

Für die ferngesteuerten Systeme der Kunden :

- Windows 95 bis Vista oder Windows 2003 Server
- Mac OS X 10.3.9 und höher
- Internet Verbindung (Analog Dial-Up, T1, Kabel, ISDN, oder DSL)

Für die PC-Systeme der Support-Agenten:

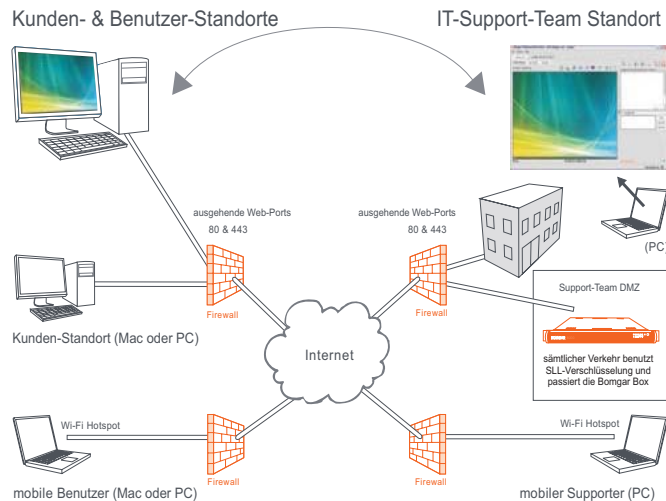
- Windows 2000 bis XP oder Server 2003
- Browser ihrer Wahl (IE, Mozilla, Opera)
- vorausgesetzte Internet Verbindung (T1, Kabel, ISDN, oder DSL)

So funktioniert es >

Firewalls sind dafür ausgelegt, einkommenden Verkehr zu blockieren. Die meisten Remote-Desktop Support SW-Lösungen werden von Firewalls grundsätzlich blockiert weil Sie eingehenden Verkehr zum Aufbau der Verbindung produzieren. Über Port-Forwarding oder aufwändige Anpassungen der Firewall kann zwar die Verbindung trotzdem hergestellt werden. Das veränderte Firewall-Setup kann jedoch die IT-Sicherheit des Unternehmens beeinträchtigen.

Firewalls erlauben allerdings fast immer ausgehenden Verkehr. Internet-Zugriff z.B. erzeugt ausgehenden Verkehr durch die Firewall. Die Bomgar™ Remote-Desktop Verbindung wird genau gleich aufgebaut. Sowohl der Support-Agent als auch der End-Kunde senden für den Verbindungsaufbau sicheren ausgehenden Verkehr durch ihre Firewalls zur Bomgar Box™. Der End-Kunde kann dabei entweder mit einem Windows oder mit einem Macintosh System arbeiten.

Alle Bomgar™ Sitzungen können über ausgehende Verbindungen und auch durch Firewalls erzeugt und anschliessend nachverfolgt werden.



über Bomgar Corporation / Vertriebspartner >

Bomgar™ stellt appliance-basierende remote-Support Lösungen her, um IT-Profis zu unterstützen. Die appliance-basierende Support-Lösung vereint hohe Sicherheit mit leistungsfähigen administrativen Funktionen für Teams und einzelne und einem tieferen TCO durch die Abschaffung monatlicher Gebühren. Ausführliche Produkteinformationen und Infos über **MICRODYN AG** (BOMGAR Vertriebspartner) finden Sie unter www.bomgar.ch/de.

