MATRIX42 FastViewer

Broschüre

MATRIX42

IT-Fehlerbehebung leicht gemacht

Fernarbeit ist mittlerweile zur Norm geworden, da immer mehr Unternehmen weltweit hybride oder vollständig remote Arbeitsmodelle einführen. Diese Entwicklung hat den dringenden Bedarf an zuverlässigen Fernsteuerungs-Tools hervorgebracht, die verteilte IT-Infrastrukturen effizient verwalten und unterstützen können. Unternehmen mit Teams, die über verschiedene Zeitzonen hinweg arbeiten, stehen vor der Herausforderung, einen reibungslosen IT-Support in Echtzeit zu gewährleisten.

Die herkömmliche Fehlerbehebung vor Ort ist kaum noch möglich. Fehlende effektive Remote-Lösungen führen zu längeren Ausfallzeiten, sinkender Produktivität und steigenden Supportkosten. Daher wächst die Nachfrage nach robusten und flexiblen Fernsteuerungs-Tools, die nicht nur geografische Hürden überwinden, sondern auch die IT-Effizienz verbessern. So können Unternehmen einen nahtlosen Betrieb sicherstellen – unabhängig davon, wo ihre Mitarbeiter tätig sind.

In der heutigen Arbeitswelt stoßen traditionelle IT-Supportmodelle vor Ort an ihre Grenzen. Die wachsende Komplexität bei der Verwaltung unterschiedlicher Geräte, Betriebssysteme und Anwendungen an verteilten Standorten macht den Einsatz leistungsfähiger Fernsteuerungslösungen unverzichtbar. Ohne diese Tools müssen Unternehmen mit längeren Ausfallzeiten, geringerer Produktivität und steigenden Supportkosten rechnen – Faktoren, die sowohl die Geschäftskontinuität als auch die Mitarbeiterzufriedenheit erheblich beeinträchtigen können.

Mit FastViewer können Sie die IT-Infrastruktur Ihres Unternehmens jederzeit und ortsunabhängig effizient verwalten und unterstützen. Egal ob Cloud-basiert oder lokal – FastViewer bietet maximale Flexibilität, sei es als eigenständige Web-Lösung, Desktop-Anwendung oder integriert in die Lösungen von Matrix42. IT-Experten können über einen einfachen Webbrowser auf Geräte zugreifen, sie steuern und warten, als wären sie vor Ort, was die Fehlerbehebung beschleunigt, und die Mitarbeiterzufriedenheit steigert. Funktionen wie sofortige Bildschirmfreigabe, Dateitransfer und unbeaufsichtigter Serverzugriff überwinden die Herausforderungen der Remote-Arbeit, erhöhen die Effizienz und senken die IT-Supportkosten für Büro- und Remote-Umgebungen spürbar.

Verbinden, Kontrollieren, Korrigieren

– Ihr Weg zur Remote-Fehlerbehebung

Matrix42 FastViewer ist ein flexibles und vielseitiges Tool, das Kunden je nach Bedarf über verschiedene Zugangspunkte Zugriff auf Remote-Funktionen bietet:

1. **Eine eigenständige webbasierte Browseranwendung**
2. **Eine webbasierte Anwendung, die in das UUX von Matrix42 (Enterprise Service Management UX) integriert ist**
3. **Eine in Matrix42's UUX integrierte Desktop-Anwendung**

Mit Matrix42 FastViewer können Sie mühelos auf die Computer Ihrer Mitarbeiter sowie auf andere Unternehmensgeräte wie Server zugreifen und diese fernsteuern, als wären Sie direkt vor Ort. Administratoren können in Sekundenschnelle aus der Ferne Fehler beheben, Wartungen durchführen oder Dateien synchronisieren – auch wenn der Endbenutzer nicht anwesend ist. Eine einfache Internetverbindung genügt, um sich mit den Clients zu verbinden. Ein VPN ist nicht erforderlich, und Firewalls sind kein Hindernis. Für einen noch schnelleren Zugriff können Benutzernamen und Passwörter sicher für jedes Gerät gespeichert werden. Erleben Sie komfortable Fernwartung – jederzeit und überall.

Lösen Sie Remote IT Probleme

– Verbinden Sie sich in 3 einfachen Schritten

Schritt 1:

Wählen und implementieren Sie Ihr Setup

Entscheiden Sie zunächst, wie Sie FastViewer einrichten möchten: als Desktop-Installation oder über die Web-Version. In On-Premises-Umgebungen konfigurieren Sie FastViewer lokal, während Cloud-Kunden ihre FastViewer-Instanz bereitgestellt bekommen. Nach der Einrichtung kann der IT-Servicemitarbeiter einfach den Browser öffnen, sich im FastViewer-Tool anmelden und Remote-Sitzungen verwalten.

