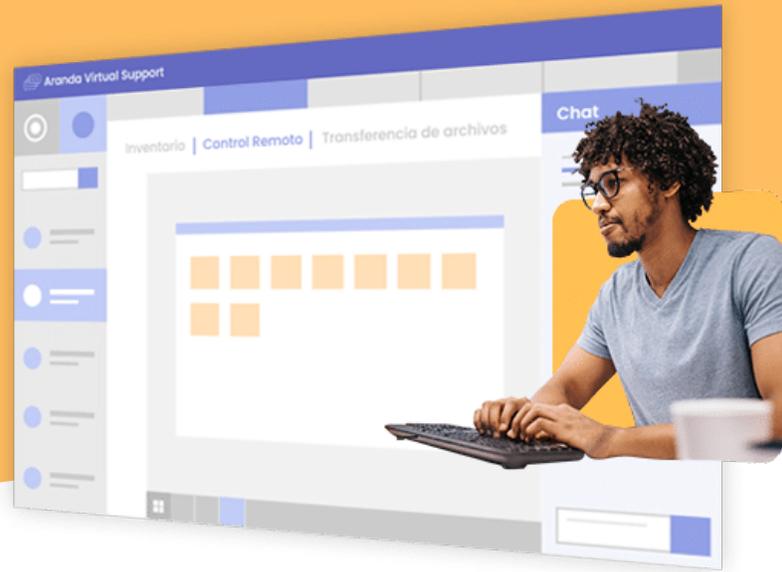


Aranda Virtual Support



Potencie la asistencia técnica con soporte remoto

Brinde un servicio ágil y eficiente con nuestra solución de soporte remoto. Conéctese en tiempo real a dispositivos de sus clientes desde cualquier lugar, facilitando la resolución de incidencias, reduciendo tiempos de inactividad y mejorando la experiencia del usuario.

Desafíos

La creciente adopción del **teletrabajo** y la dispersión geográfica de los equipos han planteado nuevos desafíos para las organizaciones en la **gestión y soporte** de sus infraestructuras tecnológicas. La necesidad de brindar **asistencia técnica eficiente** a empleados y clientes, sin importar su ubicación, se ha convertido en una prioridad para mantener la **continuidad operativa y la satisfacción del usuario**.

La falta de herramientas adecuadas para el **soporte remoto** puede resultar en **tiempos de respuesta prolongados**, aumento de costos operativos y una disminución en la **productividad**. Además, la **diversidad de dispositivos** y sistemas operativos utilizados por los usuarios añade **complejidad** a la gestión, dificultando la resolución efectiva de incidencias.

Para superar estos desafíos, las empresas buscan **soluciones integrales** que permitan el **control y soporte** remoto en tiempo real, garantizando la **seguridad** y eficiencia en la atención técnica. Implementar herramientas que faciliten la **conexión inmediata** a dispositivos, independientemente de su ubicación, es esencial para **optimizar recursos, reducir tiempos de inactividad y mejorar la experiencia del usuario final**.

Solución

Aranda Virtual Support (AVS) transforma la forma en que las empresas brindan soporte técnico, permitiendo una asistencia remota eficiente y segura en tiempo real desde cualquier lugar. Su arquitectura cliente-servidor facilita el

control remoto de estaciones de trabajo, sin importar la red del cliente, garantizando una experiencia de usuario óptima.

Además, AVS ofrece funcionalidades como transferencia de archivos, chat en vivo y registro de sesiones para auditorías, asegurando una gestión integral del soporte técnico.

Beneficios clave

Brinde soporte remoto en tiempo real

Resuelva incidentes con acceso remoto seguro a estaciones de trabajo desde cualquier ubicación, sin depender de la red o conexión del usuario.

Asegure sesiones confiables y seguras

Proteja la información con cifrado de extremo a extremo, garantizando privacidad y seguridad en la asistencia remota.

Facilite la colaboración

Mejore la interacción entre especialistas y usuarios finales mediante chat integrado y transferencia de archivos.

