

DOS NUEVOS PRODUCTOS DE AVANQUEST

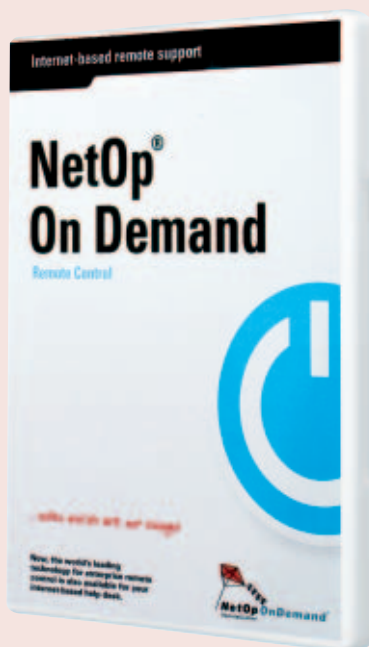
NETOP® ON DEMAND REMOTE CONTROL 9,0

Avanquest Ibérica, representante en España de **Danware**, desarrollador de soluciones corporativas para el control remoto seguro de terminales, ha lanzado en castellano su nuevo producto *NetOp On Demand Remote Control 9.0*, la solución de asistencia remota basada en Internet, más flexible, segura y sencilla.

NetOp se ha basado en su famosa tecnología de control remoto para crear esta nueva aplicación que permite habilitar sesiones de asistencia temporales de servicios de atención al cliente (*Help-Desk*) a través de Internet sin necesidad de configurar el cortafuegos. Permite que el personal de los servicios de atención al cliente o de los departamentos de apoyo técnico se sienta virtualmente al lado de sus clientes, vean lo que está en sus pantallas y compartan el control del ratón y del teclado evitando tener que dar largas explicaciones o que surjan malentendidos.

Ahora es mucho más fácil diagnosticar y resolver los problemas dado que el nuevo programa no exige que los usuarios finales pierdan su tiempo instalando *software* que no desean y, como es parte de la gama de productos *NetOp*, viene con un marchamo de garantía de seguridad en el control remoto, cubriendo todas sus necesidades. Por motivos de seguridad, antes de iniciar una sesión de ayuda, el usuario final debe conceder permiso manualmente al representante de los servicios de atención al cliente para que acceda a su equipo de forma remota. Hay un proceso de autenticación por ambas partes y además el usuario puede abandonar la sesión de ayuda en cualquier momento.

Pensado para las grandes organizaciones que proporcionan soporte al usuario final de *software* tales como proveedores de servicios de Internet, compañías de telecomunicaciones, Bancos, *NetOp On Demand* ofrece la



posibilidad de descargar una aplicación de control remoto desde un sitio web específico y solicitar la ayuda de los servicios de atención al cliente. Con una encriptación AES de 256 bits y sin necesidad de otros servidores que encaminen el tráfico, la solución es muy segura. *NetOp On Demand* es una solución flexible pues se adapta para trabajar con un único usuario o miles de sesiones simultáneas y es muy escalable para poder responder a las demandas que las empresas en crecimiento necesitan.

Usar *NetOp On Demand* es una manera de maximizar la eficacia de los servicios de atención al cliente. Permite al personal de los servicios de atención al cliente hablar con clientes en línea directa y en tiempo real, visualizar la pantalla del ordenador del usuario final, compartir el control del ratón y del teclado, e incluso transferir archivos. Con el soporte tradicio-

nal a menudo se tarda varios días en ayudar a clientes aunque necesiten ayuda justo en ese momento. Así que, para usuarios finales fuera de la red de un centro de ayuda, *NetOp On Demand* ofrece una ventaja clara. El soporte remoto para usuarios finales, sin necesidad de preinstalar *software*, resulta una solución cómoda y rápida justo en el momento en el que están ocurriendo los problemas, aumenta la satisfacción del cliente y reduce costes de soporte. *NetOp On Demand* amplía la gama de productos de control remoto de Danware, contiene la funcionalidad que los servicios de atención al cliente para usuarios finales fuera de su red necesitan y mantiene el excelente nivel de seguridad que los clientes esperan.

