

SonicWALL Virtual Assist/Virtual Access

ACCÈS DISTANT SÉCURISÉ

Outil convivial de support et de contrôle de PC à distance

- **Contrôle de PC à distance, partout et à tout moment**
- **Utilisation d'un client léger**
- **Fonctionnalité de messagerie instantanée Virtual Assist**
- **Fonctionnalité de transfert de fichiers**
- **Intégration étroite à l'infrastructure d'authentification existante**
- **Fonction de diagnostic**
- **Journalisation et reporting**
- **Fonctionnalités de dépannage avancées**
- **Portail Web client Virtual Assist personnalisé**
- **Client technicien Virtual Assist autonome et convivial**
- **Listes d'accès**
- **Désactivation de l'économie d'énergie en cours d'activité**
- **Chiffrement SSL AES 256 bits**

Le support technique par téléphone, e-mail, messagerie instantanée et clients distants préinstallés génère bien souvent lourdeur, perte de temps et frustration. Les outils d'assistance virtuels sont conviviaux et améliorent sensiblement les niveaux de service, dans la mesure où ils réduisent les temps de résolution et les coûts. De plus, les techniciens, fournisseurs de services de confiance et employés ont besoin d'une possibilité d'accès et de contrôle sur des ordinateurs spécialisés (serveurs de fichiers, d'applications ou de bases de données, par ex.) situés à distance et non surveillés, en vue de fournir un support de routine ou d'urgence et d'effectuer des tâches d'administration ou de maintenance.

SonicWALL® Virtual Assist est un outil de support distant à l'attention d'entreprises distribuées et de fournisseurs de services, qui permet à un technicien de prendre le contrôle de l'ordinateur (sous Windows®, Macintosh® ou Linux®) d'un utilisateur. Facile à installer par le biais d'un navigateur Web, les clients peuvent donner aux techniciens l'autorisation instantanée de chatter, de transférer des fichiers, d'accéder à leur ordinateur et de le redémarrer à distance en vue de diagnostiquer et de résoudre les problèmes. Le portail Web client est simple d'utilisation et présente une apparence familière aux utilisateurs de Windows, Mac ou Linux. De plus, le portail Web technicien et le client autonome facilitent la gestion et la programmation de la file d'attente du support. Enfin, SonicWALL Virtual Assist garantit une intégration étroite aux infrastructures de réseau et d'authentification existantes.

SonicWALL Virtual Access permet aux utilisateurs autorisés d'entreprises distribuées et de fournisseurs de services de disposer d'un accès Web à leurs ordinateurs Windows non surveillés, où qu'ils soient et en toute sécurité. Disponible sous forme de licence complémentaire sur les appliances de la série SRA (Secure Remote Access) de SonicWALL, Virtual Access augmente la productivité grâce à un accès total et facile aux ordinateurs de bureau et portables à distance non surveillés. Une fois l'agent Virtual Access installé sur un ordinateur Windows disposant d'un accès à Internet et d'une connexion à l'appliance SRA, tout utilisateur autorisé peut se connecter à cet ordinateur via Internet, où qu'il soit. Il n'a qu'à se connecter au portail Web VPN SSL de SonicWALL et sélectionner l'option Virtual Access pour établir la connexion avec l'ordinateur non surveillé.

Caractéristiques et avantages de Virtual Assist

Le **support distant disponible partout et à tout moment** améliore la satisfaction de la clientèle et la productivité de l'équipe de support en simplifiant le dépannage de systèmes à distance et en accélérant les délais de résolution des cas de panne par l'assistance technique. Il permet également d'économiser du temps et de l'argent dans la mesure où l'équipe de support n'a pas à se rendre sur place pour réparer les ordinateurs exécutant Windows, Mac ou Linux des clients.

La **fonctionnalité de messagerie instantanée Virtual Assist** constitue un moyen de communication efficace et moins onéreux que le support téléphonique.

