

Remote Assistance am DESY

- Anforderungen an eine Remote Assistance Lösung
- Vorstellung Teamviewer
- Vorstellung Bomgar
- Diskussion

Anforderungen an RA Prio. 1

- Betrachtung des remote Desktops
- Support von Windows
- Support von Linux
- Support von MacOS
- Einfache Handhabung (Anwender)
- Aktive Vergabe und Entzug der Freigabe (Anwender)
- Ist mit der DESY Rechte-/Zugriffsstruktur verträglich
- Läuft ohne Installation (Anwender)
- Tauscht Daten vertraulich aus
- Übertragung von 3D

Anforderungen an RA Prio. 2

- Einfache Handhabung (Supporter)
- Bearbeitung des remote Desktops
- Zeigen auf remote Desktop
- Skalierung des remote Desktop (Supporter)

Anforderungen an RA Prio. ?

Anforderungen aus den Rückmeldungen:

- iOS und Android Support wünschenswert
- Sinnvolle Handhabung der UAC (User Account Control)
- Verbindung auch durch Firewall
- Verbindung von außerhalb DESYs
- Verbindung mit geringer Bandbreite möglich

Vorstellung Teamviewer

Programm, mit dem schon einige DESYaner Erfahrungen gesammelt haben.

- Sehr einfache Handhabung
- Unterstützung von Windows/Linux/Mac
- Verschlüsselte Verbindung (AES 256 Bit) über externen Server
- Keine Kontrolle, wer mit wem eine Verbindung aufbauen kann
- TeamViewer Manager erlaubt Dokumentation von Verbindungen
- Kosten: 3 parallele Sessions 1890€

Download www.teamviewer.com

TeamViewer - die All-in-One Lösung für den Zugriff auf PCs über das Internet

Mit TeamViewer können Sie innerhalb weniger Sekunden eine Verbindung zu einem beliebigen PC oder Server über das Internet aufbauen und diesen Computer selbst steuern. Sie selbst, warum über 100 Millionen Anwender auf TeamViewer setzen.

Kostenlos Vollversion starten

➔ An Fernsteuerung teilnehmen

➔ TeamViewer 7 Mac Beta

Eine Software für alle Fälle

TeamViewer vereint alle Anwendungsfälle in einer einzigen, sehr günstigen Lösung:

Fernsteuerung / Support

Meetings / Präsentationen

Vorstellung Bomgar

- Einfache Handhabung
- Unterstützung von Windows/Linux/Mac/iOS/Android...
- Verschlüsselte Verbindung (AES 256 Bit) über internen Server
- Einrichtung von Accounts für Supporter/Anbindung an Kerberos oder LDAP/AD möglich
- Kosten: 3 parallele Sessions: 1995\$ (Server) + 3*1995\$ = 6030 €

Testinstallation auf desy.bomgar.com verfügbar

Supporter Clientdownload: desy.bomgar.com/login

Username: support1 oder support2

PW: desi1234

The screenshot shows the Bomgar website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Products, Services, Solutions, Partners, Customers, About, Support, and Contact. A search bar is positioned in the top right corner. The main heading is 'Secure Remote Support for a Mobile World', followed by a sub-headline: 'Support remote desktops, mobile devices, servers and network devices on a single screen. Support reps can access troubled systems and have the tools they need for efficient support. All with a centralized audit trail on a secure appliance.' Below this, there are three columns of content: 'Bomgar and Dell KACE Webinar', 'Remotely resolve issues below the operating system', and 'Customer Spotlight: Novell'. The footer contains logos for CSC, Novell, fiserv, and Mit.