

Rescue und TeamViewer

BEIDE LÖSUNGEN IM VERGLEICH. DAS ERGEBNIS: RESCUE SCHLÄGT SICH BESSER!

Um die richtige Fernsupport-Lösung auszuwählen, müssen Sie zunächst einmal die Fakten kennen. Die unabhängige Zibis Group hat Rescue und TeamViewer verglichen: Mit welchem Tool kann Ihr dezentrales Team den besseren Support für Endbenutzer leisten?

DAS ERGEBNIS: RESCUE IST IN DER FLEXIBLEN ARBEITSWELT DIE BESSERE WAHL! LESEN SIE, WARUM.

1. PREISE

Unternehmen haben es gerne kalkulierbar. Rescue hat eine **einfache, transparente Preisstruktur**.

„Add-ons können TeamViewer zusätzlich verteuern.“

2. SICHERHEIT

Je stärker ortsunabhängig und hybrid gearbeitet wird, desto mehr Online-Angriffe durch Phishing und Social Engineering gibt es. **Rescue schützt Ihr Unternehmen besser** als TeamViewer.

3. ZUVERLÄSSIGKEIT

Rescue bietet 99,99 % Verfügbarkeit – ein Muss für die Erfüllung hoher Benutzeransprüche. Diesen Wert erreicht TeamViewer nicht: In einem Zeitraum von 15 Monaten war das Tool 19-mal nicht verfügbar bzw. verzeichnete ungeplante Unterbrechungen – mehr als doppelt so häufig wie Rescue.

4. FUNKTIONSBANDBREITE

Sie ist bei beiden Lösungen ähnlich, allerdings mit einem Unterschied: **Bei Rescue ist alles inklusive**. Während es bei TeamViewer mehrere Produktversionen und Beschränkungen bei Funktionen und Geräten gibt, setzt Rescue auf Einfachheit: nur eine Produktversion plus ein Add-on für Mobilgerätesupport und unbeschränkte Geräteanzahl.

5. KUNDENSERVICE

Bei Rescue kommen Kunden an erster Stelle. Hier ein paar Bewertungen auf TrustRadius:

✓ Rescue-Bewertungen:

„Rescue ist für unser Geschäft ein Gewinn! Der Support ist super, eins a.“

„Dank Rescue bin ich jeden Tag Superman.“²

„Breite Ressourcenpalette. Man findet das Gesuchte auf mehreren Wegen und wird bei allen Fragen gut unterstützt.“³

✗ TeamViewer-Bewertungen:

„TeamViewer – wo bitte ist hier das Team? Das Tool ist Zeit- und Geldverschwendung.“⁴

„Schlechter Kundenservice – ärgerliches Kleingedrucktes – unengagiert.“⁵

„Tut, was es soll; der Support und das Kleingedruckte haben mich allerdings abgeschreckt.“⁶

FAKTEN UND ZAHLEN:

WO IST RESCUE BESSER?

TeamViewer

Rescue

✓ Erfasst historische Ereignisprotokolle und bewahrt Daten vier Jahre auf

\$\$\$ Nur in Tensor verfügbar
Erfasst historische Ereignisprotokolle und bewahrt Daten maximal ein Jahr auf. Danach müssen sie in ein anderes System extrahiert werden.

✓ Überprüfung von PIN-Codes
Domain-Validierung
IP-Beschränkungen
Paket mit Zugriffsbeschränkungen
Nutzt alle Rescue-Server und arbeitet redundant

BERECHTIGUNGEN

„Rescue ist stärker auf den Schutz von Benutzern vor Online-Angriffen fokussiert.“

\$\$\$ Conditional Access nur in Tensor Pro und Tensor Unlimited
Gegen eine Jahresgebühr von 20.000 USD für einen dedizierten Server sowie eine weitere Gebühr für einen zusätzlichen redundanten Server erhältlich.

✓ Alle Kunden
Sicherheit für das Unternehmen ohne Upgrade-Zwang

SINGLE-SIGN-ON- INTEGRATION

\$\$\$ Nur für Tensor-Kunden verfügbar

✓ Eindeutiger Sitzungscode und einmal ausführbares Applet
Nach Sitzungsende ist kein erneuter Verbindungsaufbau möglich.

SICHERE VERBINDUNGSMETHODE

✗ Gefahr durch auf Geräten mit Benutzer-ID und Passwort installierten bzw. ausgeführten Client

⚠ Die clientlose Option ist in Wirklichkeit aufgrund ihres eingeschränkten Funktionsumfangs keine Option.

✓ Unbegrenzt viele parallele Sitzungen
Rescue beschränkt Sie nicht: Im Test waren bis zu 10.000 gleichzeitige Sitzungen ohne Performance-Verlust möglich.

ANZAHL DER SITZUNGEN

\$\$\$ Drei Kanäle in Corporate-Lizenz inbegriffen, optional erweiterbar
Kunden, die mehr als zehn Kanäle benötigen, müssen Tensor kaufen.

✓ Mehr Berichtsoptionen, mehr Transparenz
Berichte für verschiedene Benutzer
Verschiedene Berichtsarten
Sitzungsdaten

BERICHTERSTATTUNG

✗ Nur Verbindungsberichte bei Corporate-Lizenz

✓ Rescue ist als alleinige zertifizierte Stelle genannt

ISO-ZERTIFIZIERUNG

✗ ISO-27001-Zertifizierung gehört eigentlich nicht TeamViewer, sondern seinen Unterauftragsverarbeitern
Für öffentliche Verwaltungen definitiv alarmierend.

NEUE ARBEITSWEISEN ERFORDERN ZUVERLÄSSIGE LÖSUNGEN.

Rescue ermöglicht Millionen von Menschen und Unternehmen weltweit ein flexibles ortsungebundenen Arbeiten und einen Support, den Kunden mögen.

Die Ansprüche der Benutzer steigen und die IT von Unternehmen wird immer komplexer. Heute ist es nicht mehr entscheidend, wo die Arbeit erledigt wird, sondern wie. Einfach, effizient und sicher.

Genau deshalb sollte Ihre Wahl auf eine Supportlösung fallen, die in den oben genannten Bereichen Spitzenleistungen liefert.

Ausführlichere Infos gewünscht?

[Bericht herunterladen](#)



Rescue, von GoTo.
Remote-Support leicht gemacht

Zibis führte einen Vergleich zwischen den Fernzugriffslösungen Rescue (Version 712.3359 vom Juni 2020) und TeamViewer (Version 15.15.5 vom Februar 2021) durch, und zwar Rescue versus TeamViewer/TeamViewer Tensor.

Quelle: Zibis Group Inc., Bericht „Key Considerations and Differentiators When Evaluating a Remote Support Solution“ (Wichtige Punkte bei der Beurteilung einer Fernsupport-Lösung), 2021

1. <https://www.trustradius.com/reviews/logmein-rescue-2019-08-14-13-03-28>
2. <https://www.trustradius.com/reviews/logmein-rescue-2019-01-18-07-15-50>
3. <https://www.trustradius.com/reviews/logmein-rescue-2020-06-25-09-38-32>
4. <https://www.trustradius.com/reviews/teamviewer-2020-08-31-15-39-45>
5. <https://www.trustradius.com/reviews/teamviewer-2020-08-14-07-17-48>
6. <https://www.trustradius.com/reviews/teamviewer-2020-05-26-16-13-40>