

Aranda **Virtua Support**

Optimice la gestión y soporte de TI con asistencia remota segura y eficiente. Reduzca inactividad, mejore la experiencia del usuario y agilice la resolución de incidencias desde una plataforma centralizada. Automatice conexión, diagnóstico y solución de problemas sin interrupciones y con total control.

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.

configuraciones en cualquier momento. Esto facilita el soporte en equipos críticos fuera del horario laboral, optimiza tiempos de respuesta y reduce la necesidad de asistencia presencial, mejorando la continuidad operativa del negocio.

Transferencia de archivos

Facilita el envío y recepción de archivos entre los especialistas de soporte y las estaciones de trabajo de los usuarios, permitiendo la distribución de documentos, configuraciones o actualizaciones sin interrupciones. Además, muestra notificaciones en tiempo real sobre el estado de la transferencia, asegurando un seguimiento preciso y eficiente.

Chat

Facilita la comunicación instantánea entre especialistas de soporte y usuarios finales, permitiendo resolver dudas e incidencias sin recurrir a llamadas. Además, optimiza la colaboración entre equipos, agilizando la asistencia y mejorando la eficiencia en la gestión del soporte.

Grupos de soporte

Organiza usuarios y dispositivos en una estructura jerárquica para una administración optimizada. Cada estación de trabajo se asigna a un único grupo de soporte, y los especialistas pueden pertenecer a múltiples grupos, pero solo gestionar los dispositivos dentro de sus respectivos grupos, garantizando seguridad y control en la asignación de recursos.

Múltiples roles

Un usuario puede contar con varios roles dentro de la aplicación, lo que le permite desempeñar diferentes roles sin necesidad de múltiples accesos, facilitando la asignación de tareas y la administración de permisos según las funciones requeridas.

Grabación de sesiones

AVS permite grabar las sesiones de soporte remoto, registrando el contenido de la pantalla del usuario durante la asistencia técnica. Estas grabaciones se almacenan de forma segura y tienen una vigencia predeterminada de 15 días, configurable según las necesidades de cada organización. Esta funcionalidad facilita el seguimiento y evaluación de las intervenciones realizadas por los especialistas, contribuyendo a la mejora continua del servicio.

Funcionalidades Clave de Aranda Virtual Support

Arquitectura

AVS se ofrece en modalidad SaaS para simplificar la gestión de infraestructura, eliminando la necesidad de mantenimiento y actualizaciones locales. También puede desplegarse on-premise para organizaciones que requieren mayor control sobre sus entornos, garantizando flexibilidad y adaptación a distintas necesidades operativas.

Gestión centralizada

Brinda una vista centralizada de las estaciones de trabajo registradas, permitiendo su gestión eficiente. Incluye herramientas de búsqueda y filtrado por nombre, número de serie, sistema operativo, estado y fecha de registro, agilizando la identificación y administración de los dispositivos.

Control Remoto

Acceda de forma segura a las estaciones de trabajo desde cualquier ubicación para brindar soporte y realizar configuraciones. AVS permite gestionar accesos con privilegios de administrador, incluyendo el control del UAC, administración de tareas y servicios del sistema, mejorando la eficiencia operativa, reduciendo costos y agilizando la resolución de incidencias con menos asistencia presencial.

Acceso atendido y desatendido

Habilita el control remoto de estaciones de trabajo con o sin la presencia del usuario, permitiendo a los especialistas diagnosticar, solucionar problemas y realizar

Registros de auditoría

El módulo de auditoría de AVS proporciona a los administradores un registro detallado de las actividades realizadas por los especialistas, desde la creación de sesiones de soporte hasta la toma de control remoto. Estos registros incluyen información como el nombre del usuario, dispositivo, número de serie, módulo, acción realizada y fecha de creación. Además, permite aplicar filtros por acción, usuario, tipo de dispositivo y fecha, facilitando la supervisión, cumplimiento normativo y generación de conocimiento dentro de la organización.

Soporte sin instalación de agente

Permite a los usuarios recibir asistencia remota sin necesidad de instalar un agente permanente. Mediante la ejecución de un aplicativo temporal, los especialistas pueden brindar soporte inmediato, simplificando el acceso, reduciendo barreras técnicas y agilizando la resolución de incidentes.

Seguridad y cifrado

Garantiza la protección de la información mediante el cifrado de las sesiones de control remoto, chat y transferencia de archivos. Esta capacidad previene accesos no autorizados y protege la integridad y confidencialidad de los datos durante toda la sesión.

Licenciamiento

AVS se licencia por usuario de consola concurrente. Un usuario concurrente es aquel que tiene una sesión activa en la consola de soporte remoto en un momento determinado.

Accesos incluidos

Cada licencia de AVS otorga acceso a la plataforma con las siguientes capacidades:

- Derecho de conexión para hasta 100 dispositivos por cada consola concurrente.
- Hasta 3 sesiones simultáneas por cada consola concurrente.

Estos accesos están incluidos por defecto y no dependen de la cantidad de licencias adquiridas.

