



SonicWALL Virtual Assist/Virtual Access

ACCESO REMOTO SEGURO

Herramienta de fácil manejo para el soporte remoto y el control remoto de PCs

- **Control remoto de PCs en cualquier momento y en cualquier lugar**
- **Conectividad de cliente ligero**
- **Funcionalidad de chat de Virtual Assist**
- **Función de transferencia de archivos**
- **Estrecha integración con la infraestructura de autenticación existente**
- **Función de diagnóstico**
- **Función de protocolización e informes**
- **Funciones avanzadas de resolución de problemas**
- **Portal Web Virtual Assist personalizado para clientes**
- **Cliente independiente Virtual Assist fácil de usar para técnicos**
- **Listas de acceso**
- **Desconexión de la función de ahorro de energía durante el modo activo**
- **Cifrado AES SSL de 256 bits**

El soporte técnico por teléfono, correo electrónico, chat y a través de clientes preinstalados de soporte remoto puede convertirse en una experiencia engorrosa y frustrante. El uso de herramientas sencillas de asistencia virtual resulta esencial para mejorar el servicio al cliente, reducir el tiempo de resolución de problemas y minimizar los costes. Además, los técnicos, los proveedores de servicios bajo contrato y los empleados, a menudo requieren una solución de acceso virtual que les permita acceder a los PCs de misión crítica no gestionados (como p.ej., servidores de archivos, servidores de aplicación y servidores de bases de datos) y controlarlos desde ubicaciones remotas, para prestar asistencia rutinaria o de emergencia así como servicios de gestión o de mantenimiento.

SonicWALL® Virtual Assist es una herramienta de soporte remoto para empresas distribuidas y proveedores de servicios que se instala fácilmente a través de un navegador Web y permite al técnico tomar el control del PC Windows®, Macintosh® o Linux® de un cliente. El cliente puede autorizar al técnico de forma instantánea para que éste use la función de chat, transfiera archivos y acceda al PC o lo reinicie de forma remota. De esta manera, el técnico puede diagnosticar y solucionar el problema. El portal Web de clientes, de fácil manejo, ofrece un aspecto y un funcionamiento familiares para clientes Windows, Mac o Linux. El técnico y el cliente individual facilitan la gestión y la organización de la cola de espera. Además, al aprovechar las infraestructuras de red y de autenticación existentes, SonicWALL Virtual Assist permite una integración estrecha.

Con SonicWALL Virtual Access, los usuarios autorizados de las empresas distribuidas y de los proveedores de servicios pueden acceder de forma segura desde cualquier lugar a través de la Web a sus ordenadores Windows sin gestionar. Disponible como licencia add-on para los dispositivos de la serie SonicWALL Secure Remote Access (SRA), Virtual Access impulsa la productividad proporcionando un acceso pleno y sencillo a los ordenadores o portátiles remotos Windows sin gestionar. El usuario autorizado solamente tiene que instalar el agente Virtual Access en un ordenador Windows con acceso a Internet conectado al dispositivo SRA. A continuación puede acceder a ese ordenador desde cualquier lugar a través de la Web. El usuario simplemente tiene que iniciar sesión en el portal Web SSL VPN de SonicWALL y seleccionar la opción Virtual Access para conectarse con el ordenador sin gestionar.

Ventajas y prestaciones de Virtual Assist

Soporte remoto en cualquier momento y en cualquier lugar. Virtual Assist aumenta la satisfacción de los clientes y la productividad del personal de soporte al facilitar la reparación de los sistemas remotos y acelerar la resolución de los tickets pendientes de la mesa de ayuda. Además, ahorra tiempo y dinero, ya que evita desplazamientos del personal de asistencia para solucionar problemas in situ en los PCs y portátiles de los clientes con sistemas operativos Windows, Mac o Linux.

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

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 del PC o portátil Windows, Macintosh o Linux del cliente.

Funciones avanzadas de resolución de problemas. Incluye soporte para la reinicialización remota y la reconexión a un PC remoto, incluso en el modo seguro. Gracias al modo "sin servicio", los técnicos pueden realizar las tareas de asistencia en los PCs o portátiles Windows, Macintosh o Linux durante la ausencia del cliente.

