

Remote Access



Preste soporte técnico y gestione ordenadores remotos, POS y otros dispositivos.

Acceda a ordenadores remotos, sistemas de punto de venta (POS) y otros dispositivos sin la presencia del cliente.

Cree redes distribuidas de acceso remoto sin necesidad de invertir en costoso hardware de VPN ni en bancos de módems de acceso telefónico.

Ofrezca soporte proactivo durante las actualizaciones de aplicaciones, sistemas operativos o hardware para confirmar la disponibilidad del sistema y para detectar y resolver problemas.

Reduzca el número de costosas visitas de mantenimiento y aumente el grado de satisfacción y retención de los clientes.

Consiga el máximo rendimiento, tiempo de uso y disponibilidad de los equipos con una solución segura y cifrada.



Visualice y controle servidores, ordenadores, sistemas POS y otros dispositivos remotos desatendidos para resolver problemas en tiempo real y sin limitaciones de servidores de seguridad. Ofrezca el mejor soporte técnico con WebEx™ Remote Access.

Dé servicio a cualquier ordenador como si estuviera allí mismo, sin tener que emplear tiempo y dinero en desplazamientos. Resuelva problemas de atención al cliente y de soporte técnico de forma rápida y sencilla desde su navegador. Ejecute reinicios remotos, transferencias de archivos y actualizaciones de sistemas mientras graba automáticamente todas sus sesiones para disponer de un registro completo de actividades. Puede contar con WebEx Remote Access para aumentar la productividad y mejorar el grado de satisfacción de los clientes.

Consiga más clientes y vea cómo aumentan sus ingresos.

Distíngase ofreciendo un servicio técnico de primera calidad que mantenga la disponibilidad de los equipos sin intervención de los clientes. Esto le permitirá establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA) mucho más ventajosos que los de sus competidores.

Reduzca costes ofreciendo un servicio de la mejor calidad.

Consiga el máximo ahorro gestionando miles de ordenadores distribuidos por las redes o sedes de distintos clientes sin tener que realizar visitas de mantenimiento ni tener que invertir en hardware o software para poner en práctica la solución. Sustituya las soluciones de redes privadas y conexión telefónica, que resultan caras e ineficaces, por soluciones Web de acceso seguro y protegido con hasta tres niveles de autorización.

Cumpla sus SLA ofreciendo un rendimiento máximo.

WebEx Remote Access se distribuye bajo demanda a través de la red MediaTone™ de WebEx, una red global privada. Al no necesitar ningún software o hardware especial, es muy fácil de instalar y ampliar a medida que vayan cambiando sus necesidades. La red MediaTone ofrece una fiabilidad por encima del 99,99% y una gran seguridad. Su información no es almacenada en nuestros servidores, y además la SSL 128 bits y el cifrado AES se encargan de garantizar la privacidad y seguridad de todas sus llamadas de soporte técnico. Además, WebEx tiene los certificados de SAS 70 y WebTrust™.

“La solución WebEx Remote Access aumenta en nivel de satisfacción de nuestros clientes porque nos permite solucionar todos los problemas rápidamente. Podemos reaccionar con más rapidez y no es necesario que los clientes estén presentes para garantizar que nuestras soluciones funcionan como deben.”

— Eric Sanabia, Director de Integración, InfoGenesis



Gestione y resuelva problemas de soporte remoto en muy poco tiempo gracias a estas excelentes prestaciones:

Control remoto de escritorios y aplicaciones

Visualice y controle escritorios remotos o sólo aplicaciones concretas. Trabaje con varias aplicaciones en una misma sesión.

Transferencia de archivos

Transfiera archivos a y desde el sistemas remotos para ejecutar parches y actualizaciones o recibir archivos de datos para realizar un análisis en profundidad. No es nada complicado. Sólo hay que arrastrar y colocar.

Impresión remota

Imprima datos de registro, mensajes de error y otros datos críticos de un ordenador remoto en una impresora local.

Traslado de llamadas

Reduzca el tiempo de parada y aumente el índice de resolución en la primera llamada invitando a expertos o partners para que se unan a la reunión en cualquier momento.

Chat

Mejore la comunicación entre clientes y representantes de soporte técnico y otros participantes en las sesiones.

Reinicio y reconexión

Asegure la fiabilidad y seguridad de la reconexión cerrando todas las aplicaciones, reiniciando el sistema y volviendo a conectar con un solo comando.

