

NetOp On Demand en un coup d'œil

Fonctions

Mode du service d'assistance

En cas de besoin d'assistance auprès du service, l'utilisateur final active un hyperlien permettant de télécharger un fichier programme léger NetOp On Demand. L'utilisateur final saisit un numéro de ticket de service, son nom d'utilisateur ainsi que la description du problème. La demande est automatiquement transmise au service d'assistance avant d'être traitée par le prochain technicien disponible.

Mode du ticket de service

Pour obtenir un ticket de service, les utilisateurs finaux contactent généralement le service d'assistance par téléphone. Le technicien du service d'assistance dirige l'utilisateur vers un site Web spécifique ou lui envoie un lien par e-mail à partir duquel il peut télécharger un programme léger NetOp On Demand. Le technicien crée un ticket de service à usage unique. Ainsi, NetOp On Demand se connecte avec le technicien du service d'assistance qui a répondu à l'appel téléphonique de l'utilisateur final.

Sécurité

Afin de garantir une sécurité optimale pendant la session d'aide en ligne, toutes les données échangées entre l'utilisateur final et le service d'assistance sont cryptées avec un cryptage AES allant jusqu'à 256 bits. L'accès est contrôlé et vérifié dans les deux sens.

Affichage du bureau de l'utilisateur final

Lors d'une session d'assistance, une copie en temps réel du bureau Windows de l'utilisateur final s'affiche sur l'écran du technicien du service d'assistance.

Utilisation du clavier et de la souris

Sur autorisation, le technicien peut contrôler à distance le clavier et la souris de l'utilisateur. Alternativement le technicien ne peut que pointer sur des zones spécifiques de l'écran de l'utilisateur final à l'aide d'un deuxième pointeur de souris (mode visualisation uniquement).

Transfert de fichiers

Un puissant gestionnaire de fichiers interactif à écran partagé permet au technicien d'échanger des fichiers avec l'utilisateur final afin de lui fournir mises à jour, correctifs et drivers et de récupérer des fichiers en vue de diagnostics ultérieurs.

Conversation

Si l'utilisateur se sert d'une connexion au réseau commuté l'empêchant de disposer d'une ligne téléphonique au cours de la session d'assistance, il est possible d'utiliser la messagerie instantanée intégrée de NetOp.

Sécurité

Confirmation d'accès

Pour des raisons de sécurité, l'utilisateur final doit, préalablement à toute session, autoriser manuellement le technicien du service d'assistance à accéder à son ordinateur. Il évalue les actions proposées par le technicien et peut en refuser l'accès s'il les juge inappropriées.

Authentification

Pour éviter tout accès non autorisé au service d'assistance via la passerelle NetOp, l'authentification s'effectue obligatoirement au moyen d'un mot de passe partagé, d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe ou d'autorisations Windows. Les informations d'authentification sont automatiquement fournies ou sont saisies manuellement par l'utilisateur final.

Déconnexion d'urgence

L'utilisateur final peut arrêter la session d'assistance à tout moment par simple pression sur une touche d'accès rapide affectée à cette fonction.

Rôles de sécurité

Le service d'assistance peut attribuer aux programmes NetOp On Demand différentes autorisations, permettant de répondre à des besoins particuliers. Certains utilisateurs refusent par exemple que les techniciens du service d'assistance transfèrent des fichiers. D'autres refusent de partager le contrôle de leur clavier et de leur souris.

