

NTRsupport Ultimate

NTRsupport Ultimate liefert Kundensupport auf Fernwartungsbasis, optimiert die Servicequalität, erhöht die Anzahl der First-Call-Resolutions, reduziert die Supportkosten und verschlankt den Supportprozess. Per Remote-Control wird auf den Computer zugegriffen, um Probleme in Echtzeit zu analysieren, zu diagnostizieren und zu lösen. Dies geschieht über eine einfache Internetverbindung und ist vollkommen standortunabhängig.

Zudem enthält es Funktionen für erweitertes Management, Berichterstellung und Integration und ist als SaaS-Lösung für Remote-Support erhältlich.

NTRsupport Ultimate wurde speziell für Helpdesks und IT-Serviceunternehmen mit großen Mitarbeiterteams entwickelt.

NTRsupport Ultimate bietet dem Anwender folgende Möglichkeiten:

- **On-demand Remote-Support**
NTRsupport Ultimate bietet sofortigen on-demand Remote-Support für Windows- und Linux-PCs, Macs und Smartphones. Es ermöglicht eine schnelle Datenübertragung über jede Verbindung.
- **Verwalten, Überwachen, Berichten**
NTRsupport Ultimate verwaltet, überwacht und berichtet alle Aktivitäten des Supportcenters. Es zeichnet Sitzungen zu Schulungs- und Nachweiszwecken auf, löst durch den unmittelbaren Zugriff Probleme schneller und verlängert Betriebszeiten durch unabhängigen Remote-Support.
- **Persönlicher Support**
Anrufe können an sprachlich oder fachlich spezialisierte Mitarbeiter weitergeleitet werden, um die First-Call-Resolution zu optimieren und Rückrufe sowie zurückgestellte Supportfälle zu minimieren.
- **Integration von Geschäftsprozessen**
Bei NTRsupport Ultimate können Helpdesk, CRM oder Rechnungsstellung integriert werden.
- **Schutz**
Starke Passwörter, SSL und 256-Bit Rijndael AES-Verschlüsselung bieten allerhöchste Sicherheit für alle Remote-Support-Sitzungen – vom Anmelden bis zum Abmelden.
Auch der Datentransfer entspricht den höchsten Security-Anforderungen.
- **Mehrere Remote-Control-Modi einstellbar**
Die Remote-Support-Sitzungen lassen sich flexibel in den Modi "Total control" (Vollkontrolle), "Shared control" (Gemeinsame Kontrolle), "Observer" (Beobachter), "Administrator" und "Show only" (Nur anzeigen) einteilen.
- **Support**
Dieser ist per Telefonsupport und Chat möglich. Zudem gibt es die Möglichkeit, eine einfache Support-Webseite an das Branding des Kundenunternehmens anzupassen, um Ihre Produktinformationen, News, Tipps, Angebote und vieles mehr mit detaillierten Informationen zu veröffentlichen.

NTRsupport Pro

NTRsupport Pro wendet sich vor allem an unabhängige PCprofessionals, die für Kunden Computer warten.

Per Remote-Control kann auf den Computer eines Kunden zugegriffen werden, um Probleme in Echtzeit zu analysieren, zu diagnostizieren und zu lösen.

NTRsupport Pro bietet dem Anwender folgende Möglichkeiten:

- **Standortunabhängiger Support**

Jeder Kundencomputer ist unabhängig von seinem Standort analysier- und kontrollierbar. Gleichzeitig kann der Anwender bei seinen Kunden hier bis zu acht Sitzungen durchführen und somit seine eigene Produktivität erhöhen. Daten können über das Betriebssystem gespeichert und exportiert werden.

- Remote-Diagnose

NTRsupport bietet ein vollständiges Werkzeug für Remote-Diagnosen und Berichterstellung. Es ermöglicht die Planung von Remote-Control-Sitzungen, kann Remote-Drucken und unterstützt mit StayConnected™ Standort- und Uhrzeit-unabhängigen Remote-Support.

So kann selbst dann gearbeitet werden, wenn der Kunde nicht mehr anwesend ist. Dies reduziert die Ausfallzeiten beim Kunden und verschafft Flexibilität.

- Mobil mit USB-Stick

Durch die Verwendung eines USB-Sticks ist ein leistungsstarker Multizugriff ohne jegliche Einschränkung möglich. Die Sticks sind sicher mit 256-Bit AES verschlüsselt und unterstützen einen automatischen Neustart und die Neuverbindung.

- Live-Remote-Support

Durch das Feature „Live-Remote-Support“ sind die Ergebnisse sofort einsehbar und ermöglichen einen schnellen Return-on-Investment (ROI) nach Bereitstellung.

- Live-Schulung

Über eine einfache Internet-Verbindung können Anwender mit ihren Kunden standortunabhängig zu jeder Zeit kommunizieren und diese schulen.

- Help-Button

Auf dem Desktop befindet sich ein Hilfe-Button, der es jedem ermöglicht direkten Kontakt zum Support herzustellen. Dies ist per Telefonsupport und Chat möglich.

NTRsupport Pro unterstützt alle internen und externen Systeme. Es ist sowohl als Lizenzprodukt als auch als SaaS-Lösung verfügbar.