Simplifique la gestión de estaciones de trabajo

Visualice dispositivos con acceso a inventarios y filtros avanzados para identificar equipos por estado, sistema operativo o fecha de registro.

Implementación ágil

Implemente AVS fácilmente en su infraestructura sin necesidad de configuraciones complejas y con opción de ejecución sin instalación previa.

Mejore la trazabilidad y auditoría del soporte

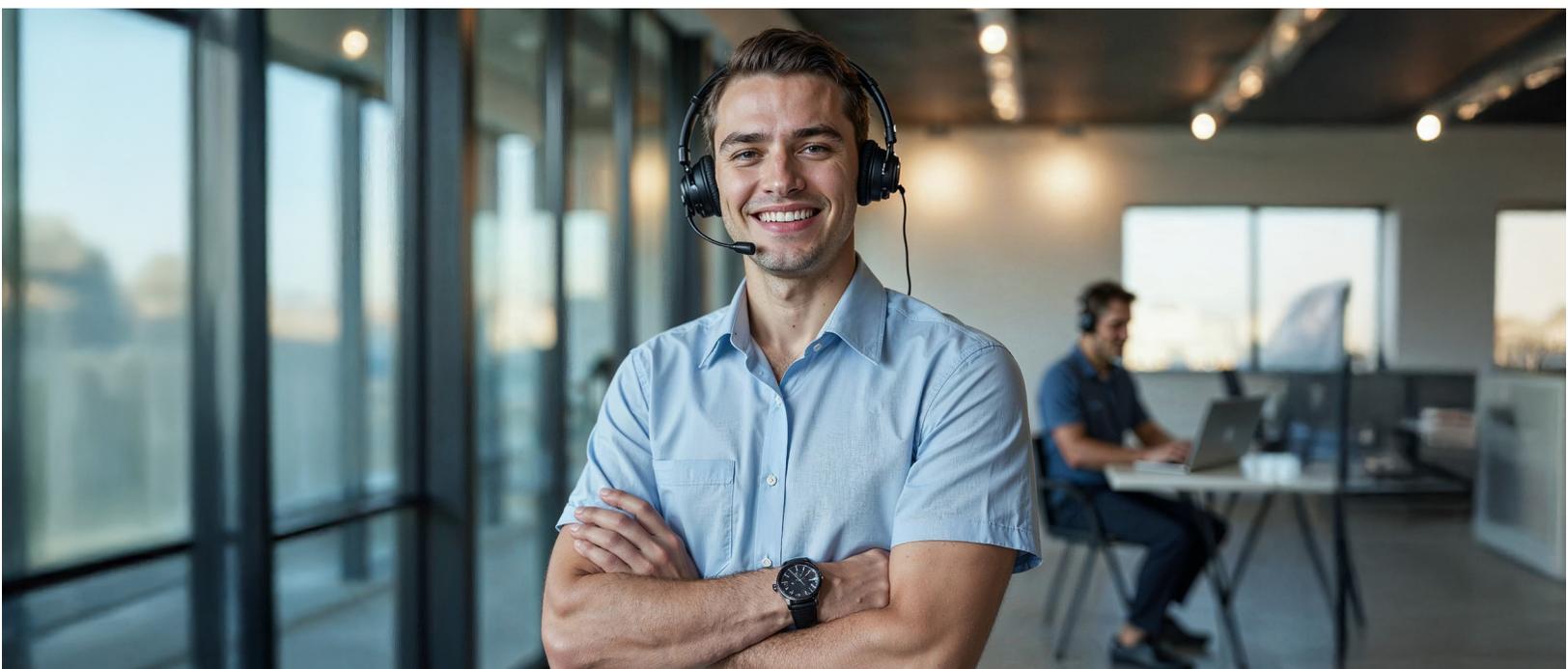
Registre automáticamente el historial de sesiones, con detalles de acciones realizadas, para auditoría, cumplimiento normativo y generación de conocimiento.

Control remoto Multiplataforma

Accede y gestiona dispositivos Windows y macOS y de forma remota y segura, optimizando el soporte y la administración de TI.

