Простое, эффективное и безопасное решение для службы технической поддержки

Представление продукта

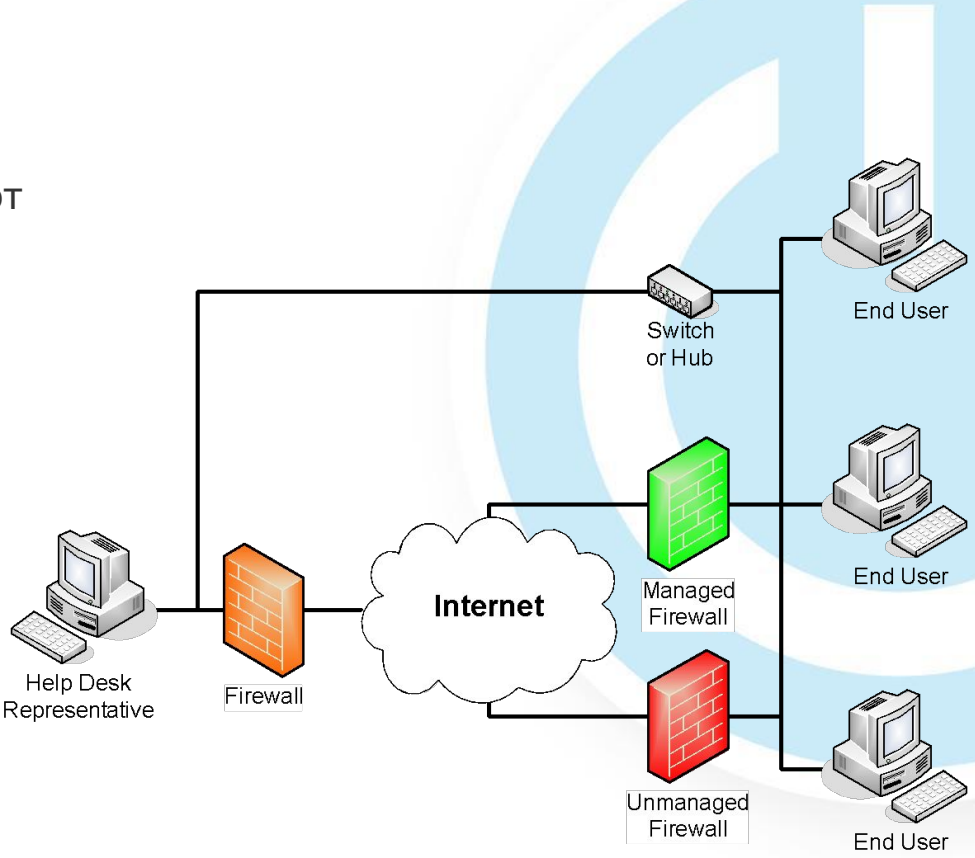
- Постановка задачи
- Презентация решения
- Установка и настройка системы
- Как работает система
- Конкурентные преимущества

Представление продукта

- **Постановка задачи**
- Презентация решения
- Установка и настройка системы
- Как работает система
- Конкурентные преимущества

Постановка задачи

- **Введение**
  - Представители службы технической поддержки оказывают удаленные консультации своим пользователям
  - Соединение устанавливается или напрямую через LAN/WAN или с помощью Интернет через управляемый или неуправляемый межсетевой экран
  - Система удаленного управления или устанавливается предварительно на компьютер пользователя, или направляется пользователю специалистом, или загружается пользователем самостоятельно