Completo registro de sesiones

Registre reinicios, transferencias de archivos y cambios de aplicación para luego poder revisar los detalles de cualquier versión.

Herramientas para comentarios

Resalte, rodee con un círculo o señale zonas concretas para poder explicar mejor el problema y resolverlo antes cuando los clientes y otros representantes de soporte técnico están presentes durante la sesión.

Grabación, edición y reproducción de sesiones

Grabe las sesiones de forma manual o automática para revisarlas o archivarlas. Edite y grabe audio para crear contenidos de formación y autoservicio.

Acceso directo

Cree un acceso directo al ordenador en el que esté trabajando.

Compatible con servidores de seguridad

Se puede utilizar con la mayor parte de los servidores de seguridad sin necesidad de abrir nuevos puertos. WebEx Remote Access utiliza puertos http y https estándar.

Acepta servidores con autenticación de servidor proxy

Acceda fácilmente a servidores y aumente la productividad de su departamento de soporte técnico.

Control de accesos

Asigne a los usuarios privilegios de acceso a ordenadores concretos o a grupos de ordenadores. Establezca contraseñas de acceso a nivel de sede, a nivel de grupo y/o a nivel de ordenador individual. Configure las contraseñas para que caduquen automáticamente después de un período de tiempo predefinido y defina criterios estrictos para recuperar las contraseñas.

Autenticación telefónica

Añada una capa más de seguridad empleando autenticación telefónica además del control de contraseña.

Gestión de grupos

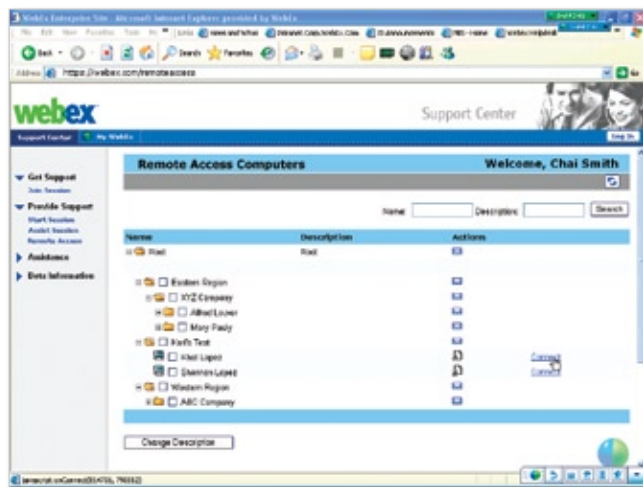
Mejore la gestión y facilite el acceso agrupando ordenadores y asignando derechos de acceso a nivel de grupo.

Notificación por correo electrónico

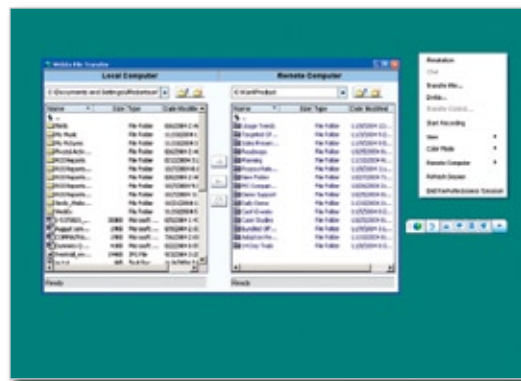
Avise al cliente de que está accediendo a su ordenador y envíele una copia al final de la sesión.

Informes

Controle el uso de WebEx Remote Access e identifique posibles problemas con informes de uso ordenados por ordenador y/o representante de soporte técnico.



Inicie sesiones desde su propio directorio y vea todos los ordenadores a los que debe dar soporte técnico.



La transferencia de archivos y carpetas es instantánea. Basta con arrastrar y colocar.

Requisitos mínimos del sistema Windows:

Windows 98, ME, NT, 2000, 2003 Server o XP; Intel x86 (Pentium 400 MHz o más) o procesador compatible con 128 MB de RAM; Microsoft Internet Explorer 6, Netscape 7, Mozilla 1.4 o Firefox 1.0; JavaScript y cookies activadas en el navegador; conexión a Internet de 56K o más de velocidad.

La aplicación WebEx Remote Access forma parte de WebEx Support Center, un conjunto de aplicaciones Web para soporte técnico y administración de sistemas. Si quiere que sus departamentos de soporte técnico y atención al cliente trabajen de forma más rápida y rentable, visite www.webex.com/applications.