

סקירה כללית

LogMeIn Rescue

שליטה מרחוק עוצמתית
בהישג ידך

LogMeIn®

LogMeIn Rescue

"הטכנאים מרוצים מהכלי, מקלות השימוש שמאפיינת אותו ומהמהירות שבה אנחנו יכולים לפתור ולאבחן בעיות, ובנוסף אנחנו נהנים גם משיעור קבלה גבוה."

- ג'סטין ראסל
מנהל מרכז תמיכה טכני אזורי
Fuji Xerox Australia

תקציר עסקי

השינוי שחל בכוח העבודה שינה גם את ציפיות משתמש הקצה ואת צרכיו העסקיים וקידם את הצורך בבניית פתרונות גמישים, פשוטים ומדרגיים של תמיכה מרחוק – תוך הורדת עלויות התמיכה. כיום, הארגונים מעוניינים להטמיע פתרונות איכותיים ואינטואיטיביים שיאפשרו לרתק את הלקוחות, יבטיחו פרודוקטיביות לפי דרישה למחלקת התמיכה ולמקצועני תמיכה אחרים ואף יספקו פתרונות מהירים לבעיות שהולכות והופכות מורכבות יותר.

אבל ככל שהתחכום של מערכות התמיכה מרחוק מתגבר, כך ההערכה של הפתרונות הזמינים הופכת מאתגרת יותר. מדריך תכנות זה מתאר מה מציע LogMeIn Rescue ומדוע הוא מהווה את הבחירה הנכונה ביותר עבור תמיכה מרחוק.

לדווח עם Rescue

Rescue מספק דוחות מלאים ומוכנים לשימוש, כולל דוחות ניהול הפעלות, דוחות כניסה, דוחות צ'אט ועוד. לצד הדוחות הכלולים בפתרון, המשתמשים יכולים ליצור דוחות מותאמים אישית תוך שימוש בממשקי ה-API של Rescue לצורך:

- אחזור יומני צ'אט של כל הפעלה ספציפית של משתמשים מחוברים
- קבלת הרשימות של כל הפעלה ספציפית של משתמשים מחוברים
- אחזור פרמטרי דיווח שהוגדרו בעבר מתוך מרכז הניהול.

... ועוד אפשרויות רבות!

האבטחה רבת העוצמה של Rescue

הבטח ללקוחות שלך שקט נפשי

- הלקוחות צריכים לאשר לטכנאים את השימוש בכל אחת מפונקציות LogMeIn Rescue (שליטה מרחוק, תצוגת שולחן עבודה, העברת קבצים, מידע המערכת, אתחול וחיבור מחדש).
- הלקוחות יכולים לסיים את ההפעלה בכל עת.
- בסיום ההפעלה, כל זכר ליישומון הלקוח נעלם מן המחשב המרוחק.

ניהול הטכנאים

- הגדר הרשאות עבור קבוצות טכנאים ברמה גרעינית.
- הצג פרטים אודות פעילות הטכנאים דרך תכנות הדיווח.
- ערוך ביקורת לפעילויות ההפעלה דרך הקלטת הפעלות ורישום מפורט ביומן.

אבטחת הפעלות מרוחקות

- הפתרון עושה שימוש בהצפנת SSL של 256 סיביות, ברמת אבטחה זהה לזו שבה משתמשים ובה בוטחים מוסדות בנקאות מובילים.

איך לפרוס את Rescue

LogMeIn Rescue הוא פתרון התמיכה מרחוק המוביל שמוכן לשימוש ארגוני ומבוסס ענן, ומופעל באמצעות פלטפורמת LogMeIn GravityX. כיוון שלא נדרשת התקנת חומרה, הפריסה של LogMeIn Rescue מהירה ופשוטה. ניתן להקצות מופע חדש בתוך דקות וליצור טכנאים חדשים בשניות. לא רק שפתרון LogMeIn Rescue מאפשר פריסת טכנאים באופן מיידי, הוא גם מאפשר לנהל הרשאות טכנאים וקבוצות בלחיצת כפתור וכך מספק לטכנאי את מידת השליטה הרצויה.

