

NetSupport 24-7

Toda organización, ya sea grande o pequeña, depende de su infraestructura informática para seguir siendo eficaz y competitiva.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas, a veces resulta difícil justificar la provisión de recursos permanentes de soporte informático. La necesidad de reducir el tiempo de inactividad de sistemas críticos, y garantizar que la infraestructura informática esencial esté disponible cuando más falta hace sigue siendo de importancia primordial, y por eso muchas organizaciones recurren a la colaboración de consultores informáticos. Aunque reconocemos la necesidad de esos colaboradores de ofrecer soporte remoto a sus clientes, entendemos que con frecuencia muchos consultores son reacios a adoptar una aplicación de Client permanente en sus PC por si hace falta prestar soporte remoto.

Cuando un cliente necesita ayuda o instrucción, simplemente debe hacer clic en el enlace suministrado en la página web del proveedor y de inmediato puede iniciar un chat en directo con un operador del helpdesk. Dentro de esta sesión el operador puede enviar también mensajes "predefinidos", así como ejecutar páginas de asistencia en el equipo del usuario.

Si el operador no puede resolver los problemas de los usuarios, puede ejecutar un cliente dinámico en su PC o MAC. El cliente dinámico es muy pequeño y "no" realiza ningún cambio en la configuración del sistema de los usuarios. Y, lo que es más importante, sólo se ejecuta mientras dura la solicitud de asistencia.

Una vez activo, el operador podrá utilizar un potente conjunto de herramientas para facilitar la resolución de problemas. Estas herramientas incluyen control remoto de pantalla, transferencia de archivos, transferencia de portapapeles, inventario de hardware y software bajo demanda, así como la posibilidad de monitorizar y, si es necesario, interactuar con los procesos y servicios activos en el sistema remoto. Cuando se ha resuelto el problema, el operador podrá desconectarse, el equipo del usuario no tendrá ningún software 'legacy' y se registrará un resumen completo del historial de chat que se podrá consultar posteriormente.

NETSUPPORT 24-7 FUNCIONES:

Control remoto total de PC

Inventario en tiempo real del hardware

Inventario en tiempo real del software

Transferencia de archivos

Modo de presentación

Chat y mensajes

Completo apoyo de audio

Transmisión de páginas

Encuesta de salida

Soporte para Windows y MAC

Edición remota de registro

Derechos configurables del operador

Portapapeles remoto

Varios idiomas

"El operador de soporte medio recibe 107 llamadas por semana, y la llamada media de primer nivel dura 5,5 minutos. El 61% de estas llamadas se transfieren a una cadena de notificación progresiva y duran más de 10 minutos." - Helpdesk Institute



Demanda

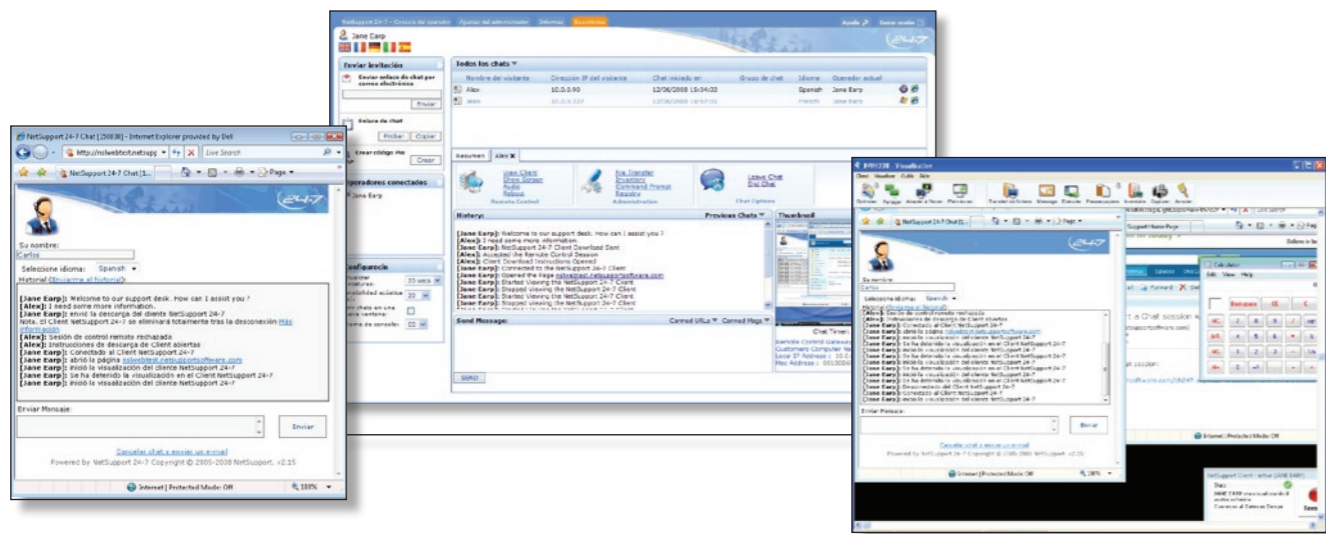
La mayor parte de las solicitudes de soporte técnico están relacionadas con problemas de aplicaciones y software. NetSupport 24-7 está disponible "a la carta", devolviendo el PC del usuario a su estado original tras la conclusión de un evento de soporte.

