

Link: <https://www.computerwoche.de/a/renaissance-des-remote-supports,2491847>

Suche nach kostengünstigen Infrastrukturen

Renaissance des Remote Supports

Datum: 01.08.2011

Autor(en): Thomas Pelkmann

Ende Juli hat IDC die Studie "Clientless Remote Support Services Market" veröffentlicht. Dort haben die Marktforscher die Lösungen führender Anbieter von Remote Support Software verglichen. Zum dritten Mal in Folge belegt Citrix mit GoToAssist dabei mit einem Marktanteil von 31,5 Prozent den ersten Platz.

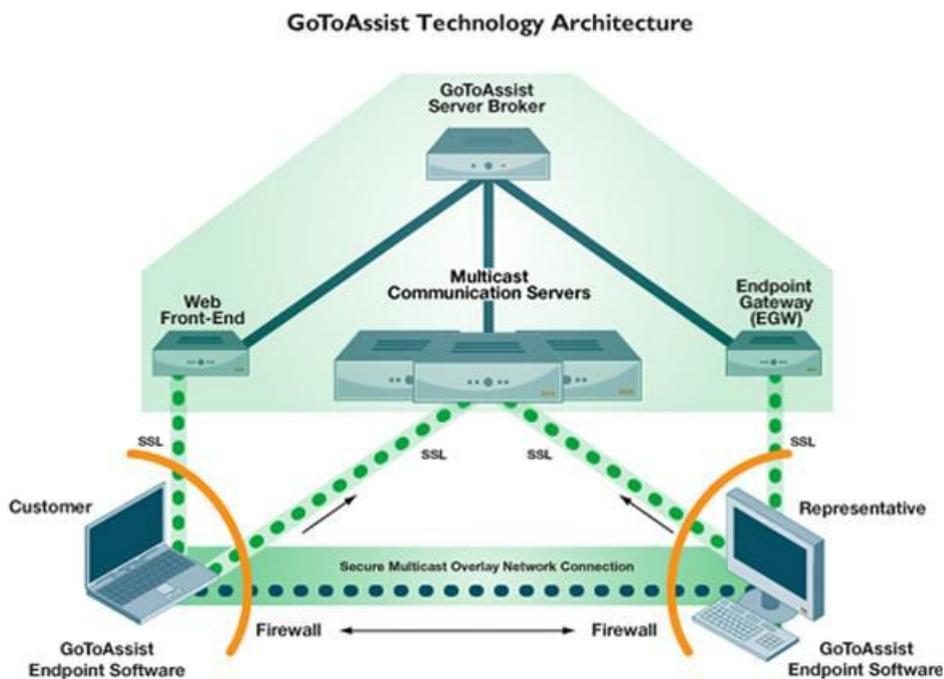


Foto: Citrix

Seit 2009 konnte Citrix seine Marktstellung um 14,5 Prozent ausbauen. Laut IDC verzeichnet der **Remote-Support**¹-Markt aber auch insgesamt ein signifikantes Wachstum, da Unternehmen umfassende Möglichkeiten suchen, ihre Produktivität zu erhöhen und gleichzeitig die mit IT- und Customer-Support-Management verbundenen Kosten zu senken.

Zum guten Ergebnis von **Citrix**² trägt auch die in diesem Jahr abgeschlossene Übernahme der Netviewer AG bei, einem führenden europäischem Remote-Support-Unternehmen. Mit Netviewer ergänzt Citrix seine Remote-Support-Kundenbasis. Nach der Übernahme plant Citrix einen weiteren Ausbau seiner Präsenz in EMEA.

Den allgemeinen Aufschwung im Remote-Support-Markt führen die Analysten auch auf die weltweite Wirtschaftskrise zurück: Die IT- Abteilungen vieler Unternehmen hätten nach Wegen gesucht, um die IT-Infrastruktur kostengünstig aktiv zu verwalten und zu unterstützen, heißt es in der Studie.

"Wir sehen eine Renaissance des Remote-Supports, vor allem aufgrund der steigenden Komplexität der Anwender-Computer-Interaktionen und der Verfügbarkeit von mobilen Endgeräten", kommentiert Elizabeth Cholawsky, Vizepräsidentin IT Services Line of Business bei Citrix Online. Unternehmen suchten nach Wegen, ihre Agilität zu erhöhen und einer mobilen, dezentral aufgestellten Mitarbeiterschaft Support leisten zu können. "Der IDC-Reports bestätigt unsere Position als führendes Unternehmen, das Organisationen einfach zu nutzende Tools bietet, die diese benötigen, um sich den ändernden Marktbedingungen anzupassen und jeder Person und jedem Gerät, ortsunabhängig, den entsprechenden Remote-Support zu bieten."

Das Remote-Support-Angebot von Citrix besteht aus den Produkten **GoToAssist**³ und **GoToManage**⁴, die jeweils umfassende Remote-Support-Lösungen für spezifische Marktsegmente darstellen. GoToAssist ist speziell auf Callcenter ausgelegt und ermöglicht den sofortigen, direkten Online-Kontakt zu einem Callcenter-Mitarbeiter, um komplexe Probleme mithilfe von Screen-Sharing, Chat und anderen Funktionen zu lösen. GoToAssist unterstützt PCs, Macs und BlackBerry und ist in 16 Sprachen verfügbar.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/r/Remote-Support.html>

² <https://www.computerwoche.de/subnet/citrix/>

³ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=1922>

⁴ <http://www.gotomanage.com/>

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.