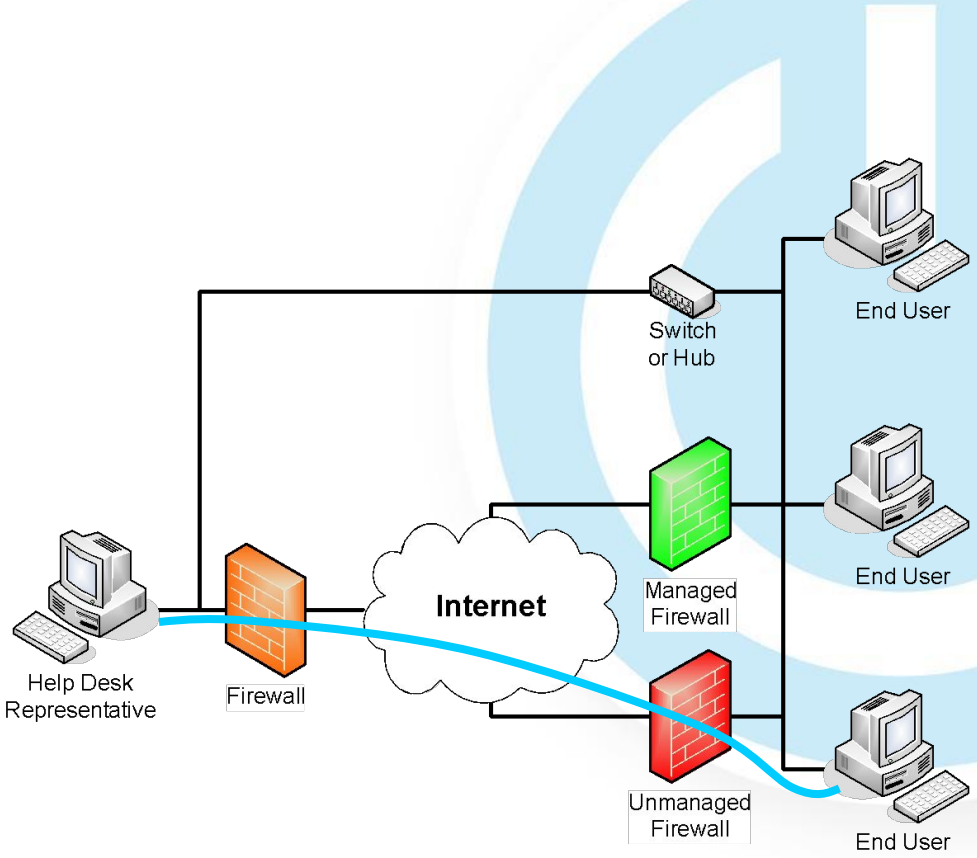


Постановка задачи ...

- **Проблемы при удаленной технической поддержке**
  - Во многих случаях компьютеры не связаны ни административно, ни технически со службой технической поддержки, от которой требуется получить консультацию
  - Служба технической поддержки имеют небольшое или не имеют вовсе влияния на аппаратное обеспечение компьютера пользователя, что затрудняет подключение через межсетевые экраны, которыми защищено большинство компьютеров на сегодняшний день
  - Служба технической поддержки не может платить за лицензии на каждый компьютер пользователя, поскольку лишь малая часть из них будет когда-либо использована, поэтому модель лицензирования по количеству пользователей является неприемлемой

Постановка задачи ...

- **Требуемое решение** ...
  - Удаленное управление и поддержка компьютеров, находящихся под защитой неуправляемого межсетевого экрана без предварительной установки дополнительного программного обеспечения

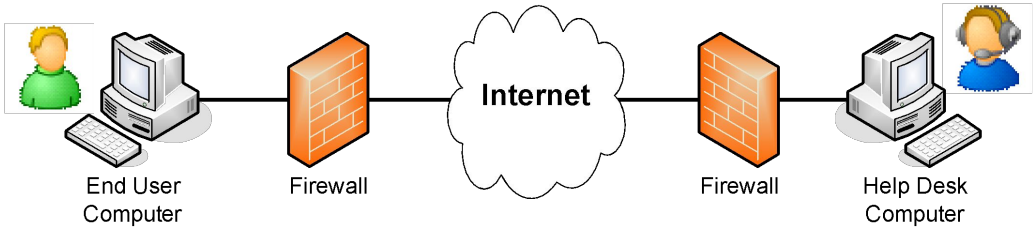


Представление продукта

- Постановка задачи
- **Презентация решения**
- Установка и настройка системы
- Как работает система
- Конкурентные преимущества

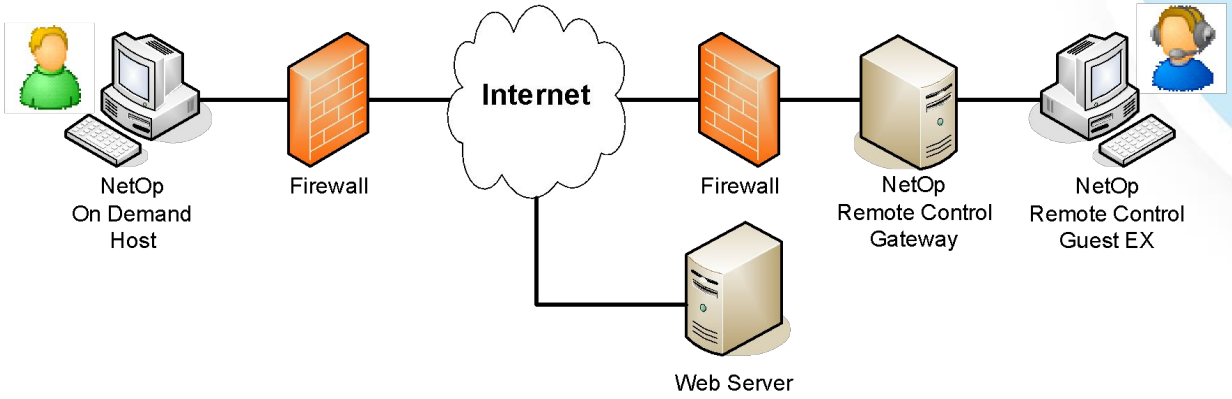
Презентация решения

- **Удаленная поддержка пользователей через Интернет**
  - Ведущие технологии удаленного управления и поддержки в корпоративной среде теперь доступны для использования службами поддержки пользователям без предварительной установки программ и перенастройки межсетевых экранов
  - **NetOp On Demand Remote Control** дает возможность специалистам технической поддержки безопасно удаленно управлять компьютером, передавать файлы и общаться в чате



Презентация решения ...

