



Die sichere Alternative zum Vor-Ort-Support

IT-Verantwortliche wissen, dass sich Störungen in komplexen Systemen niemals vollständig ausschließen lassen. Aber jeder Defekt bedeutet Ausfallzeiten von Applikationen und eingeschränkte Mitarbeiterproduktivität, deshalb müssen alle auftretenden Probleme so schnell wie möglich beseitigt werden. Wichtigster Baustein dabei ist die zuverlässige Störungserkennung und der schnelle Fernzugriff auf Server, Desktops und Laptops im gesamten Netzwerk – auch auf Citrix Presentation Server und Citrix Sessions.

Um den Helpdesk merklich entlasten zu können, muss eine moderne Remote-Support-Lösung Probleme schnell erkennen und dem Anwender die Möglichkeit bieten, ohne Umwege Hilfe anzufordern. Effizienter Remote-Support erfordert zudem die Unterstützung aller Systeme inklusive Server, Clients, Laptops und benutzerloser Systeme. Nur über eine wirksame Bandbreitenoptimierung kann zudem auch der Zugriff auf mobile Mitarbeiter und Homeoffices sinnvoll realisiert werden. Ein Rollen-basiertes Berechtigungsmodell steuert den Zugriff auf sensible Systeme und verhindert Missbrauch. Gleichzeitig ist ein Sicherheitskonzept erforderlich, mit dem die Datenschutzanforderungen von Gesetzgeber und Betriebsrat flexibel erfüllt werden.

Probleme schnell erkennen

Zur schnellen Erkennung von Störungen und deren Ursachen verwendet Ihr Benutzer den Hilferuf, der dem Anwendersupport in der zentralen Webkonsole angezeigt wird. Mit einem Mausklick haben Sie eine Verbindung zum Endgerät des Benutzers. Zur Identifikation der Störung greifen Sie direkt auf aktuelle Hardware, Software und Konfigurationsinformationen zu. Wichtige benutzerlose Systeme wie Kiosk-Systeme oder CNC-Fertigungsmaschinen haben Sie ständig im Blick – über Real Life Monitoring auch mehrere gleichzeitig.

Jederzeit Zugriff auf alle Systeme

Mit enteo v6 Remote greifen Sie schnell und zuverlässig auf Server, Desktops und Laptops zu, auch an dezentralen Standorten. Das robuste Protokoll und der Verbindungsaufbau über TCP oder HTTP (freie Portwahl) beschleunigt den

Key Benefits von enteo v6 Remote

- Proaktiver Support durch frühzeitige Störungserkennung
- Erhebliche Reduktion der Ausfallzeiten von Desktops und Servern
- Kürzere Bearbeitungszeiten und höhere First-Call-Resolution-Raten
- Integration mit enteo v6 Familie und Service-Management-Werkzeugen strafft Support-Prozesse
- Mehr Sicherheit durch Konsolidierung der Remote-Zugriffsrechte
- Verbessertes Schutz sensibler Daten durch verschlüsselte Übertragung
- Hohe Akzeptanz bei Anwendern und Betriebsräten

Zugriff auch auf Geräte über WAN-Verbindungen und mobile Benutzer. Ohne vorherige Installation kann enteo v6 Remote von jedem PC im Unternehmensnetz gestartet werden.

Sobald eine Remote-Session etabliert ist, kontrollieren Sie Maus und Tastatur. Der Benutzer wird über eine Chatfunktion angeleitet. Durch die Unterstützung für hohe Auflösungen, dem stufenlosen Zoom und die performante Übertragung steuern Sie problemlos auch anspruchsvolle Anwendungen, wie z.B. CAD-Applikationen. enteo v6 Remote unterstützt zudem Java-basierte Applikationen und sorgt durch Bandbreitenoptimierung für effizienten Zugriff auf Smalloffices / Homeoffices.

In komplizierten Situationen lassen Sie den Benutzer Ihren Bildschirm sehen oder sogar steuern. Dateien und komplette Ordner werden wie gewohnt per Drag & Drop übertragen. Mit enteo v6 Remote können Sie zudem beliebige Tastaturkombinationen verwenden, den PC neu starten, Software zuweisen oder komplette Neuinstallationen anstoßen. Auch benutzerlose Systeme und Presentation Server Sessions können mit enteo v6 Remote auf diesem Weg gesteuert werden.