Acceso flexible

Permita a los especialistas acceder a estaciones de trabajo atendidas o desatendidas, optimizando tiempos de respuesta y disponibilidad del equipo de TI.

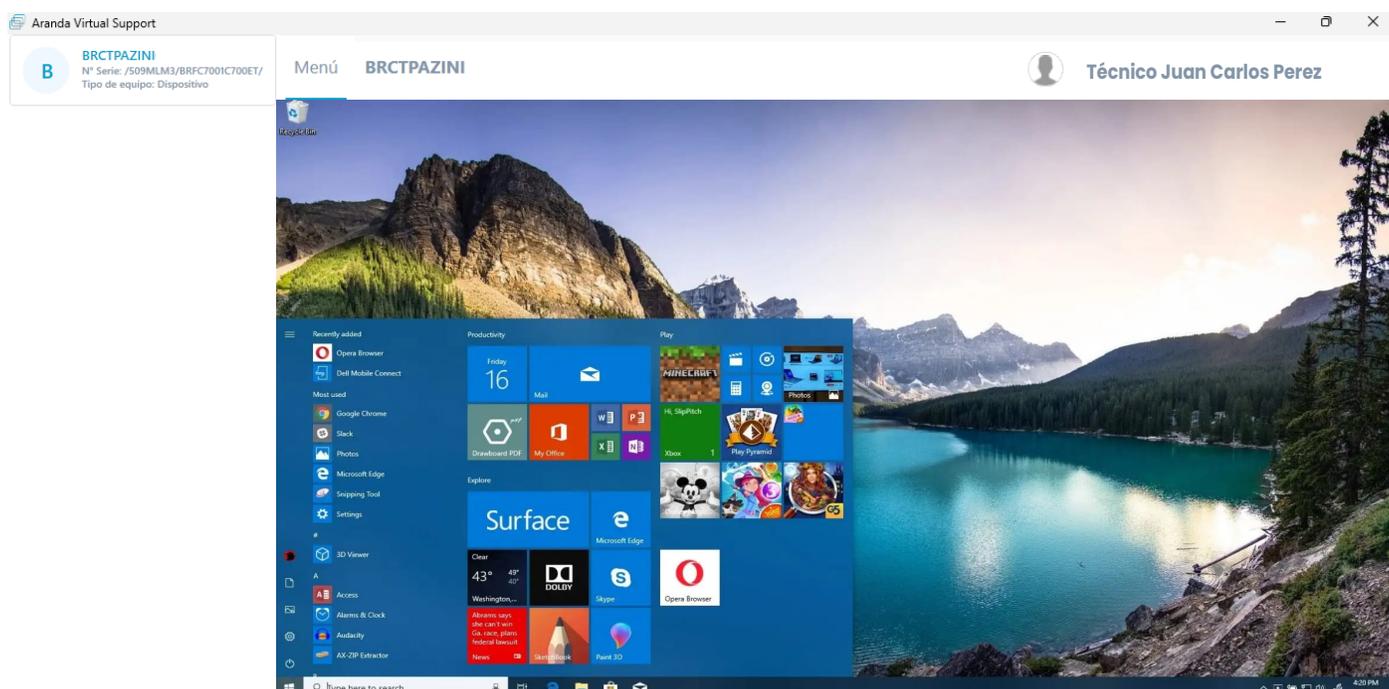


Capacidades Clave de Aranda Virtual Support

Gestión eficiente y soporte avanzado

AVS permite a los especialistas ejecutar tareas de soporte sin interrupciones desde cualquier ubicación, estableciendo conexiones remotas con estaciones Windows o macOS. Facilita la resolución de problemas en tiempo real sin depender de la ubicación, conexión o red del usuario. Además, admite el control simultáneo de múltiples estaciones, optimizando la gestión de incidentes.

AVS brinda acceso a configuraciones avanzadas del sistema, permitiendo gestionar permisos administrativos (UAC), ejecutar acciones críticas sin intervención del usuario y administrar remotamente procesos, servicios y registros. Con estas capacidades, AVS garantiza un soporte ágil, seguro y eficiente, reduciendo tiempos de inactividad y mejorando la experiencia del usuario.



