

NetOp On Demand de un vistazo

Características

Modo de servicio de ayuda

Cuando se necesita ayuda del Help-Desk, el usuario final puede activar un enlace de Internet que descarga un pequeño archivo de programa de NetOp On Demand. El usuario final cumplimenta el nombre del servicio de ayuda, el nombre del usuario y la descripción del problema. La solicitud se envía automáticamente a la cola del centro de Help-Desk, donde espera hasta el siguiente representante del Help-Desk disponible.

Modo de cupón de servicio

En este modo, el usuario final suele ponerse en contacto con el Help-Desk por teléfono. El representante del Help-Desk indica al usuario final un sitio Web específico o le envía por correo electrónico un enlace desde donde puede descargar un pequeño programa de NetOp On Demand. El representante del Help-Desk genera entonces un cupón de servicio exclusivo de un solo uso. De este modo se garantiza que NetOp On Demand se conecta con el mismo representante del Help-Desk con el que habla por teléfono.

Seguridad

Para garantizar una seguridad óptima durante la sesión de ayuda en línea, todos los datos intercambiados entre el usuario final y el Help-Desk se cifran con el algoritmo AES de hasta 256 bits. El acceso se controla y verifica en ambas direcciones.

Visualización del escritorio del usuario final

Durante la resolución del problema, en la pantalla del representante del Help-Desk se muestra una copia en tiempo real del escritorio de Windows del usuario final.

Uso del teclado y el ratón

El representante del Help-Desk puede controlar remotamente el teclado y el ratón del usuario si éste le concede permiso. El representante del Help-Desk puede también señalar zonas de la pantalla del usuario final con el puntero de un ratón secundario.

Transferencia de archivos

Un potente e interactivo administrador de archivos con pantalla dividida permite al representante del Help-Desk intercambiar archivos con el usuario final para ofrecerle actualizaciones, parches y controladores y acceder también a archivos para examinarlos.

Charla

Si no se dispone de una línea telefónica de voz durante la sesión de ayuda porque el cliente utiliza una conexión de marcación telefónica, el representante del Help-Desk y el usuario final pueden utilizar la función de mensajería instantánea integrada de NetOp para intercambiar información durante la sesión de ayuda.

Seguridad

Acceso confirmado por el usuario

Por motivos de seguridad, antes de iniciar una sesión, el usuario final debe conceder permiso manualmente al representante del Help-Desk para que acceda al equipo remoto. El usuario final puede evaluar las acciones propuestas por el representante del Help-Desk y denegar el acceso si estima que las acciones no son adecuadas.

Autenticación

Para evitar el acceso no autorizado al centro de Help-Desk a través del módulo NetOp Gateway incluido, la autenticación requiere una contraseña compartida, un nombre de usuario y una contraseña, o bien credenciales de Windows. Los detalles de autenticación se facilitan automática o manualmente por parte del usuario final.

Desconexión de emergencia

El usuario final puede abandonar la sesión de ayuda en cualquier momento con tan solo presionar una combinación de teclas especialmente asignada.

Funciones de seguridad

El Help-Desk puede suministrar programas NetOp On Demand con diferentes permisos para satisfacer necesidades específicas. Algunos usuarios finales no desean que el personal de Help-Desk realice transferencias de archivos mientras que otros se niegan a compartir el control del teclado y el ratón.

Amplio registro de sucesos

El representante del Help-Desk puede registrar la actividad de la sesión y realizar un seguimiento de más de 100 sucesos distintos de NetOp. Estos sucesos se pueden registrar en un archivo local, en el servidor NetOp Security Server, en el registro de sucesos de Windows o en un sistema de administración SNMP.

