

# SonicWALL Virtual Assist

ACCESSO REMOTO SICURO

Strumento di supporto remoto di facile utilizzo

- Assistenza remota sempre e ovunque
- Connettività thin client
- Funzionalità di chat
- Trasferimento file
- Stretta integrazione con l'infrastruttura di autenticazione esistente
- Funzionalità diagnostica
- Funzioni di logging e reporting
- Portale Web per i clienti personalizzato
- Client stand-alone di facile utilizzo per i tecnici
- Integrazione con l'interfaccia di amministrazione SSL VPN
- Crittografia SSL/AES a 256 bit
- Integrazione trasparente dell'appliance SSL VPN con virtualmente qualsiasi firewall

Il supporto tecnico viene ormai fornito prevalentemente per telefono, e-mail, chat e mediante client di assistenza remota preinstallati. L'esperienza che ne deriva è però spesso frustrante, lenta e difficoltosa per il cliente. Poiché la soddisfazione del cliente rimane uno dei requisiti essenziali per i reparti IT e di supporto tecnico, l'utilizzo di strumenti facili da utilizzare è fondamentale per migliorare i livelli di servizio e i tempi di risoluzione, nonché per ridurre i costi.

SonicWALL® Virtual Assist è uno strumento di supporto remoto che consente ai tecnici di assumere il controllo del PC o del laptop del cliente per offrire assistenza tecnica in remoto. Con l'autorizzazione del cliente, il tecnico può ottenere accesso istantaneo a un computer attraverso un browser Web e diagnosticare e risolvere un problema in remoto con la massima semplicità, senza bisogno di preinstallare un client "pesante".

## Caratteristiche e vantaggi

L'**assistenza remota sempre e ovunque** migliora il grado di soddisfazione del cliente e supporta la produttività dello staff.

La **connettività thin client** elimina la necessità di scaricare e preinstallare un fat client, riducendo al minimo le difficoltà i tempi di installazione.

La **funzionalità di chat** offre un'alternativa efficiente al costoso supporto telefonico.

La **funzione di trasferimento file** offre accesso veloce, comodo e sicuro ai file locali e remoti.

La **stretta integrazione con l'infrastruttura di autenticazione esistente** garantisce la conferma delle identità dei clienti. In alternativa è possibile utilizzare il database locale dell'appliance SSL VPN e l'autenticazione a due fattori senza token.

La **funzionalità diagnostica** consente a un tecnico di ottenere informazioni di sistema dal computer dell'utente.

Le **funzioni di logging e reporting** consentono ai manager di supervisionare l'attività di supporto remoto per scopi di controllo interno o fatturazione esterna.

Il **portale Web per i clienti personalizzato** migliora l'esperienza degli utenti con sistemi sia Windows® che Mac®.

Il **client stand-alone di facile utilizzo per i tecnici** semplifica la gestione e la pianificazione della coda di supporto.

L'**integrazione con l'interfaccia di amministrazione SSL VPN** consente all'amministratore IT di assegnare le licenze e configurare il modulo con la massima semplicità.\*

La **crittografia SSL/AES a 256 bit** utilizzata dall'appliance SSL VPN garantisce la sicurezza dell'ambiente dati e assicura il pieno rispetto delle norme in materia di protezione dei dati.

L'**integrazione trasparente dell'appliance SSL VPN con virtualmente qualsiasi firewall** consente alle aziende di utilizzare l'infrastruttura di rete esistente.

\* È richiesta una licenza aggiuntiva. Disponibile solo come modulo software aggiuntivo per SSL-VPN 4000 e SRA 420.