Diagnóstico

NetSupport 24-7 no sólo permite a los operadores responder a las solicitudes de soporte de forma instantánea, sino también realizar inventarios de hardware y software en tiempo real. Sabiendo lo que tiene instalado un usuario en su PC, se reduce el tiempo invertido en la notificación progresiva, y se garantiza que los operarios puedan atender más solicitudes en menos tiempo.

Prestaciones

NetSupport 24-7 proporciona metrología en tiempo real para analizar la experiencia del usuario final mediante encuestas de salida. Esta función puede ayudar a identificar la eficacia de la oferta de soporte, mejorar la satisfacción del cliente, retener la lealtad del cliente y crear clientela.



¿CÓMO FUNCIONA?

Cuando un cliente requiere asistencia técnica cuando es necesario instalar una herramienta para controlar un cliente (reflejo de software el PC de destino). Normalmente, esta función está instalada previamente en los paquetes de software de control remoto.

Cómo funciona el proceso NetSupport 24-7



NetSupport 24-7 proporciona una solución de asistencia bajo demanda dinámica, segura y potente diseñada específicamente para este tipo de entorno.

1er PASO: CHAT INSTANTÁNEO EN DIRECTO

Cuando uno de sus usuarios o clientes experimente un problema técnico, sólo tienen que hacer clic en un enlace o botón de chat, que le conecta inmediatamente con un representante del equipo de soporte e inicia una sesión de chat en directo.



2er PASO: SOPORTE Y RESPUESTA MULTILINGÜE

Proporcione soporte presentado en varias interfaces localizadas, adaptadas a los conocimientos de idiomas de su equipo de soporte. Actualmente, NetSupport 24-7 dispone de 30 idiomas distintos "orientados al cliente". Desde estas interfaces, el operador del equipo de soporte puede enviar páginas web y respuestas predefinidas al equipo del usuario, para ayudar a diagnosticar y resolver cualquier problema de manera más eficaz.



3er PASO: EL CLIENT DINÁMICO

Si el operador no consigue resolver el problema, se puede enviar el Client dinámico de NetSupport 24-7 al equipo del usuario. Ahora cuenta con control remoto total de pantalla, junto con una completa gama de herramientas de diagnóstico, incluidos inventarios de hardware y software en tiempo real y transferencia de archivos de datos.



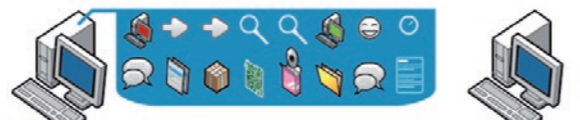
4er PASO: PROBLEMA RESUELTO

Una vez se ha resuelto el problema, el Client dinámico se desinstala automáticamente del equipo del usuario, y el operador puede desconectarse. Después, se puede enviar al usuario una encuesta de salida para determinar su grado de satisfacción con la solución, y para recoger indicadores de marketing.



