



SonicWALL Virtual Assist/Virtual Access

SECURE REMOTE ACCESS

Benutzerfreundliches Remote Support- und Remote PC Control-Tool

- **Überall und jederzeit verfügbare Remote PC-Steuerung**
- **Thin Client-Konnektivität**
- **Virtual Assist-Chatfunktion**
- **Dateiübertragungsfunktion**
- **Enge Integration mit bestehender Authentifizierungsinfrastruktur**
- **Diagnosefunktion**
- **Logging und Reporting**
- **Erweiterte Troubleshooting-Funktionen**
- **Personalisiertes Kunden-Webportal**
- **Benutzerfreundlicher Virtual Assist-Standalone-Client für Techniker**
- **Zugriffslisten**
- **Deaktivierung des Stromsparmmodus bei aktivem Zugriff**
- **256-Bit AES SSL-Datenverschlüsselung**

Die Erbringung von technischem Support per Telefon, E-Mail, Chat oder über vorinstallierte Remote-Support-Clients erweist sich nicht selten als eine umständliche, zeitaufwändige und frustrierende Angelegenheit. Benutzerfreundliche Virtual Assistance-Tools gewinnen damit immer mehr an Bedeutung: Sie tragen entscheidend dazu bei, den Kundenservice zu verbessern, Probleme schneller zu beheben und gleichzeitig die Kosten zu senken. Außerdem kommt es häufig vor, dass Techniker, Service Provider und Mitarbeiter auf unverwaltete PCs (z. B. Datei-, Anwendungs- und Datenbankserver) zugreifen müssen, um Routine-Supportaufgaben zu erledigen oder um in dringenden Fällen Soforthilfe zu leisten.

Mit SonicWALL® Virtual Assist, einem Remote Support-Tool für verteilte Netzwerke und Service-Provider, können Techniker auf fremde Windows®, Macintosh®- oder Linux®-Rechner zugreifen. Das Tool lässt sich einfach über einen Webbrowser installieren. Der Kunde erteilt dem Techniker anschließend die Berechtigung zu chatten, Dateien zu übertragen, auf den Kundenrechner zuzugreifen und Neustarts durchzuführen, um Probleme zu identifizieren und zu beheben. Das benutzerfreundliche Kunden-Webportal bietet eine vertraute Web-Umgebung für Windows-, Mac- und Linux-Benutzer. Außerdem erleichtern das Techniker-Webportal und der Standalone-Client die Verwaltung sowie die zeitliche Planung von Support-Anfragen. Durch die Nutzung bestehender Netzwerk- und Authentifizierungsinfrastrukturen ist mit SonicWALL Virtual Assist außerdem eine enge Integration möglich.

Mithilfe von SonicWALL Virtual Access können Mitarbeiter in Unternehmen mit verteilten Netzwerken oder Service-Provider von überall per Web auf ihre Windows-Rechner zugreifen. Das Tool steht bei den Appliances der SonicWALL Secure Remote Access (SRA)-Serie im Rahmen einer Add-On-Lizenz zur Verfügung und sorgt durch den unkomplizierten Remote-Zugriff auf unverwaltete Windows-Desktops oder -Laptops für eine deutlich höhere Produktivität. Nach Installation des Virtual Access Agent auf einem Windows-Rechner mit Internetzugang und einer Verbindung zur SRA Appliance können berechtigte Benutzer von jedem beliebigen Ort aus über das Internet auf diesen Rechner zugreifen. Hierfür müssen sie sich nur am SonicWALL SSL VPN-Webportal anmelden und über die Option Virtual Access eine Verbindung herstellen.

Virtual Assist – Funktionen und Vorteile

Überall und jederzeit verfügbarer Remote Support (Virtual Assist). Verbessert die Kundenzufriedenheit und die Produktivität der Support-Mitarbeiter durch eine einfachere Fehlerbehebung bei Remote-Systemen und eine schnellere Bearbeitung unerledigter Help Desk Trouble Tickets. Darüber hinaus verringert sich der Zeit- und Kostenaufwand, da der Support-Techniker zur Fehlersuche bei Desktops oder Laptops mit Windows-, Mac- oder Linux-Betriebssystemen nicht mehr eigens zum Kunden fahren muss.

Virtual Assist-Chatfunktion. Bietet eine effiziente Alternative gegenüber dem kostspieligen telefonischen Support.

