

Aranda **Virtual Support**

Otimize a gestão e o suporte de TI com assistência remota segura e eficiente. Reduza a inatividade, melhore a experiência do usuário e agilize a resolução de incidentes a partir de uma plataforma centralizada. Automatize a conexão, o diagnóstico e a solução de problemas sem interrupções e com total controle.

Desafíos

A crescente adoção do **teletrabalho** e a dispersão geográfica das equipes têm colocado novos desafios para as organizações na **gestão e suporte** de suas infraestruturas tecnológicas. A necessidade de oferecer **assistência técnica eficiente** a funcionários e clientes, sem importar sua localização, se converteu em uma prioridade para manter a **continuidade operacional e a satisfação do usuário**.

A falta de ferramentas adequadas para o **suporte remoto** pode resultar em **tempos de resposta prolongados**, aumento de custos operacionais e uma diminuição na **produtividade**. Além disso, a **diversidade de dispositivos** e sistemas operacionais utilizados pelos usuários adiciona **complexidade** à gestão, dificultando a resolução efetiva de incidentes.

Para superar esses desafios, as empresas buscam **soluções integrais** que permitam o **controle e suporte remoto** em tempo real, garantindo a **segurança** e eficiência no atendimento técnico. Implementar ferramentas que facilitem a **conexão imediata** a dispositivos, independentemente de sua localização, é essencial para **otimizar recursos, reduzir tempos de inatividade** e melhorar a **experiência do usuário final**.

Solución

O **Aranda Virtual Support (AVS)** transforma a forma como as empresas oferecem **suporte técnico**, permitindo uma assistência remota eficiente e segura em tempo real a partir de qualquer lugar. Sua arquitetura cliente-servidor facilita o **controle remoto** de estações de trabalho, independentemente da rede do cliente, garantindo uma experiência de usuário ótima.

Além disso, o AVS oferece funcionalidades como **transferência de arquivos, chat ao vivo e registro de sessões** para auditorias, assegurando uma gestão integral do suporte técnico.

Beneficios clave

- **Ofereça suporte remoto em tempo real**
Resolva incidentes com acesso remoto seguro a estações de trabalho a partir de qualquer localização, sem depender da rede ou conexão do usuário.
- **Garanta sessões confiáveis e seguras**
Proteja as informações com criptografia de ponta a ponta, garantindo privacidade e segurança na assistência remota.
- **Facilite a colaboração**
Melhore a interação entre especialistas e usuários finais por meio de chat integrado e transferência de arquivos.
- **Simplifique a gestão de estações de trabalho**
Visualize dispositivos com acesso a inventários e filtros avançados para identificar equipamentos por estado, sistema operacional ou data de registro.
- **Implementação ágil**
Implemente o AVS facilmente em sua infraestrutura, sem necessidade de configurações complexas e com opção de execução sem instalação prévia.
- **Melhore a rastreabilidade e auditoria do suporte**
Registre automaticamente o histórico de sessões,

com detalhes das ações realizadas, para auditoria, conformidade normativa e geração de conhecimento.

- **Controle remoto Multiplataforma**
Acesse e gerencie dispositivos Windows e macOS de forma remota e segura, otimizando o suporte e a administração de TI.
- **Acesso flexível**
Permita que os especialistas acessem estações de trabalho assistidas ou não assistidas, otimizando os tempos de resposta e a disponibilidade da equipe de TI.

Funcionalidades-chave do Aranda Virtual Support

Arquitetura

O AVS é oferecido na modalidade SaaS para simplificar a gestão de infraestrutura, eliminando a necessidade de manutenção e atualizações locais. Também pode ser implementado on-premise para organizações que exigem maior controle sobre seus ambientes, garantindo flexibilidade e adaptação às diferentes necessidades operacionais.

Gestão centralizada

Oferece uma visão centralizada das estações de trabalho registradas, permitindo sua gestão eficiente. Inclui ferramentas de busca e filtragem por nome, número de série, sistema operacional, estado e data de registro, agilizando a identificação e administração dos dispositivos.

