



Aranda Virtual Support

Brinde asistencia técnica y soporte remoto a sus clientes en tiempo real desde cualquier lugar del mundo.

FUNCIONALIDADES CLAVES

Control Remoto

Establezca una comunicación de control remoto vía internet entre su mesa de servicio y una o múltiples estaciones de usuario (Windows, Linux o Mac) que se encuentren fuera de la red local.

Resumen de las sesiones de control remoto

Guarde el historial de acciones realizadas durante la sesión de control remoto y utilícelas posteriormente para efectos de auditoría, elaboración de guías y artículos de conocimiento para usuarios.

Transferencia de sesiones entre especialistas

El especialista de soporte que esté ejecutando una sesión de control remoto sobre una estación de usuario, puede transferir dicha sesión a un segundo especialista para que éste continúe con el proceso de soporte sin interrupciones.

Chat

Los especialistas de soporte pueden interactuar con los usuarios finales o con otros especialistas a través de chat para solucionar inquietudes en tiempo real, sin tener que realizar una llamada.

Transferencia de archivos

AVS permite a los especialistas de soporte transferir archivos desde y hacia las estaciones de los usuarios de manera rápida y segura para un servicio de soporte completo y eficiente.

Visualización de inventarios

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

Perfiles

Administre sus usuarios asignando roles y habilitándolos para ejecutar tareas de administradores, proveedores y empresas.

Administración de licencias

Administre el uso de la herramienta AVS por parte de sus usuarios, ya sean especialistas o clientes, eligiendo el esquema de licenciamiento que mejor se adapte a cada caso.

Seguridad

La conexión y el soporte remoto se realizan de manera segura (cifrada) y sin impedimentos provenientes de routers, firewalls, proxies o NATs.

La opción de grabar automáticamente el resumen de la sesión de control remoto facilita la ejecución de auditorías a las acciones realizadas por cada especialista durante la sesión.

Aranda Virtual Support permite brindar 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 corto tiempo y desde cualquier lugar a través de internet.
- Seguridad en las sesiones de soporte gracias al envío cifrado de la información .
- Registro del historial de las sesiones de soporte remoto para efectos de auditorías.
- Combinación eficaz de: control remoto, chat y transferencia de archivos.
- Solución fácil y rápida de instalar en su infraestructura existente.
- Opción de ejecutar el software sin instalarlo previamente.
- Bloqueo de los periféricos del equipo del cliente para optimizar la labor de sus especialistas.
- Reducción de colores y resolución de pantalla del equipo cliente para optimizar el uso del ancho de banda durante conexiones lentas.

CARACTERÍSTICAS ESPECIALES

Esquema de licenciamiento

Existen dos esquemas de licenciamiento para el uso de AVS:

Licenciamiento concurrente

Se otorga un número específico de licencias que pueden ser utilizadas indistintamente por diferentes especialistas.

Licenciamiento nombrado

Se otorga una licencia personalizada y única con los datos básicos del especialista para su uso exclusivo..

Servidor AVS Gateway

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAM	4 GB
Sistema Operativo	Windows 2012R2 o Superior
Espacio libre en HDD	30 GB

Servidor Web

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAM	4 GB
Sistema Operativo	Windows 2012R2 o Superior
Espacio libre en HDD	50 GB (No incluye espacio para almacenamiento de sesiones grabadas)

Estación de trabajo para Agente y Cliente

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAM	4 GB
Sistema Operativo	Windows 7 SP1 o Superior / OSX / Linux 6 x32 x64 o superior
Espacio libre en HDD	50 MB

Servidor de Base de Datos

Procesador	Dual Core 2 Ghz o superior
Memoria RAM	4 GB
Sistema Operativo	Windows 2012R2 o Superior SQL Server 2012 o Superior
Espacio libre en HDD	30 GB