שילובים מוכנים לשימוש

LogMeIn Rescue כולל שילובים מובנים רבים, שמוכנים לשימוש. ממשקי ה-API הפתוחים של Rescue מקלים על פיתוח שילובים נוספים. השילובים המוכנים לשימוש כוללים:

 Autotask®

 bmcsoftware

 BOLDCHAT

 ConnectWise®

 freshdesk

 servicenow

 SPICEWORKS®

 zendesk

 salesforce.com®

LogMeIn Rescue Features

תכונות מוכנות לשימוש

תמיכה בפלטפורמות מרובות

כעת תוכל ליהנות משליטה מהירה במיוחד מרחוק, באמצעות טכנולוגיית נקודה לנקודה הממתינה לאישור כפנט. השג גישה למחשב מרחוק בתוך כ-20 שניות או פחות, מבלי להתקין מראש את התוכנה.

תמיכה בטלפונים חכמים וטאבלטים

התחבר במהירות לטלפונים חכמים וטאבלטים לצורך פתרון בעיות, באמצעות Rescue + Mobile ו-Click2Fix. בצע הדמיה של המכשיר הנייד של הלקוח במחשב הטכנאי, אשר יוכל לאבחן במהירות ולתקן את המכשיר, ממש כאילו החזיק אותו בשתי ידיו.

Click2Fix

זהה במהירות בעיות בהתקנים ניידים באמצעות תכונת Click2Fix של LogMeIn Rescue's. עם תיקוני ההתקנים הניידים המבוצעים בלחיצה אחת כלולים:

- שליטה מרחוק/תצוגה מרחוק – ראה את התקן המשתמש ועשה שימוש בלוח ציור, מצביע לייזר, לכידת מסך/הקלטה ועוד.
- סרגל התראות – מציג הודעות בנוגע לבעיות סוללה, קושחה ויישומים.
- ניווט מהיר- קיצורי דרך למסכי הגדרות נפוצים (אנדרואיד בלבד).
- דחיפת APN מוגדרת מראש – מאפשר נקודת גישה מוגדרת מראש עבור דחיפה בלחיצה אחת אל המכשיר
- מיטוב סוללה – דחיפה מהירה של מספר הגדרות, אשר ידוע כמשרות את חיי הסוללה.
- לחצני אפשרויות דו-מצביים – ראה חיבורים קיימים והפעל או השבת חיבורי GPS-I WiFi, Bluetooth.
- קיצורי דרך לאינטרנט – לחץ על סמל של מכשיר אנדרואיד או BlackBerry כדי להפעיל כתובת URL שהוגדרה מראש.
- דחיפת URL – שלח כתובות URL לכל מכשיר, לרבות זיכרון של כתובות URL אחרונות.

יישום שולחן העבודה של Rescue

יישומי שולחן עבודה של Windows ו-Mac מאפשרים לטכנאים לגשת למסוף שלהם בלחיצה אחת ולספק תמיכה במהירות רבה יותר – מבלי שיצטרכו לעבור דרך דפדפן.

כרטיס טלפון של Rescue

כדי להתחבר ללקוח במהירות, התקן במחשב הלקוח כרטיס טלפון שניתן להתאמה אישית. הכרטיס יאפשר ללקוח להתחבר ישירות לטכנאי.

מסוף טכנאי מבוסס אינטרנט

נהל הפעלות יעילות של תמיכה מרחוק באמצעות ממשק מקוון ורב תכליתי זה. באפשרותך ליזום הפעלות חדשות או להגיב לבקשות מקוונות של הלקוחות, אשר ממתנים בתור משותף.

אבחון מרחוק

קבל תצוגת תמונה של מידע המערכת באמצעות לוח מחוונים קל להבנה, לרבות נראות של תהליכים, שירותים ויישומים. עבור מכשירי טלפון חכמים ניתן להציג מידע מערכת כגון זיכרון, חיי סוללה וגרסת תוכנה.

גישה ללא התערבות

אפשר גישה למחשבים בזמן שניתן להגדרה וללא התערבות, מבלי שתידרש מעורבות של משתמש הקצה. יכולת זו מבטיחה גמישות מרבית ומאפשרת לפתור בעיות במועד הנוח ביותר עבור הטכנאי ועבור משתמש הקצה.

