

# SonicWALL Virtual Assist

SECURE REMOTE ACCESS

## Benutzerfreundliches Remote-Support-Tool

- **Überall und jederzeit verfügbarer Remote-Support**
- **Thin Client-Konnektivität**
- **Chatfunktion**
- **Dateiübertragungsfunktion**
- **Enge Integration mit bestehender Authentifizierungsinfrastruktur**
- **Diagnosefunktion**
- **Logging und Reporting**
- **Personalisiertes Kunden-Webportal**
- **Benutzerfreundlicher Standalone-Client für Techniker**
- **Integration mit SSL VPN-Administrationschnittstelle**
- **256-Bit AES SSL-Datenverschlüsselung**
- **Nahtlose Integration der SSL VPN-Appliance mit nahezu allen Firewalls**

Für viele Kunden ist die Lösung von Problemen über den technischen Support – egal ob per Telefon, E-Mail, Chat oder über vorinstallierte Remote-Support-Clients – eine umständliche, zeitaufwändige und frustrierende Erfahrung. Da die Kundenzufriedenheit jedoch für IT- und technische Support-Abteilungen eine zentrale Rolle spielt, gewinnen benutzerfreundliche Tools immer mehr an Bedeutung: Sie tragen entscheidend dazu bei, den Kundenservice zu verbessern, Probleme schneller zu beheben und gleichzeitig die Kosten zu senken.

SonicWALL® Virtual Assist ist ein Remote-Support-Tool für IT-Techniker, mit dem sie Zugriff auf die PCs oder Laptops von Kunden erhalten können, um Remote-Support zu leisten. Mit der Erlaubnis des Kunden können Techniker so innerhalb kürzester Zeit über einen Webbrowser auf den Computer zugreifen und Probleme remote identifizieren und beheben, ohne dass ein vorinstallierter „Fat Client“ erforderlich ist.

### Funktionen und Vorteile

**Überall und jederzeit verfügbarer Remote-Support.** Verbessert die Kundenzufriedenheit und die Produktivität der Support-Mitarbeiter.

**Thin Client-Konnektivität.** Kunden ersparen sich unnötigen Ärger und Installationsaufwand, da keine „Fat Clients“ heruntergeladen und vorinstalliert werden müssen.

**Chatfunktion.** Bietet eine effiziente Alternative gegenüber dem kostspieligen telefonischen Support.

**Dateiübertragungsfunktion.** Ermöglicht einen schnellen, komfortablen und sicheren Zugriff auf lokal und remote verfügbare Dateien.

**Enge Integration mit bestehender Authentifizierungsinfrastruktur.** Stellt sicher, dass die Kunden-Identität bestätigt wird. Alternativ kann auch die lokale Datenbank der SSL VPN-Appliance oder eine Zwei-Faktor-Authentifizierung ohne Token verwendet werden.

**Diagnosefunktion.** Ermöglicht es dem Techniker innerhalb kürzester Zeit Systeminformationen vom Rechner des Kunden abzurufen.

**Logging und Reporting.** Mit dieser Funktion können Manager Remote-Support-Aktivitäten für interne Audits oder externes Billing überwachen.

**Personalisiertes Kunden-Webportal.** Verbessert die Benutzerfreundlichkeit durch eine vertraute Web-Umgebung sowohl für Windows®- als auch für Mac®-Kunden.

**Benutzerfreundlicher Standalone-Client für Techniker.** Erleichtert die Verwaltung und zeitliche Planung von Support-Anfragen.

**Integration mit SSL VPN-Administrationschnittstelle.** Ermöglicht IT-Administratoren eine unkomplizierte Lizenzierung und Konfiguration von Modulen.\*

**256-Bit AES SSL-Datenverschlüsselung.** Die SSL VPN-Appliance bietet eine sichere Datenumgebung und unterstützt die Einhaltung von gesetzlichen Datenschutz-Vorschriften.

**Nahtlose Integration der SSL VPN-Appliance mit nahezu allen Firewalls.** Ermöglicht Unternehmen den effizienten Einsatz bestehender Netzwerk-Infrastrukturen.

\* Zusätzliche Lizenz erforderlich. Nur als Software-Add-On-Modul für die SSL-VPN 4000 und SRA 4200 verfügbar.

# Technische Daten

## SonicWALL Virtual Assist-Implementierungsszenarien

**Vertrauenswürdige externe IT-Berater** können Remote-Support für alle Anwendungen auf den Desktop-PCs und Laptops ihrer Kunden bereitstellen.

- Reduzierung der Vor-Ort-Betreuung und der damit verbundenen Ausgaben
- Schnellere Problembeseitigung und verbesserte Mitarbeiter-Produktivität

**Interne IT-Help-Desks** mittlerer bis großer Unternehmen können sowohl remote als auch vor Ort tätige Mitarbeiter unterstützen.