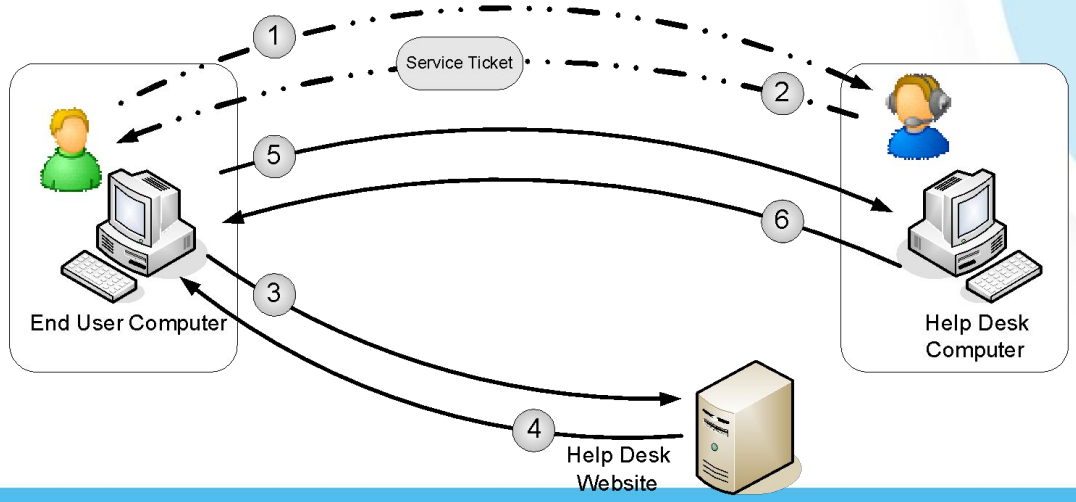
- **Модули**
  - **NetOp On Demand Remote Control 1.3 Host** – загружаемый, подписанный цифровой подписью, модуль Host с ограниченной функциональностью
  - **NetOp Remote Control 8.0 Gateway** – обычный модуль NetOp Gateway, используемый с тем же лицензионным ключом
  - **NetOp Remote Control 8.0 Guest EX** – стандартный модуль Guest, принимающий запросы от NOD Host при активации специальным ключом



Презентация решения ...

- **Пошаговый сценарий работы**

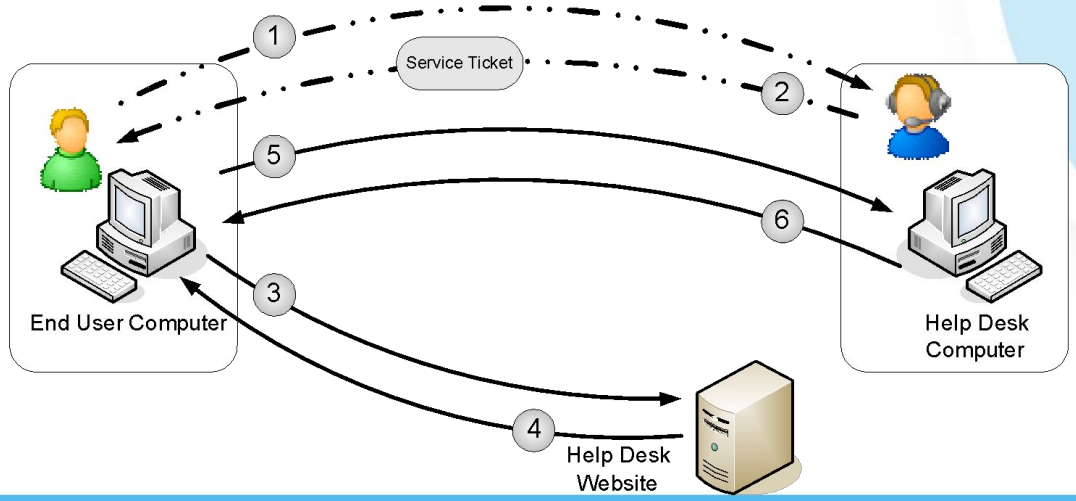
1. У пользователя возникает проблема, и он звонит в службу поддержки по телефону
2. Представитель поддержки сообщает пользователю номер заявки (Service Ticket)
3. Пользователю сообщается адрес, по которому можно загрузить NOD Host (или высылается по электронной почте)



Презентация решения ...

- **Пошаговый сценарий работы ...**

4. Загружается и исполняется небольшой файл. Пользователь вводит информацию о себе, включая номер заявки.
5. Модуль NOD Host подключается к системе технической поддержки NetOp
6. После явного разрешения пользователя специалист принимает контроль над компьютером пользователя и устраняет проблему



Презентация решения ...

- **Достоинства**

✔ Не требуются предварительно установленные программы.

✔ Для запуска требуется только загрузка 650 КБ файла с сайта.

✔ Не требуются административные полномочия для запуска

✔ Легко в использовании – не требуется обучение или инструктаж

✔ Работа через межсетевые экраны, поскольку соединение инициируется со стороны пользователя по стандартному HTTP протоколу

✔ Лицензируется по количеству специалистов поддержки, а не по количеству обслуживаемых пользователей

✔ После завершения сеанса на компьютере пользователя не остается никаких следов (записей в реестре, файлов на жестком диске и т.п.)

Презентация решения ...

- **Набор функций**
  - **Режим справочной службы** – Пользователь отправляет запрос в очередь и ожидает, пока ее обработает первый освободившийся специалист
  - **Режим заявки** – Пользователь использует уникальный, одноразовый номер заявки и подключается сразу к нужному специалисту
  - **Просмотр экрана компьютера пользователя** – Специалист поддержки видит содержимое экрана пользовательского компьютера в режиме реального времени
  - **Использование клавиатуры и мыши** – Использование удаленных клавиатуры и мыши
  - **Управление мышью в режиме просмотра** – Специалист может выделять определенные объекты на рабочем столе пользователя с помощью дополнительного указателя мыши

Презентация решения ...