5er PASO: RESÚMENES DE LLAMADAS

Se genera un resumen de la llamada, que se envía a ambas partes y en el que se detalla el evento de soporte, y se guarda una copia que se podrá consultar posteriormente.



CHAT Y MENSAJES

Mantenga una conversación instantánea por chat en tiempo real con un usuario final; basta con que el usuario haga clic en el botón "haga clic para obtener asistencia" de su sitio web. Tiene varios modelos disponibles para elegir (o puede utilizar el suyo propio) y NetSupport 24-7 crea el código, listo para que pueda actualizar las páginas de su sitio web.

HISTORIAL DE CHAT

NetSupport 24-7 lleva un registro de todas las sesiones de chat. El historial de dichas sesiones estará a disposición del operador si el mismo usuario vuelve a solicitar asistencia; además, el usuario puede solicitar una transcripción de la conversación y la solución dada, que serán enviadas automáticamente a su dirección de correo electrónico.

GRUPOS DE CHAT

Los clientes pueden identificar la naturaleza de su petición de chat, seleccionando de una lista predefinida un tipo de pregunta o un departamento al que dirigirla, como "ventas, soporte o administración". La petición de chat será dirigida a los operadores que sean miembros del grupo correspondiente. Puede especificar cuantos grupos necesite, según los requisitos particulares de su empresa.

ENCUESTA DE SALIDA

Una vez terminada la sesión de chat y asistencia, se le pedirá automáticamente al cliente que puntúe su experiencia durante la llamada y dé su opinión. Esta sencilla función proporciona información adicional a su equipo de soporte, y le permite maximizar las experiencias positivas de los clientes. Esta función, al igual que la mayoría, puede desactivarse si no se necesita.

ESTADO DE CHAT

Once your chat button is published on your website its status will change depending on operator availability. Out of working hours, the chat button will turn grey to indicate no operators are currently available and, if clicked, the user will be advised accordingly and presented with a "leave details" form.

TRANSMISIÓN DE PÁGINAS

El operador puede abrir páginas web y enlaces directamente en el equipo del usuario. Las páginas que se utilizan con frecuencia pueden guardarse y ponerse a disposición de todos los operadores para poder utilizarlas más adelante con un sólo clic.

RESPUESTAS PREDEFINIDAS

Se pueden crear respuestas y guiones predefinidos para facilitar la respuesta del operador y proporcionar soluciones rápidas con un sólo clic.

CONTROL REMOTO TOTAL DE ALTA VELOCIDAD PARA PC

Observe o controle la pantalla, el teclado y el ratón del equipo de un usuario remoto en cuestión de segundos. Ajuste dinámicamente la intensidad del color de la sesión

para mejorar el rendimiento cuando sea necesario.

PORTAPEPELES REMOTO

Copie y pegue datos entre el PC del operador y el del usuario final.

ANNOTATE THE SCREEN

Durante una sesión de control remoto del PC de un cliente, puede que desee hacerle notar ciertos elementos o ajustes. NetSupport 24-7 proporciona varias herramientas de anotación que le permiten dibujar en la pantalla del cliente, resaltar texto y muchas cosas más.

INVENTARIO EN TIEMPO REAL DEL HARDWARE Y EL SOFTWARE

Vea en tiempo real todo el hardware y el software instalado en el equipo del cliente con tan sólo pulsar un botón, sin tener que salir del programa de control de NetSupport 24-7 para obtener esta información. Además, NetSupport 24-7 recoge más de 50 datos distintos, específicamente sobre el hardware o el entorno del PC del usuario final, donde puede obtener detalles de aplicaciones en memoria, revisiones instaladas, procesos en marcha y servicios instalados.

INSTRUCCIÓN DE COMANDO REMOTO

Conéctese al PC de un cliente y abra una instrucción de comando remoto en el PC del operador. Esto le permite ver la estructura de directorios y realizar funciones de bajo nivel sin tener que controlar remotamente el PC del usuario final.

DERECHOS CONFIGURABLES DEL OPERADOR

Con NetSupport 24-7 puede controlar qué funciones estarán disponibles para su uso en la cuenta de cada operador.

