



# Remote Support



## PRODUKTFLEITFADEN

[Splashtop Remote Support](#) ist eine Fernzugriffs- und Supportlösung für MSPs und IT-Fachleute. Mit ihr können Sie von überall und jederzeit auf jeden Computer Ihrer Kunden zugreifen (auch wenn der Benutzer nicht anwesend ist).

Splashtop Remote Support spart IT-Experten Zeit und Geld dank zuverlässiger Remote-Verbindungen, Top-Features und einem niedrigen Preis. Sie können jede alltägliche IT-Aufgabe auf Ihren verwalteten Computern problemlos per Fernzugriff ausführen

### PRODUKT-HIGHLIGHTS

#### Hochleistungsfähiger Fernzugriff für den Support

Sie müssen nicht zum Computer Ihres Kunden reisen, um Wartung oder Support zu leisten. Der Splashtop Remote Support wird von der hochleistungsfähigen Fernzugriffs-Engine von Splashtop betrieben, so dass Sie auf jeden Computer Ihrer Kunden per Fernzugriff zugreifen können. Sobald die Verbindung hergestellt ist, können Sie schnelle Verbindungen in HD-Qualität genießen.

#### Zugriff von jedem Gerät aus

Sie können von jedem Windows-, Mac-, iOS-, Android- und Chromebook-Gerät auf die Windows- und Mac-Computer Ihrer Kunden zugreifen. Das Premium-Paket umfasst auch den unbeaufsichtigten Zugriff auf Android-Geräte. Unterwegs? Verwenden Sie Ihr Tablet oder Smartphone, um auf die Computer Ihrer Kunden zuzugreifen.

#### Die wichtigsten Merkmale

Splashtop Remote Support bietet die Top-Features, die zur Abdeckung der anspruchsvollen Anwendungsfälle von MSPs und IT benötigt werden. Alle Pakete enthalten eine unbegrenzte Anzahl von Technikern, gleichzeitige Sitzungen und Geräte, von denen aus die Fernzugriffsrechte ausgeübt werden können. Außerdem erhalten Sie Remote-Support-Funktionen wie Dateiübertragung, Chat, Multi-zu-Multi-Monitor-Support, Benutzerverwaltung und mehr.

Mit dem Remote Support Premium-Paket erhalten Sie außerdem zusätzliche Überwachungs- und Verwaltungsfunktionen wie konfigurierbare Warnmeldungen/Aktionen, Windows-Updates, Systeminventarisierung, Remote-Befehle und mehr.

#### Bester Nutzen - und keine Preiserhöhungen

Splashtop Remote Support ist im Vergleich zu Konkurrenzprodukten viel günstiger. Sie sparen beispielsweise bis zu 80 %, wenn Sie sich für Splashtop Remote Support statt für LogMeln Central entscheiden.

Im Gegensatz zu anderen Fernsupportprodukten ist der Preis beim Kauf von Splashtop fest vorgegeben, d.h. Sie müssen nie mehr für eine Verlängerung bezahlen. Es gibt keine Preiserhöhungen bei Splashtop. Kunden sparen Hunderte oder sogar Tausende von Euro pro Jahr, wenn sie sich für Splashtop entscheiden.

(siehe unseren vollständigen Vergleich in [Splashtop vs LogMeln Central](#))

(Sie können die vollständigen Preise und die Unterschiede zwischen der Plus- und der Premium-Version von SplashtopRemote Support im Abschnitt Fakten auf einen Blick in diesem Dokument sehen)

## ERSTE SCHRITTE

Sie können Splashtop Remote Support kaufen oder eine kostenlose 7-tägige Testversion unter [www.splashtop.com/de/remote-support](http://www.splashtop.com/de/remote-support) starten. Für den Start der Testversion ist keine Kreditkarte oder Verpflichtung erforderlich. Die kostenlose Testversion gibt Ihnen vollen Zugriff auf Remote Support Premium, sodass Sie alle Funktionen ausprobieren können. So können Sie schnell anfangen:



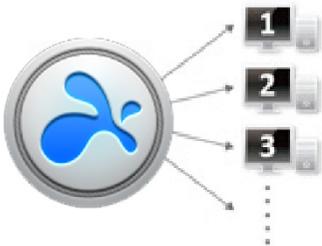
### Schritt 1 - Erstellen Sie Ihr Splashtop-Konto

Wenn Sie auf der Seite für Splashtop Remote Support auf die Schaltfläche "Kostenlose Testversion" oder "Jetzt kaufen" klicken, werden Sie zur Erstellung Ihres Kontos weitergeleitet. Dieser Schritt dauert nur ein paar Minuten.



