

La soluzione professionale per servizi di assistenza remota, ovunque.



Maxcom **Remote Helpdesk** è una soluzione di assistenza remota punto-punto via web

- facile da utilizzare
- semplice da implementare
- personalizzabile
- sicura

Maxcom **Remote Helpdesk** permette di assistere in tempo reale un utente in difficoltà o pc che necessitino assistenza direttamente,

Ideale per

- Clienti
- ELearning
- Colleghi

La possibilità offerta da Maxcom **Remote Helpdesk** permette di assistere in tempo reale utenti in difficoltà nell'uso di un software o di sistemi che necessitino aggiornamenti, patch o tuning diversi. L'operatore, se autorizzato, può prendere il controllo del pc dell'utente per diagnosticare l'origine di un malfunzionamento, eseguire test, tenere brevi sessioni formative sull'uso di un software. Per ogni assistenza una registrazione della videoseSSIONE potrà utilizzata come lezione di elearning specifica disponibile sul portale

MAXCOM REMOTE HELPDESK Vantaggi

- Significativa diminuzione di costi per spostamenti
- Rilevante risparmio di tempo con conseguente possibilità di potersi dedicare maggiormente al problem solving del cliente
- Possibilità di assistere con un operatore più clienti in difficoltà
- Aumento della produttività grazie ad un servizio snello, comodo ed efficace
- Diminuzione dei costi di gestione della comunicazione e della problematiche con il pc cliente
- Rafforzamento delle relazioni con clienti, per il servizio ad alto valore aggiunto
- Aumento della produttività
- Maggiore coinvolgimento delle risorse interne all'azienda e dei clienti

Per informazioni: www.stemar.it



Assisti chi vuoi in assistenza remota
OVUNQUE
grazie ad Internet



Caratteristiche

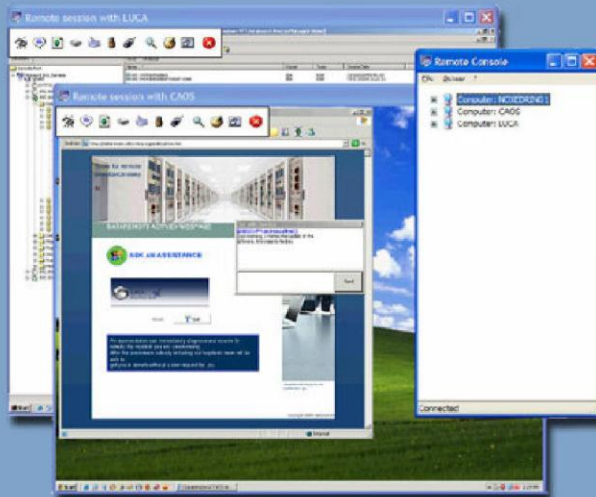
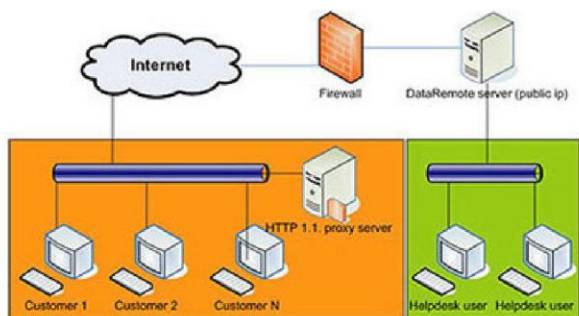
Introduzione

Il servizio Helpdesk Maxcom fornisce una serie di tools combinata ad un'architettura di networking studiata per raggiungere l'utente in difficoltà, fornire celermente una soluzione e terminare l'azione con un report salvato sul server centrale di servizio.

Architettura della soluzione

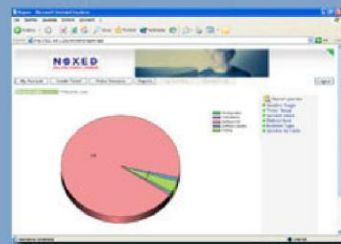
Per permettere la fornitura di un servizio di helpdesk la soluzione adotta tutte le moderne tecniche e procedure di programmazione con una logica client/server con l'obiettivo di semplificare drasticamente la richiesta da parte del richiedente del servizio di dover configurare il suo apparato hardware di rete (router, firewall, proxy) evitando la necessità di settings da parte di un addetto alle policy di security e la programmazione dei vari dispositivi di rete. In questo modo il servizio è immediatamente fruibile da utenti inseriti in realtà aziendali molto complesse, senza la necessità di configurazione particolari.

MAXCOM REMOTE HELPDESK



Funzionalità:

- Controllo remoto (setting profondità colori/velocità di controllo in base alla banda)
- Sistema doppia password per sicurezza
- File browsing (come client ftp per scambio file/dati)
- Controllo tastiera, mouse
- Modalità "View mode" per formazione utente
- Abilita/disabilita tastiera utente e mouse
- Disabilita/abilita cursore mouse
- Invio semplice ed immediato di file
- Chat integrata
- Sistema nat free per reti corporate complesse
- Http 1.1 proxy tunneling
- Solo una porta in uscita per sicurezza di rete
- Multi viewer con ingrandisci/riduci
- Illimitati pc in controllo remoto da parte di un operatore
- Gestione piu' operatori helpdesk simultanei
- Soluzione estremamente leggera (300k lato client)
- Servizio offerto direttamente da pagina web (activex), client standard , NT service
- Pc login /log out (Sas versione Nt service)
- Creazione rapida e semplice di un network helpdesk
- Possibilità di includere il componente helpdesk in programmi terzi o applicazioni come Excel, Access ecc.
- Sistema integrabile con Service's Ticket
- Registrazione sessioni
- Reports e query
- Specifiche per integrazione CRM



Requisiti minimi

Server in sap
Windows 2000 - Windows 2000 server
Pentium III
512 MB Ram
Connessione Internet 512K

Client

Windows 2000, Xp, W ME, NT 4, W 98 ,W 95c
Pentium III
256 MB Ram
Connessione Internet broadband

Rivenditore autorizzato



© 2000,2009 Stemar servizi e sistemi . All Rights reserved. Maxcom RemoteHD