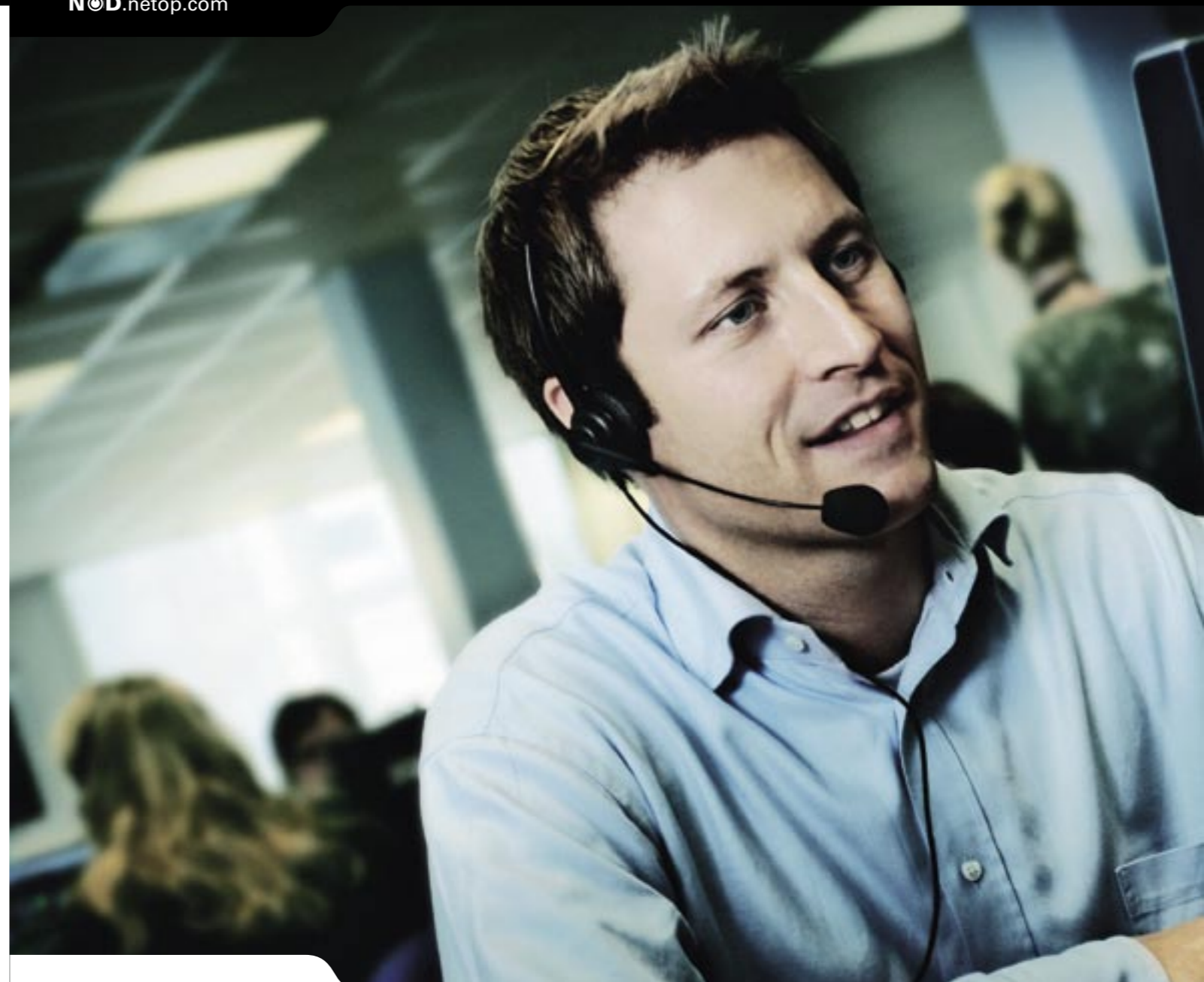
Cifrado eficaz

Las sesiones entre el usuario final y el representante del Help-Desk se pueden cifrar en ambos extremos con un algoritmo AES de 256 bits, comprobación de integridad SHA HMAC de 256 bits y con el intercambio de claves Diffie-Hellman de 2048 bits.

Grabación de sesiones

Toda la actividad de las pantallas del equipo del usuario final se puede guardar en un archivo en el centro de Help-Desk para reproducirla posteriormente. De esta forma, se pueden utilizar para fines formativos, auditorías de calidad o documentación de servicio.

