

ISL-Remote Desktop Support Zubler & Partner AG

Ab sofort bieten wir unseren Kunden als Zusatz zum bestehenden Remote Server Support, eine neuartige Dienstleistung an:

ISL-Remote Desktop Support!



ISL steht für Internet Services Layer. ISL light ermöglicht eine sichere und rasche Verbindung von einem Berater/Supporter direkt zum Bildschirm seines Kunden übers Internet.



Einfach in der Anwendung

ISL light kann innert weniger Sekunden eingesetzt werden. **Keine Installation** oder **Konfiguration** ist kundenseitig notwendig. Sie müssen einzig eine Internetverbindung haben (ISDN oder schneller). Damit können Sie direkt auf unserer Homepage den **ISL Client light** öffnen. Wir geben Ihnen übers Telefon eine 6-stellige Verbindungsnummer an und schon steht eine sichere Verbindung zu uns. Danach müssen Sie Ihren Desktop explizit freigeben! Nach Beendigung des Supportfalles wird die Verbindung unwiderruflich gelöscht!

Vorteile für Sie

- Von Ihnen kontrollierter PC-Benutzersupport
- Schnellere Reaktion möglich
- Keine Kosten für Weg resp. Wegzeit

Bestimmungen

- Grundpauschale pro Helpdeskfall 50.- sFr. exkl. MWSt.
- Supportzeit wird normal verrechnet (kleinste Einheit 15 Min.)
- Transparente Abrechnung im Tätigkeitsrapport

Wie wird ISL light verwendet – welche Möglichkeiten habe ich damit ?

Das normale Einsatzszenario von ISL light beinhaltet ein Supportcenter mit einem Supporter oder Berater und einem Endanwender, welcher Unterstützung wünscht. Der Anwender ruft das Supportcenter an, um seine Fragestellungen lösen zu können. Der Supporter ruft sein Programm «ISL Desk light» auf und erhält einen einmaligen Sessioncode (eine 6-stellige Nummer). Der Anwender startet auf seiner Seite das Programm «ISL Client light», welches er direkt auf der Webseite des Dienstleisters starten kann. Er gibt den Sessioncode ein, welcher ihm vom Supporter/Berater am Telefon mitgeteilt wird. Er klickt die Kommandoschaltfläche ‚Verbinden‘ an und innert weniger Sekunden steht die Verbindung zum Desk des Supporters. Mit ISL light kann der Supporter nun den Bildschirm des Anwenders einsehen und übernehmen, sowie auch Dateien (Daten, Programme, Dokumente) zwischen den Rechnern austauschen.

Sichere Verbindung

Die ISL light - Verbindung arbeitet immer mit einem einmaligen Sessioncode (6-stellig), die jeweilige Session kann nur vom Kunden aktiviert werden. Es werden nur der Bildschirminhalt und Maus- und Tastaturbefehle übermittelt, keine Daten!

Verschlüsselung

Der optionale Filetransfer erfolgt immer über eine sichere SSL – Verbindung (128–Bit-verschlüsselt). So sicher wie Ihre Bankverbindung!

Features

- Es können Fernsteuerungsrechte erteilt werden (von beiden Seiten)
- Der Desk und der Client können während der Session Textnachrichten austauschen (Chat)
- Mehrsprachige Benutzeroberfläche
- Zeigemodus für den Desktop des Supporters

Technische Daten

- ISL light läuft auf allen Windows- Plattformen ab Windows 95 und auf Linuxplattformen
- PC mit Internetzugang (beide Parteien)
- Firewall-kompatibel (läuft über den Port 80)