Journalisation étendue des événements

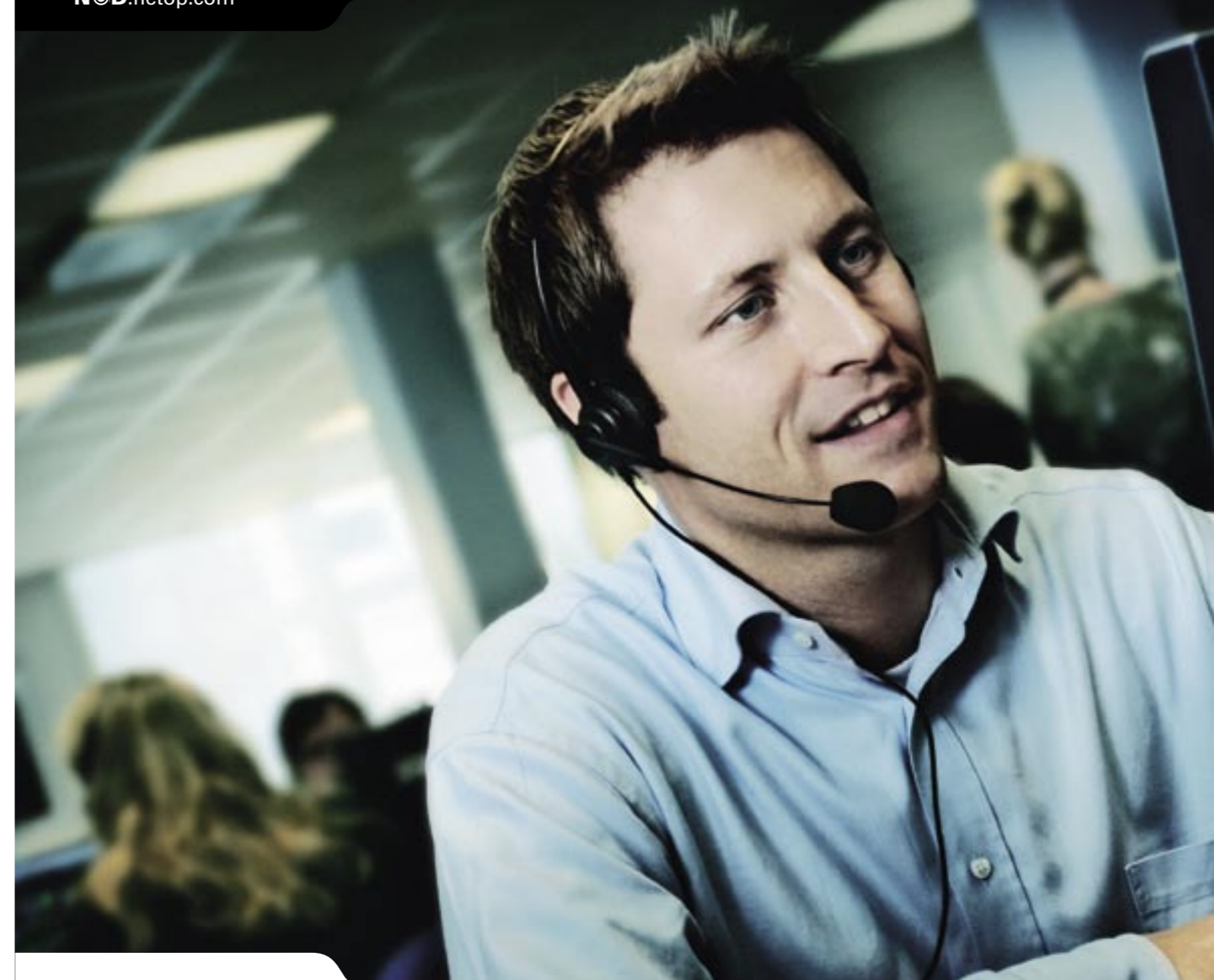
Le technicien du service d'assistance effectue la journalisation de l'activité de session et le suivi de plus d'une centaine d'événements NetOp différents. Ces événements sont consignés dans un fichier local, sur le serveur de sécurité NetOp, dans le journal des événements Windows ou sur un système de gestion adapté au protocole SNMP.

Cryptage puissant

Les sessions ouvertes entre l'utilisateur final et le technicien du service d'assistance sont cryptées de bout en bout avec un cryptage par clé 256 bits AES, un contrôle d'intégrité 256 bits SHS HMAC et un échange de clé 2048 bits Diffie-Hellman.