Version: 9.7.2.1

Colaboración avanzada con chat y transferencia de archivos

AVS optimiza la comunicación en tiempo real entre especialistas y usuarios con herramientas seguras de colaboración. Su chat integrado permite una interacción fluida, guiando a los usuarios en la resolución de incidentes sin interrupciones. Además, incorpora una función avanzada de transferencia de archivos, permitiendo el envío y recepción de cualquier tipo de archivo de forma segura y bidireccional, sin depender de software externo.

Tanto el chat como la transferencia de archivos están protegidos con cifrado, garantizando la privacidad de la información. AVS también notifica en tiempo real el estado de las transferencias, brindando un control preciso del proceso y agilizando la asistencia técnica.

Chat en línea

Especialista 1
Es necesario una actualización manual con el técnico de soporte nivel 2. Realizaremos transferencia de la sesión.

Usuario 1
De acuerdo

Especialista 2
Buenos días. Tomaré control de su equipo para ejecutar actualización.



Aranda Virtual Support

Support session

BR • BR-C-TPAZINI01
Serial number: /509MLM3/BRFC700IC700E7/

Last activity date: Mar 13 2022 1:52 pm SO: Microsoft Windows 11 Enterprise Model: Latitude 3420

CC CARLOS MANUE... Online

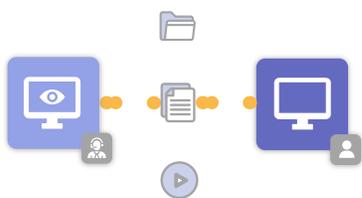
BR-C-TPAZINI01 02:01 pm Hola mi amigo

BR-C-TPAZINI01 02:01 pm Hola mi amigo

File share

Connect

Type here...



Aranda Virtual Support

Sesión de soporte

VM • vm-agente
N° de serie: [redacted]

Fecha de última actividad: [redacted] SO: [redacted] Mod: [redacted]

Transferencia de archivos

Archivos del especialista

Nombre	Fecha	Tamaño
Postman-win64-Setup1 - Co...	11.27.2022	161.9 MB
Postman-win64-Setup1.exe	11.27.2022	161.9 MB
Postman-win64-Setup2 - Co...	11.27.2022	161.9 MB
Postman-win64-Setup2.exe	11.27.2022	161.9 MB
Postman-win64-Setup3 - Co...	11.27.2022	161.9 MB
Postman-win64-Setup3.exe	11.27.2022	161.9 MB
Postman-win64-Setup4 - Co...	11.27.2022	161.9 MB

Archivos

Notificaciones

Transferencias

vm-agente
Postman-win64-Setup2... - 161.9 MB
C:\temp\vm-agente\vm-agente\ad...
12/01/2022 9:27 pm
Enviando C:\temp\vm-agente\vm-agente\ad...
35.9 MB de 161.9 MB transferido

Registro y auditoría detallada de sesiones

AVS asegura un control preciso y transparente del soporte remoto, registrando cada sesión con datos clave como usuario, dispositivo, número de serie, módulo, acción realizada y fecha. Estos registros facilitan auditorías, cumplimiento normativo y generación de conocimiento dentro de la organización.

Además, permite grabar sesiones de control remoto, capturando la pantalla del usuario para un seguimiento detallado. Las grabaciones se almacenan de forma segura con una vigencia predeterminada de 15 días, configurable según las necesidades de cada empresa. Así, AVS mejora la trazabilidad y seguridad del soporte, optimizando la gestión de incidencias.

