



Demand Diagnose Deliver

NetSupport 24x7 es una solución de soporte técnico y control remoto de PCs que permite dar soporte a cualquier usuario conectado a Internet, con las siguientes ventajas respecto a productos similares:

- ✓ **Control remoto avanzado de alta velocidad**
Permite observar el escritorio del equipo remoto, interactuar con él, arrancar aplicaciones y servicios de Windows, obtener datos del portapapeles...
- ✓ **Sin necesidad de instalación previa** de ningún tipo de software, totalmente basado en web, desinstalación automática del cliente, no requiere permisos de administrador
- ✓ **Independientemente de la conexión a Internet** del cliente remoto (módem, RDSI, ADSL, cable...) y totalmente transparente a Firewalls y NAT.
- ✓ **Inventario de hardware y software incluidos** para determinar rápida y cómodamente las características del equipo remoto.
- ✓ **Otras muchas características avanzadas:** pizarra compartida, anotación de pantalla, transferencia de ficheros, gestión de servicios Windows, portapapeles compartido, nivel de encriptación configurable...

NetSupport 24x7 le permite ofrecer soporte remoto a cualquier parte del mundo de forma muy sencilla:

- 1 **El cliente que requiere soporte hace click en un enlace web** que inicia automáticamente una sesión de chat con uno de los operadores de soporte
- 2 **El operador puede dialogar con el cliente, y en caso necesario iniciar una sesión de control remoto.** En unos segundos, después de que el usuario haya completado la descarga del cliente y acepte su ejecución, el operador tiene acceso al escritorio del cliente remoto, así como a información detallada de inventario de hardware y software, servicios y procesos activos, y puede también transferir ficheros entre ambos equipos.
- 3 **Una vez resuelto el problema, el software se desinstala completamente del equipo remoto** de forma automática, y el PC del usuario queda en su estado original. Un historial completo del proceso de resolución queda disponible tanto para el operador como para el cliente.

El resultado: una resolución más eficiente y rápida de los problemas, incremento de la satisfacción del cliente y reducción de los costes asociados al soporte.

Funcionalidad detallada:

Control remoto de alta calidad

Observe, comparta o controle en exclusiva el ordenador remoto, independientemente de su resolución, profundidad de color o versión de Windows.

Inventario de Hardware y Software

Obtenga un inventario en tiempo real del software y hardware instalados en el ordenador remoto con un solo click. NetSupport 24-7 recopila más de 50 datos sobre el hardware y la configuración del PC remoto, con detalles sobre las aplicaciones instaladas, parches de seguridad, procesos en ejecución y servicios instalados.

Control total sobre las aplicaciones

Además de proporcionar información, NetSupport 24-7 proporciona herramientas para iniciar y detener servicios y aplicaciones en tiempo real.

Transferencia de ficheros

Copie ficheros hacia o desde el PC remoto. La tecnología de transferencia de ficheros NetSupport es la que proporciona mejor rendimiento según todas las comparativas.

Sistema de chat

Cuando el usuario hace click en un gráfico de su web, se inicia automáticamente una sesión de chat con un técnico de soporte. NetSupport 24-7 proporciona automáticamente el código necesario para integrar esta funcionalidad en sus propias páginas web, a partir de una serie de plantillas predefinidas.

Historial de Chat

Todas las conversaciones quedan registradas y disponibles para la consulta por parte los operadores para facilitar futuros seguimientos.

Portapapeles remoto

Transfiera información fácilmente mediante "Copiar y Pegar" entre el PC del operador y del usuario remoto.

Pizarra interactiva

Para facilitar tanto el soporte como la formación remotos, existe una función de pizarra interactiva compartida en la que pueden dibujar tanto el operador como el usuario remoto.

Soporte de audio bidireccional

Hable con el usuario remoto a través de la misma conexión, sin necesidad de ningún tipo de configuración extra

Inicio remoto de aplicaciones

El operador puede iniciar remotamente aplicaciones, rutinas de instalación, etc, lo que en combinación con la distribución de ficheros permite actualizar muy fácilmente el PC remoto.

TotemGuard™

Pl.Francesc Macià 4, 5ª Planta - 08021 Barcelona

Tel: 93 2000088 - Fax: 93 2006087

Web: <http://www.totemguard.com>

E-mail: info@totemguard.com