EDICIÓN REMOTA DE REGISTRO

Ahora puede conectarse a un PC remoto, y revisar y editar sus ajustes de registro sin necesidad de controlarlo remotamente ni navegar por su pantalla.

TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS

La solución más rápida y con más funciones. Transfiera y manipule archivos entre distintos equipos, con el método intuitivo de "arrastrar y soltar". Sincronice los directorios de dos equipos distintos, o edite archivos y atributos directamente. NetSupport 24-7 utiliza transferencia inteligente de archivos Delta para reducir el tiempo de transferencia de datos a la hora de sobrescribir archivos que ya existen. Ahora, NetSupport 24-7 verifica bloques de datos y sólo transfiere los datos modificados de cada archivo transferido. Las ventajas de rendimiento resultan especialmente notables con un enlace lento.

VISUALIZACIÓN (Y CONTROL) EN TIEMPO REAL DE APLICACIONES, PROCESOS Y SERVICIOS

Además de dar información en tiempo real, NetSupport 24-7 le proporciona herramientas (siempre que lo permita la seguridad) que le permiten iniciar y cancelar servicios, cerrar aplicaciones y mucho más.

SOPORTE PARA WINDOWS Y MAC

Soporte total para la conexión a sistemas operativos Windows 2000, 2003, XP, Vista y MAC OS.

MOSTRAR SU PANTALLA O UNA APLICACIÓN SELECCIONADA

Muestre al usuario la totalidad de su escritorio, una pantalla seleccionada o incluso una aplicación determinada. Es la herramienta perfecta para demostraciones o presentaciones preventa, como complemento a las funciones del control remoto convencional.

SOPORTE AUDIO

Durante una sesión remota, NetSupport 24-7 incluye la plena bidireccional de audio apoyo.

REINICIO REMOTO

Durante una sesión activa de control remoto, un operador puede reiniciar remotamente el equipo de un usuario. Tras reiniciarlo, las sesiones de control remoto y chat se reanudarán automáticamente.

SOPORTE MULTILINGÜE

NetSupport 24-7 proporciona al cliente una experiencia verdaderamente multilingüe. En vistas orientadas al cliente, hay soporte disponible en más de 30 idiomas.

PLANES DE PRECIO

NetSupport 24-7 no cobra ningún gasto inicial ni cuota de licencia. Además no hay límite en el número de posibles usuarios finales que pueda soportar.

Ofrecemos dos planes mensuales de suscripción diferentes: Por uso o por operador

PLANES DE USO

Algunas tecnologías basadas en suscripción definen "uso" como el punto de contacto entre un cliente y el operador. Nosotros consideramos que esto es difícil, ya que sabemos por experiencia que algunas solicitudes de ayuda no exigen asistencia técnica y posiblemente se pueden responder en una sola cuestión. Por esa razón nuestro modelo de uso es diferente.

Puede utilizar NetSupport 24-7 como un sistema de chat básico siempre que lo requiera con cualquiera de nuestros planes, sin costes adicionales.

Su límite de uso se define como el número de veces que realiza un control remoto y un diagnóstico de un sistema de usuario (una conexión remota) - únicamente los chats de cliente que necesita actualizar

PLANES DE OPERADOR


Si cree que resulta más fácil a efectos de presupuesto, puede suscribirse a NetSupport 24-7 con una suscripción mensual según el número de operadores simultáneos que pretenda utilizar. Simplemente seleccione el plan correspondiente de la tabla siguiente y podrá utilizar el sistema todo lo que desee sin coste adicional. Tenga en cuenta que puede crear todas las cuentas de operador que desee; la limitación es en el uso simultáneo

NetworkComputing

servicios de soporte remoto alojados, puesto que evita el teléfono totalmente de forma inteligente, y es facilísimo de evaluar, comprar e instalar".

NETWORK COMPUTING

"EL VEREDICTO:
NetSupport 24-7 deja muy alto el listón de los servicios de soporte remoto alojados, puesto que evita el teléfono totalmente de forma inteligente, y es facilísimo de evaluar, comprar e instalar".