### Schritt 2 - Installieren Sie die Splashtop Business-App auf den Geräten, von denen Sie entfernt sind

Installieren Sie die Splashtop Business-App auf den Computern oder mobilen Geräten, die Sie für den Zugriff auf Ihre Remote-Computer verwenden möchten. Die Splashtop-App ist für [Windows](#), [Mac](#), [iOS](#), [Android](#) und [mehr verfügbar](#). Sie können die App auch auf Ihrem Computer oder Mobilgerät unter [www.splashtop.com/app](http://www.splashtop.com/app) herunterladen.



### Schritt 3 - Installieren Sie den Splashtop Streamer auf den Computern, auf denen Sie das Remoting durchführen

Melden Sie sich auf [my.splashtop.eu](http://my.splashtop.eu) an und erstellen Sie Ihr Bereitstellungspaket. Geben Sie das Bereitstellungspaket für Benutzer frei, deren Computer Sie verwalten müssen, indem Sie entweder einen Link senden oder Ihr benutzerdefiniertes Easy Deployment Package herunterladen, um es auszurollen oder manuell zu installieren.

Wenn der Streamer installiert und gestartet ist, wird der Computer für Sie zugänglich.



### Schritt 4 - Verbinden

Loggen Sie sich in Ihr Splashtop-Konto in der Splashtop Business-App ein. Wählen Sie den Computer aus, zu dem Sie eine Fernverbindung herstellen möchten.

Wenn Sie Hilfe benötigen oder Fragen haben, lesen Sie unseren Artikel [Hilfe beim Einrichten](#) oder das [FAQ](#).

## SEHENSWÜRDIGKEITEN

### Schneller Fernzugriff

Splashtop Remote Support verwendet dieselbe Hochleistungs-Engine, die unsere preisgekrönten Verbraucherprodukte antreibt, die von Millionen von Menschen genutzt werden. Genießen Sie HD-Qualität und schnelle Verbindungen.

### Merkmale

**Unbegrenzter Zugang** – Unbegrenzte Anzahl an Technikern, Unbegrenzte gleichzeitige Sitzungen. Versuchen Sie den Zugriff von einem Ihrer Geräte aus.

**Umfassende Geräteunterstützung** – Zugriff auf alle Ihre Windows-Arbeitsstationen, Windows-Server und Macs von jedem Windows-, Mac-, iOS- oder Android-Gerät aus sowie von jedem Chrome-Browser oder Chromebook aus. Zugriff auf Android-Geräte bei Verwendung der Premium-Edition.

**Drag-and-Drop-Dateitransfer** – Ziehen Sie Dateien zwischen Computern hin und her, um sie schnell von einem Computer auf einen anderen zu übertragen. ([Anleitung](#))

**Ferndruck** – Drucken Sie Dateien von Ihrem entfernten Computer auf Ihrem lokalen Drucker aus. ([Anleitung](#))

**Entferntes Erwachen** – Ziehen Sie Dateien zwischen Computern hin und her, um sie schnell von einem Computer auf einen anderen zu übertragen.

**Ferneustart** – Ziehen Sie Dateien zwischen Computern hin und her, um sie schnell von einem Computer auf einen anderen zu übertragen. ([Anleitung](#))

**Sitzungsaufzeichnung** – Verwenden Sie die Schaltfläche Bildschirmaufzeichnung in Ihrem Fernzugriffsfenster, um die Aufzeichnung zu starten und zu beenden. Alle Aufzeichnungen werden auf Ihrem lokalen Computer gespeichert. ([Anleitung](#))

**Chat** – Senden und Empfangen von Nachrichten an den entfernten Computer. Kann während einer Sitzung oder auch außerhalb einer Fernsitzung durchgeführt werden. ([Anleitung](#))

**Multi-zu-Multi-Monitor-Unterstützung** – Zeigen Sie mehrere Remote-Bildschirme auf Ihren lokalen Bildschirmen an.

**Zwei Benutzer können per Fernzugriff auf denselben Computer zugreifen** – Wenn zwei Personen gleichzeitig auf denselben Computer zugreifen müssen, können Sie das tun!

**Desktop freigeben** – Übertragen Sie Ihren Windows-Desktop im Nur-Anzeige-Modus über einen einfachen Weblink, der in fast jedem Webbrowser angezeigt werden kann. Kein Download von Anwendungen oder Plug-in erforderlich. ([Anleitung](#))

**Betreuer Support** – Zugriff auf den Windows- und Mac-Computer eines Endbenutzers mit einem einfachen 9-stelligen Sitzungscode für den On-Demand-Support.

**Robuste Sicherheit** – Robuste Sicherheit – Alle Fernsitzungen werden mit TLS und 256-Bit-AES-Verschlüsselung geschützt.