צ'אט מיד

צ'אט מבוסס שולחן עבודה ודפדפן נייד, אשר מאפשר לטכנאים לנהל צ'אט עם משתמשי הקצה מבלי שיצטרכו להוריד את היישומן. הצ'אט המידי ניתן להטמעה מלאה ולהתאמה אישית ביישום מבוסס אינטרנט.

העברת קבצים מבוססת "גרור ושחרר"

גרור ושחרר קבצים ותיקיות מרובים דרך אפשרות העברת קבצים המבוססת על חלונית כפולה.

אתחול וחיבור מחדש

בצע אתחול והתחבר מחדש למערכות של משתמשי הקצה, גם כאשר מערכות אלה פועלות ללא התערבות, להפעלות תמיכה ללא הפרעה. התחבר למערכות גם כשהן ב"מצב בטוח".

הגדרת תצורה של מכשירים ניידים

הטכנאים יכולים לקבוע ישירות את תצורת ההגדרות במכשירי אייפון, אנדרואיד, Windows Mobile, Symbian, מבלי להשתמש בשליטה מרחוק.

היסטוריית הפעולות התמיכה

הזן הערות לאחזור במהלך הפעלות עתידיות והצג את ההיסטוריה וההערות שנלכדו מהפעלות תמיכה קודמות.

שיתוף מסכי טכנאים

הטכנאים יכולים לשתף את המסכים שלהם עם משתמשי הקצה למטרות הדרכה.

טיפול בהפעלות מרובות

נהל עד 10 הפעלות בו זמנית מרחוק, באמצעות ממשק מסופים עם כרטיסיות שמאפשר לעבור בקלות בין ההפעלות.

ניווט מרובה צגים

הצג צגים זה לצד זה או עבור בין צגים עבור לקוחות שמשתמשים בהתקנה מרובת צגים.

Log-In Administrator

הפעל את יישומן Rescue כשירות מערכת של Windows או כ-daemon של Mac OS X, לזכויות מנהל במחשב מרחוק.

כלי תקשורת

שפר את התקשורת באמצעות תכונות לוח הציור ומצביע הלייזר.

פורטל תוכן משולב

השג גישה בקלות לתוכן אינטרנט חיצוני מתוך מסוף הטכנאים, למשל מאגר ידע חיצוני או שאלות נפוצות.

בקשות נכנסות מרחוק – תכונות ניהול תורים

שיטות חיבור מרובות

חבר את הלקוחות לטכנאי דרך קוד, דוא"ל או קישורי תמיכה המשולבים באתר האינטרנט שלך. עבור טלפונים חכמים, שלח כתובת USR דרך הודעת טקסט או הודעת דואר אלקטרוני, או הזן www.RescueMobile.com בדפדפן.

ניתוב אוטומטי

נתב את הלקוחות באופן אוטומטי לתור תמיכה ספציפי, לצורך טיפול על ידי הנציג הבא שיתפנה (שלב קישורי תמיכה באתר האינטרנט שלך). צור עד 10 ערוצי תמיכה שונים על בסיס נושא, מורכבות וכד'.

LogMeIn Rescue Features

קביעת תור להפעלות

הפיצו את הבקשות דרך תור גלובלי, לטיפול על ידי הטכנאי הבא שיתפנה.

העברת הפעלות

העבירו הפעלות פעילות לטכנאים חלופיים, כולל רישום הערות וטקסט של שיחות צ'אט. המנהלים יכולים להעביר הפעלות שנמצאות במצב השהיה או המתנה לטכנאי אחר, לערוץ אחר או לקבוצת טכנאים אחרת.

התראות

הפעילו התראות קוליות עבור בקשות שנכנסות לתור וקבלו עדכון באמצעות הדואר האלקטרוני אם אין טכנאים מחוברים למערכת כאשר מגיעה הפעלה לתור.

זוחות על הפעלות שהוחמצו

עקבו אחר הפעלות שזמנן הקצוב תם בעת שהטכנאים היו עסוקים או במצב לא מקוון.

