

NetOp On Demand in vogelvlucht

Functies

Helpservice modus

Wanneer de helpdesk moet worden ingeschakeld, kan de eindgebruiker een weblink activeren waardoor een klein NetOp On Demand-programmabestand wordt gedownload en geïnstalleerd. De eindgebruiker vult zijn naam, de naam van de helpdesk en een beschrijving van het probleem in. De aanvraag wordt nu automatisch bij het helpdeskcentrum in de wachtrij gezet totdat de eerste beschikbare helpdeskmedewerker ernaar kan kijken.

Serviceticket modus

In dit geval nemen eindgebruikers meestal per telefoon contact op met de helpdesk. De helpdeskmedewerker stuurt de eindgebruiker door naar een specifieke website of stuurt via e-mail een link naar de eindgebruiker om een klein NetOp On Demand-programma te downloaden. De helpdeskmedewerker genereert vervolgens een unieke, eenmalige servicecode. Daarmee wordt gezorgd dat NetOp On Demand een verbinding tot stand brengt met dezelfde helpdeskmedewerker die de eindgebruiker aan de telefoon heeft gehad.

Beveiliging

Voor een optimale beveiliging tijdens de on-line helpsessie worden alle gegevens die tussen de eindgebruiker en de helpdesk worden uitgewisseld, met maximaal 256 bits AES gecodeerd. De toegang wordt in beide richtingen geregeld en gecontroleerd.

Het bureaublad van de eindgebruiker bekijken

Bij het oplossen van een probleem wordt een real-time kopie van het Windows-bureaublad van de eindgebruiker op het scherm van de helpdeskmedewerker weergegeven.

Toetsenbord en muis gebruiken

De helpdeskmedewerker kan het toetsenbord en de muis van de gebruiker op afstand bedienen als de eindgebruiker hiervoor zijn toestemming geeft. De helpdeskmedewerker kan ook naar locaties op het scherm van de eindgebruiker wijzen met een tweede muisaanwijzer.

Bestanden overdragen

Via een krachtig, interactief bestandsbeheersysteem met gesplitst scherm kan de helpdeskmedewerker bestanden met de eindgebruiker uitwisselen om updates, patches en stuurprogramma's te leveren en bestanden op te halen voor verdere diagnose.

Chatten

Wanneer er tijdens de helpsessie geen telefoonlijn beschikbaar is om met de klant te spreken, omdat de klant een inbelverbinding gebruikt, kunnen de helpdeskmedewerker en de eindgebruiker via de ingebouwde instant messaging-functie van NetOp tijdens de helpsessie informatie uitwisselen.

Beveiliging

Door de gebruiker bevestigde toegang

Uit veiligheidsoogpunt moet de eindgebruiker vóór aanvang van een sessie de helpdeskmedewerker handmatig toegang verlenen tot de externe computer. De eindgebruiker kan de voorgestelde handelingen van de helpdeskmedewerker beoordelen en eventueel de toegang weigeren als hij het er niet mee eens is.

Verificatie

Om toegang tot het helpdeskcentrum door onbevoegden via de NetOp-gateway te voorkomen, zijn ter verificatie een gedeeld wachtwoord, een gebruikersnaam en wachtwoord, of Windows-aanmeldingsreferenties nodig. Verificatiedetails kunnen automatisch worden verstrekt of handmatig door de eindgebruiker worden ingevoerd.

Verbinding handmatig verbreken

De eindgebruiker kan de helpsessie altijd afsluiten door op een speciaal daarvoor aangewezen hotkey te drukken.

Beveiligingsregels

De helpdesk kan verschillende NetOp On Demand-programma's aanbieden die ten aanzien van toegangsrechten aan speciale eisen voldoen. Sommige eindgebruikers stellen er namelijk geen prijs op dat helpdeskmedewerkers bestanden overdragen, terwijl anderen niet willen dat ze toegang krijgen tot hun toetsenbord en muis.