**Bereitstellung und Verwaltung von Bitdefender Antivirus** – Kauf, Bereitstellung und Verwaltung von Bitdefender Antimalware Security Tools auf Ihren verwalteten Computern über den Splashtop Remote Support. Zeigen Sie den Schutzstatus, die letzte Scanzeit, die Anzahl der Bedrohungen und mehr an. ([Anleitung](#))

### Benutzerverwaltung & Gruppierung

Laden Sie Benutzer ein und legen Sie ihre Rollen und Zugriffsberechtigungen fest. Erlauben Sie den Zugriff auf bestimmte Computer. Organisieren Sie Ihre Computer in Gruppen, um das Auffinden und Verwalten von Computern zu erleichtern.

Wir haben mehrere Funktionen zur Benutzerverwaltung eingebaut, damit Sie verwalten können, wer auf welche Computer zugreifen kann:

- Benutzer einladen ([Anleitung](#))
- Organisieren Sie Ihre Benutzer und Computer in Gruppen ([Anleitung](#))
- Zugriffsberechtigungen für Benutzer und Gruppen festlegen ([Anleitung](#))
- Verwenden Sie die Protokolle, um Sitzungen, Dateitransfers und den Verlauf von Verbindungen zu verfolgen ([Anleitung](#))



## Schwerpunkte (Fortsetzung)

### Remote Support Premium

Splashtop Remote Support Premium wird mit allem geliefert, was auch in Splashtop Remote Support Plus enthalten ist, und verfügt über zusätzliche Funktionen zur Fernüberwachung und -verwaltung!

### Überwachungs- und Verwaltungsfunktionen

**Konfigurierbare Warnmeldungen/Aktionen** – Richten Sie Warnmeldungen ein, um den Computerstatus, die Softwareinstallation, die Speichernutzung und vieles mehr zu überwachen. Erhalten Sie Warnmeldungen über die Splashtop-Webkonsole und/oder per E-Mail. ([Anleitung](#))

**Windows Updates** – Verwenden Sie die Windows Update-Verwaltungsfunktionen, um sicherzustellen, dass Ihre Computer immer auf dem neuesten Stand sind. ([Anleitung](#))

**Systembestandsaufnahme** – Verwenden Sie die Funktion "Bestandsaufnahme prüfen", um eine Momentaufnahme der Windows- oder Mac-Systembestandsinformationen zu erstellen. Sie können Momentaufnahmen vergleichen oder ein Änderungsprotokoll anzeigen, um Änderungen zu identifizieren. ([Anleitung](#))

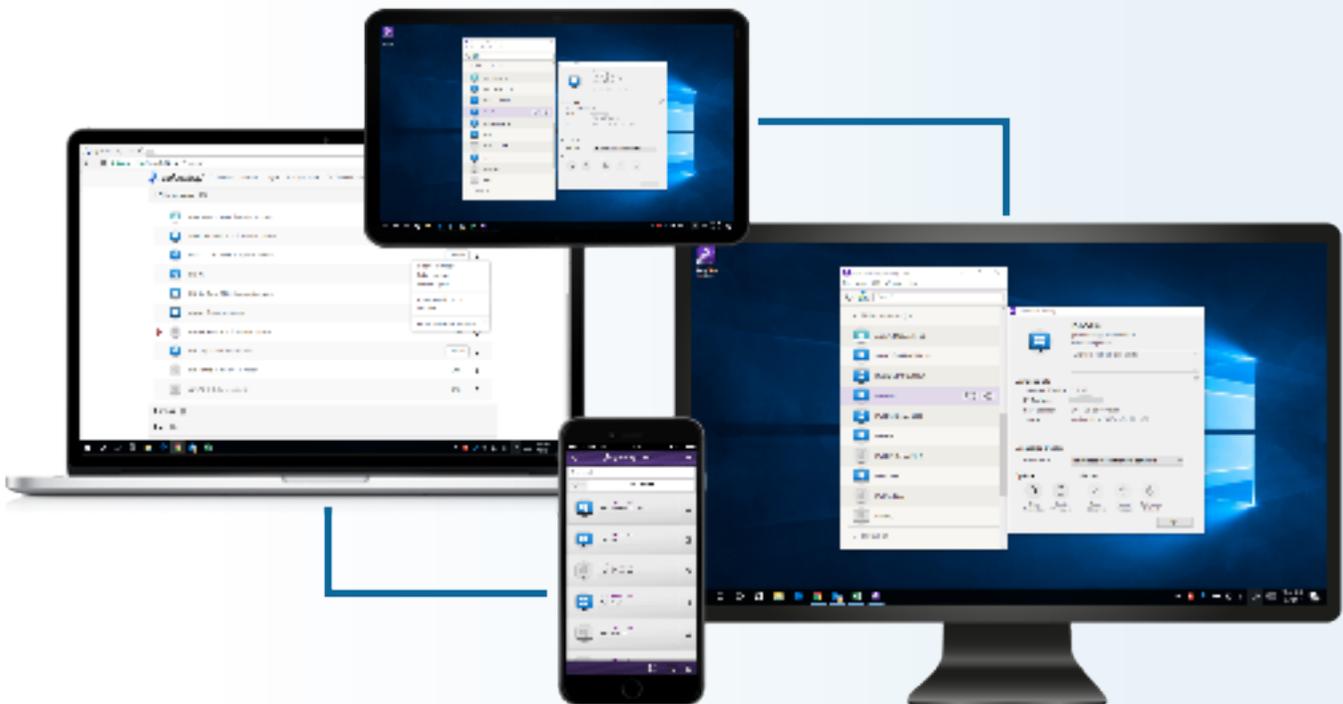
**Ereignisprotokolle** – Erhalten Sie schnellen Zugriff auf die Windows-Ereignisprotokolle, indem Sie in der Web-Konsole auf das Zahnradsymbol neben einem Computer klicken. Sie müssen nicht per Fernzugriff auf den Computer zugreifen, um die Protokolle anzuzeigen und Fehler zu beheben. ([Anleitung](#))

