

SonicWALL Virtual Assist

ACCÈS DISTANT SÉCURISÉ

Un outil convivial de support distant

- **Support distant disponible partout et à tout moment**
- **Utilisation d'un client léger**
- **Fonctionnalité de messagerie instantanée**
- **Fonctionnalité de transfert de fichiers**
- **Intégration étroite dans une infrastructure d'authentification existante**
- **Fonction de diagnostic**
- **Journalisation et reporting**
- **Portail Web client personnalisé**
- **Client technicien autonome et convivial**
- **Intégration avec l'interface administrative VPN SSL**
- **Chiffrement SSL AES 256 bits**
- **Parfaite intégration de l'appliance VPN SSL derrière tout pare-feu**

Le support technique se fait aujourd'hui par téléphone, e-mail, messagerie instantanée et clients distants préinstallés – ce qui génère bien souvent lourdeur, perte de temps et frustration. La satisfaction des utilisateurs étant un critère clé pour les services informatiques et techniques, il est essentiel d'utiliser des outils conviviaux pour améliorer le niveau de service et réduire les temps de résolution ainsi que les coûts.

SonicWALL® Virtual Assist est un outil de support distant sans client qui permet au technicien de prendre le contrôle de l'ordinateur de bureau ou portable d'un utilisateur afin de lui fournir une assistance technique à distance. Avec l'autorisation de l'utilisateur, le technicien peut instantanément accéder à son ordinateur par le biais d'un navigateur Web, puis aisément diagnostiquer et réparer les problèmes à distance sans devoir recourir à un client « lourd » préinstallé.

Caractéristiques et avantages

Le **support distant disponible partout et à tout moment** améliore la satisfaction de la clientèle et la productivité de l'équipe de support.

L'**utilisation d'un client léger** évite de devoir télécharger et préinstaller un client « lourd », ce qui réduit la frustration de la clientèle et le travail de configuration.

La **fonctionnalité de messagerie instantanée** constitue un moyen de communication efficace et moins onéreux que le support téléphonique.

La **fonctionnalité de transfert de fichiers** assure un accès rapide, pratique et sécurisé à des fichiers locaux et distants.

L'**intégration étroite dans une infrastructure d'authentification existante** garantit la confirmation de l'identité des utilisateurs. Il est également possible d'utiliser la base de données locale de l'appliance VPN SSL et l'authentification à deux facteurs sans jeton.

La **fonction de diagnostic** permet au technicien d'obtenir rapidement des informations système sur l'ordinateur du client.

Les options de **journalisation et reporting** permettent aux responsables de surveiller l'activité de support à distance pour les audits internes comme les opérations de facturation externes.

Le **portail Web client personnalisé** enrichit le confort d'utilisation de par son apparence familière aux utilisateurs de Windows® comme de Mac®.

Le **client technicien autonome et convivial** facilite la gestion et la programmation de la file d'attente du support.

L'**intégration avec l'interface administrative VPN SSL** permet à l'administrateur d'activer la licence du module et de configurer ce dernier en toute simplicité.*

Le **chiffrement SSL AES 256 bits** de l'appliance VPN SSL fournit un environnement sécurisé pour les données et contribue à garantir la conformité aux réglementations sur la protection des données.

La **parfaite intégration de l'appliance VPN SSL derrière tout pare-feu** permet aux entreprises de conserver leur infrastructure réseau existante.

* Licence supplémentaire requise. Disponible uniquement en tant que module logiciel complémentaire pour les appliances SSL-VPN 4000 et SRA 4200.

