



Uma pronta e efetiva solução para as falhas de software numa empresa, evita que estas afetem sua produtividade. Assim, você oferece um suporte técnico eficiente, gerando toda a credibilidade e a confiança a seus clientes.

Benefícios

- *Oferecer as seus clientes suporte remoto de forma eficiente em pouco tempo.*
- *Mobilidade global, oferecendo suporte remoto desde qualquer localização.*
- *Segurança nas sessões de suporte já que possui criptografia da informação.*
- *Agilidade no processo de suporte uma vez que guarda os históricos dos resumos e consolidados das sessões de suporte.*

Características

- *Possibilidade de manter um histórico e criar relatórios das sessões de suporte remotas.*
- *Comparte e transfere as sessões de suporte com clientes e operadores.*
- *Transferência de arquivos do operador ao cliente e vice versa.*
- *Entrega suporte efetivo por meio da Internet, sem impedimentos de Routers, firewalls, NATs e Proxies.*

Atualmente, a necessidade de entregar suporte eficiente e rápido aos clientes internos e externos sem importar sua localização, é cada vez mais urgente para as organizações. No mundo de hoje, qualquer falha na administração corporativa da infra-estrutura tecnológica, pode afetar e reduzir a produtividade, gerar um serviço deficiente ao cliente final, ocasionar perda de dinheiro, credibilidade e confiança, por esta razão é necessário uma pronta e efetiva solução.

Por isso, Aranda Software desenvolveu Aranda Virtual Support (AVS), uma ferramenta de suporte que permite oferecer assistência remota a qualquer cliente em qualquer lugar do mundo em menos de 10 segundos.

Aranda VIRTUAL SUPPORT permite o controle remoto total de qualquer computador, como se o especialista estivera fisicamente a frente do PC. Em consequência, se oferece um conjunto completo de ferramentas para empresas que necessitam dar assistência técnica virtual, incluso a traves de firewalls corporativos, proxies e NATs, em tempos muito curtos e para muitos clientes simultaneamente, sem importar seu tipo de conexão (modem, cabo, DSL, etc.) ou que não se encontrem na rede LAN ou WAN.

Benefícios Estratégicos para sua Organização

- Oferecer suporte remoto a todos seus clientes em qualquer momento e desde qualquer lugar em tempos muito curtos.
- Contar com um conjunto de ferramentas para resolver problemas e incidentes rapidamente: controle remoto, Chat, e transferência de arquivos.
- Solução fácil e rápida de instalar em sua infra-estrutura existente.
- Descarga e instalação de software em clientes remotos somente quando é necessário, assim como desinstalação automática da mesma uma vez finalizada a sessão, de maneira que os técnicos de suporte não necessitam dar assistência nem manutenção a nenhum software existente.
- Suporte remoto seguro, porque a informação se encontra criptografada.

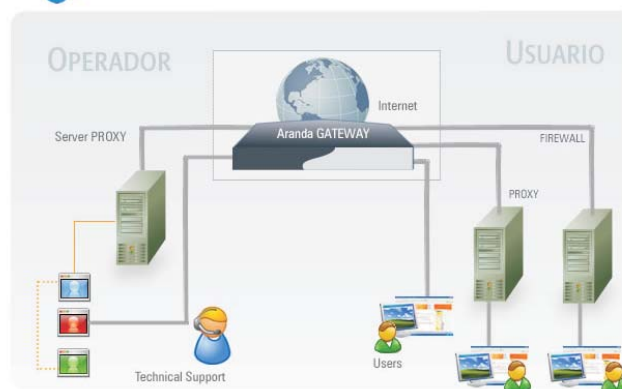


Funcionalidades

Controle Remoto

A solução funciona com um servidor para que os clientes recebam o serviço de suporte, e a comunicação entre o operador e o usuário se estabelece por meio da Internet.

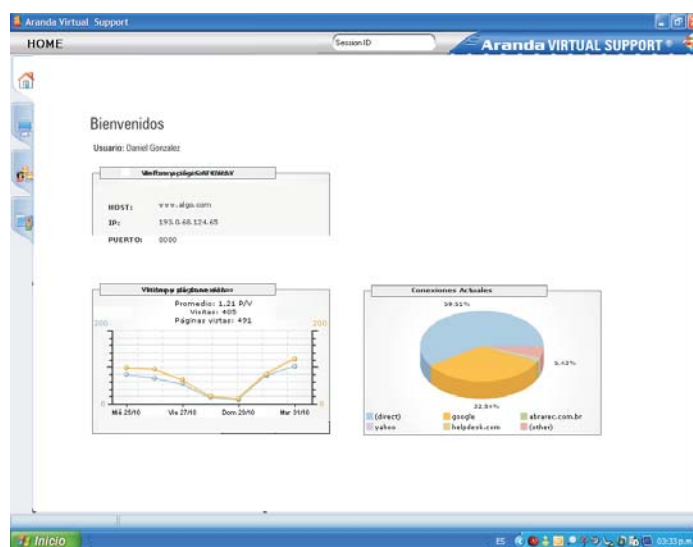
Depois de apresentar a solicitação de suporte, a ferramenta localiza um operador disponível que pode entregar o serviço ao cliente. O operador então inicia uma conversa de Chat e o processo de resolução do problema. Se o primeiro passo não funciona, se procede o controle remoto do equipamento que o solicita.