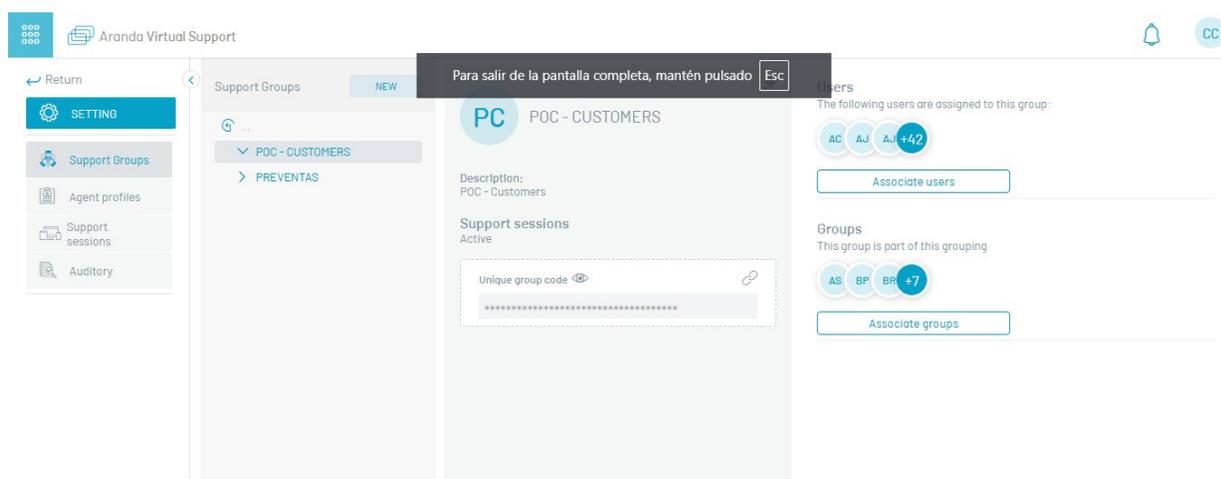
The screenshot displays the 'Auditory' section of the Aranda Virtual Support interface. It features a sidebar with navigation options like 'Support Groups', 'Agent profiles', 'Support sessions', and 'Auditory'. The main area shows a table of session records with columns for Name, Device, Serial No, Module, Action, and Creation date. The table lists various sessions performed by users David Irigoyen and Luis Giles on devices DK113-0002 and DK113-0001. Actions include 'Remote control', 'Support session', 'Start remote control', and 'Authorize support sessi...'. The interface also includes a 'Clean filters' button and 'Column options' dropdown.

Name	Device	Serial No	Module	Action	Creation date
DI David Irigoyen	DK113-0002	mx12042jqb	Remote control	Take remote control	29/04/2025 9:38:20 am
DI David Irigoyen	DK113-0002	mx12042jqb	Remote control	Take remote control	29/04/2025 9:38:18 am
LG Luis Giles	DK113-0002	mx12042jqb	Remote control	Take remote control	29/04/2025 9:31:48 am
LG Luis Giles	DK113-0002	mx12042jqb	Remote control	Take remote control	29/04/2025 9:31:48 am
LG Luis Giles	DK113-0002	mx12042jqb	Support session	Start remote control	29/04/2025 9:24:26 am
DI David Irigoyen	DK113-0002	mx12042jqb	Support session	Start remote control	29/04/2025 9:23:53 am
DI David Irigoyen	DK113-0002	mx12042jqb	Support session	Start remote control	29/04/2025 9:22:45 am
DI David Irigoyen	DK113-0002	mx12042jqb	Support session	Authorize support sessi...	29/04/2025 9:22:39 am
DI David Irigoyen	DK113-0002	mx12042jqb	Support session	Create support session	29/04/2025 9:22:32 am
LG Luis Giles	DK113-0002	mx12042jqb	Support session	Start remote control	29/04/2025 9:22:08 am
LG Luis Giles	DK113-0002	mx12042jqb	Support session	Authorize support sessi...	29/04/2025 9:22:03 am
LG Luis Giles	DK113-0001	invalid	Support session	Start remote control	29/04/2025 9:21:42 am
LG Luis Giles	DK113-0001	invalid	Support session	Start remote control	29/04/2025 9:21:14 am

Gestión eficiente con grupos de soporte

Los Grupos de Soporte en AVS optimizan la asistencia técnica al estructurar la asignación de estaciones de trabajo y especialistas. Cada estación pertenece a un único grupo, asegurando un control claro sobre qué especialistas pueden acceder a ella. A su vez, los especialistas pueden integrarse en varios grupos, pero solo gestionan las estaciones dentro de sus asignaciones.