NTRadmin

NTRadmin ist eine on-demand IT-Automatisierungslösung und hilft routinierte Aufgaben zu automatisieren, es ermöglicht die Fehlerfindung auf remotebasis und hilft so Ausfallzeiten zu verhindern. Ein weiterer Vorteil ist die problemlose Integration mit anderen administrativen Lösungen. Die Lösung ist ab einem Computer anwendbar und eignet sich somit für alle Unternehmensgrößen.

NTRadmin bietet dem Anwender folgende Möglichkeiten:

- Vereinfachtes Remote-Systemmanagement

Routinemäßige IT-Aufgaben, wie Hotfixes und Aktualisierungen von Viren-Datenbanken können durch Automatisierung vereinfacht werden sowie Fehler per Remote-Zugriff mit Hilfe von Fern-Problemdiagnose und -lösung behoben und reduziert werden. Dem Anwender stehen mehr als 50 vordefinierte Aufgaben zur Verfügung.

- IT-Automatisierung

Durch IT-Automatisierung können individuelle Arbeitsweisen in ein pro-aktives, zielorientiertes Servicemodell umgewandelt werden. Auf einem einzigen Dashboard kann eine vollständige Übersicht über alle Endgeräte und eine Statusübersicht aller verwalteten Geräte zusammen gestellt werden.

- SaaS

Durch eine selbstkonfigurierende SaaS-Implementierung kann NTRadmin innerhalb von fünf Minuten in Betrieb genommen werden:

- Sicherheit

NTRAdmin setzt strengste Sicherheitsmaßnahmen ein, um unzulässige Zugriffe auf Computer und Daten zu verhindern. Es müssen keine speziellen Ports eingerichtet und Netzwerk- oder Firewall-Konfigurationen bzw. NAT-Tabellen geändert werden.

- Remote-Fehlerbehebung

NTRAdmin bietet schnelle Problemlösung mit mehreren Remote-Control-Modi, Dateitransfer per Drag-und-Drop, Remote-Drucken, Remote-Eingabeaufforderung für Windows und Message-Center für eine Benutzer-Sofortberichterstellung für Supportfälle.

- Überwachung und Alarm

NTRAdmin ermöglicht es Alarme für eine sofortige Benachrichtigung über bestimmte Probleme oder Supportfälle einzurichten. Alle Nachrichten werden zentral gespeichert, um eine Priorisierung zu erleichtern.

NTRconnect

NTRconnect ist ein SaaS-basierter, sofortiger und standortunabhängiger Remote-Zugang per Internet zu PCs, Macs oder Linux-basierten Computern – einschließlich dem iPhone oder Windows Mobilgeräten.

NTRconnect ist auch als Lizenz-Lösung erhältlich.

NTRconnect bietet dem Anwender folgende Möglichkeiten:

- Erhöhung der Mobilität

Per Remote-Zugang können Anwender auf Ihre Dateien zu Hause oder im Büro, Anwendungen und E-Mails zugreifen.

- Der PC ist nicht mehr notwendig

Das iPhone kann zum Heim- oder Bürodeshktop gemacht werden, ohne dass Router, Firewalls oder Ports konfiguriert werden müssen.

- Gemeinsame Nutzung mit NTRconnect

Familie, Freunden oder Kollegen kann mit NTRconnect Zugang zu Fotos oder der MP3-Bibliothek gewährt werden, Computerprobleme eines Familienangehörigen können per Remote-Zugang gelöst werden oder gar der Desktop-Computer gemeinsam mit jemand genutzt werden.

- Sicherheit

NTRconnect bietet eine mehrstufige Sicherheit für jeden Zugang und Datentransfer. Der Remote-Zugang zu allen Computern kann mit einer erweiterten Key-Card und Berichterstellung über Aktivitätsverlauf kontrolliert und überwacht werden – einschließlich Remote-Drucken, Dateitransfer per Drag-und-Drop, Sperrung von Tastatur und Maus, Ausschaltung des Bildschirms, Zeichentools und Remote-Hochfahren.

NTRmeeting

Mit NTRmeeting können Online-Meetings und Webkonferenzen, Web-Demos, Seminare oder Schulungen abgehalten werden – alles für eine einmalige, geringe Pauschalgebühr. So können Kosten gespart werden, da NTRmeeting sofort eine Verbindung mit Kollegen und Kunden überall auf der Welt herstellen kann.

NTRmeeting erleichtert so die Zusammenarbeit über große Entfernungen einfach mit VoIP. Auch möglich: Sofortiger Datenaustausch, Zusammenarbeit am White-Board und ein komplettes Set interaktiver Tools für Online Meetings.

Weiter bietet NTRmeeting das Benutzen von Webkonferenzen für Schulungen, Anfragen und Verkaufsaktionen über mehrere Teilnehmer weltweit mit PowerPoint, die Verwendung von Bildern mit hoher Auflösung, die Integration von OpenOffice und anderen Dateien sowie das Kommunizieren mit Windows-, Mac- und Linux-Systemen unter Verwendung vieler verschiedener Browser.

Die SaaS-Plattform

Die Lösungen als SaaS anzubieten, hat mehrere Gründe:

- NTRglobal verspricht einen sehr strikten Datenschutz und setzt sich für einen hohen Grad der Security ein und eine schnelle Entdeckung der Fehler.
- SaaS macht die Lösung schnellstmöglich in der aktuellen Version weltweit verfügbar.
- SaaS unterstützt eine schnelle Performance.