Requisitos técnicos	NetOp On Demand Host
Equipo	Procesador Intel Pentium a 233 MHz o superior o bien 100% compatible.
Memoria	Requisitos del sistema operativo más 16 MB adicionales.
Plataforma	Windows Server 2003 Standard, Enterprise y Web Edition; Windows XP Professional, Tablet PC Edition, Home Edition; Windows 2000 Server, Advanced Server; Windows 2000 Professional; Windows ME, 98 (SE)
Comunicaciones	Adaptador de red con TCP/IP habilitado para HTTP en el puerto 80; compatibilidad con servidor proxy para Microsoft ISA Server 2004, Squid, KEN!, WinProxy 6.0 y CCProxy.

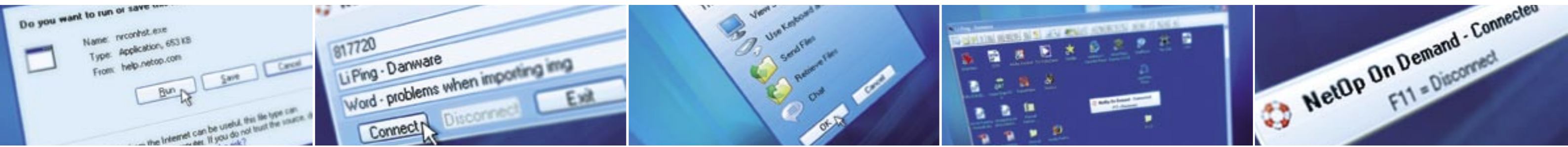


NetOp On Demand – asistencia remota basada en Internet: simple, eficaz y segura para Help-Desk



Ahora la tecnología líder mundial de control remoto empresarial también se encuentra disponible para su sistema de Help-Desk basado en Internet.

Con la asistencia remota basada en Internet de NetOp, su agente de Help-Desk no tendrá que dar explicaciones, sólo será necesario señalar y hacer clic.



UNO. Un usuario final se pone en contacto con el Help-Desk, vía WEB, y descarga un archivo temporal de NetOp On Demand.

DOS. El programa se descomprime automáticamente, se introduce un cupón de servicio y se establece una conexión a Internet entre el usuario final y el representante del Help-Desk.

TRES. El usuario final concede permiso al representante del Help-Desk para acceder al equipo remoto.

SOLUCIONAR. El representante del Help-Desk ahora puede ver la pantalla del usuario final y utilizar su ratón y teclado para controlar el equipo remoto.

Listo! Cuando el problema se haya solucionado, el usuario final sólo debe cerrar NetOp; acto seguido, el programa se elimina automáticamente del disco duro. ¡Así de sencillo!

En cuestión de segundos, con nuestra sencilla solución de asistencia en 5 pasos

Admitámoslo: a veces es más fácil hacer las cosas uno mismo. Sin largas explicaciones. Sin malentendidos. Y cuando hablamos de asistencia mediante Help-Desk, eso significa una resolución del problema más rápida, mejor servicio y mayor satisfacción del cliente.

NetOp se ha basado en su famosa tecnología de control remoto para crear NetOp On Demand, una aplicación que permite habilitar sesiones temporales de Help-Desk a través de Internet sin necesidad de configuración del cortafuegos. Mediante la descarga de un pequeño programa auto ejecutable, los usuarios finales obtienen una verdadera ayuda por parte del personal de Help-Desk. Con NetOp, el representante del Help-Desk puede visualizar la pantalla del usuario final, mover el cursor, hacer clic, escribir e, incluso, transferir archivos. Y cuando el programa se vuelve a cerrar, se elimina automáticamente del disco duro del usuario final.

Si se trabaja con productos y aplicaciones Windows, NetOp On Demand es el modo más sencillo, rápido y rentable de mejorar la calidad del servicio. Además, nuestra solución se adapta para trabajar con un único usuario o miles de sesiones simultáneas. Ningún otro paquete de asistencia remota ofrece este tipo de rendimiento y flexibilidad. Gracias a nuestra sofisticada seguridad de dos direcciones, los datos siempre están protegidos y los hackers no pueden utilizar NetOp para acceder al sistema.

Pruébelo hoy mismo. ¡Y mejore sus servicios de Help-Desk mañana! Haga clic en nod.netop.com

... cuando las palabras no son suficiente