Schritt 2:

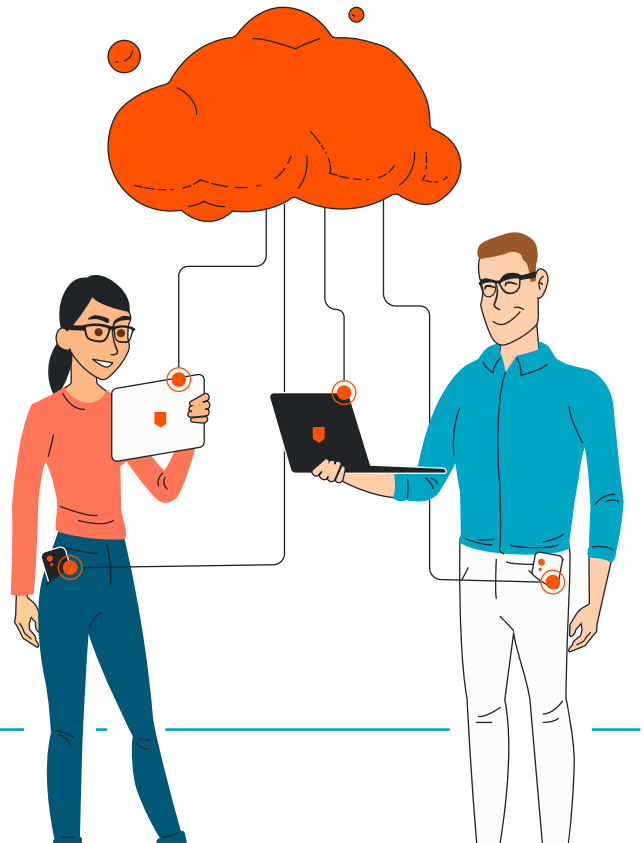
Verteilen Sie den FastViewer-Agenten

Nachdem Sie die Setup-Option ausgewählt haben, verteilen Sie den FastViewer-Agenten auf alle erforderlichen Geräte. Diese Bereitstellung lässt sich effizient mit Matrix42 Client Lifecycle Management oder anderen Softwareverteilungs-Tools steuern. Für eine schnellere Implementierung bietet FastViewer sofort einsatzbereite Pakete über die Matrix42 Package Cloud an. Der Agent muss auf jedem Gerät installiert werden, das aus der Ferne verwaltet werden soll, um sichere Verbindungen zu gewährleisten. Für FastViewer-Standalone-Anwender benötigen sowohl der Service-Agent als auch der Endanwender lediglich Zugang zu einem aktuellen Webbrowser.

Letzter Step:

Initiieren und Verwalten der Remote-Sitzung

Nach der Bereitstellung des Agenten wählt der IT-Service-Agent im FastViewer-Tool das Gerät des Endbenutzers aus und fordert die Erlaubnis an, eine Remote-Sitzung zu starten. Sobald der Endanwender den Zugriff gewährt, beginnt die Sitzung. FastViewer stellt eine sichere Verbindung her, die mit einem JWT-Token authentifiziert wird, um die Integrität jeder Anfrage zu gewährleisten. Der IT-Service-Agent kann nun den Bildschirm des Endbenutzers übernehmen, um Fehler zu beheben oder das System zu verwalten. Alle während der Sitzung durchgeführten Aktionen werden für zukünftige Referenz- und Audit-Zwecke protokolliert.



Zentrale Eigenschaften

Flexibilität bei der Bereitstellung

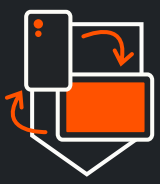
Matrix42 FastViewer bietet Ihnen die Vielseitigkeit, sich nahtlos in Ihre IT-Umgebung zu integrieren. Wählen Sie zwischen einer On-Premises-Installation für maximale Kontrolle oder einer Cloud-basierten Lösung für eine schnelle und skalierbare Bereitstellung. Diese Flexibilität gewährleistet, dass FastViewer die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens erfüllt, unabhängig von der vorhandenen Infrastruktur.

