

# Rescue versus TeamViewer

## IN EEN ONAFHANKELIJKE VERGELIJKING BIEDT RESCUE DE REDDING

Om de juiste oplossing voor ondersteuning op afstand te kiezen, moet je eerst de feiten kennen. De onafhankelijke onderzoekers van de Zibis Group hebben LogMeIn Rescue vergeleken met TeamViewer, waarbij ze vooral keken welke software het meest geschikt is om klanten te ondersteunen met een team dat vanaf flexibele locaties werkt.

### HUN ONDERZOEK LAAT ZIEN WAAROM RESCUE EEN BETERE KEUS IS VOOR EEN HYBRIDE TOEKOMST.

#### 1. PRIJZEN

Bedrijven willen geen verrassingen achteraf. De kosten voor Rescue zijn **helder en voorspelbaar**.

*"Voor extra functies moet je bij TeamViewer soms ontzettend veel betalen."*

#### 2. BEVEILIGING

Met de opkomst van het werken op afstand en hybride werkmodellen, is ook de cybercriminaliteit gestegen. Phishing en social engineering vormen een groot risico. De maatregelen die Rescue inzet om uw bedrijf veilig te houden, gaan **verder dan die van TeamViewer**.

#### 3. BETROUWBAARHEID

TeamViewer komt niet in de buurt van de **99,99% uptime van Rescue** die onmisbaar is om aan de hoge verwachtingen van klanten te voldoen. In 15 maanden tijd noteerde TeamViewer 19 gevallen van onbeschikbaarheid of ongeplande serviceonderbrekingen. Dat is ruim twee keer zoveel als Rescue.

#### 4. FUNCTIEPAKKETTEN

De aanbieders bieden vergelijkbare functies, maar er is een belangrijk verschil. **Rescue biedt een compleet pakket**. TeamViewer heeft verschillende productuitvoeringen die het aantal functies en apparaten beperken. Rescue houdt het simpel met één product. Alleen voor mobiele ondersteuning is er nog een losse add-on; het aantal apparaten is onbeperkt.

#### 5. KLANTENSERVICE

Rescue scoort hier beduidend beter: **het stelt de klant echt centraal**. Recente beoordelingen van TrustRadius spreken voor zich.

#### ✓ Recensies over Rescue:

*"Rescue heeft ons bedrijf gered! De ondersteuning is geweldig, echt top."<sup>1</sup>*

*"Met Rescue doe ik iedere dag mijn superheldenkostuum aan."<sup>2</sup>*

*"Er is ontzettend veel materiaal. Er zijn verschillende plaatsen waar je kan vinden wat je zoekt en waar je de hulp krijgt die je nodig hebt."<sup>3</sup>*

#### ✗ Recensies over TeamViewer:

*"TeamViewer – Maar dat team kan je vergeten. Verspil geen tijd of geld aan dit product."<sup>4</sup>*

*"Slechte klantenservice – Kleine lettertjes in de voorwaarden voor opzegging – Nul inlevingsvermogen."<sup>5</sup>*

*"Het doet wat het moet, maar door de matige ondersteuning en ander beleid ga ik niet terug."<sup>6</sup>*

### IN DETAIL:

## WAAR RESCUE WINT

### TeamViewer

#### Rescue

✓  
**Legt gebeurtenislogboek en aan en bewaart gegevens 4 jaar lang**

✓  
**Bevestiging met pincode voor bedrijf**  
**Domeinvalidatie**  
**IP-beperkingen**  
**Pakket voor beperkte toegang**  
**Gebruikt alle Rescue-servers, redundantie is voorhanden**

✓  
**Alle klanten**  
Je bedrijfsbeveiliging mag nooit afhankelijk zijn van upgrades

✓  
**Unieke sessiecode met app die slechts eenmalig uitvoert.**  
Opnieuw verbinding maken na het sluiten van de sessie is niet mogelijk.

✓  
**Onbeperkte gelijktijdige sessies**  
Rescue is getest met 10.000 gelijktijdige sessies, zonder gevolgen voor de performance

✓  
**Meer rapportageopties om KPI's te verbeteren**  
Rapporten voor verschillende gebruikers  
Diverse soorten rapporten  
Sessiegegevens naar keuze

✓  
**Rescue is de enige entiteit op het certificaat**

#### LOGBOEKEN

\$\$\$

**Alleen beschikbaar in Tensor**

Legt gebeurtenislogboeken aan en bewaart gegevens 1 jaar lang. Voor langere toegang is een export naar een extern systeem vereist.

#### TOEGANGSRECHTEN

\$\$\$

**Voorwaardelijke toegang alleen beschikbaar in Tensor Pro & Unlimited**

Berekent 20.000 dollar per jaar voor een eigen server PLUS extra kosten voor aanvullende servers voor redundantie.

*"Rescue doet veel meer om eindgebruikers te beschermen tegen cybercriminelen."*

#### INTEGRATIE MET SINGLE SIGN-ON

\$\$\$

**Alleen beschikbaar voor Tensor-klanten**

#### VEILIGE VERBINDINGSMET HODE

✗

**Als een client is geïnstalleerd of draait op een machine met gebruikers-ID en wachtwoord, kunnen cybercriminelen hier misbruik van maken**

De installatie zonder client heeft niet de volledige functionaliteit.

#### VOOR GELIJKTJDIGE SESSIES

\$\$\$

**Zakelijk abonnement biedt 3 kanalen met opties om er meer toe te voegen**

Voor meer dan 10 kanalen is de aanschaf van Tensor vereist.

#### RAPPORTAGEFUNCTIES

✗

**Alleen verbindingsrapporten bij het zakelijke abonnement**

#### ISO-CERTIFICERING

✗

**De ISO-27001 is niet van TeamViewer zelf, maar van zijn veroverheidsinstellingen**

Voor overheidsinstellingen is dit absoluut geen optie.

## FLEXIBEL WERK VRAAGT OM EEN BETROUWBARE OPLOSSING

Met Rescue kunnen miljoenen mensen en bedrijven overal ter wereld flexibel werken en klanten gelukkig maken.

Klanten verwachten steeds meer, en de IT wordt steeds complexer voor bedrijven. De vraag is niet meer waar mensen werken, maar of ze goed werk kunnen leveren. Op een eenvoudige, efficiënte en veilige manier.

Wij zijn ervan overtuigd dat beslissers moeten kiezen voor technologie voor ondersteuning op afstand die optimaal presteert op de bovenstaande punten.

Meer informatie?

Download het rapport

Zibis vergeleek de software voor externe toegang van Rescue versie 7.12.3359 (juni 2020) en TeamViewer versie 15.15.5 (februari 2021).

Bron: Zibis Group Inc., Key Considerations and Differentiators When Evaluating a Remote Support Solution, 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>