Die Bomgar Box > Produkte Informationen

BOMGAR™
Die Box die den Remote-Support revolutioniert

MICRODYN AG

für professionelle Informatik / BOMGAR Vertriebspartner CH/DE

Centrum Jonaport
St. Gallerstrasse 23 / 25
CH - 8645 Jona

Telefon +41 55 212 87 59
Fax +41 55 212 87 58
Mail info@microdyn.ch
Internet <http://www.microdyn.ch>



Die Bomgar™ Box ermöglicht es Ihren Support-Team-Mitarbeitern auf Anforderung von fast jedem Computer weltweit in 10 Sekunden den Bildschirm zu übernehmen. Durch eine schnell aufgebaute, sichere Verbindung kann Ihrem Support-Team die volle Kontrolle über Maus, Tastatur und Bild von entfernten Systemen (im Intranet, Internet oder anderen LAN's) ihres eigenen Unternehmens oder Ihrer Kunden anvertraut werden. Als eine "Hardware/Software" integrierte Lösung, kann die Bomgar™-Box sehr einfach in Ihre bestehende Infrastruktur eingebunden werden. Ab sofort können die täglichen Aufgaben Ihres Support-Teams noch effizienter und sicherer gemeistert werden. Risiken von Inkompatibilität zu anderen Produkten, welche Sie in einer gemeinsamen Server-Infrastruktur betreiben werden beseitigt. Aufgewendete Zeit und Kosten für vor Ort Computer-Reparaturen werden durch die Bomgar™-Box auf's Minimum reduziert. Die TCO für die Remote-Support Lösung wird enorm reduziert während die Produktivität und Kundenzufriedenheit spürbar zunimmt.

mehr Produktivität >

Mit der Bomgar™-Box können Mitarbeiter des Support-Teams mit jedem entfernten Kunden-System in jedem Netzwerk arbeiten, als ob es ein lokales System wäre. Während der Sitzung kann der Support-Team-Mitarbeiter mit dem Kunden oder mit anderen eingeloggten Support-Team-Mitarbeitern chatten. Mittels der eingebauten Datei-Transfer Funktion kann der Supporter Dateien oder ganze Verzeichnis-Strukturen in beide Richtungen (vom und zum Remote-System) kopieren. Pro Support-Sitzung wird ein neues Register in der grafischen Oberfläche des Supporters eröffnet, durch welche man zwischen den gleichzeitigen Sitzungen hin und her wechseln kann.

mehr Kundenzufriedenheit >

Die Technologie von Bomgar™ ermöglicht es Ihnen Anfragen sofort und ohne komplizierten Telefon-Support zu bearbeiten. Kunden können Ihnen einfach durch besuchen Ihrer Webseite und "anfordern von Support" den Bildschirm übergeben. Sitzungs-Warteschlangen stellen sicher, dass der richtige Techniker die richtige Anfrage erhält. Ein anpassbares Kunden- & Techniker Feedback-Formular welches automatisch am Schluss einer Sitzung eingeblendet werden kann, erlaubt es die Leistung der Techniker zu bewerten und so Ihre Kunden künftig besser zu bedienen.

mehr Sicherheit >

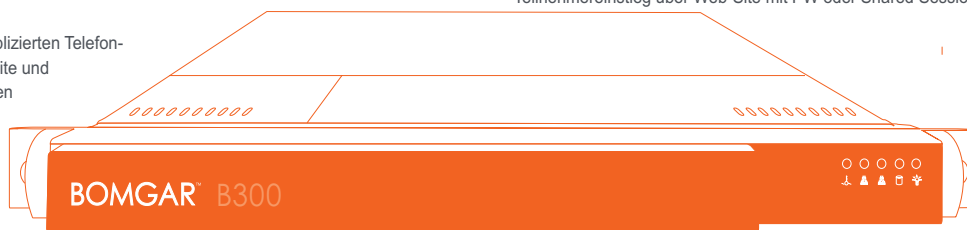
Jede Verbindung via Bomgar™ Box wird durch 256-bit AES SSL Verschlüsselung gegen Attacken von aussen geschützt. Jede Sitzung kann als Flash-Film-Datei aufgezeichnet werden, damit diese nötigenfalls zu Audit-Zwecken oder als Beweismittel nochmals betrachtet werden kann, was hilft gesetzlichen Vorgaben wie "Sarbanes-Oxley, HIPAA, usw." (aktuell nur USA-Beisp.) zu erfüllen. Es kann eingerichtet werden, dass Kunden eine Erlaubnis erteilen müssen, bevor ein Support-Techniker irgend ein Zugriff auf den entfernten Computer erhalten. Speziell zu erwähnen ist die Möglichkeit des Technikers ein System neu zu starten und die Support-Sitzung automatisch wieder aufbauen zu lassen um Arbeiten welche ein Neustart erfordern ohne Kunden-Unterstützung fertigstellen zu können. (Kunde in Sitzung usw...) Die automatische und komplette Entfernung der Software vom Kunden-System am Ende der Sitzung ist natürlich gewährleistet. So wird zusätzlich sichergestellt, dass kein unautorisierter Zugriff auf das System möglich ist.

