

Informazioni sull' Assistenza Remota (Teleassistenza)

Di cosa si tratta: Multisystem service S.n.c., per fornire assistenza rapida ai suoi clienti, ha messo in atto una soluzione che offre la possibilità di risolvere a distanza buona parte delle problematiche informatiche. Attraverso la teleassistenza, utilizzando il canale Internet. Il servizio consente interventi sui PC dell'utente da remoto, riducendo drasticamente i tempi d'intervento ed i costi di assistenza. La sicurezza è garantita da apparecchiature e software dedicati. Durante la teleassistenza si può chattare (dialogare per iscritto) per scambiare informazioni, e scambiare file.

In pratica, previa Vostra richiesta, un nostro tecnico potrà accedere al PC come se fosse seduto proprio di fronte al vostro monitor! In questo modo possiamo immediatamente fornirvi una diagnosi del problema e procedere in tempo reale alla sua soluzione.

Nessuno software invasivo: Diversamente dai soliti prodotti, il nostro sistema non prevede alcuna installazione di software invasivo che tiene aperte diverse porte a discapito della Vostra sicurezza e dei Vostri dati. Tutto funziona sulle porte pre-configurate sul Firewall e tramite l'ausilio di un leggerissimo software.

VPN: La teleassistenza avviene tramite canali VPN (Virtual Private Network) Criptati da certificati X-509 o tramite VPN PPTP Microsoft.

Risparmio: Il costo di un tecnico a domicilio può essere molto elevato. I costi di spostamento possono essere evitati grazie ad una soluzione di questo tipo. Per le aziende stipulare un contratto di teleassistenza vuol dire risparmiare, non solo sul costo orario del tecnico, ma anche su molti altri aspetti, tra cui i tempi di fermo attività.

lo cliente cosa devo fare esattamente ?

- Il computer di lavoro, con il problema, deve essere operativo e connesso ad internet, altrimenti non sarà possibile fornire la teleassistenza.
- Assicurarsi che sul computer non siano in esecuzione software di condivisione file (tipo emule, bittorrent, ecc.) che ridurrebbero drasticamente la banda: nel caso fossero aperti, chiuderli immediatamente.
- Fatto ciò, se protetti da nostro Firewall e aderito ai servizi prepagati di assistenza remota, nulla di più. Al termine verrà inviato tramite fax o mail report di intervento tecnico.
- Altrimenti telefonicamente tramite l'ausilio di un nostro tecnico, scaricare ed eseguire il programma gratuito di collegamento remoto. Cliccare sull' icona Teleassistenza, e similmente a sopra al termine verrà inviato tramite fax o mail report di intervento tecnico.

Ma quanto costa ?

In quanto servizio di carattere straordinario, e dalla durata non prevedibile, viene fornito a pagamento con tariffa oraria, oppure con pacchetti di ore prepagate. Addebito minimo di 1 ora.

SCHEMA DI ESEMPIO