Uitgebreide logboekregistratie

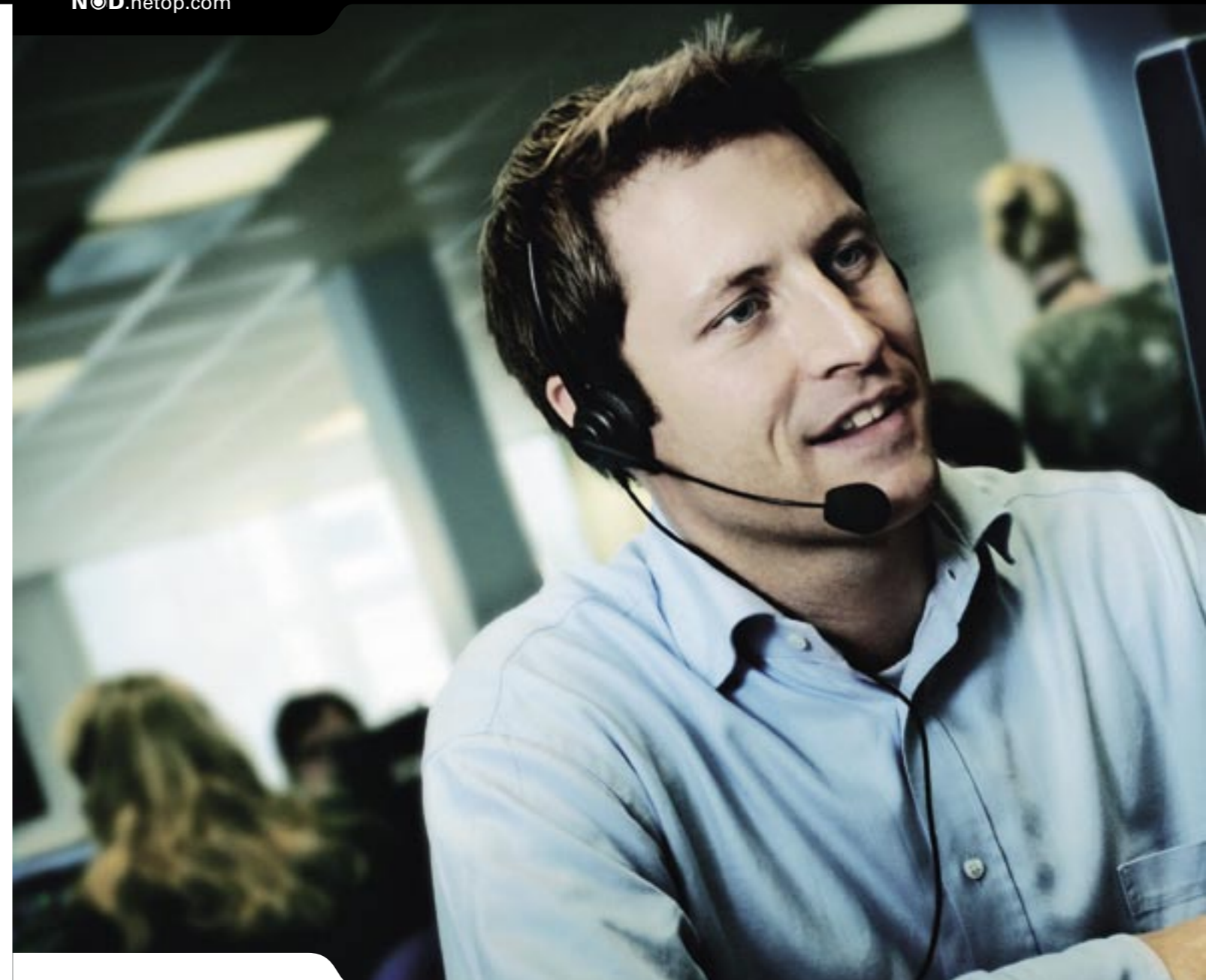
De helpdeskmedewerker kan sessieactiviteit van meer dan 100 verschillende NetOp-gebeurtenissen registreren en bijhouden. Deze gebeurtenissen kunnen in een lokaal bestand, op de NetOp Security Server, in het gebeurtenislogboek van Windows of op een besturingssysteem met SNMP worden opgeslagen.

Krachtige codering

Sessies tussen de eindgebruiker en de helpdeskmedewerker kunnen end-to-end worden gecodeerd met maximaal 256-bits AES-codering, 256-bits SHA HMAC's integriteitscontrole en uitwisseling van 2048-bits Diffie-Hellman-sleutels.

Sessies vastleggen

Alle schermactiviteit op de computer van de eindgebruiker kan op het helpdeskcentrum in een bestand worden opgeslagen en later worden afgespeeld. Dit bestand kan vervolgens worden gebruikt voor training, kwaliteitscontroles of servicedocumentatie.