- **Набор функций ...**

Передача файлов – Мощный файловый менеджер позволяет представителю технической поддержки загружать на компьютер пользователя обновления, заплатки и драйверы, а также получать с компьютера файлы для проведения диагностики

Чат – Во время сеанса специалист поддержки и пользователь могут общаться с помощью текстового чата

Презентация решения ...

- **Набор функций ...**

Подтверждение доступа –По соображениям безопасности, перед началом каждого сеанса пользователь должен вручную подтвердить право специалиста поддержки подключиться к своему компьютеру с заданным набором прав.

Аутентификация –Для предотвращения несанкционированного доступа к системе технической поддержки через NetOp Gateway, предусмотрена аутентификация администраторов по паролю или имени пользователя и паролю или же с использованием системы безопасности Windows.

Экстренное отключение - Пользователь может отключить специалиста поддержки в любое время, нажав всего лишь одну "горячую" клавишу, информация о которой отображается все время сеанса.

Различные права доступа – Система технического сопровождения NetOp on Demand может применять различные права доступа к специалистам поддержки. Некоторые пользователи, которые будут получать поддержку, могут отказаться от возможности специалиста передачи и получения файлов, тогда как другие - пожелают запретить специалисту использовать клавиатуру и мышь.

Презентация решения ...

- **Набор функций ...**

Запись событий в журнал –Сеансы подключения специалиста поддержки к компьютеру пользователя могут журналироваться в локальный файл, на NetOp Security Server, Windows Event Log или в систему управления, поддерживающую SNMP. NetOp on Demand поддерживает запись в журнал более 100 различных событий, возникающих в ходе сеанса.

- **Шифрование передаваемых данных** –Сессии передачи данных от пользователя к специалисту и обратно шифруются по алгоритму AES 256-битным ключом, с проверкой целостности хэш-алгоритмом 256-бит SHA HMAC и алгоритмом 2048-бит Diffie-Hellman обмена ключами.

- **Запись сеансов** – Весь сеанс просмотра экрана компьютера пользователя и действия специалиста поддержки могут записываться в файл на компьютере специалиста и в дальнейшем проигрываться в целях анализа проблем, обучения, архивирования или проверки качества обслуживания.

Презентация решения ...

- **Набор функций ...**

Традиционные коммуникации – HTTP туннелирование на порту 80 позволяет устанавливать соединения через межсетевые экраны.

Поддержка прокси-серверов – продукт протестирован с Microsoft ISA Server 2004, Squid, KEN!, WinProxy 6.0 и CCProxy. Поддержка других прокси-серверов предполагается, но не гарантируется.

Поддержка NetOp Gateway – осуществляет маршрутизацию запросов от NOD Host к NOD Guest.

Поддержка ОС на платформе x86:

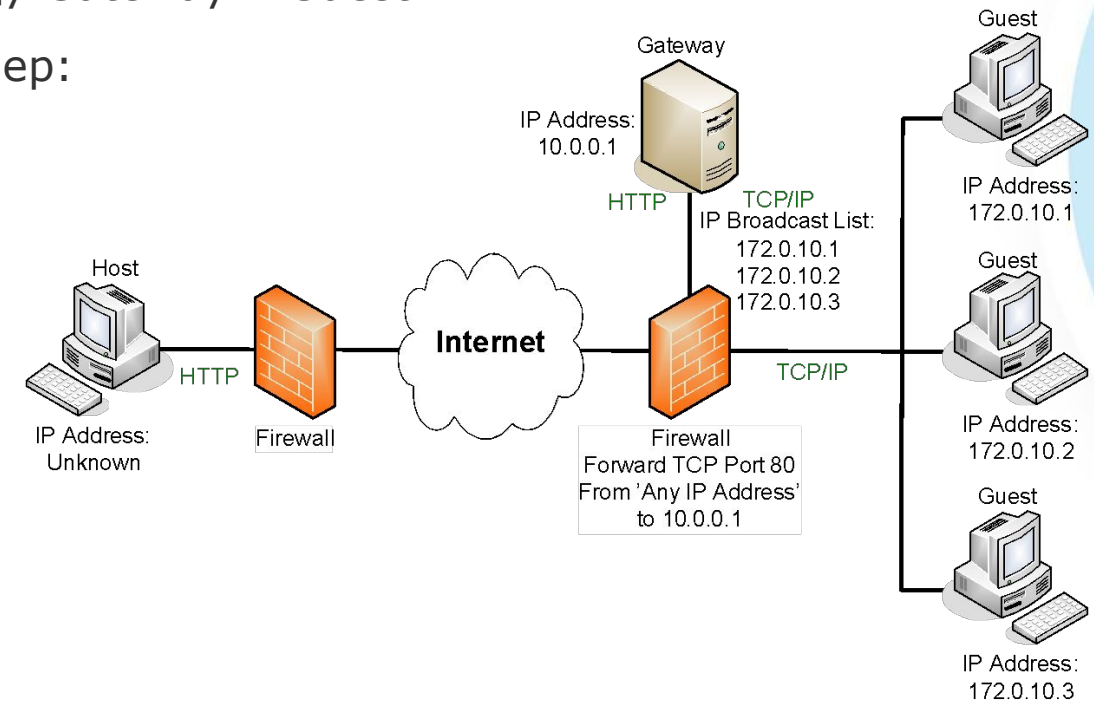
- *Windows Server 2003 Standard, Enterprise, и Web Edition*
- *Windows XP Professional, Tablet PC Edition, Home Edition*
- *Windows 2000 Server, Advanced Server*
- *Windows 2000 Professional*
- *Windows ME, 98 (SE)*