L'**intégration étroite à l'infrastructure d'authentification existante** garantit la confirmation de l'identité des utilisateurs. Il est également possible d'utiliser la base de données locale de l'appliance VPN SSL et l'authentification à deux facteurs sans jeton.

La **fonction de diagnostic** permet au technicien d'obtenir rapidement des informations système sur l'ordinateur de bureau ou portable Windows, Macintosh ou Linux du client.

Les **fonctionnalités de dépannage avancées** incluent le redémarrage à distance et le rétablissement de la connexion avec un ordinateur distant, même en mode sans échec. La prise en charge du mode sans surveillance permet aux techniciens d'entretenir les ordinateurs de bureau ou portables sous Windows, Macintosh ou Linux en l'absence du client.

Le **portail Web client personnalisé Virtual Assist** enrichit le confort d'utilisation grâce à son apparence conviviale, que ce soit sous Windows, Macintosh ou Linux.

Le **client technicien Virtual Assist autonome et convivial** facilite la gestion et la programmation de la file d'attente du support.

Caractéristiques et avantages de Virtual Access

Le **contrôle de PC à distance, partout et à tout moment** offre un supplément de flexibilité pour le télétravail et les services gérés. Il réduit également les coûts administratifs en optimisant les déploiements de systèmes applicatifs distribués, l'exploitation, les mises à niveau, l'administration et la maintenance.

La **fonctionnalité de transfert de fichiers** assure un accès rapide, pratique et sécurisé à des fichiers locaux et distants.

Les **listes d'accès** permettent à plusieurs utilisateurs de Virtual Access d'accéder à un système Windows distant.

La **désactivation de l'économie d'énergie en cours d'activité** permet à des systèmes distants de rester accessibles durant une session active de Virtual Access.

Caractéristiques et avantages communs

L'utilisation d'un **client léger** évite de devoir télécharger et préinstaller un client « lourd », ce qui réduit la frustration de la clientèle et le travail de configuration.

L'**intégration étroite à l'infrastructure d'authentification existante** garantit la confirmation de l'identité des techniciens. Il est également possible d'utiliser la base de données locale de l'appliance VPN SSL et l'authentification à deux facteurs sans jeton.

Les options de **journalisation et reporting** permettent aux responsables de surveiller l'activité de support à distance pour les audits internes ou les opérations de facturation externes.

Le **chiffrement SSL AES 256 bits** de l'appliance VPN SSL fournit un environnement sécurisé pour les données et contribue à garantir la conformité aux réglementations sur la protection des données.

