

## > Aranda VIRTUAL SUPPORT

Soporte remoto para múltiples estaciones de trabajo; Genere confianza y ofrezca soluciones concretas a las necesidades del cliente.



Brinde soporte y asistencia técnica a sus clientes en tiempo real y desde cualquier lugar del mundo, mediante el control remoto de distintas estaciones de trabajo. Aranda VIRTUAL SUPPORT (AVS) permite dar un soporte efectivo sin importar el tipo de conexión o el tipo de red donde se encuentre.

### Características - Funcionalidades

#### > 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.

### 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 finalizada la sesión, de manera que los técnicos de soporte no necesitan dar asistencia ni mantenimiento a ningún software existente.

## > Aranda VIRTUAL SUPPORT

### > 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.

### > Conexiones seguras

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

### Características Especiales

#### > Esquema de licenciamiento

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

**Concurrente:** 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.

### Requerimientos del Sistema

A continuación, se indican los rangos mínimos para la instalación, sin embargo, estas características pueden ser superiores a las indicadas.

#### Virtual Support Cliente

##### Consola

Procesador	Pentium 3 de 500 Mhz
Software Instalado	.Net Framework 3.0 o superior
Memoria	128 Mb de RAM
Sistema Operativo	Windows XP SP4 (o un sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente)
Espacio libre en DD	24 Mb

##### Agente

Procesador	Pentium 3 de 500 Mhz
Software Instalado	Librerías propias del sistema operativo
Memoria	128 Mb de RAM
Sistema Operativo	Windows XP SP2 (o un sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente) Linux GLIB 2.3.6 o superior Mac OS Tiger o superior
Espacio libre en DD	Windows: 1.2 Mb Linux: 6 Mb Mac: 9 Mb

#### Virtual Support Servidor

##### Aranda AVS Gateway

Procesador	Pentium 3 de 500 Mhz
Software Instalado	.Net Framework 2.0 o superior
Memoria	512 Mb de RAM
Sistema Operativo	Windows XP SP4 (o un sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente). Se recomienda un SO tipo Server.
Espacio libre en DD	5 Mb

##### Aranda AVS Web Admin

Procesador	Pentium 3 de 500 Mhz
Software Instalado	.Net Framework 2.0 o superior
Memoria	512 Mb de RAM
Sistema Operativo	Windows XP SP4 (o un sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente). Se recomienda un SO tipo Server.
Espacio libre en DD	50 Mb