

## **LogMeIn Rescue integriert in CRM von Salesforce.com**

*LogMeIn Rescue verfügbar über Force.com AppExchange für nahtloses  
Kundenkontakt- und Case-Management*

**Amsterdam, 11.07.2008 – LogMeIn startet ab sofort eine Zusammenarbeit mit Salesforce.com und stellt sein LogMeIn Rescue, Profi-Service für Remote-Support, in Force.com AppExchange zur Verfügung. Der Nutzen für den Kunden: Durch die Integration in das Salesforce-CRM und das Kundenkontakt- und Ticket-Management beschleunigt und vereinfacht sich der Ablauf von Hilfeanfragen deutlich.**

### **Einsatzszenario**

Ein Beispiel: Ein Kunde ruft bei seinem IT-Dienstleister wegen eines Problems auf einem Rechner an. Der Service-Techniker identifiziert den Kunden im Salesforce-CRM und kann direkt von der CRM-Seite aus eine Remote-Session für den Zugriff auf das Gerät des Kunden starten - sei es ein Windows-PC, ein Mac oder ein Smartphone. Nach dessen Einverständnis kann er den Kunden-Bildschirm sehen und das Gerät steuern, als säße er selbst davor. Nun führt er Konfigurationsarbeiten oder Updates durch und löst das Kundenproblem. Der Verlauf der Session wird automatisch in der Call-History des CRM vermerkt. Mit Hilfe der CRM-Integration werden Kosten reduziert, indem sich die Produktivität des IT-Supports erhöht und ein einheitliches Repository für alle Kundenmanagement-Aktivitäten geschaffen wird.

### **LogMeIn als perfekte Ergänzung zu Salesforce**

"LogMeIns SaaS basiertes Support-Tool ist eine perfekte Ergänzung für das Salesforce CRM", sagt Timothy Perry, Director Customer Service von ShowingTime, einem Service-Provider für Immobilienhändler. "Mit der Möglichkeit, direkt aus unserer CRM-Anwendung heraus sofort On-Demand-Support zu leisten, erweitern wir unseren Service. Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal im Wettbewerb."

"Wir sind erfreut, jetzt bei Force.com AppExchange dabei zu sein", sagt Andrew Burton, Vice President LogMeIn, Inc. "Die Kunden von Salesforce.com werden zweifellos davon

profitieren, dass sie mit LogMeIn von jedem Ort und zu jeder Zeit Support und Zugriff auf ihre Rechner haben. Und dies jetzt noch einfacher, weil es in ihre Kontakt- und Ticket-Managementlösung integriert ist."

"Tausende von Salesforce CRM-Kunden setzen Partner-Anwendungen über AppExchange ein, um die Vorteile von SaaS-Applikationen für ihre Geschäfte zu nutzen", sagt Clarence So, Chief Marketing Officer von salesforce.com. "LogMeIns SaaS basiertes Support-Tool ist eine exzellente Ergänzung für das Salesforce CRM, indem es umgehende Hilfe innerhalb des Browsers bietet."

### **Verfügbarkeit**

LogMeIn Rescue für Force.com AppExchange ist ab sofort verfügbar zum Testen und zum produktiven Einsatz über <http://www.salesforce.com/appexchange>.

### **Force.com-Plattform und AppExchange**

Die Platform-as-a-Service Force.com definiert die traditionelle Entwicklung, Integration und Distribution von Business-Anwendungen neu. Entwickler, Kunden und Partner können mit Force.com neue, eigene On-Demand-Applikationen kreieren und sie weltweit als Service nutzen. Mit wenigen Mausklicks ermöglicht Force.com den einfachen Austausch und die problemlose Installation dieser Anwendungen aus AppExchange, dem salesforce.com-Marktplatz für On-Demand-Anwendungen. Auf diesem Weg lassen sich die Vorteile des multi-tenant On-Demand-Konzepts zügig auf das gesamte Unternehmen ausweiten.

### **Über salesforce.com**

Salesforce.com gilt als Markt- und Technologieführer für On-Demand Business Services. Mit der Salesforce-Produktfamilie können Unternehmen Sales-, Support-, Marketing- und Partnerdaten On-Demand verwalten. Force.com, die weltweit erste On-Demand-Plattform, erlaubt Kunden, Entwicklern und Partnern, neue On-Demand-Applikationen zu kreieren, die über CRM hinausgehen und die gesamte Infrastruktur und Organisation mit den Vorteilen von „Multi-Tenancy“ und dem Business Web bereichern. Mit wenigen Mausklicks ermöglicht Force.com den einfachen Austausch und die problemlose Installation dieser Anwendungen aus AppExchange, salesforce.coms Marktplatz für On-Demand-Anwendungen ([www.salesforce.com/appexchange/](http://www.salesforce.com/appexchange/)). Salesforce.com bietet seinen Kunden darüber hinaus Successforce, ein weltweit führendes Trainings-, Support-, Consulting- und Best Practices-Angebot.

## **Über LogMeIn, Inc.**

LogMeIn ist ein führender Anbieter von On-Demand Lösungen für den Fernzugriff und die Fernkontrolle, wie sie kleine und mittelständische Unternehmen, IT Support-Dienstleister und Endkunden einsetzen. LogMeIn's Produkte werden On-Demand verteilt und sind über einen Webbrowser zugänglich.

Die LogMeIn-Produktfamilie umfasst LogMeIn Free, LogMeIn Free for Mac, LogMeIn Pro, LogMeIn Ignition, LogMeIn Rescue, LogMeIn IT Reach, LogMeIn Backup; RemotelyAnywhere, LogMeIn Hamachi und LogMeIn Scout. Die Firmenzentrale von LogMeIn befindet sich in Woburn (USA), die europäischen Niederlassungen in Budapest (Ungarn) und Amsterdam (Niederlande). Homepage: <http://www.www.logmein.de>