu bestimmen

Umfassendes Reporting

- » Automatische Nachverfolgung von Aktivitäten - Verbindungen, Logins, Remote-Control-Sessions
- » Anzeige einer Übersicht über Ticketing-Aktivitäten oder Filter nach Typ, Status oder Priorität
- » Individuelle Anpassung der Berichte durch Gruppieren oder Aufbereiten von Daten
- » Exportieren von Berichten mit eingebetteten Grafiken in PDF, Word, Excel, XML oder CSV

Hunderte Integrationen

- » Direkt in Ihre Anwendungen eingebaute Help-Desk-Funktionen
- » Nahtlose Integration in Ihr CRM, Ticketing, ERP und andere Anwendungen Ihres Unternehmens
- » RESTful API-Entwicklerplattform
- » SOAP over HTTP für einfache Kommunikation über Proxys und Firewalls

Sicherheit

- Nach ISO 27001 zertifiziert (Anlagen von NTRglobal und alle Datacenter)
- TRUSTe-zertifiziert
- Qualys® SECURE Seal
- Safe-Harbor-zertifizierte Datacenter
- Datenschutz und Integrität
 - 256-Bit-AES-Verschlüsselung
 - At-Rest-Kundendatenverschlüsselung
 - TLS/SSL-Protokoll
- Authentifizierung und Autorisierung
- Erkennung von Angriffen und Malware
- OWASP-Teststandards



Sprachen

Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch

Systemanforderungen

NTR Cloud für Help Desk bietet sicheren Remote-Kundensupport für Windows, Mac und Linux.

Die aktuellsten Systemanforderungen finden sie auf der Website www.ntrglobal.com/help-desk/techspecs

Über NTRglobal

- Weltweite Büros in Dallas, Barcelona, Paris und Heidelberg
- Seit 2000 Provider von SaaS-IT-Management und Remote-Support
- Flexible, modulare Lösungen
- Einfache Implementierung
- Unterstützung mehrerer Betriebssysteme wie Windows, Mac, Linux und mobiler Geräte
- Vereinfachung komplexer Prozesse
- Weltweit verteilte Datacenter
- API-Architektur
- Integration mit Hunderten von Anwendungen
- Für wachsende Unternehmen entworfen
- Sicherheit in Unternehmensqualität