- Schnellere Problembeseitigung und verbesserte Produktivität der IT-Mitarbeiter durch die Unterstützung der vor Ort tätigen Mitarbeiter
- Reduzierte Versandkosten für Geräte und Komponenten sowie niedrigere Telefongebühren durch die Unterstützung der Remote-Mitarbeiter

**Call Center-Techniker** können Support für Kunden auf der ganzen Welt bereitstellen.

- Verkürzt die Dauer der telefonischen Support-Gespräche und sorgt dafür, dass mehr Probleme schon nach dem ersten Anruf behoben werden; dies führt zu einem höheren ROI
- Verbessert die Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung oder das Übertreffen von SLA (Service Level Agreement)-Vorgaben



### SonicWALL Virtual Assist

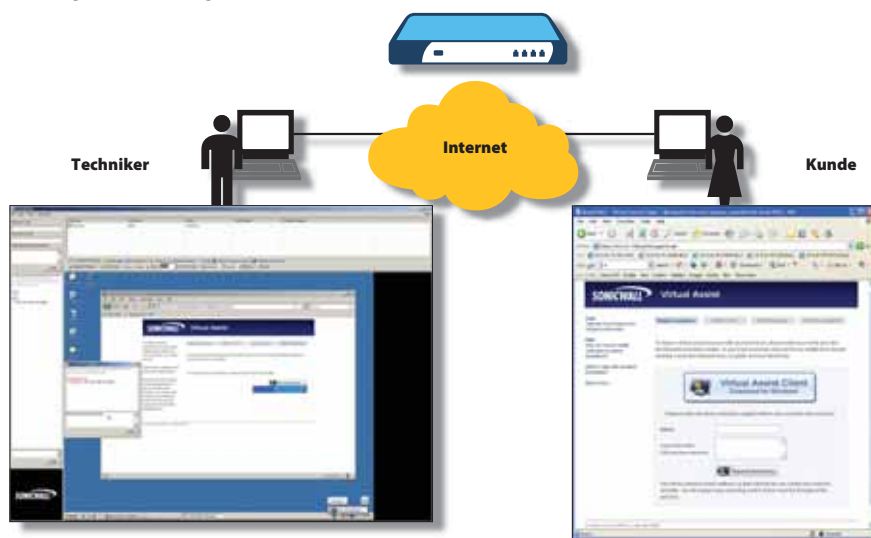
SonicWALL Virtual Assist  
für max. 1 Techniker  
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist  
für max. 5 Techniker  
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist  
für max. 10 Techniker  
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist  
für max. 25 Techniker  
01-SSC-5972

\* Support für SonicWALL Virtual Assist ist im Supportvertrag enthalten, der für die SSL VPN-Appliance erworben wurde.



1. Der Techniker meldet sich beim Support-Webportal oder beim Standalone Thin Client an, um die wartenden Support-Anfragen einzusehen, oder lädt einen bestimmten Kunden per E-Mail ein.
2. Der Kunde meldet sich beim Portal an. Er fordert Support an oder nimmt die E-Mail-Einladung an.
3. Ein Thin Client wird nahtlos über den Browser an den Kunden übertragen.
4. Der Techniker sieht den wartenden Kunden und fordert Zugriff auf seinen Computer an.
5. Der Kunde gibt seine Erlaubnis und die Remote-Support-Sitzung beginnt. Der Techniker übernimmt jetzt die Bedienung des Remote-Computers. Der Kunde kann am Bildschirm beobachten, was der Techniker macht.
6. Sowohl der Techniker als auch der Kunde können die Sitzung jederzeit abbrechen.

## Technische Daten

### Kunden-Computer

Betriebssystem: Windows 2000, XP, Vista (32-Bit, 64-Bit), MacOS 10.4 und höher (PowerPC und Intel)  
Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

### Techniker-Computer

Betriebssystem: Windows 2000, XP, Vista (32-Bit, 64-Bit)  
Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

### Maximal zulässige Anzahl von Technikern

SSL-VPN 2000: 5  
SSL-VPN 4000: 25

Weitere Informationen zu den SonicWALL SSL VPN-Lösungen erhalten Sie auf unserer Webseite unter <http://www.sonicwall.com/de>.

**SonicWALL Deutschland**  
Tel.: +49 89 4545 946  
[www.sonicwall.de](http://www.sonicwall.de)

**SonicWALL Schweiz**  
Tel.: +41 44 810 31 35  
[www.sonicwall.ch](http://www.sonicwall.ch)

**SonicWALL Österreich**  
Tel.: +41 44 810 31 35  
[www.sonicwall.at](http://www.sonicwall.at)

