



SonicWALL Virtual Assist/Virtual Access

ACCESSO REMOTO SICURO

Strumento di supporto e controllo remoto dei PC di facile utilizzo

- **Controllo remoto dei PC sempre e ovunque**
- **Connettività thin client**
- **Funzionalità di chat di Virtual Assist**
- **Trasferimento file**
- **Stretta integrazione con l'infrastruttura di autenticazione esistente**
- **Funzionalità diagnostica**
- **Funzioni di logging e reporting**
- **Avanzate funzionalità di risoluzione dei problemi**
- **Portale Web Virtual Assist personalizzato per i clienti**
- **Client stand-alone Virtual Assist di facile utilizzo per i tecnici**
- **Liste di accesso**
- **Disattivazione del risparmio energetico**
- **Crittografia SSL/AES a 256 bit**

Il supporto tecnico fornito per telefono, e-mail, chat e client di assistenza remota preinstallati può essere frustrante, lento e difficoltoso per il cliente. L'uso di strumenti di assistenza virtuale facili da utilizzare è quindi fondamentale per migliorare i livelli di servizio e i tempi di risoluzione, nonché per ridurre i costi. Inoltre accade spesso che tecnici del servizio di assistenza, fornitori di servizi approvati e dipendenti autorizzati abbiano la necessità di controllare e accedere a PC non sorvegliati (ad esempio server di file, di applicazioni e di database), da una qualsiasi postazione remota, per effettuare interventi di supporto ordinario o di emergenza, amministrazione o manutenzione.

SonicWALL® Virtual Assist è uno strumento di supporto remoto per aziende distribuite e service provider che consente a un tecnico di assumere il controllo di un computer Windows®, Macintosh® o Linux® del cliente. Facilmente installabile da un browser Web, permette ai clienti di autorizzare all'istante il tecnico a chattare, trasferire file e riavviare il loro computer per consentirgli di diagnosticare e risolvere un problema in remoto. Il portale Web per i clienti ha un'interfaccia intuitiva e facilmente utilizzabile su computer Windows, Mac e Linux. Il client stand-alone per i tecnici semplifica la gestione e la pianificazione della coda di supporto. SonicWALL Virtual Assist garantisce inoltre una stretta integrazione con le infrastrutture di rete e autenticazione esistenti.

SonicWALL Virtual Access consente a utenti autorizzati di aziende distribuite e società di fornitura di servizi di accedere via Web ai loro computer Windows non sorvegliati da qualsiasi postazione e con la massima sicurezza. Disponibile come licenza aggiuntiva per le appliance della serie Secure Remote Access (SRA) di SonicWALL, Virtual Access aumenta la produttività fornendo l'accesso completo a desktop e laptop Windows remoti non sorvegliati. Una volta installato l'agente Virtual Access su un computer Windows con accesso a Internet e collegato all'appliance SRA, un utente autorizzato può connettersi a questo computer via Internet da qualsiasi luogo. Gli utenti devono semplicemente collegarsi al portale SSL VPN di SonicWALL, selezionare l'opzione Virtual Access e connettersi al computer non sorvegliato.

Caratteristiche e vantaggi di Virtual Assist

L'**assistenza remota sempre e ovunque** migliora la soddisfazione del cliente e supporta la produttività dello staff, semplificando la risoluzione dei problemi di sistema in remoto e accelerando i tempi di risoluzione delle richieste di assistenza non ancora evase. Consente anche di risparmiare tempo e denaro in quanto il personale di assistenza non deve recarsi presso il cliente per riparare computer fissi o portatili con sistema operativo Windows, Mac o Linux.

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

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 desktop o laptop del cliente basato su Windows, Macintosh o Linux.

Le **avanzate funzionalità di risoluzione dei problemi** includono il supporto per il riavvio e la riconnessione a un PC remoto, persino in modalità provvisoria. Il supporto della modalità automatica permette ai tecnici di accedere a computer fissi o portatili con sistema Windows, Macintosh o Linux ed eseguire interventi di assistenza in assenza dei clienti.

Il **portale Web Virtual Assist personalizzato per i clienti** migliora l'esperienza degli utenti con sistemi Windows, Macintosh o Linux.

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

Caratteristiche e vantaggi di Virtual Access

Il **controllo remoto dei PC sempre e ovunque** (Virtual Access) supporta iniziative di telelavoro flessibile e servizi gestiti e riduce al contempo i costi generali semplificando le operazioni di installazione, utilizzo, aggiornamento, amministrazione e manutenzione di sistemi con applicazioni distribuite.

