

HOJA DE PRODUCTO

# Control Remoto



El control remoto de Proactivanet le permitirá **conectarse de manera sencilla, rápida, y segura** a cualquier equipo de su parque informático **tanto a través de internet como de la intranet corporativa.**

Windows, Linux, Mac OS X, Android... todos pueden ser atendidos de manera remota sin necesidad de desplazamientos, disminuyendo los costes operativos de soporte, a la par que se mejoran los tiempos de resolución de las incidencias.

Para iniciar una sesión de control remoto atendido el operador tan sólo debe indicarle al usuario un código de sesión, que deberá ser introducido en un portal de

usuarios o cualquier otra web corporativa, y la sesión remota se iniciará inmediatamente. ¡¡¡Tan sencillo como eso!!!

Para los equipos en los que el usuario no está disponible, Proactivanet también permite iniciar sesiones de control remoto desatendidas.

Y todo ello sin poner en riesgo la seguridad de la información ya que todas las comunicaciones se realizan siempre encriptadas, utilizando los estándares más seguros del mercado y permitiendo distintos niveles de acceso en función de las necesidades de la organización, transparente a firewalls y antivirus.



GENERE  
UN CÓDIGO



ENVÍESEO  
A UN CLIENTE



¡YA PUEDE OFRECER  
ASISTENCIA!

“Tan sencillo como una llamada de teléfono,  
tan eficaz como una visita presencial”

## Soluciones adaptadas a las necesidades de su organización



### ¿NECESIDADES? ¿DIFICULTADES?

¿Se necesita dar soporte a equipos que están fuera de la red, o incluso a usuarios en movilidad que se encuentran de viaje?

¿Se necesita además ofrecer soporte remoto cuando el técnico tampoco está en la oficina y/o te encuentras de viaje?

En ocasiones, ¿es necesario dar soporte remoto a equipos que ni tan siquiera son corporativos, de colaboradores o proveedores externos?

¿Es necesario dar soporte remoto a equipos que están fuera de la red, desatendidos, sin nadie conectado a ellos? (puntos de información, kioskos, equipos para presentación en TVs / proyectores, ...)

¿Los usuarios finales recelan de las herramientas de control remoto?

¿Es necesario que el técnico eleve sus privilegios para dar solución a las necesidades del usuario, cambiar de sesión, o incluso reiniciar el equipo y volver a conectarse a él?

¿Le gustaría que sea el usuario quien pueda ver el equipo remoto del técnico, para enseñarle cómo realizar determinadas tareas? ¿Podría compartirse esta intervención con el resto de la organización, para evitar nuevas incidencias/peticiones similares?

¿La herramienta de control remoto tiene problemas de rendimiento cuando se conecta a sedes remotas que no tienen mucho ancho de banda?

¿Al negocio le genera preocupación saber qué hacen los técnicos con la herramienta de control remoto? ¿Se teme que se conecten a equipos de usuarios VIP o con información sensible?



### ¡SOLUCIONES!

Proactivanet Control Remoto puede conectarse indistintamente a través de la red local o a través de internet, permitiendo establecer **conexiones remotas** en cualquier equipo que disponga de conexión a internet.

Con Proactivanet Control Remoto no solo el usuario final puede estar fuera de la red local, también **el propio técnico que brinda el soporte remoto puede estar fuera de la red corporativa**, (¡o incluso ambos!) Y todo ello con idéntica funcionalidad.

Proactivanet no requiere que los equipos estén previamente dados de alta en la plataforma de Gestión de Activos, con lo que **se puede tomar control remoto de cualquier equipo, en cualquier momento**, sin más que compartir con el usuario un código de sesión que debe ser introducido en el portal de usuarios, o en otros portales corporativos.

Proactivanet Control Remoto permite **conectarse también a equipos desatendidos**. Todas las funcionalidades disponibles para las sesiones atendidas por el usuario estarán también disponibles para este método de conexión desatendido.

Los inicios de sesión de control remoto pueden ser totalmente transparentes si así se desea, pero también pueden solicitar autorización previa del usuario, manteniéndoles tranquilos, ya que dependerá de ellos que se establezca o no la sesión de control remoto. Además, es posible integrar el módulo de Control Remoto con otros portales corporativos, lo que **ayuda a ganar la confianza del usuario final**.

Proactivanet Control Remoto permite que los **técnicos de soporte eleven sus privilegios durante la conexión remota**, cambien de usuario o reinicien el equipo sin perder la conexión con el equipo logrando acceso total al mismo como si estuvieran en sitio.

Proactivanet Control Remoto no solo permite ver la pantalla del usuario, sino que también es posible invertir la conexión, y **que sea el técnico el que muestre su escritorio (sin que el usuario tome realmente el control)**, y así utilizar la sesión remota como elemento didáctico, con soporte además para dibujar sobre la pantalla, remarcar acciones, señalar objetos... Si además se graba la sesión, podría utilizarse ese vídeo como parte de la base de datos de conocimiento.