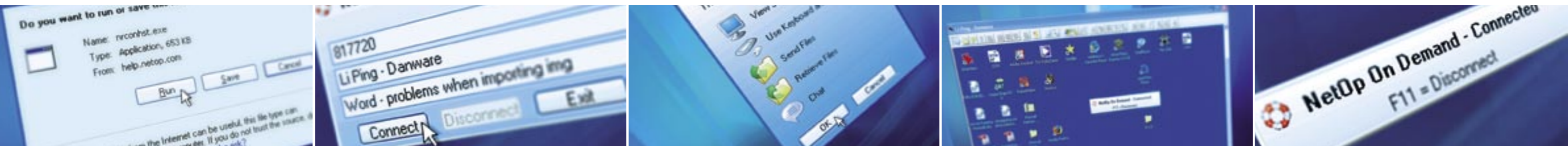


NetOp On Demand – eenvoudige, effectieve en veilige ondersteuning op afstand via Internet voor helpdesks

Technische vereisten	NetOp On Demand-host
Computer	Intel Pentium processor 233 MHz of hoger of 100% compatibel.
Geheugen	Vereisten besturingssysteem plus 16 MB extra.
Platform	Windows Server 2003 Standard, Enterprise en Web Edition; Windows XP Professional, Tablet PC Edition, Home Edition; Windows 2000 Server, Advanced Server; Windows 2000 Professional; Windows ME, 98 (SE)
Communicatie	Netwerkadaptor met TCP/IP, met HTTP toegang tot poort 80; ondersteuning proxyserver voor Microsoft ISA Server 2004, Squid, KEN!, WinProxy 6.0 en CCProxy.



Met NetOp ondersteuning op afstand via internet hoeft uw helpdeskmedewerker niets meer uit te leggen – hij wijst het simpelweg aan op het scherm!



ÉÉN. Een eindgebruiker neemt contact op met uw helpdesk en downloadt een tijdelijk NetOp On Demand-bestand.

TWEE. Het programma pakt zichzelf automatisch uit. Een servicenummer wordt ingevoerd en vervolgens wordt een Internet-verbinding tot stand gebracht tussen eindgebruiker en uw helpdeskmedewerker.

DRIE. De eindgebruiker geeft uw helpdeskmedewerker toegangsrecht tot de computer op afstand.

Probleem verhelpen. Uw helpdeskmedewerker ziet nu het scherm van de eindgebruiker en kan met zijn eigen muis en toetsenbord de externe computer bedienen.

Klaar! Wanneer het probleem is opgelost, sluit de eindgebruiker NetOp gewoon af. Het programma verwijdt zichzelf direct van de hardeschijs. Zo gemakkelijk is het!

In een paar tellen hulp op afstand met onze eenvoudige 5-stappen oplossing.

Laten we eerlijk zijn, soms is het gemakkelijker om iets gewoon zelf te doen. Geen lange uitleg. Geen misverstanden. Bij helpdeskondersteuning betekent dit een snellere oplossing van problemen, een betere service en een grotere klanttevredenheid.

NetOp heeft op basis van haar wereldberoemde technologie op gebied van "remote control" NetOp On Demand ontwikkeld, een programma waarmee tijdelijke helpdesksessies via Internet mogelijk zijn zonder dat er een firewall hoeft te worden geconfigureerd. Door een klein, zichzelf activerend programma te downloaden, krijgen eindgebruikers echte praktische hulp van uw helpdesk staf. Via NetOp kan uw helpdeskmedewerker het scherm van de eindgebruiker zien, de cursor verplaatsen, klikken, typen en zelfs bestanden overdragen. En wanneer het programma weer wordt gesloten, worden automatisch alle sporen ervan op de hardeschijs van de eindgebruiker gewist.

Wanneer u Windows-producten en toepassingen gebruikt, is NetOp On Demand misschien wel de snelste, en voordeligste manier om de kwaliteit van uw dienstverlening te verbeteren. Bovendien is onze oplossing schaalbaar van één gebruiker tot wel duizenden gelijktijdige sessies. Geen ander pakket voor ondersteuning op afstand biedt dezelfde prestaties en flexibiliteit. En dankzij onze geavanceerde beveiliging in twee richtingen zijn de gegevens altijd beschermd en kunnen hackers met NetOp geen toegang krijgen tot uw systeem.

Probeer het vandaag nog. En verbeter uw helpdeskservice vanaf morgen! Meer weten, bezoek nod.netop.com

... wanneer woorden alleen niet genoeg zijn