Представление продукта

- Постановка задачи
- Презентация решения
- **Установка и настройка системы**
- Как работает система
- Конкурентные преимущества

Установка и настройка системы

- Модуль Host и Guest взаимодействуют через NetOp Gateway с использованием протокола HTTP между Host и Gateway и TCP/IP между Gateway и Guest.
- Пример:



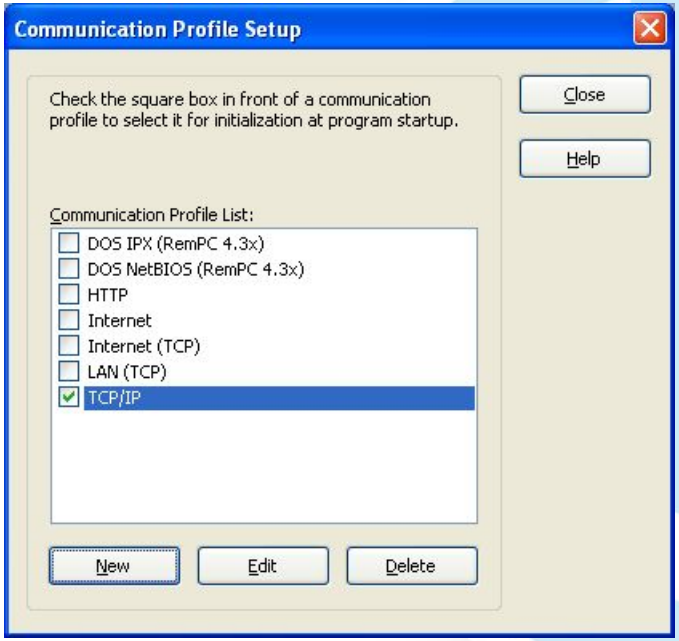
Установка и настройка системы ...

- **Список задач**
  1. **Установить и настроить модули Guest** на компьютерах специалистов поддержки с тем, чтобы они могли получать запросы от пользователей
  2. **Установить и настроить модуль Gateway** на компьютере в DMZ для маршрутизации трафика между HTTP и TCP/IP
  3. **Настроить межсетевой экран** для направления TCP трафика по порту 80 (HTTP) от любого IP-адреса на адрес NetOp Gateway
  4. **Загрузите модуль NOD Host** на Ваш веб-сайт

Установка и настройка системы ...

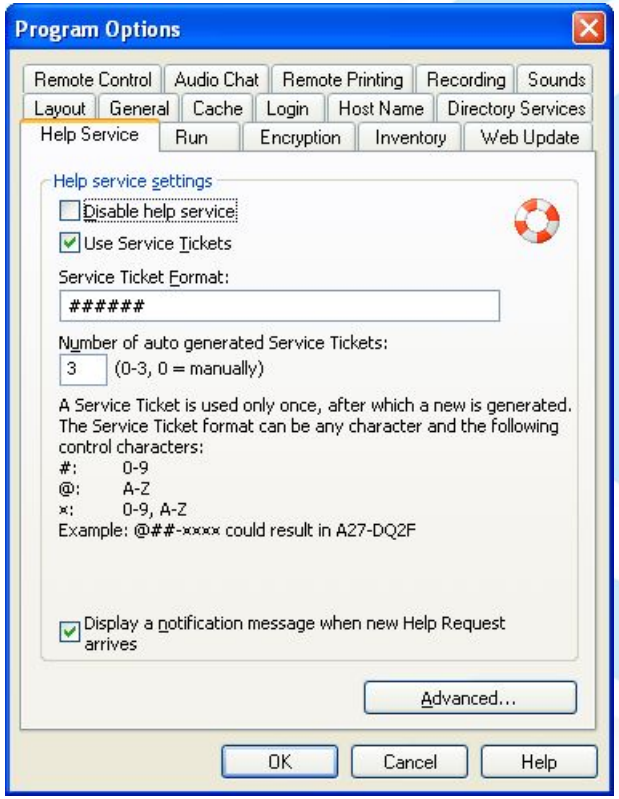
- **Установка и настройка NOD Guest**

  1. Установите Guest EX на компьютер специалиста поддержки, как описано в руководстве по продукту
  2. Запустите Guest
  3. Выберите Tools > Communication Profiles
  4. Выберите TCP/IP для разрешения приема запросов от NOD Host через NOD Gateway
  5. Нажмите на кнопку Close



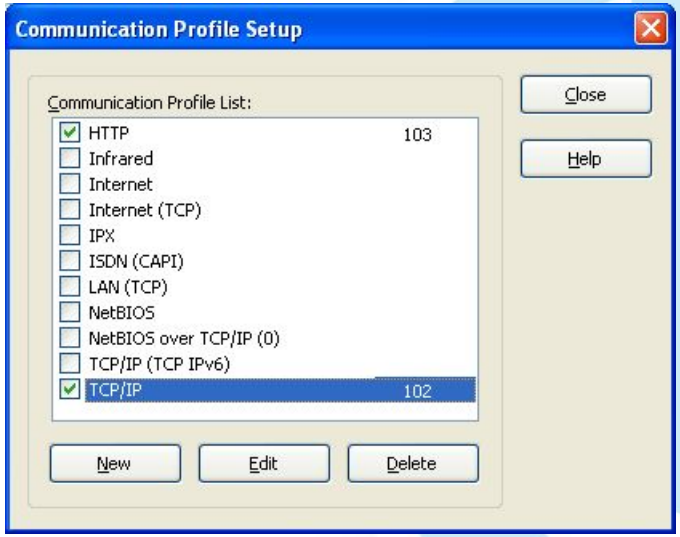
Установка и настройка системы ...