Zugriff auf beliebige Geräte und unbeaufsichtigte Server

Mit Matrix42 FastViewer können Sie Remote-Sitzungen von einer Vielzahl von Geräten aus initiieren, einschließlich Desktops, Tablets, Smartphones und Servern. Auch unbeaufsichtigte Server sind problemlos erreichbar, was umfassendes IT-Management und Support jederzeit und überall ermöglicht.

Keine VPN- oder Firewall-Konfiguration erforderlich

Matrix42 FastViewer vereinfacht den Fernzugriff, indem er aufwendige VPN- oder Firewall-Konfigurationen überflüssig macht. Stellen Sie mühelos sichere Verbindungen her, sparen Sie Zeit und reduzieren Sie den Aufwand, der normalerweise mit der Netzwerkeinrichtung verbunden ist.



Vielseitige Zugriffsoptionen: Web oder Desktop

Egal, ob Sie die Web-Schnittstelle oder die Desktop-Anwendung bevorzugen: Matrix42 FastViewer bietet Ihnen beide Optionen für den Fernzugriff. Diese Flexibilität gewährleistet, dass Sie Ihre Geräte optimal verwalten und steuern können, ganz nach Ihren individuellen Arbeitsabläufen und Anforderungen.

Nahtlose Integration in den Matrix42 Service Desk

FastViewer integriert sich mühelos in den Matrix42 Service Desk und ermöglicht eine einheitliche und effiziente IT-Supportleistung. Diese Integration sorgt dafür, dass alle Remote-Sitzungen innerhalb Ihres bestehenden Service Desk-Frameworks protokolliert und nachverfolgt werden, was die Verantwortlichkeit und die Servicequalität erheblich verbessert.

Zugriff über mobile Geräte

Matrix42 FastViewer bietet maximale Flexibilität, indem Agenten Remote-Sitzungen einfach mit einem Tablet oder Smartphone initiieren können. Sitzungen können nahtlos zwischen mobilen Geräten und Desktops aufgebaut werden, sodass IT-Fehlerbehebungen auch unterwegs erfolgen können.

Anwendungsfälle und ihre Vorteile

1 Zentralisierter IT-Betrieb

Ein großes multinationales Unternehmen mit Niederlassungen in drei Ländern investiert erhebliche Ressourcen in die Lösung von IT-Problemen. Durch den Einsatz eines Fernzugriffstools kann das Unternehmen seinen IT-Betrieb an einem zentralen Standort bündeln.

BENEFITS:

Niedrigere Kosten: Nach der Implementierung eines Fernzugriffstools kann das IT-Team die Reisekosten erheblich reduzieren, indem es Probleme der Mitarbeiter remote behebt.

Schnellere Ticket-Lösungszeiten: Durch die Remote-Lösung von IT-Problemen verkürzt sich die Bearbeitungszeit für Support-Tickets erheblich, sodass die Mitarbeiter schnell wieder produktiv arbeiten können.

2 Fernsteuerung für IT-Administratoren

Mit einem Fernsteuerungstool kann ein IT-Administrator jedes IT-Problem bequem und effizient aus der Ferne lösen – ganz einfach mit einem Tablet, während er von zu Hause aus arbeitet.

VORTEILE:

Einstellung talentierter IT-Administratoren: Unternehmen können die besten IT-Administratoren unabhängig von deren Standort oder spezifischen Aufgaben einstellen.

Mitarbeiterzufriedenheit: Durch die Bereitstellung flexibler Arbeitsmöglichkeiten, die bis zu 100 % Remote-Arbeit umfassen, können Unternehmen die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter deutlich steigern.

3 Unbeaufsichtigte Server-Wartung

IT-Experten können Wartungsarbeiten an unbeaufsichtigten Servern planen und durchführen, ohne Arbeitsabläufe zu unterbrechen oder vor Ort anwesend sein zu müssen.

VORTEILE:

- **Nahtloser Zugriff auf kritische Infrastrukturen:** Software-Updates, Backups und Systemprüfungen können effizient und sicher auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten durchgeführt werden.
- **Schnelle Skalierung:** Unternehmen können problemlos Server an mehreren Standorten hinzufügen, ohne dass ein lokales IT-Team für die Wartung erforderlich ist.

4 Nahtlose Integration mit Matrix42 Service Desk

Die Integration von FastViewer in den bestehenden Matrix42 Service Desk optimiert die Verwaltung und Lösung von IT-Tickets.

