



Altiris® Remote Assist Solution™ ab sofort verfügbar

Altiris bietet angepasste Version von Citrix GoToAssist für Verbesserung des Supports

Düsseldorf/Salt Lake City – 18. Oktober 2006 – Altiris gibt die Veröffentlichung der neuen Altiris® Remote Assist Solution™ bekannt. Das Remote-Support-Produkt unterstützt das IT-Servicemanagement, indem es die Lösung von Serviceanfragen beschleunigt. Bei der Altiris® Remote Assist Solution™ handelt es sich um eine auf die Altiris-Umgebung abgestimmte Version von Citrix® GoToAssist™. Die Lösung erlaubt volle Remote-Kontrolle - und das auf sicherer Basis praktisch über jede Firewall hinweg. Dazu benötigt es keinen Agenten oder zusätzliche Ressourcen sondern lediglich eine Internetanbindung auf Seiten des Endanwenders; selbst über Modem bietet es eine sehr gute Performance.

„Führende Anbieter wie Altiris entscheiden sich für GoToAssist, um ihren Kunden eine leistungsfähige On-demand Lösung bieten zu können“, so Mike Mansbach, Vice President Enterprise Marketing und Business Development von Citrix Online. „Wir sind sehr erfreut, mit Altiris zu kooperieren, um eine bessere Lösung für den Online-Support von Anwendern zu bieten, die die Produktivität erhöht, Kosten reduziert und die Wettbewerbsfähigkeit verbessert.“

Die Funktionalität der Remote Assist Solution hilft, Supportkosten durch eine Verbesserung der Antworten bei Erstkontakten zu verbessern und löst auch komplexe Anfragen schneller. Unter anderem können Support-Mitarbeiter mit der Remote Assist Solution:

- mit bis zu acht Endanwendern gleichzeitig kommunizieren und so Probleme von Gruppen schneller lösen;
- genau sehen, was auch die Endanwender sehen, und damit auch remote eine bessere Diagnose erstellen;
- für häufig gestellte Fragen Texte oder Links an die Support-Meldungen anhängen;
- eine Verbindung an einen anderen Spezialisten weiter reichen.

Altiris nutzt Remote Assist Solution selbst, um seinen Kunden einen flexibleren Support zu bieten. Chad Latimer, Vice President Global Services von Altiris, berichtet: „Remote Assist Solution ermöglicht eine schnellere Verbindung zum Kunden und damit eine schnellere Problemlösung, was wiederum die Kundenzufriedenheit erhöht. Wir haben die Technologie innerhalb eines Tages für 103 Altiris Supportspezialisten an fünf weltweit verteilten Lokationen ausgerollt. Über 80% der Kunden, die über Remote Assist Solution betreut werden, sagen, der Support wäre besser und schneller als bei früheren Lösungen.“

Lizensierung und Verfügbarkeit

Die Altiris Remote Assist Solution ist ab sofort verfügbar. Weitere Informationen unter www.altiris.com/sales.



Altiris

Altiris Inc. ist ein führender Hersteller von serviceorientierten Managementlösungen. Das umfangreiche Lösungsangebot gewährleistet Organisationen jeder Art und Größe, ein effizientes und sicheres Management von IT-Assets im heterogenen Umfeld. Die Altiris-Lösungen unterstützen eine optimale und flexible Anpassung von IT-Infrastrukturen auf Unternehmensziele und Sicherheitsrichtlinien und ermöglichen es gleichzeitig Kosten und Verwaltungsaufwand fortlaufend zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter: www.altiris.de

Altiris ist eine in den USA und in anderen Ländern eingetragene Marke von Altiris Inc.. Remote Assist Solution ist eine Marke von Altiris, Inc.. Citrix und GoToAssist sind Marken von Citrix Systems, Inc. und/oder einer oder mehrerer Tochtergesellschaften. Sie sind oder können beim U.S. Patent und Trademark Office oder in anderen Ländern eingetragene Marken sein.

Anmerkung in Bezug auf zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung beinhaltet zukunftsgerichtete Aussagen ("forward looking statements") im Sinne des Abschnitts 21E des US-amerikanischen Securities Exchange Act von 1934 sowie des Abschnitts 27A des US-amerikanischen Securities Act von 1933. Diese Aussagen beziehen sich unter anderem, nicht ausschließlich, auf die Zusammenarbeit von Altiris und Citrix Online bei der Entwicklung und Lieferung zukünftiger Funktionalität und Produkte an Kunden und die vorweg genommenen Vorteile für die Kunden. Diese zukunftsgerichteten Aussagen unterliegen bekannten Risiken und Unwägbarkeiten, die bewirken können, dass die tatsächlichen Ergebnisse von den ursprünglichen gemachten Aussagen erheblich abweichen, wie: Schwierigkeiten und Verzögerungen bei der Entwicklung und Lieferung dieser Produkte und Funktionalität an den Markt, Fehler in solchen Produkten sowie andere Risiken, die in unserem vierteljährlichen Bericht auf dem Formular Q-10 für das am 30. Juni 2006 endende Quartal und zeitweise auch in anderen von Altiris bei der US-amerikanischen Securities and Exchange Commission eingereichten Berichten identifiziert sind.

Pressekontakte:

Altiris

Michael Naunheim
Ernst Gnoss Str 24
40219 Düsseldorf
Tel: +49 (0) 211 68773-200
Fax: +49 (0) 211 68773-299
E-Mail: mnaunheim@altiris.com

Public Footprint GmbH

Kai Leonhardt
Bommershöfer Weg 58
40670 Meerbusch
Tel: +49 (0) 700 77444448
Fax: +49 (0) 700 77444448
E-Mail: leonhardt@public-footprint.de