- **Установка и настройка NOD Guest...**
  6. Откройте Tools > Options > Help Service
  7. Убедитесь в том, что опция Use Service Tickets включена
  8. Формат номера заявки по умолчанию: ###### - рекомендуется оставить без изменений
  9. Измените число автоматически создаваемых заявок до трех
  10. Перезапустите Guest для принятия изменений
  11. Откройте вкладку Help Request – теперь Guest готов к работе



Установка и настройка системы ...

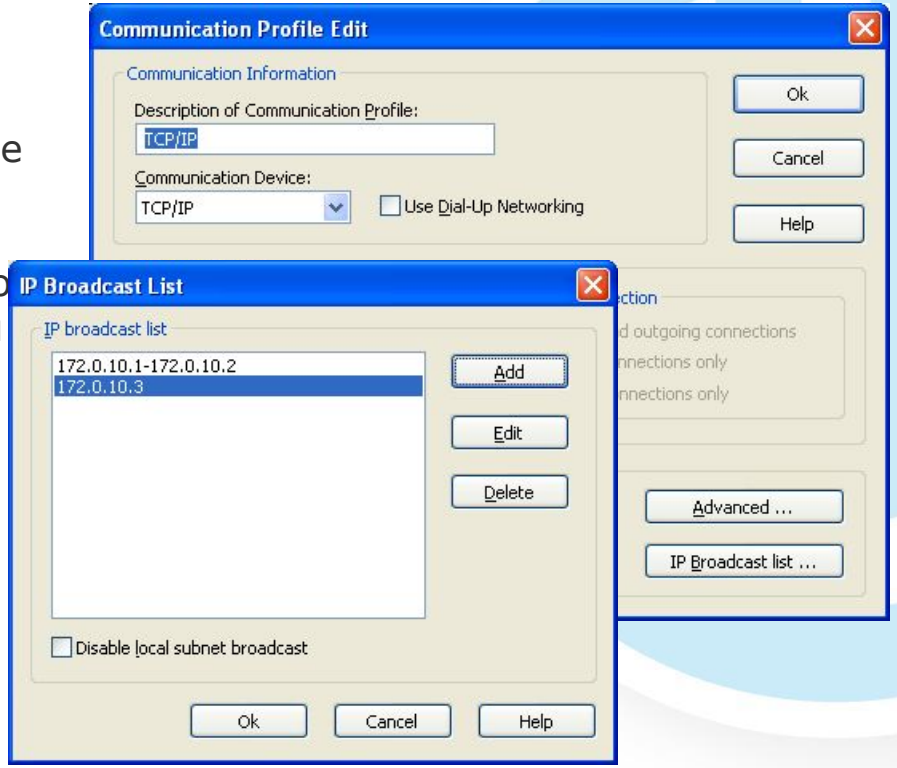
- **Установка и настройка Gateway**
  1. Установите NetOp Gateway на компьютер в DMZ как описано в руководстве по продукту
  2. Запустите NetOp Gateway
  3. Выберите Tools > Communication Profiles
  4. Выберите HTTP и TCP/IP



Установка и настройка системы ...

- **Установка и настройка Gateway...**

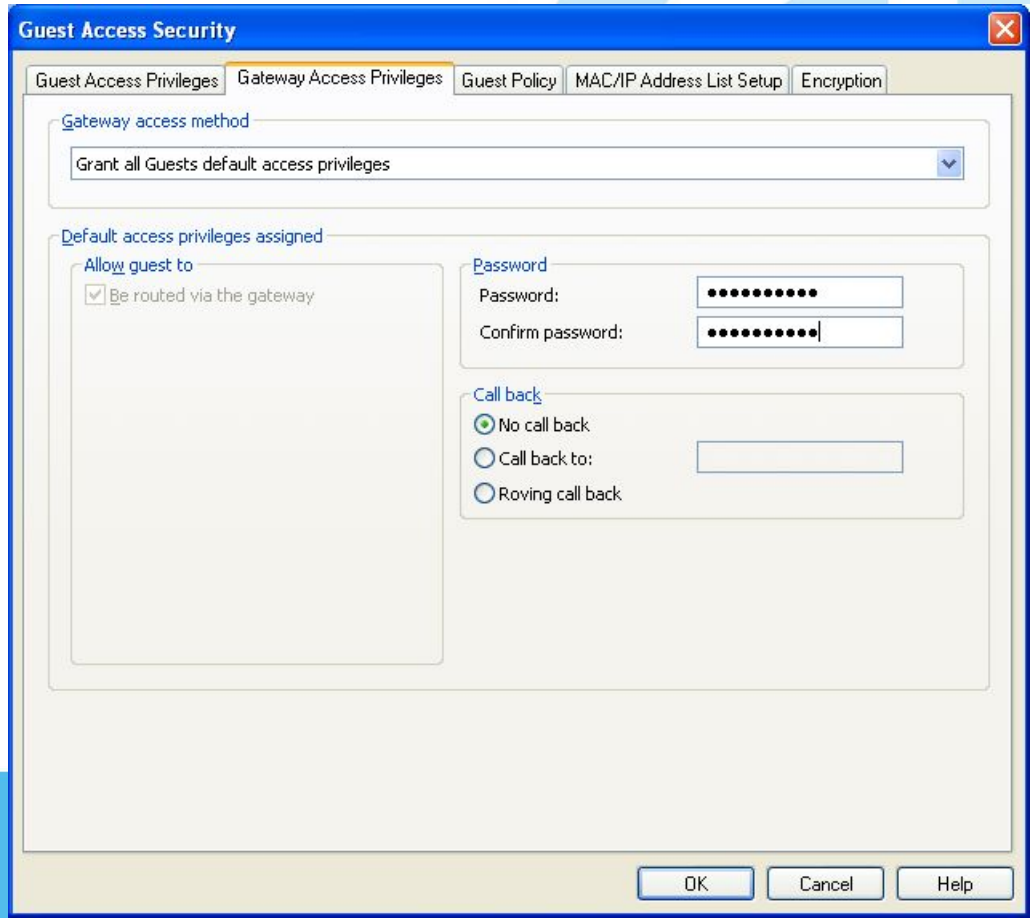
  5. Откройте профиль TCP/IP в режиме редактирования и нажмите на кнопку IP Broadcast List. После этого добавьте диапазон IP-адресо или один IP-адрес, определяющий адреса модулей Guest
  6. Нажмите последовательно OK, OK Close