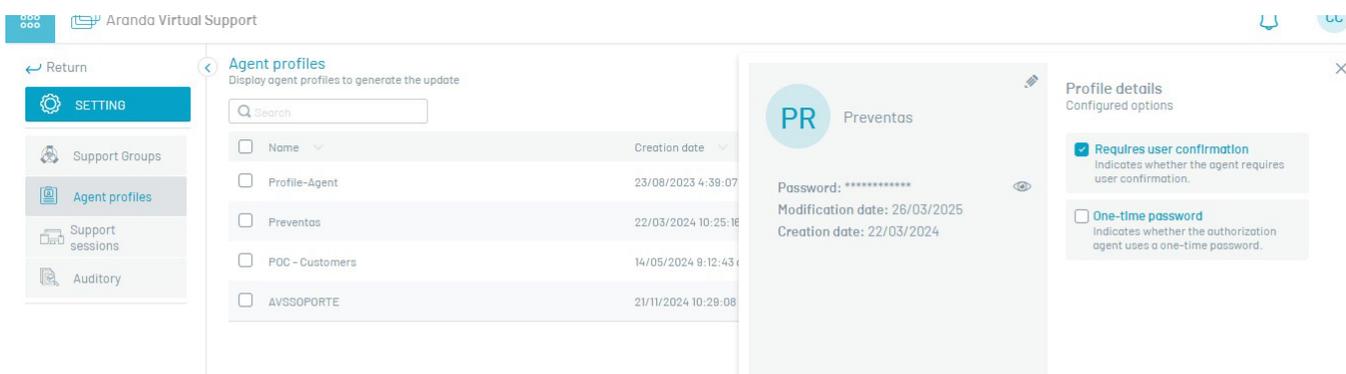
AVS también permite configurar códigos personalizados para registrar automáticamente los dispositivos en su grupo correspondiente, simplificando la administración. Así, mejora la seguridad y eficiencia del soporte, garantizando acceso controlado, tiempos de respuesta más rápidos y una gestión optimizada de incidencias.



Implementación ágil y acceso flexible

AVS se integra fácilmente en infraestructuras on-premise o en la nube sin configuraciones complejas. Su instalación es rápida y flexible, permitiendo incluso su ejecución sin instalación previa cuando sea necesario. Esto agiliza el despliegue y facilita su adopción en cualquier entorno.

Los especialistas pueden acceder a estaciones de forma atendida o desatendida, optimizando la disponibilidad del soporte y reduciendo tiempos de respuesta. AVS permite el control remoto sin intervención del usuario cuando se requiera, garantizando una asistencia eficiente y continua sin interrumpir el flujo de trabajo.



¿Por que Aranda Virtual Support?



Flexibilidad, seguridad y rendimiento

AVS garantiza conexiones cifradas sin restricciones de red, permite optimizar el ancho de banda en conexiones lentas y facilita acceso atendido o desatendido sin necesidad de instalación previa.



En sus instalaciones o en las nuestras: Ud. elige

Aranda Virtual Support está disponible como Software-as-a-service (SaaS) y como solución OnPremises (instalada de forma local), adaptándose a las necesidades de su organización.



Hablamos el mismo idioma

Nuestro personal de Soporte especializado atiende en Español y en el horario de América Latina. Nuestra documentación técnica está disponible en múltiples idiomas (Inglés, Español, Portugués)



Reconocimiento global con foco en Latam

Aranda Virtual Support es reconocida por los analistas de la industria como una de las soluciones destacadas para la gestión de activos y que responden a las necesidades de las empresas de América Latina.



Gestión centralizada, acceso sin límites

Administre todo desde una única plataforma 100% web, sin necesidad de instalar consolas en sus equipos, garantizando una experiencia ágil, integrada y accesible desde cualquier lugar.



La seguridad de sus datos, nuestro compromiso

Aranda Software cuenta con un riguroso sistema para la gestión de la seguridad de la información de sus clientes, certificado a nivel mundial bajo la norma ISO/IEC 27001:2022.