

Fonctions clés

NTRsupport s'affiche désormais comme le standard mondial dans le domaine des solutions de contrôle à distance abordables, sécurisées et simples d'utilisation. Actuellement utilisé par des milliers d'entreprises dans le monde, NTRsupport permet de réduire les coûts et d'augmenter la satisfaction du client et du collaborateur. NTRsupport étant vendu en modèle ASP ou en licence sur site, est une solution de support à distance parfaite pour toute société. La gamme des caractéristiques de NTRsupport comprend :

Autres fonctions standards de NTRsupport:

- Chat instantané, réponses de chat programmées et push URL..
- Co-navigation.
- Sélection de nouvelles applications : le technicien de support ainsi que le client peuvent imiter le contrôle à distance à une application spécifique ou à un groupe d'applications
- Acheminement intelligent des incidents.
- Accès sécurisé / Notification d'autorisation.
- Aucun logiciel à installer pour votre technicien de support ou votre client.
- Accès rapide en session : le plus petit téléchargement pour le client (20-60K) disponible sur le marché à ce jour.
- Changer immédiatement de langue : 14 langues disponibles, et plus à venir.

Fonctions en option:

- Direct Support for Applications (DSA) : intégrer NTRsupport dans toute application sous Windows.
- NTR helpdesk : un système de suivi d'incidents et de traçabilité, totalement intégré dans NTRsupport.
- IRCs (Installable Remote Controls) supplémentaires
- Outils d'intégration (Integration Toolkit) : intégrer NTRsupport dans vos applications et bases de données existantes avec des API ouvertes et des interface personnalisables

A venir:

- Enregistrement de session (Session Recording) et relecture de session (Session Replay)

Cryptage AES 256 bits

La sécurité est un problème important pour les utilisateurs de support à distance. Toutes les sessions de contrôle à distance sont cryptées avec l'AES 256 bits et comportent des mesures de sécurité strictes refusant l'accès à vos données, programmes et systèmes au personnel non autorisé.

Contrôle à distance à la demande

En utilisant la fonction de contrôle à distance (Remote Control), le technicien de support peut voir et partager le contrôle de l'ordinateur du client en quelques secondes. NTRsupport vous permet aujourd'hui de prendre le contrôle à distance d'un PC ou d'un Mac. Le contrôle à distance sous Linux sera disponible en 2006.

Prise de main à distance sans surveillance

La fonction de prise de main à distance sans surveillance permet à vos techniciens de contrôler, gérer et administrer des ordinateurs à distance, même si personne n'est présent devant la machine distante. Chaque licence NTRsupport comprend 5 IRCs (Installable Remote Controls) gratuits. L'IRC peut être installé temporairement ou de manière permanente. Une fois installé, il donnera au technicien un accès total à cette machine.

Partage de bureau

Fournir une présentation, une formation ou une démonstration en ligne jusqu'à 5 personnes à partir de votre bureau.

Redémarrer et reconnecter

La fonction Redémarrer/Reconnecter vous permet de redémarrer automatiquement l'ordinateur du client pendant une session de support comme, par exemple, après avoir installé des mises à jour ou des nouvelles applications.

Possibilité de sessions multiples

Avec une licence NTRsupport, votre technicien peut tenir jusqu'à 5 sessions de support à distance ou de dialogue en direct (chat) simultanément. L'efficacité de votre équipe de support est ainsi augmentée.

Transfert de fichier

Transférer facilement des fichiers vers et à partir du système du client.

VoIP et Vidéoconférence

Réduire les coûts de téléphone en utilisant la fonction VoIP incluse. Donnez à vos clients la possibilité de vous entendre avec NTRsupport, et apportez une dimension plus humaine au support à distance !

Indexation des incidents de support / Transfert de session entre techniciens

D'un simple clic, les incidents de support peuvent être transférés entre les techniciens de support, permettant ainsi de réduire le temps associé à l'indexation et de réduire le retard sur les incidents.

Console d'administration

Chaque compte NTRsupport inclut un console d'administration (Administration Center) puissant qui permet de personnaliser l'interface opérateur, les métriques, et de créer des statistiques et des rapports. Les licences NTRsupport peuvent également être gérées et configurées en détail.

Diagnostics à distance

Avec les diagnostics à distance (Remote Diagnostics), vous pouvez facilement collecter des informations techniques concernant l'ordinateur du client, telles que le système d'exploitation, les packs de service, la mémoire vive et la mémoire totale.

15 jours
d'essai gratuit
www.teleassistance.net

Sécurité

NTR utilise les toutes dernières technologies afin d'assurer une sécurité complète pour tous les échanges de données entre vos techniciens de support et vos clients. Et ceci, non seulement pendant mais après une session de support. Les mesures de sécurité intégrées, telles que le cryptage AES 256 bits, sont conçues pour empêcher toute personne non autorisée d'accéder aux données, programmes ou systèmes de NTRsupport.

Les mesures de sécurité sont mises en œuvre à 3 niveaux :

Accès sécurisé

NTRsupport limite l'accès à ses utilitaires par des identifiants et des mots de passe. Les administrateurs peuvent choisir différents privilèges d'accès et IP pour chaque opérateur. Les mots de passe sont stockés de manière cryptée et ne voyagent jamais par Internet pendant la procédure d'identification.

Transfert de données sécurisé

NTRsupport utilise le mot de passe de l'utilisateur, des algorithmes de sécurité strictes et, si nécessaire, des niveaux de sécurité supplémentaires pour crypter les données avant un transfert pour en assurer la totale sécurité.

Stockage des données sécurisé

Les données sont également stockées dans la base de données de manière cryptée. Un décodage rapide permet une récupération instantanée lorsqu'un administrateur a besoin de consulter les données d'une session.

Système requis

Pour vous assurer le meilleur service, NTRglobal vous offre des solutions de logiciel en mode ASP/hébergé ou sur site.

ASP (Application Service Provider)

En mode ASP, investissez une faible somme mensuelle sans vous inquiéter de l'installation, de la sécurité, des mises à jour, des contrôles ou de la maintenance de la base de données. NTRglobal s'occupe de tout cela pour vous.

Licence serveur sur site

Avec la licence logiciel serveur, achetez la solution de support à distance et installez-la sur votre propre serveur. Recommandé, seulement si votre entreprise possède des ressources informatiques suffisantes pour gérer un serveur.

Conditions techniques minimum requises pour installer une Licence:

- Serveur Windows 2000
- Base de données SQL Server 2000
- Serveur Internet

Matériel minimum requis pour installer une Licence:

- Pentium 4 à 2 GHZ
- 1024 Mo RAM
- Adresse IP fixe

www.teleassistance.net

Service commercial

Tél: 0871 473 657

contact@teleassistance.net

Service technique

support@teleassistance.net