mehr Kontrolle >

Appliance-basierender Support gibt Ihnen eine einzigartige Kontrolle über Ihre online Helpdesk-Prozesse während Sie die "Symantec geprüfte" Sicherheits-Architektur noch besser schützt. Weil keine monatliche Gebühren mehr z.B. bei Zwischenschaltung eines ASP's anfallen werden die TCO mit dem einmal-Kauf der Bomgar™-Box mit Sicherheit sinken. Als einzige Remote-Support-Lösung die extra für mehr Produktivität des IT-Teams beim Remote-Support entwickelt wurde, stattet Sie die Bomgar™-Box mit den Werkzeugen aus, die täglich gebraucht werden. Mit der Bomgar™-Box werden Sie Ihre Prozesse und Kosten noch besser unter Kontrolle haben.

Vorteile der Bomgar Box™

- antwortet sofort auf Kundenanfragen
- beseitigt ineffizienten Telefon-Support
- unterstützt mehrere Kunden gleichzeitig
- tieferer tco
- keine monatliche Kosten
- Kontrolle über Remote-System auf Anfrage
- Bildschirmübernahme in wenigen Sekunden
- arbeitet durch Firewalls
- Sessions und Chat's werden geloggt
- Sessions werden auf Flash Film aufgezeichnet
- Konformität mit Sicherheitsbestimmungen
- Neu: Jump Point Funktion für anb. ganzer LAN's
- regelmässig Updates über Wartungsvertrag



Vorteile dieser Helpdesk-Lösung:

- 75% tiefere Lösungszeiten
– Kunde: "Practice Partner"
- 33% reduzierte Anrufdauer
– Kunde: "Antek HealthWare"
- 80% weniger Vorort-Besuche
– Kunde: "Armstrong Watson"
- Bewertung: 4.65 von 5 Punkten im Vergleich
– Zeitschrift "NetworkWorld" -> Klare Wahl
- Entwickelt und ausgeliefert mit praxiserprobten Sicherheitsmerkmalen
– im Härtesten von Symantec geprüft.

Die Bomgar™ Box ist eine unabhängige Appliance, welche Sie in Ihrem eigenen RZ (LAN oder DMZ) einsetzen. Die Bomgar™ B300, welche auf Dual-Prozessor-Technologie und redundanten Festplatten basiert ermöglicht es grösseren Unternehmen mit einer hohen Support-Sitzungs-Last und einer hohen Hardware-Zuverlässigkeit zu operieren. Die Bomgar™ B200 ist eine Kombination aus hoher Performance und hohem Wert für den mittelgrossen Betrieb. Für unabhängige Consultants offeriert Bomgar die B100, eine leichte Desktop-Lösung mit erschwinglichem Preis.