VORTEILE:

- **Sofortige Remote-Sitzungen:** Support-Agenten können Remote-Sitzungen direkt aus der Service-Desk-Plattform starten, was schnellere Lösungen ermöglicht und die Kundenzufriedenheit steigert.
- **Protokollierung aller Interaktionen:** Alle Interaktionen werden aufgezeichnet, um Nachvollziehbarkeit und die Einhaltung von IT-Vorgaben sicherzustellen.

5 Nahtlose technische Zusammenarbeit

Ein Außendiensttechniker in einer technischen Branche kommt an einem Einsatzort an und benötigt zusätzliche Unterstützung von einem erfahrenen Kollegen. Anstatt den Kollegen zum Einsatzort zu schicken, können beide mithilfe eines Fernsteuerungstools zusammenarbeiten, Videostreams und technische Spezifikationen austauschen und das Problem effizient lösen.

VORTEILE:

- **Optimierte Zusammenarbeit:** Konstrukteure, Programmierer und Außendiensttechniker können nahtlos zusammenarbeiten.
- **Effiziente Dateiübertragung:** Dank der integrierten Dateiübertragungsfunktion sind keine zusätzlichen Tools für die Zusammenarbeit erforderlich.

Durch die Adressierung dieser Anwendungsfälle bietet **Matrix42 FastViewer** zahlreiche Vorteile, die die Fehlersuche und Zusammenarbeit optimieren. Dies ermöglicht es Unternehmen, ihre IT-Infrastruktur effektiver zu verwalten.

Die Wahl für Matrix42 FastViewer: Was spricht dafür?

IT-Probleme aus der Ferne lösen

FastViewer ermöglicht dem IT-Team, technische Probleme jederzeit und von überall aus zu beheben, was eine flexible Arbeitsweise fördert. Zudem erlaubt ein Fernzugriffs-Tool wie FastViewer Unternehmen, schneller zu skalieren, indem unbesetzte Server an verteilten Standorten hinzugefügt werden, ohne dass ein lokales IT-Team erforderlich ist.

Höhere Produktivität durch schnellere Ticketlösungen

Durch den sofortigen Fernzugriff können Ticketlösungszeiten erheblich verkürzt werden, was zu einem schnelleren Service führt. Effektiver IT-Support steigert die Produktivität der Mitarbeiter und verbessert deren Zufriedenheit, da sie sich mit weniger Unterbrechungen auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können.

Kosten sparen

Reduzieren Sie Betriebskosten, indem Sie Reisekosten und Vor-Ort-Besuche einsparen, während Sie dennoch erstklassigen IT-Support aus der Ferne bieten. Maximieren Sie die Effizienz Ihrer IT-Ressourcen, was zu Kosteneinsparungen und einem verbesserten ROI für Ihre IT-Investitionen führt.

Flexibilität und Bequemlichkeit

Zentralisieren Sie den IT-Betrieb mit flexiblen Fernsteuerungsfunktionen, die sowohl für lokale als auch für cloudbasierte Umgebungen geeignet sind. So gewährleisten Sie konsistenten Support für Ihr gesamtes Unternehmen. Unternehmen können effektiver mit einem zentralen IT-Team auf mehrere Standorte oder sogar international skalieren, anstatt auf mehrere verteilte IT-Betriebe angewiesen zu sein.

SCHÖPFEN SIE DAS VOLLE POTENZIAL IHRER IT-LANDSCHAFT AUS

Entdecken Sie, wie Matrix42 FastViewer Ihre IT-Landschaft Probleme lösen kann. Fordern Sie noch heute Ihre kostenlose Testversion an und erleben Sie nahtlosen Fernzugriff.

Die europäische Wahl im Service Management

www.matrix42.com

Matrix42 hilft Ihnen, Ihre **Arbeit zu digitalisieren und zu automatisieren.** Unser Ziel ist es, die europäische Wahl im Service Management sowohl für öffentliche als auch für private Kunden zu sein. Wo immer Sie sich auf Ihrer Service-Management-Reise befinden, wir haben die optimale Lösung für Ihre Bedürfnisse – von erschwinglichem, vorkonfiguriertem Ticketing bis hin zu Enterprise Service Management (ESM) und einer vollständig integrierten Enterprise Management Suite.

Support und Ihre Daten sind immer in greifbarer Nähe, mit einer starken lokalen Präsenz und europäischen Rechenzentren. Wir bieten Ihnen die **"Cloud Your Way"**, was bedeutet, dass Sie selbst entscheiden, wie Sie unsere Technologie nutzen: öffentlich, regional oder in Ihrem Rechenzentrum – alles mit einem überzeugenden Gesamtkostenmodell.

Kontaktieren Sie uns!

Follow us