

So überzeugt GoTo

Nicht alle Unternehmen brauchen eine On-Premise-Lösung

Unsere Lösung ist für SaaS konzipiert und bietet eine extrem hohe Verfügbarkeit. Sie wird schon immer aus der Cloud bereitgestellt. BeyondTrust ist noch nicht so lange in der Cloud und hat damit weniger Erfahrung als wir. Das Produkt wurde für den Cloud-Betrieb nachgerüstet, Rescue hingegen ist von Anfang an dafür gemacht.

Viele Benutzer sind technisch nicht versiert

Rescue bietet Benutzern eine nahtlose Erfahrung und macht ihnen mit Funktionen wie der Anrufrkarte das Leben einfach. Das ist speziell beim Support technisch unerfahrener Benutzer äußerst wichtig. Rescue bietet verschiedene Einstiegspunkte und Verbindungsmethoden an, sodass das Tool bestehenden Workflows und Vorlieben gut entgegenkommt.

Möglichkeiten zum Verbindungsaufbau: Kanal, PIN-Code, Anrufrkarte, eingebettet auf Website (Kanal- oder PIN-Eingabeformular), unbeaufsichtigter Zugriff, LAN-interne Verbindung.

BeyondTrust Stärken

On-Premise

BeyondTrust ist für den On-Premise-Einsatz konzipiert. Hat ein Unternehmen besonders strengen Compliance-Vorgaben, mag es zum On-Premise-Betrieb von Software verpflichtet sein. Doch oft ist diese Software weniger kostengünstig und kann auch Sicherheitsrisiken bergen. (siehe „Umgang mit Einwänden“ weiter unten).

Kundenfazit: „Das ist ein On-Premise-Produkt. Deshalb kann man es eigentlich nicht mit Cloud-Lösungen vergleichen, bei denen nach ein paar Klicks auf Anhieb alles funktioniert. Man muss die Software einrichten und braucht einen Administrator mit entsprechender Kenntnis. Ganz einfach ist es also nicht, aber mit entsprechender Technikerkompetenz funktioniert es ohne Probleme.“

Umfangreiches Sicherheitsangebot

BeyondTrust bietet weitere Lösungen für das Privileged Access Management an, die bei Kunden unter Umständen im Einsatz sind. Wenn alle Lösungen zum selben Ökosystem gehören, ist der Remotezugriff und -support mit BeyondTrust ein Kinderspiel.

Beliebte Lösung

Kunden sind mit BeyondTrust sehr zufrieden; das Produkt genießt in der Branche einen guten Ruf. Achtung: Wer sich auf BeyondTrust bezieht, meint damit die On-Premise-Version.

Support für verschiedene Plattformen

Kunden sind mit BeyondTrust sehr zufrieden. BeyondTrust unterstützt alle Geräte und Plattformen – sogar Linux, das wir selbst nicht unterstützen. Techniker können Support für Mobilgeräte geben – auch vom eigenen Mobilgerät aus. Letzteres bietet Rescue nicht. Techniker benötigen für den Support einen PC oder Mac.

[Weiter >](#)

Kunden mögen schnelles Onboarding und intuitive Oberflächen

Rescue hat ein schlankes, intuitives Design, das Unternehmen und Technikern, die das Tool noch nicht kennen, den Einstieg und die Bedienung erleichtert. Die aufgeräumte und benutzerfreundliche Oberfläche lässt Technikern mehr Zeit für die Lösung anstehender Probleme.

Webbasierter Support

BeyondTrust bietet Support über Browser, Rescue noch nicht. Allerdings steht der Browsersupport für nächstes Jahr auf unserer Roadmap. (Beachte, dass der Support per Browser durch betriebssystemtechnische Einschränkungen funktional immer begrenzt ist. Volle Funktion bietet nur die Desktop-Anwendung.)

Ausgefeilte Rechtevergabe

BeyondTrust bietet mehr Profileinstellungen als Rescue. Administratoren können dort u. a. Rechte für einzelne Techniker, nicht nur für Teams vergeben. Das Fazit des unabhängigen Anbieters Qualität zu diesem Punkt: „Die Admin-Einstellungen von BeyondTrust überfordern Benutzer, etliche Berechtigungseinstellungen sind schwer zu finden.“

BeyondTrust

Schwächen

Nicht für die Cloud gemacht

BeyondTrust ist ein klassischer On-Premise-Anbieter, der erst seit 2016 in der Cloud ist. Da die Cloud-Bereitstellung ihre ganz eigenen Herausforderungen hat, ist eine SaaS-Lizenz von einem weniger erfahrenen Anbieter u. U. nicht ganz risikofrei. GoTo ist schon immer in der Cloud und hat eine Verfügbarkeit von 99,9 %.