weitere Tools zur Produktivitätssteigerung >

- Firewall, NAT & Router freundlich: weil der ausgehende Verkehr durch Firewalls mit existierenden Sicherheits-Strukturen arbeitet um Fern-Zugriff zu jedem System im LAN/WEB zu ermöglichen.
- Echtes Reboot / Auto-Wiederverbinden: Wiederverbinden zu entfernten Computern ohne Interaktion des entfernten Benutzers. Sie installieren Programme, Updates und ändern Einstellungen, starten den entfernten Computer neu und führen Ihre Arbeit fort. Dies alles ohne den entfernten Anwender erneut zu kontaktieren
- Integrieren Sie die Bomgar™ Box Funktionalität in Ihre eigenen Anwendungen wie Ticketing-Systeme durch das benutzen des Reporting API's welches das Auslesen von XML-Reports ermöglicht.
- Freigabe des Tech-Bildschirms zur Vorführung einer Präsentation an mehrere Benutzer mit Chat und Dateitransfer-Möglichkeiten. Teilnehmereinstieg über Web-Site mit PW oder Shared Session Key.

Sicherheit >

- LDAP Support: Die Bomgar™ Box besitzt eine Schnittstelle zu Active Directory und Radius, damit Accounts auf Basis Ihrer existierenden Berechtigungs-Strukturen einfach erstellt und verwaltet werden können.
- RAID 5: Die Bomgar B300 Appliance schützt durch redundante Festplatten Ihre Daten und informiert über den System-Status.

Effizientes Sitzungs-Handling & Warteschlangen >

- Unterstützung von mehreren Sitzungen gleichzeitig: Ein Support-Mitarbeiter kann gleichzeitig mehrere Kunden über die in Registerkarten unterteilte Arbeitsoberfläche betreuen und schnell zwischen den einzelnen Sitzungen umschalten.
- Support-Teams: Support-Anfragen können über Problem- oder Spezialisierungs - Kategorien der Warteschlange des jeweils zuständigen Support Teams zugeordnet werden.
- Session Sharing & Transfer: Mehrere Support-Techniker können eine Support-Sitzung teilen, untereinander weitergeben oder in die Warteschlangen zurückstellen.
- Die öffentliche Kunden-Zugangs-Seite kann kundenspezifisch angepasst werden, sodass dass die Corporate Identity gewahrt wird.
- Sitzungs-Aufzeichnung: Zur Sitzungs-Analyse können Reports mit detaillierten Sitzungs-Aufzeichnungen- und Flash-Movie Aufzeichnungen sowohl durch den Kunden als auch durch autorisiertes Personal erstellt werden.

Sicherheit für den entfernten Benutzer >

- Support-Einstiegspunkt: Der Kunde kann die Support-Sitzung einfach durch Besuchen der Support-Website und übermitteln eines Support-Antrages an den zuständigen Techniker oder in die entsprechende Support-Warteschlange auslösen, wo der zuständige freie Support-Techniker dann die Anfrage übernehmen kann. Der Sitzungs-Einstieg kann auch über Sitzungs-Schlüssel erfolgen. (frei konfigurierbar)
- Support-Client-Software: Der Bomgar™-Client Download ist nur ca 522K gross. d.h. im Vergleich zu anderen Produkten sehr klein.
- Zulassen/Sperren-Optionen für Tastatur & Mauskontrolle, Status-Anzeige, Datei-Transfer, spezifische Vergabe von Support-Techniker Berechtigungs-Stufen sichern den Kunden-Konfort zu jeder Zeit des Support-Eingriffs ab.
- Sitzungs-Abbruch: Ein gut sichtbarer Sitzungs-Abbruch-Knopf ermöglicht es dem Kunden die Sitzung jederzeit zu stoppen.
- Abschluss-Fragebogen: Der anpassbare Sitzungs-Abschluss-Fragebogen am Ende jeder Sitzung erlaubt es den Kunden Kommentare zur Sitzung in die Reports zu übermitteln, was hilft die Leistung der Support-Techniker sowie die Kundenzufriedenheit künftig zu verbessern.
- Komplettes Entfernen: Am Ende jeder Sitzung wird der Bomgar Client automatisch komplett entfernt, ohne Spuren auf dem Kunden-System zu hinterlassen.