Proactivanet Control Remoto **permite ajustar el ancho de banda requerido** en las sesiones de control remoto a las capacidades de la red de su organización, proporcionando una asistencia remota rápida y sin comprometer la conectividad general desde/hacia los usuarios.

Proactivanet Control Remoto **genera registros de auditoría** sobre todas las sesiones de control remoto, grabando las sesiones e indicando el usuario atendido, el técnico que brindó asistencia remota, la fecha y hora de la sesión, las direcciones IP de ambos, entre otros datos... garantizando la trazabilidad y evidencia de estas sesiones.

## ¿Qué beneficios proporciona la implantación de Proactivanet Control Remoto?



Reducción de costes



- **Eliminando los costes y tiempos** dedicados a desplazamientos, incluso cuando el técnico y/o usuario se encuentra fuera de la red corporativa.



Mejora en la productividad de los técnicos de soporte



- Ayudando a los técnicos a resolver las incidencias más rápidamente, **sin desplazarse y sin requerir la intervención del usuario**, por lo que pueden planificarse mejor.
- Integrando el Control Remoto con la plataforma de Inventario (para los técnicos de soporte) y con la plataforma de Service Desk (para los usuarios finales y los técnicos de la mesa de ayuda).



Mejora en la productividad de los usuarios finales



- **Reduciendo los tiempos** de resolución e incidencias, que ahora pueden ser gestionadas de manera mucho más ágil, con menos interrupciones para ellos.



Disminución de riesgos para la seguridad de la información



- Guardando un **log completo** y centralizado de todas las conexiones realizadas por los técnicos de soporte.
- Permitiendo **grabar automáticamente las sesiones** remotas para conocer el detalle de las acciones realizadas.
- Permitiendo establecer conexiones remotas a través de puertos de comunicaciones estándar utilizando **protocolos siempre seguros**.



Disminución de riesgos para la continuidad de los servicios



- Simplificando las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo, controlando los equipos **desde cualquier lugar y en cualquier momento**.



Simplifica la transformación digital de los negocios



- Ofreciendo un servicio de soporte accesible, ágil y sencillo para los nuevos procesos de negocio, cuyos usuarios quizá requieran mayor apoyo después de su transformación digital.