Enregistrement de sessions

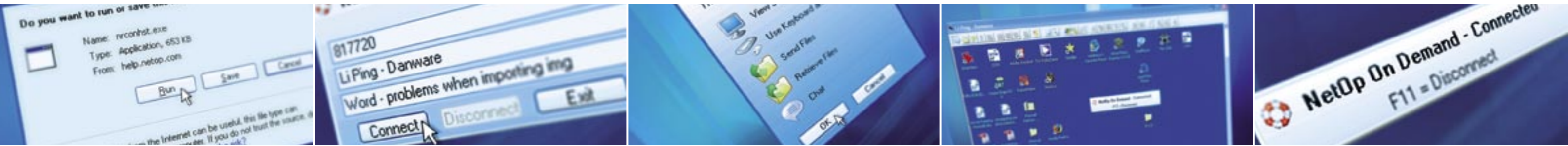
Toutes les activités sur l'ordinateur de l'utilisateur final sont enregistrées dans un fichier au sein du service d'assistance pour permettre une consultation ultérieure. Ces informations peuvent ainsi être utilisées dans le cadre de formations, de contrôles qualité ou du service de documentation.



NetOp On Demand : pour un service d'assistance simple, efficace et sécurisé via Internet.

Configuration minimale requise	Hôte NetOp On Demand
Ordinateur	Processeur Intel Pentium 233 MHz ou supérieur ou 100 % compatible.
Mémoire	Configuration minimale requise pour le système d'exploitation plus 16 Mo supplémentaires.
Plate-forme	Windows 2003 Serveur Éditions Standard, Entreprise et Web ; Windows XP Édition Professionnelle, Tablet PC et Home ; Windows 2000 Serveur, Advanced Serveur; Windows 2000 Édition Professionnelle; Windows ME, 98 (SE)
Communications	Adaptateur de réseau avec TCP/IP permettant le trafic HTTP sur port 80, prise en charge du serveur proxy pour Microsoft ISA Server 2004, Squid, KEN 1, WinProxy 6.0 et CCProxy.

Grâce à l'assistance à distance NetOp via Internet, votre service d'assistance répond en un clic !



UN. Un utilisateur final contacte votre service d'assistance et télécharge un fichier temporaire NetOp On Demand.

DEUX. Le programme se décompresse automatiquement. La saisie d'un ticket de service permet d'établir une connexion Internet entre l'utilisateur final et le technicien de votre service d'assistance.

TROIS. L'utilisateur final autorise le technicien de votre service d'assistance à accéder à distance à son ordinateur.

Résolution du problème.

Le technicien de votre service d'assistance peut désormais visualiser l'écran de l'utilisateur final et utilise la souris et le clavier de son propre ordinateur pour contrôler l'ordinateur distant.

Terminé ! Une fois le problème résolu, il suffit à l'utilisateur de fermer NetOp. Le programme s'efface automatiquement du disque dur. C'est aussi simple que ça !

Une solution d'assistance rapide en 5 étapes simples

Soyons honnêtes : il est parfois plus simple de faire les choses par soi-même. On évite ainsi les explications interminables et les malentendus. Pour un service d'assistance, cela se traduit par une réponse plus rapide aux questions, un meilleur service et une satisfaction client améliorée.

NetOp a exploité sa technologie de commande à distance mondialement réputée pour créer NetOp On Demand et ouvrir des sessions temporaires d'assistance via Internet, sans configuration de pare-feu. En téléchargeant un programme léger auto extractible, les utilisateurs finaux reçoivent de votre service d'assistance une assistance rapide et pratique. À l'aide de NetOp, le technicien de votre service d'assistance peut visualiser l'écran de l'utilisateur final, déplacer le curseur, cliquer et saisir des informations. Il peut même transférer des fichiers. À la fin de la session, le programme est automatiquement supprimé du disque dur de l'utilisateur final.

Si vous utilisez des produits et applications Windows, NetOp On Demand représente le moyen le plus rapide et le plus rentable pour améliorer votre qualité de service. En outre, le champ d'application de notre solution s'étend d'une session unique à des milliers de sessions simultanées : une performance et une flexibilité uniques en matière de logiciel d'assistance à distance ! De plus, notre système de chiffrement réversible sophistiqué permet de toujours protéger les données et empêche les pirates d'utiliser NetOp pour accéder à votre propre système.

Essayez le dès aujourd'hui ... Et améliorez dès demain vos services d'assistance ! Consultez le site nod.netop.com

... bien plus que des mots

