

Datenblatt

Fernzugriff und -support

Beheben Sie sämtliche
IT-Probleme mit GoTo.



Mit den Fernverwaltungs-, Fernzugriffs- und Fernsupportlösungen 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 Ihre Supportabläufe. Ihr IT-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
- Fernzugriff und Remotesupport für Desktopcomputer und Mobilgeräte sowie Gerätesupport per Kameraübertragung
- einfaches, in Messaging-Apps integrierbares Ticketsystem

Rescue

Mit leistungsstarken Fernsupportfunktionen, 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

Funktionsvergleich

Kernfunktionen für den IT-Support	Resolve	Rescue
Fernsupport ohne Client (Fernsteuerung und Bildschirmanzeige)		
Windows	✓	✓
Mac	✓	✓
Android	✓	✓
iOS	nur Bildschirmanzeige	nur Bildschirmanzeige
Chromebook	nur Bildschirmanzeige	
Unbeaufsichtigter Fernzugriff		
Windows	✓	✓
Mac	✓	✓
Android	in Kürze	
Supportsitzungen mit Übertragung des Kamerabildes	✓	✓
Webkonsole	✓	
Desktopkonsole	✓	✓
Beliebig viele unbeaufsichtigte Endgeräte		✓
Mobile-Applet für Techniker	✓	
Überwachung und Verwaltung		
Masseninstallation (MSI)	✓	✓
Ausführen von Remotebefehlen	✓	
Berechtigungen auf Geräteebene	in Kürze	✓
Terminal	in Kürze	
Hintergrund-Dateimanager	in Kürze	
Device Quick View	✓	
Sicheres Speichern und Aktualisieren von Zugangsdaten für unbeaufsichtigte Geräte		✓
Online-/Offline-Status	✓	
Unbegrenzte Anzahl Remotesitzungen	✓	✓

Funktionsumfang während Sitzungen	Resolve	Rescue
Technikergeführter Teilnahmeprozess	✓	
Neustart und Wiederherstellung der Verbindung	✓	✓
Gleichzeitige Abwicklung mehrerer Sitzungen	✓	✓
Unterstützung mehrerer Bildschirme	✓	✓
Dateimanager während Sitzungen		✓
Dateiübertragung	✓	✓
Systemdiagnose	✓	✓
Sitzungsverlauf und Notizen	✓	✓
Zusammenarbeit mehrerer Techniker	in Kürze	✓
Übergeben von Sitzungen	✓	✓
Ausblenden des Bildschirms	✓	
Chat während der Sitzung	✓	✓
Skriptausführung während der Sitzung		✓
Bildschirmfreigabe durch Techniker	✓	✓
Helpdesk		
Ticketportal für Administratoren und Techniker	✓	
Interaktives Ticketing (Slack-/Teams-Integration)	✓	
In Tickets integrierter sofortiger Remotesupport	✓	
Verlauf von Remotesupportsitzungen	✓	
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		✓
Verbindungsherstellung über PIN-Code, Link oder E-Mail	✓	✓
SMS-Verbindungsmethode	✓	✓
Vom Benutzer initiiertes Chat		✓
Calling Card		✓
Messaging-App	✓	

Administration	Resolve	Rescue
Administrationscenter	✓	✓
Berichterstattung	✓	✓
Monitoring aktiver Sitzungen im Überwachungszentrum		✓
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		✓

IT ganz einfach. Mit GoTo.

Lernen Sie die Fernverwaltungs-, Fernzugriffs- und Fernsupportlösungen von GoTo kennen.

[Mehr erfahren](#)