- Die reine Cloud-Version von BeyondTrust unterstützt nur bis zu 150 Jump-Clients. Wenn du mehr brauchst, musst du eine eigene Cloud-Management-Appliance kaufen oder eine eigene VM für das Hosting betreiben.
- Die Cloud-Version ist nicht in allen Regionen verfügbar.

Wenig intuitiv

Verglichen mit anderen Remotezugriffslösungen finden Benutzer den Einstieg in die Lösung eher mühsam. Manche Kunden kritisieren die Benutzerführung beim Sitzungsaufbau, die sie verwirrend finden, und außerdem die Chatfunktion. Auch die Technikeroberfläche und die Berichtsfunktionen werden als unintuitiv beschrieben. Für die Berichte gibt es zahlreiche Filter. Benutzer, die nicht genau wissen, was sie brauchen, finden es schwierig, die benötigten Daten abzurufen. Der Support für die Implementierung ist gut, kostet jedoch extra.

Verwirrende Preisstruktur

Vieles daran hat damit zu tun, dass es sich um eine On-Premise-Lösung handelt. Die Wartungskosten machen etwa 20 % der bereits nicht unerheblichen Anschaffungskosten aus. Auch beim Support berichten Kunden von hohen Kosten; für die Implementierung kostet er extra.

Langsam und umständlich

Rescue baut sowohl auf PCs als auch Macs Verbindungen um 40 % schneller auf. Bei Android-Geräten ist Rescue dabei sogar 67 % schneller. Häufig genutzte Funktionen wie die Dateiübertragung sind schneller (bis zu 131 %) und einfacher zu nutzen (z. B. Neustart).

Unterstützung mehrerer Monitore

Kunden zufolge ist diese Funktion fehlerbehaftet und schwer zu nutzen.

BeyondTrust

Leistungsversprechen

BeyondTrust ist eine überzeugende cloudbasierte Alternative zur On-Premise-Version von Bomgar. BeyondTrust ist führend in puncto Sicherheit und wird von seinem Anbieter als von führenden Unternehmen bevorzugtes Remotesupporttool bezeichnet.

BeyondTrust

Mit Einwänden umgehen

Compliance und Sicherheit

FedRAMP/FIPS: Manche Interessenten werden die FedRAMP-Compliance ins Feld führen, die BeyondTrust garantiert, obwohl sie selbst keine Regierungsorganisation sind und gar keine FedRAMP-Compliance nachweisen müssen. Diese Interessenten solltest du fragen, welche FedRAMP-Anforderungen genau sie erfüllen möchten und wieso. Viele dieser Anforderungen lassen sich auch mit Rescue erfüllen, da es sehr flexibel anpassbar ist. Unternehmen, die FedRAMP-Compliance nachweisen müssen, können wir nicht helfen. Doch allen anderen, die erhöhte Ansprüche an ihre Sicherheit stellen, schon!

Bei G2 schneidet Rescue bei Sicherheit und Compliance sogar besser ab!

Webbasierter Support

Der Support per Browser steht für nächstes Jahr auf unserer Roadmap. Es gibt aber einen Grund, warum wir uns darauf bisher nicht so stark fokussiert haben: Beim Browsersupport sind die verfügbaren Funktionen eingeschränkt. Er mag praktisch sein, bietet aber leider nicht alles, was die Desktop-Lösung bieten kann. Dies liegt an den Sicherheitseinstellungen zwischen Browser und Betriebssystem, die bei im Browser ausgeführter Software nicht alle Funktionen zulassen.

Kosten

Führe ins Feld, dass bei BeyondTrust der Implementierungssupport extra kostet und die Lösung schwierig zu implementieren ist. Sage Interessenten, die mit einer On-Premise-Variante liebäugeln, dass sie mit Wartungskosten in Höhe von 20 % der Anschaffungskosten rechnen müssen.

Weitere Infos gewünscht?

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