Controle Remoto

Acesse de forma segura as estações de trabalho a partir de qualquer local para oferecer suporte e realizar configurações. O AVS permite gerenciar acessos com privilégios de administrador, incluindo o controle do UAC, administração de tarefas e serviços do sistema, melhorando a eficiência operacional, reduzindo custos e agilizando a resolução de incidentes com menos assistência presencial.

Acesso assistido e não assistido

Permite o controle remoto de estações de trabalho com ou sem a presença do usuário, possibilitando aos especialistas diagnosticar, solucionar problemas e realizar configurações

a qualquer momento. Isso facilita o suporte em equipamentos críticos fora do horário comercial, otimiza os tempos de resposta e reduz a necessidade de atendimento presencial, melhorando a continuidade operacional do negócio.

Transferência de arquivos

Facilita o envio e recebimento de arquivos entre os especialistas de suporte e as estações de trabalho dos usuários, permitindo a distribuição de documentos, configurações ou atualizações sem interrupções. Além disso, exibe notificações em tempo real sobre o status da transferência, garantindo um acompanhamento preciso e eficiente.

Chat

Facilita a comunicação instantânea entre especialistas de suporte e usuários finais, permitindo resolver dúvidas e incidentes sem recorrer a chamadas. Além disso, otimiza a colaboração entre equipes, agilizando o atendimento e melhorando a eficiência na gestão do suporte.

Grupos de suporte

Organiza usuários e dispositivos em uma estrutura hierárquica para uma administração otimizada. Cada estação de trabalho é atribuída a um único grupo de suporte, e os especialistas podem pertencer a vários grupos, mas apenas gerenciar os dispositivos dentro de seus respectivos grupos, garantindo segurança e controle na alocação de recursos.

Múltiplos papéis

Um usuário pode ter vários papéis dentro do aplicativo, o que permite desempenhar diferentes funções sem a necessidade de múltiplos acessos, facilitando a atribuição de tarefas e a administração de permissões conforme as funções exigidas.

Gravação de sessões

O AVS permite gravar as sessões de suporte remoto, registrando o conteúdo da tela do usuário durante o atendimento técnico. Essas gravações são armazenadas de forma segura e possuem um prazo de validade pré-determinado de 15 dias, configurável de acordo com as necessidades de cada organização. Essa funcionalidade facilita o acompanhamento e avaliação das intervenções realizadas pelos especialistas, contribuindo para a melhoria contínua do serviço.

Registros de auditoria

O módulo de auditoria do AVS oferece aos administradores um registro detalhado das atividades realizadas pelos especialistas, desde a criação das sessões de suporte até a tomada de controle remoto. Esses registros incluem informações como nome do usuário, dispositivo, número de série, módulo, ação realizada e data de criação. Além disso, permite aplicar filtros por ação, usuário, tipo de dispositivo e data, facilitando a supervisão, o cumprimento normativo e a geração de conhecimento dentro da organização.

Suporte sem instalação de agente

Permite que os usuários recebam assistência remota sem a necessidade de instalar um agente permanente. Por meio da execução de um aplicativo temporário, os especialistas podem prestar suporte imediato, simplificando o acesso, reduzindo barreiras técnicas e agilizando a resolução de incidentes.

Segurança e criptografia

Garante a proteção das informações por meio da criptografia das sessões de controle remoto, chat e transferência de arquivos. Essa capacidade previne acessos não autorizados e protege a integridade e confidencialidade dos dados durante toda a sessão.

Licenciamento

O AVS é licenciado por usuário de console concorrente. Um usuário concorrente é aquele que possui uma sessão ativa no console de suporte remoto em um determinado momento.

Acessos incluídos

Cada licença do AVS concede acesso à plataforma com as seguintes capacidades:

- Direito de conexão para até 100 dispositivos por cada console concorrente.
- Até 3 sessões simultâneas por cada console concorrente.

Esses acessos estão incluídos por padrão e não dependem da quantidade de licenças adquiridas.

