



K7 Online-Support

Moderne Kundenunterstützung per Remote Desktop

Kundensupport muss schnell und flexibel sein. In vielen Fällen ist dafür der Techniker vor Ort nur bedingt die richtige Lösung. Viel effizienter ist die standortunabhängige Fern-Unterstützung über einen Online-Zugang. Hierüber kann sich der Mitarbeiter der K7 Hotline unmittelbar mit dem Arbeitsplatz des Kunden verbinden und dessen Problem in Echtzeit analysieren und lösen. K7 arbeitet mit einem der etablierten Systeme von CITRIX Online/netviewer.



Unkomplizierte Kontaktaufnahme

Zunächst kommt ein telefonischer Kontakt mit dem Kunden zustande. Dieser erhält von K7 einen Session-Code, den die K7 Hotline vorab individuell und zeitlich begrenzt für diese spezielle Supportsitzung generiert hat. Über einen Weblink oder einen Button in der K7 Software startet der Kunde dann auf seinem Rechner einen Dialog, in dem er den Session-Code eingibt. Nach Aufbau der verschlüsselten Verbindung kann die K7 Hotline entweder direkt auf die Bedienoberfläche des Kunden sehen oder diesem zu Demonstrationszwecken einen Blick auf den eigenen Rechner gewähren (Screen Sharing).

Der Kunde behält die Kontrolle

Der Support-Mechanismus erlaubt keinen Zugriff auf das Kundensystem ohne die ausdrückliche Bestätigung des Kunden. Der Kunde kann die einzelnen Aktionen der K7 Hotline jederzeit beobachten und gegebenenfalls übersteuern bzw. die Supportsitzung selbst beenden.

Sicherheit per Verschlüsselung

Jede Support-Sitzung ist über eine vollständige End-to-End-Verschlüsselung einschließlich Benutzerauthentifizierung gesichert. Hierbei werden die Verschlüsselungsmethoden Punkt-zu-Punkt-SSL (Secure Socket Layer) und der erweiterte 128 Bit AES-Verschlüsselungsstandard verwendet. Das garantiert absolut vertrauliche Sitzungen.

Kundenseitige Voraussetzungen

Grundvoraussetzung ist lediglich ein Internetzugang des zu unterstützenden Rechners einschließlich eines üblichen Webbrowsers. Der Sachbearbeiter auf Kundenseite benötigt keinerlei Fachkenntnisse zum Support-System.



K7 arbeitet als zertifizierter Partner von Rechenzentren (z.B. Fiducia, GAD, DZ-Service). In diesem Umfeld ist es in der Regel den Benutzern der einzelnen Arbeitsplätze gestattet, Remote-Support-Sitzungen zu starten und durchzuführen. Selbstverständlich lassen sich die Berechtigungen kundenseitig auch reglementieren oder auf Administratoren einschränken.