## Specifiche tecniche

### Scenari di distribuzione di SonicWALL Virtual Assist

**Consulenti IT esterni di fiducia** possono fornire assistenza remota per qualsiasi applicazione sui computer desktop e laptop dei clienti

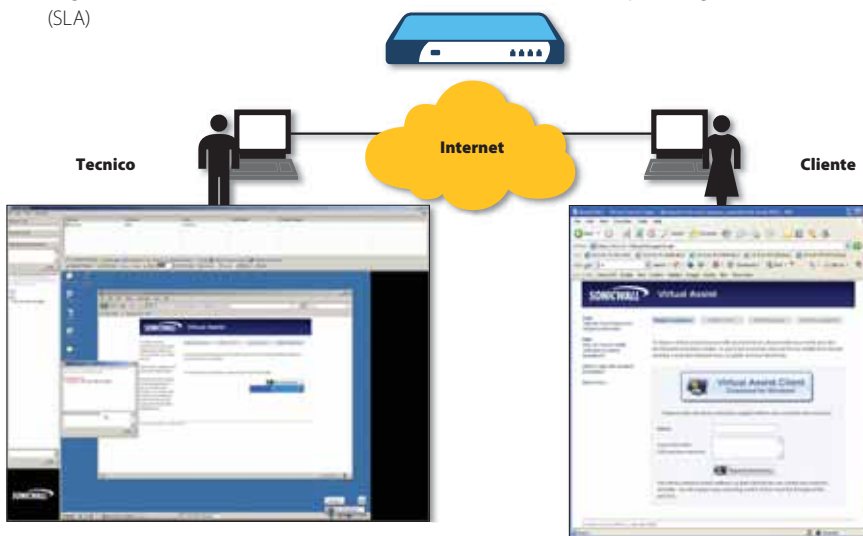
- Riduzione degli interventi presso la sede del cliente e delle spese correlate
- Miglioramento dei tempi di risoluzione dei problemi e dei livelli di produttività dello staff

Gli **help desk IT interni** delle aziende di medie e grandi dimensioni possono fornire assistenza sia ai lavoratori in sede che a quelli remoti

- Miglioramento dei tempi di risoluzione dei problemi e della produttività dello staff IT nell'assistenza ai lavoratori in sede
- Riduzione delle spese di spedizione delle apparecchiature e dei costi telefonici nell'assistenza ai lavoratori remoti

I **tecnici del call center** possono offrire assistenza a clienti in tutto il mondo

- Minore durata delle chiamate e aumento della percentuale di risoluzione del problema alla prima chiamata, con un maggiore ritorno sull'investimento
- Miglioramento della soddisfazione della clientela, con esiti anche superiori agli obiettivi dei contratti sui livelli di servizio (SLA)



#### SonicWALL Virtual Assist

SonicWALL Virtual Assist  
fino a 1 tecnico  
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist  
fino a 5 tecnici  
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist  
fino a 10 tecnici  
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist  
fino a 25 tecnici  
01-SSC-5972

\* Il supporto per SonicWALL Virtual Assist è incluso nel contratto di supporto acquistato per l'appliance SSL VPN.

1. Il tecnico accede al portale Web del supporto o al thin client stand-alone per monitorare la coda o invitare un cliente specifico via e-mail.
2. Il cliente accede al portale e chiede assistenza, oppure accetta l'invito e-mail.
3. Un thin client viene inviato al computer del cliente tramite il browser.
4. Il tecnico visualizza il cliente nella coda e richiede l'accesso al computer.
5. Il cliente autorizza l'accesso al computer e ha inizio la sessione di assistenza remota. A questo punto il tecnico controlla attivamente il computer remoto. Il cliente è in grado di visualizzare sullo schermo le operazioni eseguite dal tecnico.
6. Il tecnico o il cliente può interrompere la sessione in qualsiasi momento.

### Specifiche tecniche

#### Computer del cliente

Sistema operativo: Windows 2000, XP, Vista (32 bit, 64 bit), MacOS 10.4+ (PowerPC e Intel)

Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

#### Computer del tecnico

Sistema operativo: Windows 2000, XP, Vista (32 bit, 64 bit)

Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

#### Numero massimo di tecnici consentito

SSL-VPN 2000: 5

SSL-VPN 4000: 25

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni SSL VPN di SonicWALL, visitate il nostro sito all'indirizzo <http://www.sonicwall.com>.

#### Italia / Supporto

Numero verde: 800.909.106

Telefono: +31 (0) 411.617.814

E-mail: [sales\\_support-europe@sonicwall.com](mailto:sales_support-europe@sonicwall.com)

#### Italia / Uffici

Telefono: +39.010.7407851

E-mail: [italy@sonicwall.com](mailto:italy@sonicwall.com)