חויית משתמש הקצה

כאשר מתחילה הפעלת Rescue ובאישור הלקוח, מתבצעת הורדה אוטומטית של קובץ .exe. קטן למחשב המרוחק. זהו הממשק שדרכו הטכנאים מתקשרים עם הלקוחות ומבצעים את התמיכה מרחוק. היישומון מסיר את עצמו אוטומטית מן המחשב המרוחק בסיום ההפעלה. היישומון מספק ללקוחות המרוחקים:

- צ'אט אינטראקטיבי והיסטוריית הפעלות מפורטת
- בקשות להתרה או לדחייה של גישת הטכנאי לכל הפונקציות
- העברת קבצים לטכנאי
- יכולת לעצור את השליטה מרחוק או להתנתק בכל עת.

מדרגיות

Rescue יכול לצמוח יחד אתכם, ללא כל הגבלות חומרה. בין אם יש לכם טכנאי יחיד או אלפי טכנאים, LogMeIn Rescue מאפשר לכם להתאים אישית את מבנה התמיכה לצרכים שלכם. חבילת Rescue מתאימה בדיוק לצרכים אלה, בין אם מדובר אך ורק ב-Rescue או בעמדות Rescue+Mobile, שמיות או בו-זמניות.

זמינות וזמן פעולה תקינה חסרי תקדים

פלטפורמת הענן של LogMeIn, שמתאימה לשימוש ארגוני, מספקת את העוצמה, האבטחה והמהימנות שדרושות למחלקות תמיכה מקצועיות גדולות, כולל 3 שנים של 99.9+% זמן פעולה תקינה.

חוזה תחזוקה שנתי (AMC) – אין צורך!

במקרה של פלטפורמת SaaS של Rescue אין כל צורך בתמיכת AMC, זאת בגלל העובדה שאין חומרה המצריכה תחזוקה. אם נדרשת תמיכה נוספת, LogMeIn מספקת תכנית בלעדית של תמיכת VIP לצורך ניטור הפתרון שלכם ברמה מעמיקה יותר.

עלויות פריסה

פלטפורמת ה-SaaS של LogMeIn Rescue מאפשרת התקנות חלקות ופשוטות שהלקוחות עצמם יכולים לבצע, ללא עלויות תקורה של הפריסה.

Platform Compatibility

Technician PC System Requirements

Any computer running the LogMeIn Rescue Technician Console must meet the following requirements:

- Standalone version of Tech Console:
 - Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP, Vista
 - A working internet connection (min 128Kbits/sec or ISDN or faster, if performing remote control or remote viewing)
 - Up to 20MB of memory plus 20MB per remote control session
 - Up to 30MB of storage space plus 20MB for all smartphone simulations
- Browser-based Requirements:
 - Server 2003, Server 2008 (including 64-bit versions of each); Windows 2000
 - Internet Explorer 7, 8, 9, 10, 11 with support for 128-bit or 256-bit encryption
 - Firefox 3.6 or higher
 - Chrome is not currently supported

Customer Desktop Device Requirements

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (including 64-bit versions of each); Windows 98, ME and 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion) and 10.9 (Mavericks)
- For optimal performance, the customer should be connected to the Internet via a broadband connection (T1, cable modem, ISDN or DSL); 28K dial-up is also supported
- 20MB, plus an additional 20MB of memory for each remote control session (technician collaboration can cause simultaneous remote control sessions on the customers device)

Full Mobile Device Support

- Android - OS 2.2 and newer
 - Samsung (Formal Partnership)
 - Motorola (Formal Partnership)
 - Sony (Formal Partnership)
 - HTC (Formal Partnership)
 - Huawei (Formal Partnership)
- Windows Mobile OS 5, 6, 6.1, 6.5
- Blackberry OS 4.2.3, 5.x, 6.x, 7.x
- Symbian
 - UIQ OS 9.0 and newer
 - S60 OS 7.0 and newer
 - Symbian ^3

Partial Device Support

- Apple iOS
 - iPhone
 - iPad
- Kindle Devices