

SonicWALL Virtual Assist

ACCESO REMOTO SEGURO

Herramienta sencilla de soporte remoto

- **Soporte remoto en cualquier momento y en cualquier lugar**
- **Conectividad de cliente ligero**
- **Funcionalidad de chat**
- **Función de transferencia de archivos**
- **Estrecha integración con la infraestructura de autenticación existente**
- **Función de diagnóstico**
- **Función de protocolización e informes**
- **Portal Web personalizado para clientes**
- **Cliente independiente fácil de usar para técnicos**
- **Integración con interfaz administrativa SSL VPN**
- **Cifrado AES SSL de 256 bits**
- **Perfecta integración del dispositivo SSL VPN prácticamente detrás de cualquier cortafuegos**

Hoy en día, los clientes reciben soporte técnico por teléfono, correo electrónico, chat y a través de clientes preinstalados de soporte remoto. Sin embargo, la experiencia que vive el cliente, a menudo acaba siendo engorrosa, tediosa y frustrante – una situación poco favorable, ya que la satisfacción de los clientes es de vital importancia para los departamentos de TI y de soporte técnico. Por ello resulta esencial el uso de herramientas sencillas capaces de mejorar el servicio al cliente, reducir el tiempo de resolución de problemas y minimizar los costes.

SonicWALL® Virtual Assist es una herramienta de soporte remoto sin clientes que permite al técnico tomar el control del PC o portátil de un cliente con el fin de prestar la asistencia técnica remota requerida. Con el permiso del cliente, el técnico accede instantáneamente al ordenador a través de un explorador Web. De este modo, el técnico puede realizar un diagnóstico y solucionar el problema de forma remota y sencilla sin necesidad de preinstalar un cliente “pesado”.

Ventajas y prestaciones

Soporte remoto en cualquier momento y en cualquier lugar. Aumenta la satisfacción de los clientes y la productividad del personal de soporte.

Conectividad de cliente ligero. Elimina la necesidad de descargar y preinstalar un cliente “pesado”, evitando la frustración de los clientes y reduciendo las tareas de instalación adicionales.

Funcionalidad de chat. Constituye una eficaz alternativa al costoso soporte telefónico.

Función de transferencia de archivos. Proporciona acceso seguro, rápido y cómodo a archivos locales y remotos.

Estrecha integración con la infraestructura de autenticación existente. Garantiza la confirmación de la identidad de los clientes. Como alternativa pueden utilizarse la base de datos local del dispositivo SSL VPN y la autenticación de doble factor sin token.

Función de diagnóstico. Permite a los técnicos obtener rápidamente información del sistema desde el ordenador del cliente.

Función de protocolización e informes. Permite a la dirección de la empresa supervisar las actividades remotas de soporte para auditorías internas o procesos externos de facturación.

Portal Web personalizado para clientes. Al presentar un aspecto familiar, mejora la experiencia tanto para usuarios Windows® como para usuarios Mac®.

Cliente independiente fácil de usar para técnicos. Facilita la gestión de las solicitudes de soporte y la planificación de las tareas necesarias.

Integración con interfaz administrativa SSL VPN. Permite al administrador de TI licenciar y configurar el módulo de forma sencilla.*

Cifrado AES SSL de 256 bits. El dispositivo SSL VPN cifra los datos proporcionando un entorno seguro y contribuyendo al cumplimiento de las leyes de protección de datos.

Perfecta integración del dispositivo SSL VPN detrás de cualquier cortafuegos. Permite a las organizaciones aprovechar su estructura de red existente.

* Se requiere licencia adicional. Sólo disponible como módulo de software adicional para SSL-VPN 4000 y SRA 4200.

Especificaciones técnicas

Posibles implementaciones de SonicWALL Virtual Assist

Asesores informáticos externos de confianza. Pueden soportar cualquier aplicación del PC de escritorio o portátil de su cliente de forma remota.

