



# Aranda Virtual Support

Brinda soporte y asistencia técnica a tus clientes en tiempo real y desde cualquier lugar del mundo, mediante el control remoto de distintas estaciones de trabajo.

## FUNCIONALIDADES CLAVES

### Control Remoto

Establezca una comunicación de control remoto entre su mesa de servicio y una o múltiples estaciones de usuario (Windows, Linux o MAC) ubicadas fuera de la red local, a través de mecanismos de contacto como chat con especialista, búsqueda de agentes en línea, control remoto y transferencia de archivos. Cada conexión remota está asociada a un agente de soporte virtual instalado en la estación de usuario; si no tiene un agente conectado podrá instalarlo de forma remota.

### Resumen de sesiones y auditoría

Después de una sesión de control remoto podrá acceder a un registro de la sesión de soporte y almacene esta información para contar con un recurso inmediato de consulta para la solución de inquietudes del cliente.

De igual forma efectúe tareas de auditoría sobre el control de las actividades realizadas por soporte, mediante una secuencia de imágenes que quedan grabadas como reflejo de las tareas cumplidas por el especialista y el usuario durante una sesión de control remoto.

### Transferencia de sesiones:

La sesión de control remoto efectuada sobre el agente instalado en una estación, puede ser encargada a otro especialista para que continúe el proceso de soporte y de respuesta a la solicitud.

### Transferir archivos:

Los especialistas podrán trasladar información entre consola y estaciones de trabajo; esto le permite enviar y traer archivos en forma individual definiendo una ruta de transferencia.

### Ver inventarios:

Consulte y exporte el listado de inventarios generados durante la sesión remota de las estaciones de trabajo.

### Acceso web:

A través de la consola web el administrador podrá efectuar tareas de administración, del Gateway, así como crear proveedores de servicios o empresas con servicios licenciados. Ruta de transferencia.

Aranda VIRTUAL SUPPORT (AVS) permite dar un soporte efectivo sin importar el tipo de conexión o el tipo de red donde se encuentre, generando confianza y ofreciendo soluciones concretas a las necesidades del cliente.

## BENEFICIOS

- Soporte remoto en el menor tiempo y desde cualquier lugar.
- Seguridad en las sesiones de soporte gracias al manejo encriptado de la información.
- Registro histórico y auditoría de sesiones remotas.
- Herramienta orientada a resolver problemas e incidentes rápidamente: control remoto, chat y transferencia de archivos.
- Solución fácil y rápida de instalar en su infraestructura existente.
- Descarga e instalación del software en clientes remotos, así como desinstalación automática del mismo una vez la sesión, de manera que los técnicos de soporte no necesitan dar asistencia ni mantenimiento a ningún software existente.
- Optimice la labor de sus especialistas al bloquear los periféricos del equipo controlado remotamente

### Perfiles:

Genere acciones encaminadas a la administración de la solución, creando usuarios como administradores, proveedores y empresas, habilitando estos roles para ejecutar tareas.

### Administración de licencias:

Gestione sesiones de usuarios (agentes y consolas) y el servicio de soporte remoto de las estaciones de trabajo, mediante el registro y consulta de licencias maestras y sublicencias asociadas a cada empresa o proveedor.



## Seguridad

La conexión y soporte remoto se realiza de manera segura y sin impedimentos provenientes de Routers, firewalls, proxies o NATs.

AVS es una robusta y segura herramienta con diferentes niveles de seguridad y auditorías detalladas de las acciones realizadas por cada especialista en el momento de la toma de control remoto.

AVS permite la grabación automática de la sesión de toma de control remoto por especialista, además de generar alertas de acciones o riesgos sobre las estaciones de trabajo.

## CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

### Esquema de licenciamiento

Se asignan dos tipos de licenciamiento para el uso de AVS.

### Esquema de licenciamiento

Este esquema se administra según la disponibilidad de licencias adquiridas y el acceso de especialistas a la aplicación, depende de la liberación de cada licencia para un nuevo ingreso.

### Nombrado

Este esquema otorga una licencia personalizada y única con los datos básicos del especialista, que ingresa a la consola en cualquier momento.

### Servidor AVS Gateway

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAW	4 GB
Sistema Operativo	Windows 2012R2 o Superior actualizado al ultimo service pack liberado
Espacio libre en HDD	30 GB

### Servidor Web

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAW	4 GB
Sistema Operativo	Windows 2012R2 o Superior actualizado al ultimo service pack liberado
Espacio libre en HDD	50 GB

### Workstation Agente y Cliente

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAW	4 GB
Sistema Operativo	Windows 7 SP1 o Superior / OSX / Linux 6 x32 x64 o superior
Espacio libre en HDD	10 GB