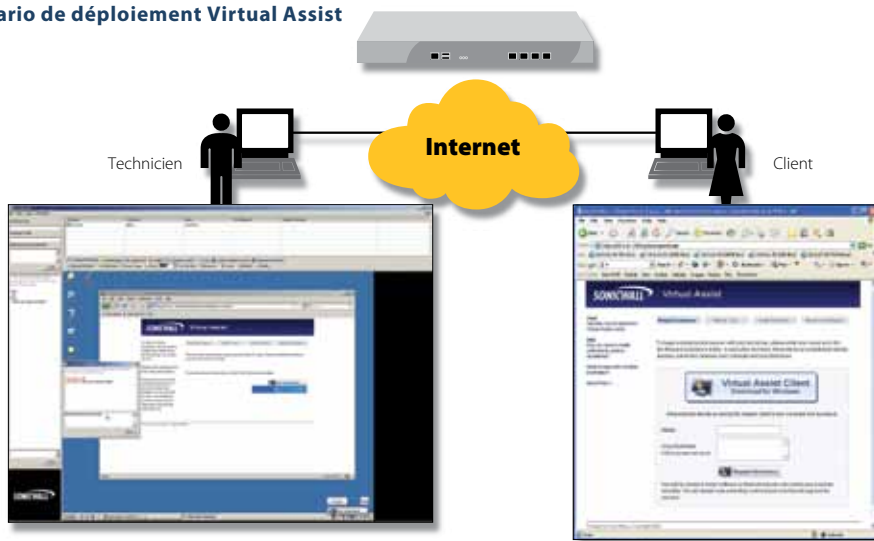
SONICWALL®

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™

Spécifications

Scénarios de déploiement de SonicWALL Virtual Assist et Virtual Access

Scénario de déploiement Virtual Assist



1. Le technicien se connecte au portail Web de support ou au client léger autonome pour surveiller la file d'attente ou inviter un client par e-mail.
2. Le client se connecte au portail et demande de l'aide ou accepte l'invitation par e-mail.
3. Un client léger est mis à disposition du client de manière transparente, via son navigateur.
4. Le technicien voit le client dans la file d'attente et demande accès à son ordinateur.
5. Le client autorise l'accès et la session de support distant démarre. Le technicien contrôle alors de manière active l'ordinateur distant. Le client peut voir sur son écran ce que fait le technicien. Ils peuvent dialoguer instantanément et se transférer des fichiers durant la session.
6. Le technicien ou le client peuvent mettre fin à la session à tout moment.

Scénario de déploiement Virtual Access



1. Installez l'agent Virtual Access sur un PC Windows avec accès à Internet (disponible sur le portail Web VPN SSL SonicWALL).
2. Connectez-vous au portail VPN SSL SonicWALL à partir d'un ordinateur portable/PC Windows distant.
3. Sélectionnez le lien Virtual Access sur le portail Web VPN SSL.
4. Accédez à distance à votre PC.

Spécifications

Ordinateur du client*

Système d'exploitation : Windows XP SP3 (32 bits), Windows Vista SP2 (32 bits, 64 bits), Windows 7 SP1 (32 bits, 64 bits), MacOS 10.5+ (PowerPC et Intel), Linux (différentes variantes comme Fedora 13+ et Ubuntu 10.04+)
 Navigateur : Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome
 PC distant Virtual Access : Windows XP, Vista (32 bits, 64 bits), Windows 7 (32 bits, 64 bits)

Ordinateur du technicien*

Système d'exploitation : Windows 2000, XP, Vista (32 bits, 64 bits), Windows 7
 Navigateur : Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Nombre maximal de techniciens autorisés

SRA 1200 : 10, SRA 4200 : 25, appliance virtuelle SRA : 25, SRA EX-750 : 10, SRA EX6000 : 50, SRA EX7000 : 250

* Pour connaître la version de système d'exploitation la plus récente prise en charge, veuillez consulter les notes de mise à jour des produits SRA.

Pour plus d'informations sur les solutions VPN SSL SonicWALL, rendez-vous sur : <http://www.sonicwall.com>.



SonicWALL Virtual Assist/ Virtual Access

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
1 technicien
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
Jusqu'à 5 techniciens
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
Jusqu'à 10 techniciens
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
Jusqu'à 25 techniciens
01-SSC-5972

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Jusqu'à 2 techniciens simultanés
01-SSC-8463

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Jusqu'à 10 techniciens simultanés
01-SSC-8464

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Jusqu'à 25 techniciens simultanés
01-SSC-8465

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Jusqu'à 50 techniciens simultanés
01-SSC-8466

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Jusqu'à 100 techniciens simultanés
01-SSC-8467

* Le support SonicWALL Virtual Assist est assuré par le contrat de support acheté avec l'appliance VPN SSL.

SonicWALL France
T +33 1 49 33 73 19 France@sonicwall.com

SonicWALL BeNeLux
T +32 (0) 15 280 985 Benelux@sonicwall.com

Contacts du support SonicWALL
www.sonicwall.com/emea/4724.html

La gamme SonicWALL de protection dynamique



SÉCURITÉ
RÉSEAU



ACCÈS DISTANT
SÉCURISÉ



SÉCURISATION WEB
ET DE MESSAGERIE



SAUVEGARDE ET
RÉCUPÉRATION



GESTION
ET RÉGLES

SONICWALL

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™