

Pressemitteilung

Nie mehr Turnschuhnetzwerk - Neue kostenlose Desktop-Support Lösung spart Zeit, Geld und Nerven

BDAS - Alles auf einen Blick, alles mit einem Klick!

„Guten Tag, mein Name ist Petra Müller. Ich habe ein Problem mit meinem Internetbrowser. Ich klicke auf das Icon, aber er startet nicht.“

So oder so ähnlich könnte eine Anfrage im ganz normalen Alltag eines Support-Mitarbeiters lauten. Wer schon einmal im Desktop- bzw. Anwender-Support gearbeitet hat, kennt diverse Probleme, die Anwender tagtäglich haben. Bei vielen Problemen ist ein direkter Zugriff auf den Bildschirm des Anwenders nötig, um herauszufinden, wo das Problem liegt.

Zur Problemlösung gibt es nun zwei Möglichkeiten: Entweder das sogenannte „Turnschuhnetzwerk“, bei dem der Support-Mitarbeiter zu Fuß den Weg zum Anwender antritt, oder Fernwartungslösungen wie PcAnywhere, RAdmin oder RealVNC. Mit solchen Lösungen kann sich der Support-Mitarbeiter per Fernsteuerung mit dem PC des Anwenders verbinden und direkt Hilfe leisten.

Die Hauptfrage bei allen Fernwartungslösungen ist aber immer wieder die gleiche: An welchem PC sitzt der Anwender, der gerade anruft? Schon ab zwanzig oder dreißig PCs kann man da schnell den Überblick verlieren. Entweder müssen die Anwender umständliche Kommandos am PC eingeben, um dem Support-Mitarbeiter die sogenannte IP-Adresse Ihres PCs zu nennen, oder eine geeignete Kennung vom PC ablesen. Versprechen und Vertippen ist hier vorprogrammiert.

Die neue Desktop-Support Lösung BDAS schafft nun Abhilfe. Aus den Bedürfnissen von Administratoren entstanden, ist BDAS eine ideale Ergänzung zu Fernwartungslösungen wie RAdmin, PcAnywhere oder RealVNC in mittleren bis großen Umgebungen.

BDAS liefert viele Informationen über den Arbeitsplatz des Gesprächspartners auf einen Blick und bietet dabei noch wertvolle administrative Schnellzugriffe an. Einfach per Tastatur die Anfangsbuchstaben des hilfebedürftigen Anwenders eintippen und schon erscheinen in einer Liste nur die PCs, zu denen die Eingabe passt. So hat man schnell die ersten Informationen zum Arbeitsplatz des Anwenders. Nur zwei Klicks weiter ist man dann schon mit seinem PC verbunden - ohne weitere Nachfragen oder aufwendiges Ablesen von IP-Adresse oder PC-Namen.

Neben dem Fernwartungs-Schnellzugriff hat der Support-Mitarbeiter weitere wichtige Informationen auf einen Blick: IP-Adresse, MAC-Adresse, Rechnername, Anmeldeserver, Anmeldedomain und installierte Software. Weiterhin besteht die Möglichkeit, direkt auf weitere Ressourcen des Anwender-PCs zuzugreifen: Computerverwaltung, Ereignisanzeige, Dienste, Verwaltung etc. Kommt der Hilferuf per E-Mail, also ohne vorheriges Telefonat, besteht über eine Chat-Funktion zudem die Möglichkeit, den Anwender auch ohne Griff zum Hörer vorab um Zugriffserlaubnis zu bitten.

Für Unternehmen mit max. 50 Arbeitsplätzen ist BDAS kostenlos.

Screenshots und einen Download der Lösung gibt es unter: www.desktop-administration.de

2928 Zeichen / Abdruck honorarfrei / Belegexemplar freundlichst erbeten an:

Pressekontakt:

Jörg Behr

beyondSoft GmbH

Hochstadenstraße 1-3

50674 Köln

Tel.: 0221/606052-20

Fax.: 0221/606052-29

presse@beyondsoft.de, www.beyondsoft.de