Portal Web Virtual Assist personalizado para clientes. Al presentar un aspecto familiar, mejora la experiencia de los clientes con equipos Windows, Macintosh o Linux.

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

Ventajas y prestaciones de Virtual Access

Control remoto de PCs en cualquier momento y en cualquier lugar. Virtual Access soporta el teletrabajo flexible y las iniciativas de servicios gestionados y reduce los costes aportando una mayor efectividad a las implementaciones de sistemas de aplicación distribuidos, las actualizaciones, la gestión, el mantenimiento y los procesos corporativos.

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

Listas de acceso. Permiten el acceso de múltiples usuarios Virtual Access a un sistema Windows remoto.

Desconexión de la función de ahorro de energía durante el modo activo. Garantiza la accesibilidad de los sistemas durante las sesiones Virtual Access.

Ventajas y prestaciones comunes

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.

Integración estrecha con la infraestructura de autenticación existente. Permite confirmar la identidad de los técnicos. Pueden utilizarse también la base de datos local del dispositivo SSL VPN y la autenticación de doble factor sin token.

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.

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.

SONICWALL®

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™

Especificaciones técnicas

Posibles implementaciones de SonicWALL Virtual Assist y SonicWALL Virtual Access

Implementación de Virtual Assist



1. El técnico inicia sesión en un portal o a través de un cliente ligero independiente para supervisar la cola o invitar a un cliente determinado vía correo electrónico.
2. El cliente inicia sesión en un 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 navegador.
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. Ambas partes pueden hablar y transferir archivos durante la sesión.
6. Tanto el técnico como el cliente pueden finalizar esta sesión en cualquier momento.

Implementación de Virtual Access



1. Instalar el agente Virtual Access en un PC Windows con acceso a Internet (disponible en el portal Web SSL VPN de SonicWALL).
2. Iniciar sesión en el portal SSL VPN de SonicWALL desde un PC/portátil Windows remoto.
3. Seleccionar el enlace Virtual Access en el portal Web SSL VPN.
4. Acceder al PC deseado de forma remota.

Especificaciones técnicas

Ordenador del cliente*

Sistema operativo: Windows XP SP3 (32 bits), Windows Vista SP2 (32 bits, 64 bits), Windows 7 SP1 (32 bits, 64 bits), MacOS 10.5+ (PowerPC e Intel), Linux (diferentes variantes como Fedora 13+ y Ubuntu 10.04+)

Navegador: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

PC remoto Virtual Access: Windows XP, Vista (32 bits, 64 bits), Windows 7 (32 bits, 64 bits)

Ordenador del técnico*

Sistema operativo: Windows 2000, XP, Vista (32 bits, 64 bits), Windows 7
Navegador: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Número máximo admisible de técnicos

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

*Consulte las notas de la versión SRA para informarse sobre las nuevas versiones de sistemas operativos soportadas.

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



SonicWALL Virtual Assist/ Virtual Access

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
hasta 1 técnico
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
hasta 5 técnicos
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
hasta 10 técnicos
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
hasta 25 técnicos
01-SSC-5972

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
hasta 2 técnicos simultáneos
01-SSC-8463

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
hasta 10 técnicos simultáneos
01-SSC-8464

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
hasta 25 técnicos simultáneos
01-SSC-8465

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
hasta 50 técnicos simultáneos
01-SSC-8466

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
hasta 100 técnicos simultáneos
01-SSC-8467

* En el contrato de soporte del dispositivo SSL VPN está incluido el soporte para SonicWALL Virtual Assist.

SonicWALL Iberia
T + 34 935 041 694
Spain@sonicwall.com

Contactos de soporte SonicWALL
www.sonicwall.com/emea/4724.html

Línea de productos de protección dinámica de SonicWALL



SEGURIDAD
DE RED



ACCESO
REMOTO SEGURO



SEGURIDAD
DE WEB Y EMAIL



BACKUP Y
RECUPERACIÓN



POLÍTICAS Y
GESTIÓN

SONICWALL

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™