Spécifications

Scénarios de déploiement SonicWALL Virtual Assist

Des **consultants informatiques externes fiables** peuvent fournir un support à distance pour toute application installée sur les ordinateurs de bureau et portables de leurs clients :

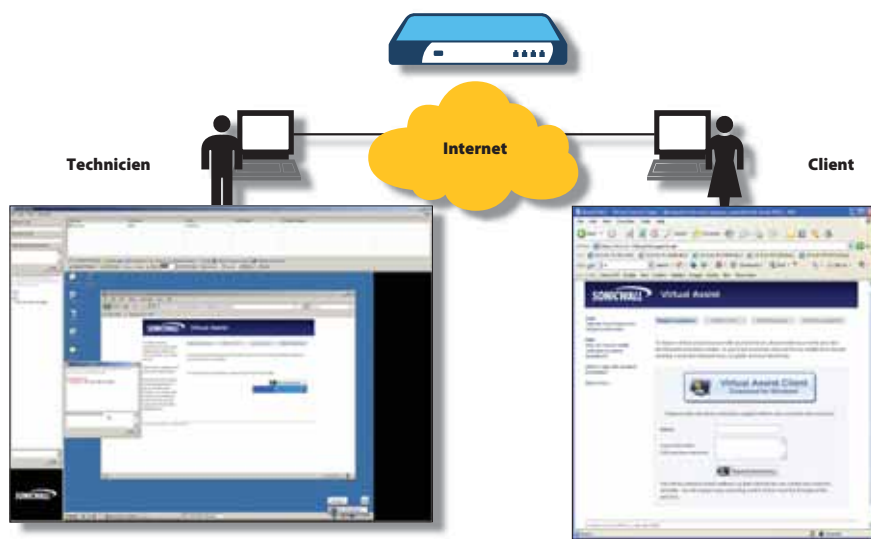
- Réduit le nombre de déplacements sur site et les frais associés
- Améliore les délais de résolution et le niveau de productivité de l'équipe de support

Les **supports informatiques internes** des moyennes et grandes entreprises peuvent dispenser leur aide sur site ainsi qu'aux employés distants :

- Améliore les délais de résolution et la productivité de l'équipe informatique lors de son intervention sur site
- Réduit les frais d'expédition des équipements échangés ainsi que les coûts téléphoniques liés au support des employés distants

Les **techniciens de centres d'appel** peuvent fournir une assistance à leurs clients dans le monde entier :

- Réduit la durée des appels et améliore le taux de résolution au premier appel, soit un retour sur investissement plus élevé
- Améliore la satisfaction de la clientèle en satisfaisant ou dépassant les objectifs SLA (contrat de niveau de service)



SonicWALL Virtual Assist

SonicWALL Virtual Assist
1 technicien
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist
5 techniciens
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist
10 techniciens
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist
25 techniciens
01-SSC-5972

* Le support SonicWALL Virtual Assist est assuré par le contrat de support acheté avec l'appliance VPN SSL.

1. Le technicien se connecte au portail Web de support ou au client léger autonome pour surveiller la file d'attente ou inviter un client spécifique par e-mail.
2. Le client se connecte au portail et demande de l'aide ou accepte l'invitation par e-mail.
3. Un client léger est mis à disposition du client de manière transparente, via son navigateur.
4. Le technicien voit le client dans la file d'attente et demande accès à son ordinateur.
5. Le client autorise l'accès et la session de support distant démarre. Le technicien contrôle alors de manière active l'ordinateur distant. Le client peut voir sur son écran ce que fait le technicien.
6. Le technicien ou le client peuvent mettre fin à la session à tout moment.

Spécifications

Ordinateur du client

SE : Windows 2000, XP, Vista (32 bits, 64 bits), MacOS 10.4+ (PowerPC et Intel)
Navigateur : Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Ordinateur du technicien

SE : Windows 2000, XP, Vista (32 bits, 64 bits)
Navigateur : Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Nombre maximal de techniciens autorisés

SSL-VPN 2000 : 5

SSL-VPN 4000 : 25

Pour plus d'informations sur les solutions VPN SSL SonicWALL, consultez notre site Internet à l'adresse suivante : <http://www.sonicwall.com>.

Support France

Appel gratuit : 0800.970.019

Tél. : +31 (0) 411.617.812

E-mail : sales_support-europe@sonicwall.com

Bureau France

Tél. : +33.0.1.49.33.73.09

Inside sales : +32 (0)15.293.001

E-mail : france@sonicwall.com

