

Beheer op afstand

Computers worden steeds complexer in gebruik. Er zijn veel software instellingen waar de gebruiker te weinig kennis van heeft. Hierdoor ontstaan problemen waardoor hulp door een specialist gewenst is. Voor deze ondersteuning wordt de gebruiker vaak opgezadeld met extra kosten.

Kosten kunnen geminimaliseerd worden door de computer op afstand te beheren. Een systeembeheerder kan de software juist instellen zonder de gebruiker te hoeven bezoeken. Dit scheelt erg veel tijd, niet alleen voor de beheerder maar ook voor de gebruiker die veel sneller geholpen kan worden.

Gangbare oplossingen

Er zijn veel software pakketten beschikbaar die het mogelijk maken om een computer op afstand over te nemen en te beheren. Vrijwel al deze pakketten werken op lokale netwerken, waar een directe toegang tot computers mogelijk is. Door de toepassing van firewalls en routers werken deze oplossingen niet over het internet, zonder complexe instellingen te maken aan zowel gebruikerszijde als beheerszijde.

Onze Remote Support oplossing werkt wel over het internet. Er zijn geen aanpassingen nodig aan firewalls en (NAT) routers. Er hoeft niet eens software geïnstalleerd te worden!

Zolang een computer maar een internet verbinding heeft, kan deze overgenomen worden. Het maakt totaal niet uit waar de gebruiker en de beheerder zich in de wereld bevindt.

Hoe werkt het?

Een beheerder of helpdesk medewerker verzoekt de gebruiker om een klein support programma (van ca. 300KB) te downloaden van een website en deze uit te voeren. Hierdoor wordt de computer gedurende een korte tijd klaargezet om overgenomen te worden door een beheersprogramma. De helpdesk medewerker start het beheersprogramma en kan de computer overnemen.

Extra voordelen

Doordat de gebruiker het initiatief neemt tot het downloaden en uitvoeren van het support programma, staat hij impliciet toe dat zijn computer overgenomen zal gaan worden.

De benodigde bandbreedte voor de verbinding is minimaal, zodat zelfs modem en draadloze (GPRS/UMTS) verbindingen werkbaar zijn.

Naast het overnemen van de computer, kunnen er ook bestanden uitgewisseld worden. Nieuwe software kan op afstand geïnstalleerd worden. Er kan met de gebruiker ge-chat worden en is het mogelijk om gegevens via het klembord over te zetten.

Beveiliging

Het support en het beheerprogramma zijn exclusief aan elkaar gekoppeld, zodat de computer uitsluitend overgenomen kan worden door iemand met het juiste beheersprogramma. De communicatie is extra beveiligd met encryptie en datacompressie.

Zodra de verbinding door de gebruiker of de beheerder verbroken wordt, kan deze niet meer hersteld worden zonder dat de gebruiker het support programma opnieuw download en uitvoert.

Remote Support

Voor deze dienst is een abonnement benodigd. Deze wordt verstrekt per beheerder of helpdesk medewerker.

Het support programma mag vrijelijk verspreid worden. Het beheersprogramma kan op meerdere computers geïnstalleerd worden, maar op slechts een computer gelijktijdig gebruikt worden. Voor meerdere gelijktijdige supportverleningen dienen meerdere abonnementen genomen te worden.

Met een jaarabonnement krijgt u de beschikking over een eigen uitvoering van het support en van het beheersprogramma. Hierin kan uw bedrijfsnaam en/of dienstnaam zichtbaar gemaakt worden. Het beheersprogramma is extra beveiligd met een wachtwoord tegen ongeautoriseerd gebruik.

Het support programma kunt u zelf verspreiden aan gebruikers via uw website. Als optie kan dit geschieden via onze website middels een speciale 'URL' die overeenkomt met uw bedrijfsnaam of dienst. Deze site kan eventueel afgeschermd worden met aparte wachtwoorden voor gebruikers en beheerders.

Het is optioneel mogelijk om de software te voorzien van uw logo en aanvullende bedrijfsgegevens (zoals telefoonnummers). Vraag naar de mogelijkheden.

Belangrijkste voordelen

- Wereldwijde toegang vanaf elke computer naar elke computer
- Geen enkele aanpassing nodig aan computers en internetverbindingen
- Zeer eenvoudig in gebruik, geen software installatie benodigd
- Het systeem is beveiligd tegen misbruik
- 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar, zonder enige limieten
- Werkt kosten en tijd besparend
- Aanpasbaar aan uw eigen huisstijl en dienstverlening

Systemeisen

Computer van gebruiker

- Actieve internet verbinding
- Windows 95/98/ME/2000/2003/XP
- (Windows Vista in ontwikkeling)
- (Linux en Mac-OSX in ontwikkeling)

Computer van beheerder/helpdesk

- Actieve internet verbinding
- Windows 95/98/ME/2000/2003/XP
- DirectX 9 of hoger
- (Windows Vista in ontwikkeling)
- (Linux en Mac-OSX in ontwikkeling)

Abonnementen en informatie

Voor abonnementen of meer informatie neemt u contact op met:

FD Systems
Postbus 436
1940 AK Beverwijk

E-mail: fd@solcon.nl
Tel.: 06-51817780
Fax: 0251-246430