Funciones más características

- **Modo de servicio de ayuda.** El usuario activa un enlace de Internet y descarga un pequeño archivo del programa, después facilita sus datos y la descripción del problema y recibe atención en cuanto esté libre un representante de los servicios de atención al cliente.
- **Modo de cupón de servicio.** Una vez que el usuario se ha descargado el programa, se genera un cupón de servicio exclusivo de un solo uso, para garantizar que se conecta con el mismo representante de los servicios de atención al cliente, con el que habla por teléfono.
- **Seguridad.** Todos los datos intercambiados entre el usuario y el representante de los servicios de atención al cliente 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 de los servicios de atención al cliente.

- **Uso del teclado y el ratón.** El representante de los servicios de atención al cliente puede, con la autorización del usuario, controlar remotamente el teclado y el ratón y señalar zonas de la pantalla con el puntero.

- **Transferencia de archivos.** Un potente e interactivo administrador de archivos con pantalla dividida permite al representante de los servicios de atención al cliente, intercambiar archivos con el usuario para ofrecerle

actualizaciones, parches y controladores y acceder también a archivos para examinarlos.

- **Charla.** Cuando no se dispone de una línea telefónica de voz, el representante de los servicios de atención al cliente y el usuario pueden utilizar la función de mensajería instantánea integrada de *NetOp* para intercambiar información durante la sesión de ayuda.

El PVP de *NetOp On Demand Remote Control 9.0* (Un operador con

usuarios ilimitados) es de 1.400 € (IVA incluido). De este producto hay un programa de licencias corporativas. Este programa está disponible a través de un canal de socios cualificados.

Para obtener más información sobre los productos de **Danware** que **Avanquest Ibérica** representa en España, visitar <http://www.avanquest.es>, o llamar al Tel. 91 630 70 45. ■

NETOP REMOTE CONTROL 9.0

Avanquest Ibérica, ha anunciado la disponibilidad en castellano de *NetOp Remote Control 9.0*, software de control remoto completo, adaptable y seguro para profesionales. El programa admite el control remoto de uno o más ordenadores desde otro ordenador y se utiliza fundamentalmente para la gestión de redes, la administración de sistemas y el soporte técnico.

Los usuarios pueden verificar la identidad del personal de los servicios de atención al cliente (si se requiere el control remoto) empleando una *Smart Card* y un lector de *Smart Card*. Esto se facilita a través de un servidor de seguridad, que se comunica con un servidor Windows 2000/2003 que tenga Microsoft CA instalado. El personal de los servicios de atención al cliente y los usuarios también pueden comunicarse durante las sesiones de soporte vía *webcam* y una sesión de *chat*, en tiempo y sonido reales.

Muchas empresas ya están usando programas de control remoto en sus departamentos de soporte informático y en versiones integradas en procesos de producción y en ambas instancias necesitan soluciones seguras y amigables con el usuario.

La seguridad ha sido incrementada aún más en esta nueva versión. La robusta encriptación de 256 bits AES forma parte ahora de los módulos de Linux, Solaris y de Mac OS X, y los eventos registrados pueden ser guar-

dados a nivel local y/o en el servidor de seguridad. .

Para asegurar la máxima flexibilidad en los procesos de control remoto, *NetOp Remote Control 9.0* permi-

te a los usuarios definir cuándo puede acceder a sus ordenadores personales el personal de los servicios de atención al cliente. También admite que un especialista de estos servicios se encargue automáticamente del control remoto llevado por otro, si se necesitan los conocimientos de otros especialistas para solucionar el problema del usuario.

Los servicios de atención al cliente también pueden transferir imágenes de pantalla desde el ordenador del usuario al suyo propio cada ciertos intervalos y llevar a cabo sesiones de control remoto con usuarios cuando sea más conveniente.

NetOp Remote Control 9.0 soporta todos los sistemas operativos más conocidos y los protocolos de comunicación que ahora incluyen: Linux de Desktop de Novell 9.0, Red Hat Enterprise Linux 4.0 AS, ES y WS, SuSE Linux 9.1, 9.2, 10.0, Fedora Core IV, Debian Linux 10.3, Solaris de Sun 10.0 y Mac OS X 10.4 (solamente en el ordenador *host*)

El PVP de *NetOp Remote Control 9.0* (1 *Guest* + 1 *Host*) es de 199 € (IVA incluido) y hay un programa de licencias corporativas. ■