La funzione di **trasferimento file** consentono a più utenti di Virtual Access di accedere a un sistema Windows remoto.

Le **liste di accesso** consentono a più utenti di Virtual Access di accedere a un sistema Windows remoto.

La **disattivazione del risparmio energetico** consente di mantenere accessibili i sistemi remoti durante una sessione attiva di Virtual Access.

Caratteristiche e vantaggi comuni

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

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

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

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.

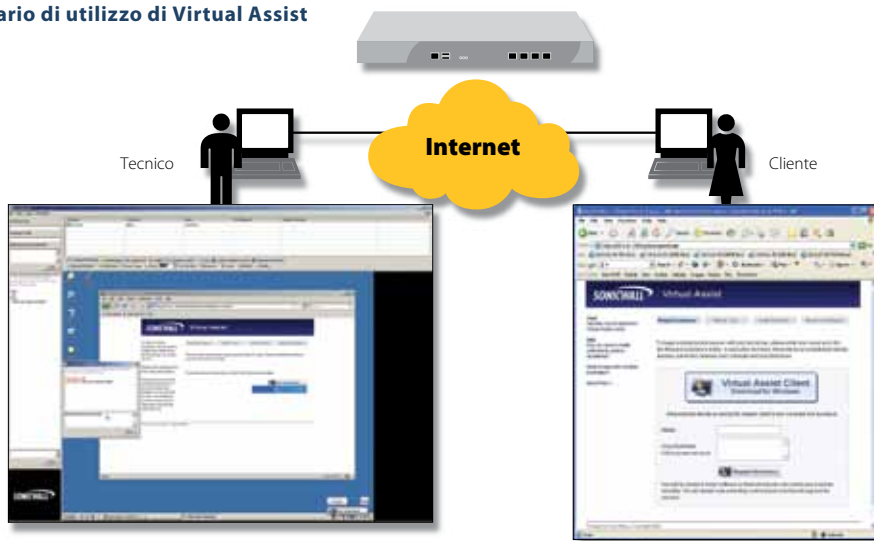
SONICWALL®

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™

Specifiche tecniche

Scenari di utilizzo di SonicWALL Virtual Assist e Virtual Access

Scenario di utilizzo di Virtual Assist



1. Il tecnico accede a un portale o tramite un thin client standalone per monitorare la coda o invitare un cliente specifico via e-mail.
2. Il cliente accede a un 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. Il tecnico e il cliente possono chattare tra loro e scambiarsi file durante la sessione.
6. Il tecnico o il cliente può interrompere la sessione in qualsiasi momento.

Scenario di utilizzo di Virtual Access



- 1 Installare l'agente Virtual Access su un computer con sistema Windows e accesso a Internet (disponibile dal portale Web SonicWALL SSL VPN).
- 2 Accedere al portale SonicWALL SSL VPN da un laptop/PC Windows remoto.
- 3 Selezionare il link Virtual Access dal portale SSL VPN.
- 4 Accedere in remoto al proprio PC.

Specifiche tecniche

Computer del cliente*

Sistema operativo: Windows XP SP3 (32 bit), Windows Vista SP2 (32 bit, 64 bit), Windows 7 SP1 (32 bit, 64 bit), MacOS 10.5+ (PowerPC e Intel), Linux (varie distribuzioni, tra cui Fedora 13+ e Ubuntu 10.04+)

Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

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

Computer del tecnico*

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

Numero massimo di tecnici consentito

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

*Per conoscere le più recenti versioni di sistema operativo supportate consultare le note sulla versione del prodotto SRA.

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



SonicWALL Virtual Assist/ Virtual Access

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
Fino a 1 tecnico
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
Fino a 5 tecnici
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
Fino a 10 tecnici
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
Fino a 25 tecnici
01-SSC-5972

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Fino a 2 tecnici concorrenti
01-SSC-8463

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Fino a 10 tecnici concorrenti
01-SSC-8464

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Fino a 25 tecnici concorrenti
01-SSC-8465

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Fino a 50 tecnici concorrenti
01-SSC-8466

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
Fino a 100 tecnici concorrenti
01-SSC-8467

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

SonicWALL Italy
T + 39.010.7407851
Italy@sonicwall.com

Contatti Supporto SonicWALL
www.sonicwall.com/emea/4724.html

Linea di protezione dinamica SonicWALL



SICUREZZA
DI RETE



ACCESSO
REMOTO SICURO



SICUREZZA
WEB / E-MAIL



BACKUP E
RECOVERY



GESTIONE
BASATA SU POLICY

SONICWALL

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™