



So überzeugt GoTo

Viele Funktionen in einer Lösung

Rescue konzentriert sich bewusst auf den ausschließlichen Remotesupport. Die Idee hinter der Lösung: Unternehmensinterne IT-Teams und Kundensupportteams sollen Benutzern auf allen Geräten und allen Plattformen helfen können. Rescue hat eine größere Funktionsbreite und -tiefe bei Berichts- und Verwaltungsfunktionen für das Team-Management.

Unternehmenstauglicher Remotesupport

Bei Vergleichen mit Lösungen von Wettbewerbern – auch TeamViewer – schneidet Rescue als professionellstes Supporttool ab. Seine zahlreichen Diagnosefunktionen und Setup-Optionen machen es zur besten Lösung für Unternehmen mit großen Teams oder komplexen Workflows, die zudem noch unkompliziert zu nutzen ist.



TeamViewer

Unternehmen auf Wachstumskurs

Stark wachsende Umsätze speziell im Großunternehmenssegment

TeamViewer macht zwar gut 85 % seines Umsatzes mit KMU, nimmt nun aber verstärkt größere Unternehmen ins Visier. Die jüngsten Akquisitionen und ein starker Ausbau des Vertriebsteams unterstreichen diese Strategie. Die Zahlen sprechen für sich: 204 % mehr Umsatz mit großen Unternehmen, 270 % mehr Unternehmenskunden, 338 % mehr Umsatz mit Tensor, 389 % mehr Umsatz beim Remotezugriff und 360 % mehr Umsatz mit Pilot.

Ausbau von Augmented-Reality-Funktionen

Vor Kurzem hat sich das Unternehmen auf Augmented-Reality-Lösungen (AR) verlegt. Es übernahm im Juli 2020 die Ubimax GmbH (führender Hersteller von AR-Software für Smart Glasses und andere Wearables – jetzt TeamViewer Frontline) und im März 2021 Upskill (Anbieter von AR-Lösungen für Frontline-Personal). Eine weitere Übernahme war Xaleon, ein Start-up aus Österreich für Customer-Engagement-Software (Januar 2021).

Produktpositionierung

TeamViewer ist bei Privatgebrauch kostenlos; für den geschäftlichen Einsatz gibt es kostenpflichtige Versionen. Die Basisversion ist ein kostenloser Softwaredownload für private, nichtkommerzielle Zwecke. KMU und Großunternehmen können zwischen verschiedenen Varianten wählen. Das Angebot mit dem größten Funktionsumfang ist die SaaS-Lösung Tensor. TeamViewer gibt es in drei Lizenzvarianten: „Für Einzelnutzer“, „Für Teams“ und „Für Enterprise“.

Weiter >

Branding und individuelle Anpassung

Bei Rescue können Techniker und Benutzer gleichermaßen den Support initiieren. Unternehmen können auf den Desktops ihrer Benutzer die Rescue-Anrufrkarte installieren. Hilfesuchende können darüber dann direkt Kontakt mit dem Supportteam aufnehmen. Rescue kann nicht nur an das Branding des Unternehmens angepasst werden, auch seine zahlreichen Verwaltungsfunktionen lassen sich den Anforderungen beliebiger Teams und Workflows anpassen.

TeamViewer Stärken

- TeamViewer Tensor bietet ergänzende Funktionen, u. a. Bestandsverwaltung über unbeaufsichtigten Remotezugriff, konsolidierte Anzeige der Servicewarteschlange, AR-Sitzungsanfragen per E-Mail oder SMS aus ServiceNow an Außendiensttechniker (TeamViewer Pilot erforderlich), maßgeschneiderte Workflows für die Ausmusterung von Geräten und Verwaltung von Benutzerrollen sowie Conditional Access und Azure-AD-Integration über SCIM-API für die Benutzer- und Gruppenbereitstellung in AD, ergänzend zur Synchronisierung (auch Rescue bietet AD-Integration, allerdings nicht über SCIM-API). Außerdem ist Tensor mehrmandantenfähig, bietet Support für Mobilgeräte vom Mobilgerät aus und eine Reach-API. Rescue bietet diese Funktionen nicht.
- Die Mobilgerätefunktionen von TeamViewer sind breitgefächert und decken mehr Plattformen ab. TeamViewer ermöglicht den Support für Mobilgeräte vom Mobilgerät aus und unterstützt die Universal Windows Platform. Per SDK lässt sich außerdem durch containerisierten DSGVO-konformen Remotezugriff und -steuerung ein Zugriff auf die DSGVO-Onlinebeschwerdefunktion in Mobilgeräte-Apps integrieren. Dank einer exklusiven Intune-Partnerschaft bietet TeamViewer außerdem einen nahtlosen Plug-and-Play-Konnektor und Mobile Device Management über Intune.
- Auf den ersten Blick scheint TeamViewer die attraktivere Option zu sein. Preislich kommt die Lösung zumindest in ihren Basisversionen günstiger als Rescue. Unterm Strich teurer werden kann TeamViewer allerdings durch das Hinzubuchen verschiedener Add-ons, die alle extra kosten. Wichtig zu wissen beim Vergleich eingeholter Angebote: TeamViewer bietet seine Produkte auf Concurrent-Lizenz-Basis an, bei Rescue hingegen ist die Lizenz personengebunden (obwohl auch hier Concurrent-Lizenzen verfügbar sind). Dieser Unterschied lässt TeamViewer rein preislich attraktiver wirken. Verwirrend ist allerdings die im Gegensatz zu Rescue komplizierte Preisstruktur bei TeamViewer. Es gibt die Lösungen in jeweils verschiedenen Lizenzoptionen („Für Einzelnutzer“, „Für Teams“ und „Für Enterprise“), hinzu kommen noch diverse Add-ons.

