

TECHNOLOGIEKENNBLATT: Fernwartung



DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

- Fernwartungsprogramme ermöglichen Fernsteuerung anderer Computer
- Supportmitarbeiter lösen vom Büro oder zu Hause aus Kundenprobleme
- Über Schnittstellen lassen sich Remote Tools nahtlos in den Supportbereich integrieren
- Fernwartungsprogramme bieten Zusatzfunktionen wie Audio-/Videochat

VORTEILE:

- ✓ Schnelles Lösen von Kundenproblemen aus der Ferne
- ✓ Keine Anfahrtskosten
- ✓ Durch Audio/Video persönlicher Support der Vertrauen beim Kunden schafft
- ✓ Einfache Kontaktaufnahme (z. B. via Ticket)

HERAUSFORDERUNGEN:

- ✗ Datensicherheit
- ✗ Vertrauen beim Kunden schaffen seine Rechner fernwarten zu lassen
- ✗ Veraltete Software
- ✗ Fehlerhafte manuelle Konfigurationen

ÜBERGREIFENDE (TECHNISCHE) MERKMALE

Remoteverbindungen

Verschiedene Lizenzmodelle:

On Premise: Remote Software auf eigenem Server hosten

SaaS: Software as a Service, beim Anbieter gehostet

VoIP

Helpdesk und Remotesoftware sollten Zusammenpassen

Unterstützung mobiler Endgeräte

ANBIETERÜBERSICHT:

1. Fastviewer [URL](#)
2. Teamviewer [URL](#)
3. Pcvisit [URL](#)
4. Sysaid Fernwartung [URL](#)
5. ShowMyPC [URL](#)
6. Bomgar Remote Support [URL](#)