Установка и настройка системы ...

- **Установка и настройка Gateway...**

7. Выберите Tools > Guest Access Security, после чего задайте привилегии доступа
8. Выберите Grant all Guests default privileges и наберите пароль доступа
9. Нажмите OK
10. Перезапустите модуль Gateway для принятия изменений



Установка и настройка системы ...

- **Настройка межсетевого экрана**

1. Воспользуйтесь Вашим привычным средством настройки экрана и задайте:

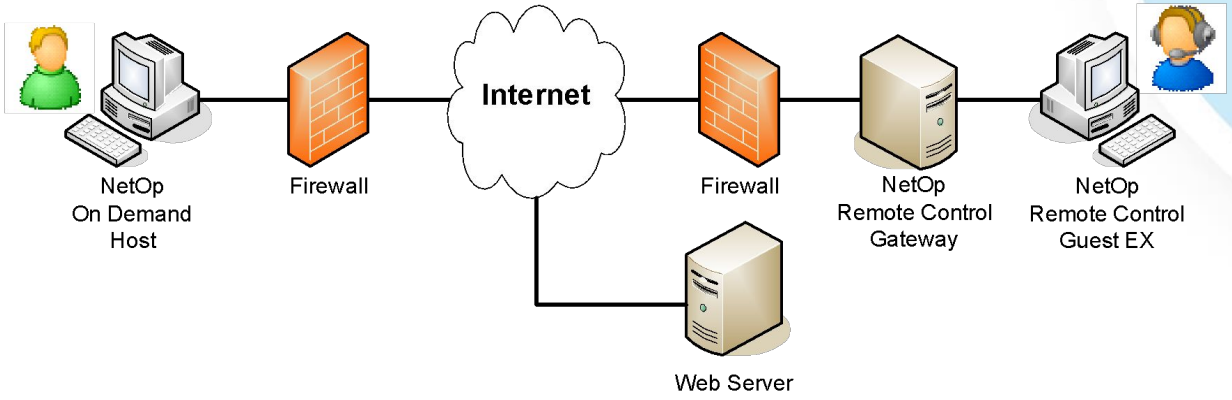
   Перенаправление трафика по порту 80 от любого IP-адреса на IP адрес Gateway в DMZ

2. Например для настройки маршрутизатора Cisco:

   # set nat entry add 10.0.0.1 80 0.0.0.0 80 tcp

Установка и настройка системы ...

- **Загрузка NOD Host**
  - Поместите файл NODRCHST.EXE на Ваш веб-сайт, чтобы пользователи могли его загрузить

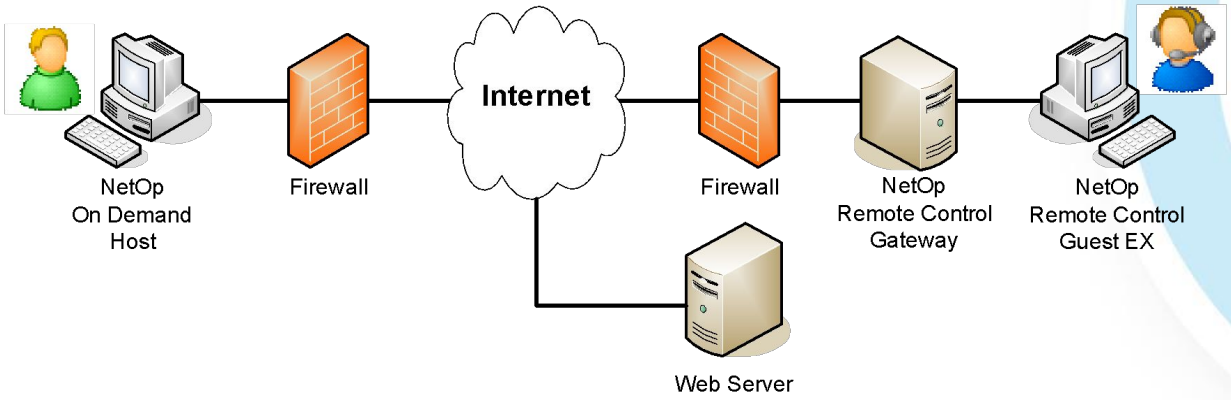


Представление продукта

- Постановка задачи
- Презентация решения
- Установка и настройка системы
- **Как работает система**
- Конкурентные преимущества