[Weiter >](#)

- TeamViewer bietet einige ergänzende Funktionen für den Remotesupport. Bei beiden Anbietern wird die Hardwarenutzung direkt in der Technikerkonsole angezeigt. Dabei bietet TeamViewer ein paar nützliche Tools, etwa Shortcuts zu Windows-Anwendungen, die es bei Rescue nicht gibt. Ausgesprochen überzeugend ist bei TeamViewer auch die ServiceNow-Integration, die AR-Funktionen für TeamViewer Pilot bietet, wobei dafür eine eigene Lizenz erforderlich ist. Über die ServiceNow-Integration von TeamViewer verfügbare Funktionen: Remotesupport und -steuerung direkt aus dem Vorfalls-, Problem-, Änderungs- oder Aufgabenmenü heraus, Verbindungsbenachrichtigungen über E-Mail-Vorlagen, unternehmensweit konsolidierte Berichtsfunktionen und Erfassung von Sitzungsdaten im Vorfallsverlauf. Die ServiceNow-Enterprise-Integration ist nur über Tensor verfügbar und enthält zusätzlich zu den bereits genannten Funktionen: Bestandsverwaltung über unbeaufsichtigten Remotezugriff, konsolidierte Anzeige der Servicewarteschlange, AR-Sitzungsanfragen über E-Mail oder SMS aus ServiceNow an Außendiensttechniker, angepasste Workflows für die Ausmusterung von Geräten in der CMDB, Einrichtung von E-Mail-Vorlagen und Verwaltung von Benutzerrollen. Rescue unterstützt die Funktionen, die die ServiceNow-Enterprise-Integration von TeamViewer Tensor bietet, nicht.

TeamViewer Schwächen

Komplexität und Ressourcenverbrauch

Der Verbindungsaufbau zwischen Techniker und Benutzer ist bei TeamViewer unnötig komplex. Bei Rescue erfordert dieser Vorgang drei Schritte, bei TeamViewer sind es sechs. Außerdem führt TeamViewer etliche Komponenten auf dem Gerät des jeweiligen Benutzers aus, die dort je nach ausgeführter Aufgabe durchaus viele Ressourcen beanspruchen können.

Das TeamViewer-Kunden-Applet (mit allen Services) beansprucht 3,3-mal mehr CPU- und 3,8-mal mehr Arbeitsspeicher verglichen mit Rescue (QualiTest-Studie 2017).

Funktionsprobleme bei Upgrades

Bei komplexen Funktionen kommt es nach Produkt-Updates oder neuen Releases oft zu Beeinträchtigungen.

Unzuverlässige Verfügbarkeit

Bei TeamViewer hatte es in der Vergangenheit immer wieder zu häufige und zu lange Ausfälle gegeben. Eine Übersicht über die Verfügbarkeit von TeamViewer kannst du dir hier ansehen (im Dropdown-Menü „Uptime“ und „TeamViewer“ wählen).

Mangelnde Anpassbarkeit für große Teams

TeamViewer hat nur wenige Berichts- und Überwachungsfunktionen für Administratoren sowie wenige APIs/Integrationen. Auch fehlt eine differenzierte Rechtevergabe. Für komplexe Workflows und große Helpdesks ist es daher weniger anpassbar.

Weitere Infos gewünscht?

Wende dich an deinen Regional Partner Manager oder schreibe an partner.requests@goto.com