"EL VEREDICTO:
Despidase de las tribulaciones del soporte informático por teléfono. No hay muchos servicios de soporte remoto que sean más sencillos o que ofrezcan una mejor relación calidad-precio que este".

PC PRO

NetSupport Manager

NetSupport Manager is the ideal solution for those requiring a pre-installed remote control tool.

Las redes siguen evolucionando, aumentando su capacidad y complejidad. La diversa gama de plataformas, protocolos y activos físicos existentes es un estímulo constante para que las soluciones de software dedicadas a la Gestión de PC y el Control Remoto sigan ofreciendo soporte para una variedad de configuraciones y para asegurarse de que la infraestructura informática crítica esté disponible cuando más se necesite.

En el pasado, el software de control remoto y gestión de PC siempre se concentró en eliminar la necesidad de que el personal de soporte tuviera que visitar físicamente a los usuarios remotos de PC para resolver problemas técnicos, por lo que los usuarios recibieron una respuesta más rápida y se redujo el tiempo de inactividad de las aplicaciones críticas. Sin embargo, ahora las organizaciones requieren soluciones multitarea que ofrezcan economías de escala efectivas que puedan realizar una amplia gama de funciones, las cuales tradicionalmente hubieran requerido el uso de múltiples aplicaciones. Actualmente se hace hincapié no sólo en ofrecer un soporte técnico más eficaz, sino también en simplificar las tareas de gestión y ofrecer la posibilidad de trabajar remotamente con movilidad y seguridad.



NetSupport Manager combina un potente control remoto de PC con una avanzada funcionalidad de gestión de equipos de escritorio, lo cual brinda uno de los niveles de rentabilidad de la inversión más rápidos del mercado en la actualidad, específicamente en la mejora de productividad, satisfacción del cliente y flexibilidad organizativa.

FUNCIONES:

- Control Remoto**
- Transferencia de archivos**
- Distribución de archivos**
- Programación y planificación**
- Inventarios de hardware**
- Inventarios de software**
- Despliegue remoto**
- Iniciar aplicaciones**
- Función mostrar**
- Internet Gateway**



NetSupport DNA

Para las empresas que dependen de sus activos informáticos, en especial del hardware y software, y que desean continuar siendo competitivas y eficaces, conocer exactamente la cantidad de ordenadores de escritorio y, más específicamente, qué aplicaciones se están utilizando, es de una importancia fundamental.

Los activos informáticos constituyen la mayor parte del gasto en Tecnología de Información. Uno de los objetivos de mayor prioridad es garantizar que estos activos informáticos se gestionan y mantienen de una forma adecuada para cualquier empresa en la que el Coste total de propiedad sea un aspecto fundamental en su agenda.

En ocasiones, el coste anual de mantener esta infraestructura informática tiene como resultado unos costes desproporcionados, donde el precio de compra inicial de los activos informáticos resulta ser insignificante. El entendimiento de los acuerdos de leasing y la gestión proactiva de los activos garantiza la conformidad con las licencias de software y permite que la previsión presupuestaria sea más precisa. Conocer cuántos de sus usuarios utilizan una aplicación específica en un momento determinado permite ajustar eficazmente los presupuestos de software y realizar una previsión realista de las futuras inversiones en software.

La información es fundamental. Sin la información, las decisiones sobre actualizaciones y la implementación de nuevas tecnologías no se realizará desde una posición totalmente informada. NetSupport DNA facilita la gestión central de los PCs de su empresa de forma segura, coordinada y eficiente, y combina un potente Inventario de hardware y software con Distribución de software, Medición de aplicaciones y uso de Internet, Centro de asistencia web y funciones galardonadas de Control remoto. Las empresas tienen necesidades diferentes, por lo que NetSupport DNA está disponible en formato modular flexible, lo cual le permite

FUNCIONES:

- Inventarios de hardware**
- Inventarios de software**
- Medición de aplicaciones**
- Medición de internet**
- Gestión de licencias**
- Distribución de software**
- Avisos**
- Generación de informes**

* Componentes opcionales