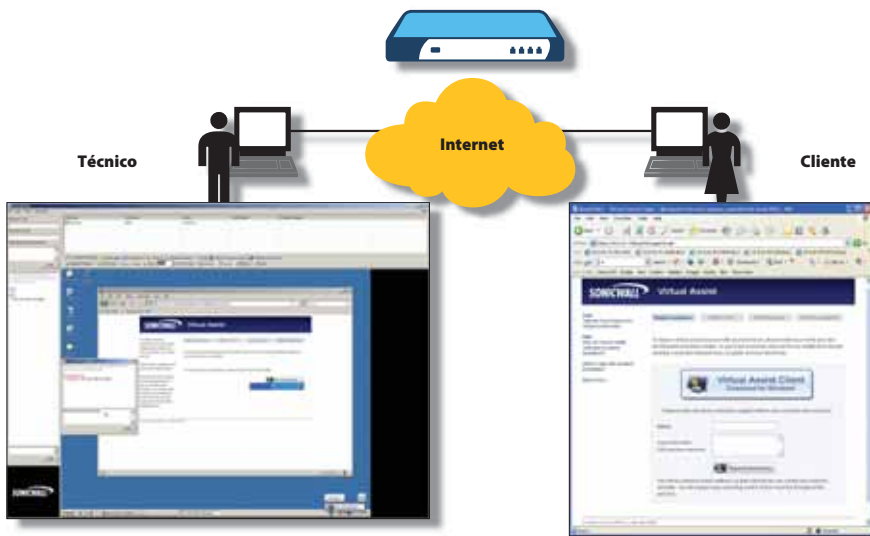
- Reducen el número de visitas in situ y los gastos que conllevan
- Mejoran el tiempo de resolución y los niveles de productividad del personal

Asistencia técnica interna en empresas medianas o grandes. Puede atender a usuarios tanto locales como remotos

- Al atender a trabajadores locales, el personal de TI puede mejorar el tiempo de resolución y los niveles de productividad
- Se reducen los gastos de envío de componentes y equipos y los gastos de teléfono al atender a trabajadores remotos

Los **técnicos del servicio de asistencia telefónica** pueden atender a clientes en todo el mundo

- Aumento del rendimiento de la inversión gracias a una menor duración de las llamadas y a un mayor número de problemas resueltos en la primera llamada
- Mayor satisfacción de los clientes, ya que se cumple el nivel de servicio acordado (SLA) o incluso se supera.



1. El técnico inicia sesión en el portal de soporte o en el cliente ligero independiente para supervisar la cola o invitar a un cliente determinado vía correo electrónico.
2. El cliente inicia sesión en el portal y solicita ayuda o acepta la invitación recibida por correo electrónico.
3. El cliente ligero llega automáticamente al PC del cliente a través del explorador.
4. El técnico ve al cliente en la cola y solicita acceso a su ordenador.
5. El cliente concede el permiso de acceso y se inicia la sesión de soporte remoto. Ahora, el técnico controla activamente el ordenador remoto. El cliente puede ver en su pantalla lo que está haciendo el técnico.
6. Tanto el técnico como el cliente pueden finalizar esta sesión en cualquier momento.

Especificaciones técnicas

Ordenador del cliente

Sistema operativo: Windows 2000, XP, Vista (32 bits, 64 bits), MacOS 10.4+ (PowerPC e Intel)
Navegador: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Ordenador del técnico

Sistema operativo: Windows 2000, XP, Vista (32 bits, 64 bits)
Navegador: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Número máximo admisible de técnicos

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

Si desea obtener más información sobre las soluciones SonicWALL SSL VPN, visite nuestra página Web en <http://www.sonicwall.com>.

Soporte de ventas España

Teléfono gratuito: 900.811.056

Teléfono: +31 (0) 411.617.815

Correo electrónico:

sales_support-europe@sonicwall.com

Soporte de ventas Europa – otros países

Teléfono: +31 (0) 411.617.811

Correo electrónico:

sales_support-europe@sonicwall.com

Oficina en Portugal/España

Teléfono: +34.653.94.82.87

Correo electrónico:

spain@sonicwall.com