Resumo das Sessões

Aranda Virtual Support gera consolidados e armazena os históricos das sessões de suporte, para ter um recurso imediato de consulta que permita a pronta resolução das dificuldades que apresentam os clientes. Este resumo apresenta:

1. Top 10 dos usuários com mais minutos de suporte no mês.
2. Top 10 dos usuários com mais sessões de suporte.
3. Top 10 dos usuários com médias mais altas de tempos de sessão.
4. Número de sessões de cada usuário por mês.
5. Média de tempo de sessões do usuário.
6. Estatísticas Gateway, quer dizer, do servidor que permite a mediação no processo de suporte.
7. A quantidade de minutos do operador conectado durante o mês.
8. Número de sessões de controle remoto.
9. Número de licenças disponíveis.
10. Número de máquinas desatendidas que se encontram conectadas no servidor.

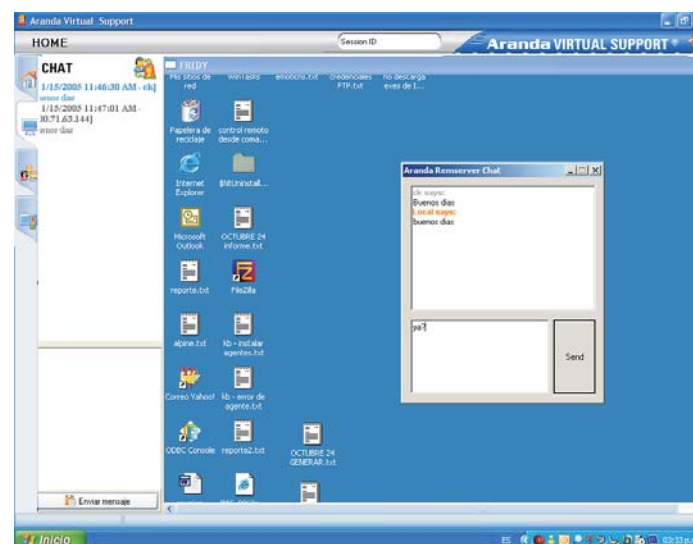


Transferência de Sessões

No caso de que um dos operadores não possa resolver a falha apresentada pelo cliente, ou que outro cliente com o mesmo problema, esta pratica solução permitira enviar a sessão de suporte remoto a outro operador para que se encarregue do processo ou enviar-lo a outro cliente para ajudá-lo com a falha respectivamente.

Compartilhar Sessões

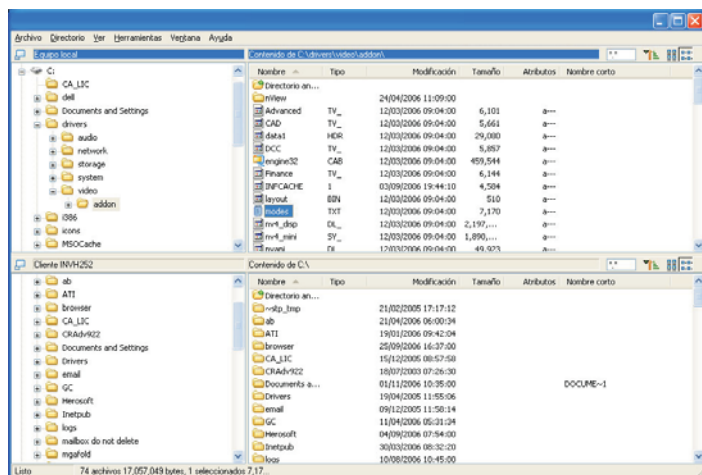
Quando é necessário participar do processo de suporte e controle remoto para mais usuários, o Aranda Virtual Support permite compartilhar as sessões para que o desenvolvimento do controle remoto se de a todos os que tenham o mesmo problema e desta forma, se agilize o processo de atenção e posterior solução às falhas apresentadas pelos clientes.





Transferir Arquivos

Permite enviar e receber arquivos do operador ao cliente e vice versa. É uma vantagem, porque facilita o trabalho do operador para solucionar de forma ágil e efetiva o problema apresentado pelo cliente.



No Servidor

Processador*	Pentium III de 1.1 GHz ou superior
Memória*	512 MB RAM,
Sistema Operacional	Linux (Debian, Redhat) ó Microsoft Windows Server 2000 ou superior
HD	100 MB
Web Server	Apache ó IIS, adicionalmente php
Base de Dados	MySQL
Máquina Virtual	Java JRE 1.5 ou superior

Requerimientos del Sistema

No Cliente

Processador*	486 de 66 Mhz ou superior
Memória*	16 MB RAM
Sistema Operacional	Windows 95 con Winsock 2 ou superior
HD	4MB
Outros	Protocolo TCP/IP

Na Console

Processador*	Pentium III de 1.1 GHz ou superior
Memória*	512 RAM
Sistema Operacional	Microsoft Windows 2000 PRO ou superior
HD	20 MB
Outros	Protocolo TCP/IP

Solicite mais informações sobre este ou outros produtos da Aranda Software no e-mail infobrasil@arandasoft.com, consulte seu distribuidor autorizado ou visite o nosso site na internet www.arandasoft.com