Как работает система

- **Все происходит буквально за несколько секунд в 5 этапов**
  - Служба поддержки готова принять запрос пользователя

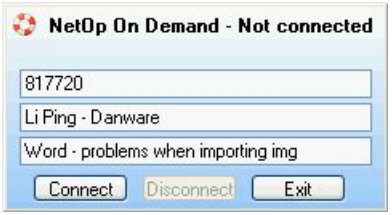


Как работает система

- **Этап первый**
  - Пользователь обращается в службу поддержки и загружает временный NetOp on Demand (NOD) файл

Как работает система ...

- **Этап второй**
  - Программа распаковывается автоматически, пользователь вводит номер заявки и после этого устанавливается соединение через Интернет между пользователем и представителем службы поддержки

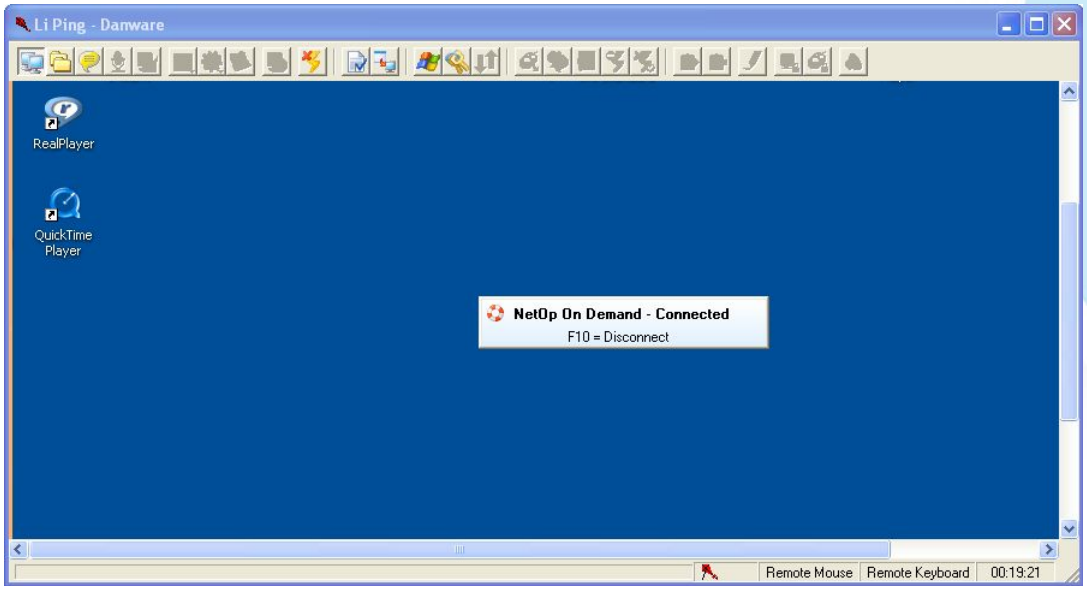


Как работает система ...

- **Этап третий**
  - Пользователь дает разрешение представителю поддержки на доступ к своему компьютеру

Как работает система ...

- **Этап четвертый**
  - Представитель поддержки теперь может видеть экран удаленного компьютера и использовать мышь и клавиатуру для управления



Как работает система ...

- **Этап пятый - завершающий!**
  - После того, как проблема разрешена, пользователь просто закрывает NetOp, который после этого немедленно удаляет себя с жесткого диска.

Представление продукта

- Постановка задачи
- Презентация решения
- Установка и настройка системы
- Как работает система
- **Конкурентные преимущества**

Конкурентные преимущества

- **Полная продуктовая линейка**
  - NetOp Remote Control 8.0 Guest EX работает как в режиме NOD-сеансов, так и для осуществления обычных сессий удаленного управления. Если Вам требуются дополнительные функции, не поддерживаемые NOD Host, установите классический вариант NetOp Remote Control 8.0 Host.
- **Повышенная безопасность**
  - Шифрование всех передаваемых данных по алгоритму AES с длиной ключа 256 бит.
- **Быстрые подключения**
  - Работая с Gateway, установленным в службе поддержки, сессионный трафик поступает по прямому и более эффективному пути

Конкурентные преимущества ...

- **Множественные/одиночные подключения**
  - Вы можете выбрать вариант подключения к всему центру поддержки или к конкретному специалисту поддержки
- **Высокая масштабируемость**
  - Модуль NetOp Gateway может обслуживать до 200 одновременных сессий. При расширении NOD механизмами распределения нагрузки несколько Gateway могут обрабатывать несколько тысяч запросов пользователей одновременно
- **Быстрая отдача от вложений**
  - Снижение затрат на поддержку пользователей за счет повышения производительности и легкости внедрения обеспечивают быстрый возврат инвестиций
- **Повышение лояльности и удовлетворенности Ваших клиентов**
  - Ваши клиенты получают техническую поддержку быстро и с минимальными усилиями

Простое, эффективное и безопасное решение для службы технической поддержки