Diagnosefunktion. Ermöglicht es dem Techniker innerhalb kürzester Zeit Systeminformationen zu Windows-, Macintosh- oder Linux-PCs von Kunden abzurufen.

Erweiterte Troubleshooting-Funktionen. Unterstützen unter anderem das Neustarten eines Remote-PC und Wiederherstellen der Verbindung, auch im abgesicherten Modus. Durch die Unterstützung eines Unattended-Modus haben Techniker die Möglichkeit, Windows-, Macintosh- oder Linux-PCs auch bei Abwesenheit des Kunden zu warten.

Personalisiertes Virtual Assist-Kunden-Webportal. Verbessert die Benutzerfreundlichkeit durch eine vertraute Web-Umgebung für Kunden mit Windows-, Macintosh- oder Linux-Systemen.

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

Virtual Access – Funktionen und Vorteile

Überall und jederzeit verfügbare Remote PC-Steuerung (Virtual Access). Unterstützt flexible



Telearbeits- und Managed Services-Konzepte und sorgt für niedrigere Kosten dank einer effizienteren Installation, Nutzung, Erweiterung, Verwaltung und Wartung von verteilten Anwendungssystemen.

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

Zugriffslisten. Über Zugriffslisten können mehrere Virtual Access-Benutzer auf ein Remote-Windows-System zugreifen.

Deaktivierung des Stromsparmmodus bei aktivem Zugriff. Damit bleiben Remote-Systeme erreichbar, solange eine aktive Virtual Access-Sitzung besteht.



Übergreifende Funktionen und Vorteile

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

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

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

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

SONICWALL

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™

Technische Daten

SonicWALL Virtual Assist-/Virtual Access-Implementierungsszenarien

Virtual Assist-Implementierungsszenario



1. Der Techniker meldet sich beim Portal oder über einen 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. Während der Sitzung können beide Seiten Chat-Nachrichten austauschen und sich gegenseitig Dateien zuzusenden.
6. Sowohl der Techniker als auch der Kunde können die Sitzung jederzeit abbrechen.

Virtual Access-Implementierungsszenario



1. Installieren Sie den Virtual Access Agent auf einem Windows-PC mit Internetzugang (im SonicWALL SSL VPN-Webportal verfügbar).
2. Loggen Sie sich von einem Remote-Windows-Laptop/PC in das SonicWALL SSL VPN-Portal ein.
3. Klicken Sie im SSL VPN-Webportal auf den Virtual Access-Link.
4. Nun können Sie remote auf Ihren PC zugreifen.

Technische Daten

Kunden-Computer*

Betriebssystem: Windows XP SP3 (32 Bit), Windows Vista SP2 (32 Bit, 64 Bit), Windows 7 SP1 (32 Bit, 64 Bit), MacOS 10.5+ (PowerPC und Intel), Linux (verschiedene Varianten, wie z. B. Fedora 13+ und Ubuntu 10.04+)
 Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome
 Virtual Access Remote-PC: Windows XP, Vista (32 Bit, 64 Bit), Windows 7 (32 Bit, 64 Bit)

Techniker-Computer*

Betriebssystem: Windows 2000, XP, Vista (32 Bit, 64 Bit), Windows 7
 Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Maximal zulässige Anzahl von Technikern

SRA 1200: 10, SRA 4200: 25, SRA Virtual Appliance: 25, SRA EX-750: 10, SRA EX6000: 50, SRA EX7000: 250

*Angaben zur Unterstützung neuer Betriebssystemversionen finden Sie in den Versionsinformationen der SRA-Lösungen.

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



SonicWALL Virtual Assist/ Virtual Access

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

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

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

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

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 2 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8463

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 10 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8464

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 25 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8465

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 50 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8466

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 100 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8467

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

SonicWALL Deutschland

Tel: +49 89 4545 946 www.sonicwall.de

SonicWALL Schweiz

Tel: +41 44 810 31 35 www.sonicwall.ch

SonicWALL Österreich

Tel: +41 44 810 31 35 www.sonicwall.at

SonicWALL-Lösungen für dynamische Sicherheit



NETWORK SECURITY



SECURE REMOTE ACCESS



WEB & E-MAIL SECURITY



BACKUP & RECOVERY



POLICY & MANAGEMENT



DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™