

# Rescue vs. TeamViewer

## DANS UN COMPARATIF INDÉPENDANT, RESCUE OBTIENT LA MEILLEURE NOTE.

Pour choisir la solution d'assistance à distance adaptée, il faut tout d'abord connaître les faits. Le cabinet indépendant Zibis Group a comparé Rescue et TeamViewer, en se penchant notamment sur la meilleure façon d'assister vos utilisateurs finaux avec un personnel dispersé.

### D'APRÈS LEURS CONCLUSIONS, VOICI POURQUOI RESCUE EST LA MEILLEURE SOLUTION POUR UN FUTUR FLEXIBLE.

#### 1. TARIFS

Les entreprises ne veulent plus de surprises. Rescue offre une tarification **simple et prévisible**.

« Les modules complémentaires peuvent totalement changer la tarification de TeamViewer ».

#### 2. SÉCURITÉ

Le nombre de cyberattaques comme le phishing et d'autres fraudes à base d'ingénierie sociale ont augmenté avec les modes de travail à distance ou hybride. Pour protéger votre entreprise, **les mesures de protection de Rescue sont plus efficaces que celles de TeamViewer**.

#### 3. FIABILITÉ

TeamViewer est loin **des 99,99 % de disponibilité de Rescue**, un must pour répondre aux attentes des utilisateurs finaux. Les performances de TeamViewer au cours des 15 derniers mois révèlent 19 incidents d'indisponibilité et d'interruptions imprévues, un taux deux fois supérieur à celui de Rescue.

#### 4. FONCTIONNALITÉS

Bien qu'il ait des similarités entre les fournisseurs, une différence majeure existe. **Rescue propose une offre tout-en-un**. TeamViewer offre plusieurs versions de ses produits qui imposent des limites quant au nombre de fonctionnalités et d'appareils disponibles, alors que Rescue vise la simplicité avec une seule version produit, un module complémentaire pour l'assistance mobile et prend en charge un nombre illimité d'appareils.

#### 5. SERVICE CLIENTÈLE

**Rescue privilégie le client**. Des avis TrustRadius récents nous expliquent pourquoi.

#### ✓ Avis sur Rescue :

« Rescue a sauvé notre entreprise ! Son service d'assistance est formidable, exceptionnel. »<sup>1</sup>

« J'endosse ma cape de superhéros tous les jours grâce à Rescue. »<sup>2</sup>

« Il y a un large éventail de ressources. Vous pouvez trouver l'information et l'assistance nécessaires à plusieurs endroits. »<sup>3</sup>

#### ✗ Avis sur TeamViewer :

« TeamViewer - La Team invisible. Ne perdez pas votre temps et votre argent avec ce produit. »<sup>4</sup>

« Service clientèle médiocre - Politique d'annulation complexe - Aucune bienveillance. »<sup>5</sup>

« Fait ce qu'il est censé faire, mais le service d'assistance et d'autres politiques m'empêcheraient de refaire appel à eux. »<sup>6</sup>

### EN SAVOIR PLUS :

## AVANTAGES DE RESCUE

### Rescue

✓  
**Capture l'historique des événements et les conserve pendant 4 ans**

✓  
**Validation du code PIN de l'entreprise**  
**Validation du domaine**  
**Restrictions d'IP**  
**Package d'accès limité**  
**Exploite tous les serveurs Rescue, avec redondance**

✓  
**Tous les clients**  
La mise à niveau ne devrait pas être nécessaire pour protéger l'entreprise

✓  
**Code de session unique avec une applet unique**  
Pas de reconnexion possible après la fermeture de la session.

✓  
**Offre des sessions parallèles illimitées**  
Rescue ne pose pas de limites : plus de 10 000 sessions parallèles ont été testées sans aucune baisse de performance

✓  
**Plus d'options de reporting pour améliorer les indicateurs de performance de l'activité**  
Créer des rapports pour différents utilisateurs  
Choisir des types de rapport  
Choisir les détails d'une session

✓  
**Rescue est citée comme la seule entité dans sa certification**

### JOURNALISATION D'ÉVÉNEMENTS

« Rescue est plus orienté sur la protection des utilisateurs finaux contre les acteurs malveillants. »

### AUTORISATIONS

« Rescue est plus orienté sur la protection des utilisateurs finaux contre les acteurs malveillants. »

### INTÉGRATION DE L'AUTHENTIFICATION UNIQUE (SSO)

### MÉTHODE DE CONNEXION SÉCURISÉE

### SESSIONS MULTIPLES LIMITÉES

### RAPPORTS

### CERTIFICATION ISO

### TeamViewer

\$\$\$  
**Uniquement disponible dans Tensor**

Capture l'historique des événements et les conserve pendant 1 an maximum. Les données doivent être exportées vers un autre système pour les conserver plus longtemps.

\$\$\$  
**Accès conditionnel uniquement dans Tensor Pro et Unlimited**

Frais annuels de \$20K pour un serveur dédié, PLUS des frais supplémentaires pour la redondance avec un autre serveur.

\$\$\$  
**Réservé aux clients Tensor**

✗  
**Un client installé ou exécuté sur un poste avec un ID et mot de passe utilisateur est exposé aux personnes malveillantes**

⚠  
Ne cédez pas aux sirènes de l'installation sans client, aux fonctionnalités limitées.

\$\$\$  
**La formule Corporate inclut 3 canaux et la possibilité d'en rajouter**

Si vous voulez plus de 10 canaux, vous devez acheter Tensor.

✗  
**Corporate limité aux rapports de connexion.**

✗  
**Les sous-processeurs sont certifiés ISO 27001, pas TeamViewer lui-même.**

Un signal d'alarme certain pour les administrations publiques.

## UNE NOUVELLE ÈRE FLEXIBLE IMPOSE UNE SOLUTION DE CONFIANCE

Rescue permet à des millions de personnes et d'entreprises du monde entier d'adopter des méthodes de travail flexibles et de satisfaire les clients.

Alors que les attentes des utilisateurs finaux ne cessent de croître, tout comme la complexité informatique que doivent affronter les entreprises, il s'agit moins de savoir où le travail est effectué que de savoir comment il est effectué.

De manière simple, sûre et efficace.

Nous estimons que les décideurs doivent chercher des solutions d'assistance à distance qui dépassent les attentes dans les domaines clés cités ci-dessus.



Rescue, conçu par GoTo.  
L'assistance à distance simplifiée.

Zibis a mené une comparaison entre les solutions d'accès à distance Rescue 712.3359 (juin 2020) et TeamViewer 15.15.5 (février 2021), c'est-à-dire entre Rescue et TeamViewer / TeamViewer Tensor.

Source : Zibis Group Inc., Key Considerations and Differentiators When Evaluating a Remote Support Solution (Principaux critères et facteurs de différenciation pour évaluer une solution d'assistance à distance), 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>