Mayor calidad en la prestación de servicios TI al negocio

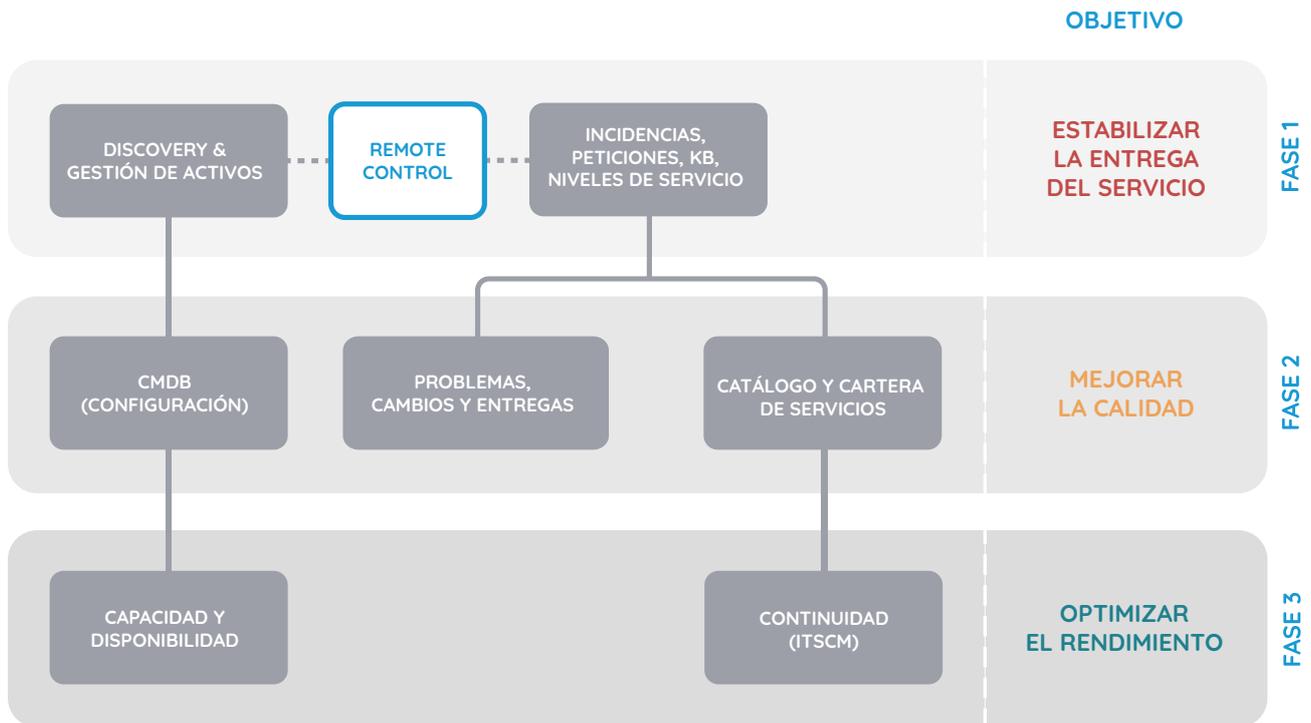


- Ofreciendo una **nueva vía de comunicación y soporte remoto**, mejorando los tiempos de respuesta y resolución de sus incidencias.

## Funcionalidades clave de este módulo

- Establecimiento de **conexiones remotas sin importar el sistema operativo** (equipos clientes, equipos servidores, equipos móviles), ni la ubicación de los equipos (desde y hacia internet o la red local).
- **Modo atendido** (sin ninguna instalación ni configuración local) **o desatendido** (requiere de la instalación de un pequeño servicio).
- **Nivel de aviso/autorización previa a la conexión remota configurable** (conexiones remotas totalmente transparentes, o con aviso/autorización explícita del usuario final).
- **Conexiones remotas seguras** sin necesidad de apertura de puertos especiales.
- Capacidad para establecer **múltiples conexiones remotas simultáneas** para un mismo operador de soporte (conexión a varios equipos al mismo tiempo, consumiendo una única licencia).
- **Optimización automática del uso de ancho de banda** disponible en cada momento.
- Posibilidad de **elevar privilegios en el equipo remoto**, cerrar sesión, cambiar de sesión y reiniciar el equipo sin perder la conexión remota.
- Capacidad de **“invertir” la conexión para mostrar la pantalla del técnico**.
- **Bloqueo de teclado, ratón y pantalla negra para evitar interferencias** y ocultar acciones realizadas.
- **Herramientas de tipo pizarra** para pintar y escribir en la pantalla del equipo remoto, o sobre la pantalla propia para mostrársela al usuario.
- **Opción de grabar las sesiones** de control remoto.
- **Gestión de múltiples pantallas** y control de su resolución y tamaño.
- **Chat con capacidad de establecer comunicación** mediante audio/video entre el técnico y el usuario.
- Ejecuciones de líneas de comandos, transferencia de archivos “drag & drop”, gestión de portapapeles y **reinicio de dispositivos**.
- **Histórico centralizado de las conexiones remotas** establecidas (quién, cuándo, desde dónde, tráfico generado, tiempo de conexión...).
- **Integración con otras herramientas** comerciales de terceros (VNC, pcAnywhere, Dameware, Microsoft Remote Desktop, Microsoft Remote Assistance...).
- **Integración con los métodos de autenticación y autorización configurados en Proactivanet**, sin necesidad de utilizar nuevas cuentas de usuario/contraseñas.
- **Integración nativa con el Portal de Usuarios** de Proactivanet Service Desk, incluyendo chat online entre el usuario y operador, sin necesidad de ninguna instalación local para el usuario final.
- **Integración nativa con Proactivanet Service Desk** (módulos opcionales) con acceso al control remoto directamente desde las incidencias, peticiones, problemas, cambios... gestionados en la plataforma.
- **Integración nativa con Proactivanet Discovery & Gestión de Activos** (módulo opcional), con acceso al control remoto directamente desde el formulario/listado de los activos.

## Mapa de Soluciones & Ficha Técnica



Relación del módulo dentro del Mapa de Soluciones

FICHA TÉCNICA	
<b>NOMBRE DEL MÓDULO</b>	Proactivanet Control Remoto.
<b>DEPENDENCIAS CON OTROS MÓDULOS</b>	Es necesario disponer de Proactivanet Discovery & Gestión de Activos.
<b>MODALIDADES DE CONTRATACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Licencia Perpetua OnPremise.</b></li> <li>• <b>Alquiler Anual OnPremise</b> (incluye soporte y suscripción de versiones).</li> <li>• <b>Servicio SaaS</b> (incluye soporte y suscripción de versiones e infraestructura en la nube).</li> </ul>
<b>FORMA DE LICENCIAMIENTO</b>	<b>Licencia sesiones concurrentes:</b> Licencia que puede ser asociada a múltiples técnicos de tal manera que pueda hacer uso de la misma de forma simultánea. Al contrario de las licencias nominales, un técnico con licencia concurrente siempre tiene garantizado el acceso al sistema (siempre que haya al menos una sesión concurrente libre en ese momento).
<b>OTRAS CONSIDERACIONES</b>	Si ya existe otra herramienta corporativa previa de Control Remoto, Proactivanet puede convivir e integrarse con de ella.