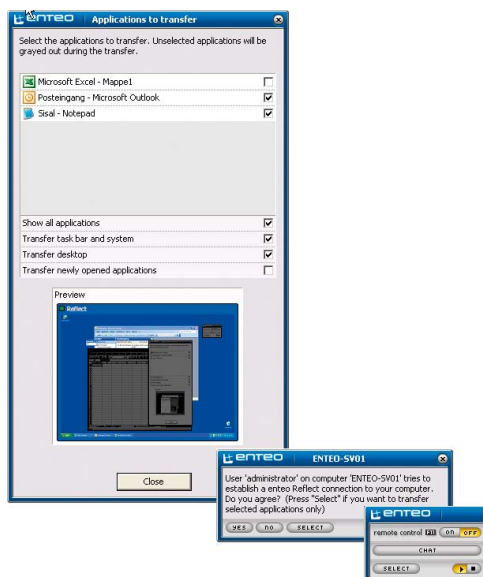
Verbesserter Schutz sensibler Daten

Für die Peer-to-Peer-Verbindungen des Masters mit dem Host setzt enteo v6 Remote eine sichere 256-Bit-Blowfish-Verschlüsselung ein, sodass die Daten auch während der Übertragung im Netz zuverlässig geschützt sind. Darüber hinaus ist der Remote-Zugriff vollständig in das übergreifende enteo v6 Rollen- und Berechtigungsmodell eingebunden. Über das Rollenmodell definieren Sie anhand des Active Directory, wer welchen Zugriff auf die Geräte bekommt. Die Sicherheitsrichtlinien verwalten Sie zentral oder ermöglichen die dezentrale Anpassung. Mit dem Desired State Mechanismus bleibt enteo v6 Remote immer korrekt konfiguriert, Manipulationen sind so gut wie ausgeschlossen. Für maximale Sicherheit von Homeoffice Anwendern steht der Instant Client bereit, der sich bei Verbindungsaufbau installiert und danach automatisch deinstalliert.

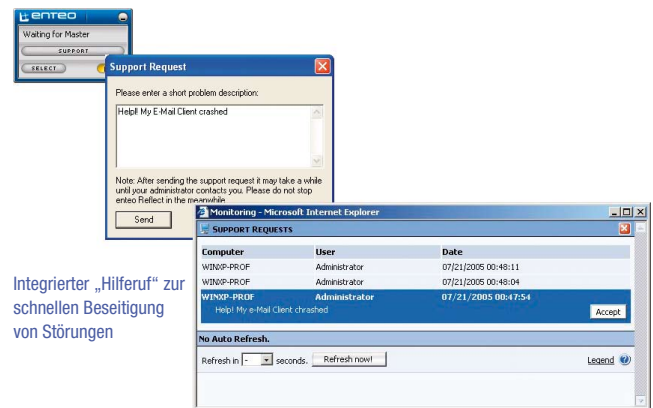
Hohe Akzeptanz bei Anwendern und Betriebsräten

Auch während des Fernzugriffs behält der Anwender die volle Kontrolle: Der Benutzer entscheidet, ob er Zugriff gewährt und welche Applikationen gezeigt werden sollen. Durch dieses Modell sorgt enteo v6 für einen weitgehenden Schutz

Der Endanwender behält stets die Kontrolle



sensibler Daten und wahrt gleichzeitig das Recht Ihrer Mitarbeiter auf Datenschutz. Mit enteo v6 Remote erzielen Sie somit eine hohe Akzeptanz bei Anwendern und Betriebsräten. Um Veränderungen nachzuvollziehen, kann die ganze Remote-Session zudem aufgezeichnet und archiviert werden.



Integrierter „Hilferuf“ zur schnellen Beseitigung von Störungen

Key Features

- Elektronischer Hilferuf durch Endanwender
- Applikationsauswahl bei Verbindungsaufbau
- Unterstützung von Java basierten Anwendungen
- Remote Control für Terminal Server und Citrix Metaframe Server
- Datei Transfer mittels Drag&Drop (Dateien & Ordner)
- Flexible Verbindungsparameter & Verschlüsselung
- Remote Control für Microsoft Windows Client und Server Produkte (XP, 2000, 2003)
- Auditlog einer Remote Session
- Einfacher und effizienter Rollout des Remote Control Client
- Dynamische Datenkompression
- Umfangreiche Authentifizierungsmöglichkeiten
- Zeitabhängige Deaktivierung des enteo v6 Remote Clients
- Preview Window für Applikationsfreigabe
- Paniktaste zum Entzug der Fernsteuerung

Systemvoraussetzungen:

Server

Windows 2000 Server SP4 oder höher
Windows 2003 Server
512 MB Ram (1024 empfohlen)
Min. 500 MB freien Festplattenspeicherplatz
MSSQL 2000 SP3a oder höher
MSDE 2000 SP3a oder höher
IIS 5.0 oder höher
Internet Explorer 5.5 oder höher

Allgemein

Unterstützte Farbtiefe: 256 Farben/High Color/True Color
Für enteo v6 Remote Client maximal übertragene Auflösung: 4096 x 4096

Client

Windows 2000 (ab SP3)
Windows XP
Windows Server 2003

enteo Software

Germany	+49 711 340 190 0	sales@enteo.com
Alps Region	+41 43 388 40 90	sales.ch@enteo.com
Nordic Region	+46 8 555 409 40	sales.se@enteo.com
UK and Ireland Region	+44 20 7397 8390	sales.uk@enteo.com
North America	+1 847 706 9400	sales.us@enteo.com

Weitere Informationen finden Sie unter www.enteo.com.