**Alerts für Windows-Ereignisse** – Überwachen Sie die Windows-Ereignisprotokolle, indem Sie Alerts einstellen. Ein Alert wird generiert, wenn die Kriterien eines Ereignisprotokolls mit den vom Administrator festgelegten Auslösern übereinstimmen. ([Anleitung](#))

**Fernsteuerung** – Befehle an die Eingabeaufforderung eines Remote-Computers im Hintergrund senden. Sie können Befehlszeilen- oder Terminalbefehle ausführen. Verfügbar für Windows und Mac. ([Anleitung](#))

**Geplante Aktionen** – Erstellung, Planung, Überwachung und Ausführung von Systemneustart- und Windows Update-Aktionen auf Remote-Computern. ([Anleitung](#))

**Unbeaufsichtigter Android-Zugriff** – Fernzugriff auf Android-Geräte wie Smartphones, Tablets, robuste Android-Geräte, POS-Geräte, Kioske und Set-Top-Boxen.



## FAKTEN AUF EINEN BLICK

### Pakete und Preise

#### Splashtop Remote Support

[Siehe Preisgestaltung](#)

Das Paket beginnt bei 25 Computern mit **unbegrenzt vielen Technikern**

**Enthaltene Funktionen:** Unbegrenzte gleichzeitige Sitzungen Schneller Fernzugriff

Unbeaufsichtigter Support Beaufsichtigter Support Endpunktsicherheit (optional)

Dateiübertragung (einschließlich Drag-and-Drop) Ferndruck

Chat

Fern-Wake

Ferngesteuerter Neustart Aufzeichnung von Sitzungen Mehrere Monitore

Vorrangige technische Unterstützung

AKonfigurierbare Warnungen/Aktionen Windows-Updates

System-Inventarisierung Ereignisprotokolle

Unbeaufsichtigter Android-Zugriff mit Remote-Befehl

Und es werden noch mehr kommen...

### Systemanforderungen

#### Client-Anforderungen

- **iPad / iPad mini / iPad Pro / iPhone / iPod Touch:**
  - iOS 7.1 oder neuer (einschließlich iOS 11)
- **Android-Tablets / Android-Telefone**
  - Android 3.0 o oder neuer
- **Windows:**
  - Windows 10, 8, 7, XP
  - 1GB Arbeitsspeicher
  - DirectX 9.0 oder neuer
  - Atom, Pentium-M, oder besser
- **Mac**
  - Mac OS 10.7 oder neuer

#### Streamer-Anforderungen

- **Windows:**
  - Windows 10, 8, 7, XP, und Windows Server 2019, 2016, 2012, 2008, 2003
- **Mac**
  - Mac OS 10.7 oder neuer
- CPU de 1.6 GHz dual-core oder besser
- 1GB Arbeitsspeicher

Kaufen Sie online unter [www.splashtop.com/de/remote-support](http://www.splashtop.com/de/remote-support)

### [DETAILLIERTE FUNKTIONSLISTE](#)

### Kontakt

Splashtop Vertrieb - 1.408.886.7177 oder [sales@splashtop.com](mailto:sales@splashtop.com)

Splashtop Kundenbetreuung - 1.408.610.1631 oder [splashtop.com/support](http://splashtop.com/support)

### Über Splashtop

Der Hauptsitz befindet sich in San Jose, Kalifornien, und wurde 2006 gegründet. Splashtop bietet die preiswertesten Lösungen für Fernzugriff, Fernunterstützung und Bildschirmspiegelung. Splashtop-Fernzugriffslösungen werden von Zehntausenden von Unternehmen und mehr als 20 Millionen Benutzern für mehr als 500 Millionen Sitzungen genutzt.