

Rescue vs. TeamViewer

EM UM COMPARATIVO INDEPENDENTE, O RESCUE SALVA O DIA.

A escolha da solução de suporte remoto ideal começa com a compreensão dos fatos. O Zibis Group comparou o Rescue e o TeamViewer, considerando especificamente a melhor forma de prestar suporte à sua base de clientes com uma equipe de trabalho descentralizada.

COM BASE NOS RESULTADOS, VEJA POR QUE O RESCUE É A MELHOR OPÇÃO PARA UM FUTURO FLEXÍVEL

1. PREÇOS

As empresas estão cansadas de surpresas. O Rescue oferece **preços simples e previsíveis**.

"Complementos adicionais podem alterar drasticamente o preço do TeamViewer."



2. SEGURANÇA

Os ataques cibernéticos, como phishing e outros golpes de engenharia social, aumentaram com o trabalho remoto e híbrido. Para proteger sua empresa, **os recursos de segurança do Rescue vão além dos oferecidos pelo TeamViewer**.



3. CONFIABILIDADE

O TeamViewer não chega nem perto do **tempo de atividade de 99.99% do Rescue**, um requisito essencial para atender às altas expectativas dos clientes. O desempenho dele em um período de 15 meses indica a ocorrência de 19 episódios de indisponibilidade e interrupções não planejadas, mais que o dobro do Rescue.



4. CONJUNTOS DE RECURSOS

Mesmo sendo parecidos, existe uma diferença crucial: **o Rescue é completo**. Enquanto o TeamViewer tem várias versões do produto que limitam a quantidade de recursos e dispositivos, o Rescue simplifica as coisas com apenas uma versão do produto, apenas um complemento para suporte móvel e quantidade de dispositivos ilimitada.



5. ATENDIMENTO AO CLIENTE

Sem rodeios, o **Rescue prioriza os clientes**. E avaliações recentes no TrustRadius confirmam isso.



✓ Comentários sobre o Rescue:

"O Rescue tem sido nosso herói! O suporte é maravilhoso, de primeira."

"O Rescue me ajuda a colocar minha capa de super-herói todos os dias."

"São inúmeros recursos. Você encontra o que procura e obtém a ajuda que precisa em vários lugares."

✗ RComentários sobre o TeamViewer:

"TeamViewer - Nenhuma equipe à vista. Não perca tempo/dinheiro com esse produto."

"Péssimo atendimento ao cliente - Política de cancelamento cheia de entrelinhas - Impiedoso."

"Faz o que se propõe, mas o suporte e as demais políticas não me fariam voltar a usá-lo."

UMA ANÁLISE MAIS DETALHADA: DOS PONTOS EM QUE O RESCUE SAI GANHANDO

LOG DE EVENTOS

Rescue

✓
Captura logs de eventos passados e retém dados por 4 anos

✓
Validação do código PIN da empresa

Validação de domínio

Restrições de IP

Pacote de acesso restrito

Usa todos os servidores Rescue e tem redundância

✓
Todos os clientes

JVocê não deveria ser forçado a fazer upgrades para proteger sua empresa

✓
Código de sessão exclusivo usando um miniaplicativo de execução única

Não é possível reconectar depois que a sessão é encerrada.

✓
Oferece sessões simultâneas ilimitadas

O Rescue não limita você: até 10.000 sessões simultâneas foram testadas sem queda no desempenho

✓
Mais opções de relatórios para melhorar as métricas da empresa

Crie relatórios para diferentes usuários

Escolha os tipos de relatório

Escolha os detalhes da sessão

✓
O Rescue está listado como a única entidade em sua certificação

TeamViewer

\$\$\$

Disponível apenas no Tensor

Captura logs de eventos passados e retém dados por até 1 ano. Os dados precisam ser extraídos para outro sistema se forem necessários por mais tempo.

\$\$\$

Acesso condicional apenas no Tensor Pro e Unlimited

Requer uma taxa anual de US\$ 20.000 por um servidor dedicado MAIS uma taxa adicional por outro servidor para redundância.

\$\$\$

Disponível apenas para clientes Tensor

✗
O cliente instalado ou em execução na máquina com ID de usuário e senha é suscetível a pessoas mal-intencionadas



Não se deixe enganar pela instalação sem suporte; ela tem todos os recursos.

\$\$\$

O plano corporativo inclui 3 canais com a opção acrescentar outros

Se você quiser mais de 10 canais, precisa adquirir o Tensor.

✗

Apenas relatórios de conexão no plano corporativo

✗

A ISO 27001 do TeamViewer não é da empresa, mas de seus subprocessadores

Sem dúvida alguma, um sinal de alerta para administrações públicas.

UMA NOVA ERA FLEXÍVEL EXIGE UMA SOLUÇÃO CONFIÁVEL

O Rescue possibilita que milhões de pessoas e empresas em todo o mundo adotem regimes flexíveis de trabalho e mantenham os clientes satisfeitos.

À medida que as expectativas dos clientes ficam cada vez mais altas e as empresas lidam com questões de TI cada vez mais complexas, o local em que o trabalho é realizado não é tão importante quanto a maneira de realizá-lo: com facilidade, eficiência e segurança.

Acreditamos que os tomadores de decisão devem buscar soluções de suporte remoto que ofereçam mais do que o esperado nas áreas listadas acima.

Para saber mais

Baixe o relatório

O Zibis realizou uma comparação entre as soluções de acesso remoto do Rescue versão 7.12.3359 (junho de 2020) e do TeamViewer versão 15.15.5 (fevereiro de 2021), ou seja, Rescue versus TeamViewer/TeamViewer Tensor.

Fonte: Zibis Group Inc., Principais considerações e diferenciais ao avaliar uma solução de suporte remoto, 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>