



SonicWALL Virtual Assist/Virtual Access

SECURE REMOTE ACCESS

Benutzerfreundliches Remote Support- und Remote PC Control-Tool

- **Überall und jederzeit verfügbare Remote PC-Steuerung**
- **Thin Client-Konnektivität**
- **Virtual Assist-Chatfunktion**
- **Dateiübertragungsfunktion**
- **Enge Integration mit bestehender Authentifizierungsinfrastruktur**
- **Diagnosefunktion**
- **Logging und Reporting**
- **Erweiterte Troubleshooting-Funktionen**
- **Personalisiertes Kunden-Webportal**
- **Benutzerfreundlicher Virtual Assist-Standalone-Client für Techniker**
- **Zugriffslisten**
- **Deaktivierung des Stromsparmodus bei aktivem Zugriff**
- **256-Bit AES SSL-Datenverschlüsselung**

Für viele Kunden ist die Lösung von Problemen über den technischen Support – egal ob per Telefon, E-Mail, Chat oder über vorinstallierte Remote-Support-Clients – eine umständliche, zeitaufwändige und frustrierende Erfahrung. Da die Kundenzufriedenheit jedoch für IT- und technische Support-Abteilungen eine zentrale Rolle spielt, gewinnen benutzerfreundliche Virtual Assistance-Tools immer mehr an Bedeutung: Sie tragen entscheidend dazu bei, den Kundenservice zu verbessern, Probleme schneller zu beheben und gleichzeitig die Kosten zu senken. Außerdem kommt es häufig vor, dass Techniker, Service Provider und Mitarbeiter von Remote-Standorten mit Virtual Access auf unverwaltete PCs (z. B. Datei-, Anwendungs- und Datenbankserver) zugreifen müssen, um Routine-Supportaufgaben zu erledigen oder um in dringenden Fällen Soforthilfe zu leisten.

SonicWALL® Virtual Assist ist ein Remote Support-Tool für IT-Techniker, mit dem sie Zugriff auf die PCs oder Laptops von Kunden erhalten können, um Remote-Support zu leisten. Mit der Erlaubnis des Kunden können Techniker so innerhalb kürzester Zeit über einen Webbrowser auf den Computer zugreifen und Probleme remote identifizieren und beheben, ohne dass ein vorinstallierter „Fat Client“ erforderlich ist.

Bei SonicWALL Virtual Access handelt es sich um ein Remote PC Control-Tool, mit dem autorisierte Endanwender sicher von einem Remote-Standort aus auf ihre unverwalteten Windows-Computer zugreifen können. Die Benutzer müssen hierfür nur den Virtual Access Agent auf einem Windows-PC mit Internetzugang installieren. Solange der PC mit dem SonicWALL SSL VPN verbunden ist, können sie von einem beliebigen Ort mit Internetanschluss eine Verbindung zu diesem Rechner aufbauen. Besonders nützlich ist dies, wenn Benutzer auf ihren Computer im Home Office oder auf einen PC in einer kleinen Zweigniederlassung zugreifen möchten, der nicht ins LAN eingebunden ist.

Virtual Assist – Funktionen und Vorteile

Überall und jederzeit verfügbarer Remote Support (Virtual Assist). Verbessert die Kundenzufriedenheit und die Produktivität der Support-Mitarbeiter durch eine einfachere Fehlerbehebung bei Remote-Systemen und eine schnellere Bearbeitung unerledigter Help Desk Trouble Tickets.

Virtual Assist-Chatfunktion. Bietet eine effiziente Alternative gegenüber dem kostspieligen telefonischen Support.

Enge Integration mit bestehender Authentifizierungsinfrastruktur. Stellt sicher, dass die Kundenidentität bestätigt wird. Alternativ kann auch die lokale Datenbank der SSL VPN-Appliance oder eine Zwei-Faktor-Authentifizierung ohne Token verwendet werden.

Diagnosefunktion. Ermöglicht es dem Techniker innerhalb kürzester Zeit Systeminformationen vom Rechner des Kunden abzurufen.

Erweiterte Troubleshooting-Funktionen.

Unterstützen unter anderem das Neustarten eines Remote-PC und Wiederherstellen der Verbindung, auch im abgesicherten Modus. Durch die Unterstützung eines Unattended-Modus haben Techniker die Möglichkeit, PCs auch bei Abwesenheit des Kunden zu warten.

Personalisiertes Virtual Assist-Kunden-

Webportal. Verbessert die Benutzerfreundlichkeit durch eine vertraute Web-Umgebung sowohl für Windows®- als auch für Mac®-Kunden.

Benutzerfreundlicher Virtual Assist-Standalone-Client für Techniker. Erleichtert die Verwaltung und zeitliche Planung von Support-Anfragen.

Virtual Access – Funktionen und Vorteile

Überall und jederzeit verfügbare Remote PC-Steuerung (Virtual Access). Unterstützt flexible Telearbeits- und Managed Services-Konzepte und sorgt für niedrigere Kosten dank einer effizienteren Installation, Nutzung, Erweiterung, Verwaltung und Wartung von verteilten Anwendungssystemen.

Dateiübertragungsfunktion. Ermöglicht einen schnellen, komfortablen und sicheren Zugriff auf lokal und remote verfügbare Dateien.

Zugriffslisten. Über Zugriffslisten können mehrere Virtual Access-Benutzer auf ein Remote-System zugreifen.

Deaktivierung des Stromsparmodus bei aktivem Zugriff. Damit bleiben Remote-Systeme erreichbar, solange eine aktive Virtual Access-Sitzung besteht.

Übergreifende Funktionen und Vorteile

Thin Client-Konnektivität. Kunden ersparen sich unnötigen Ärger und Installationsaufwand, da keine „Fat Clients“ heruntergeladen und vorinstalliert werden müssen.

Logging und Reporting. Mit dieser Funktion können Manager Remote-Support-Aktivitäten für interne Audits oder externes Billing überwachen.

256-Bit AES SSL-Datenverschlüsselung. Die SSL VPN-Appliance bietet eine sichere Datenumgebung und unterstützt die Einhaltung von gesetzlichen Datenschutz-Vorschriften.

SONICWALL®

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™

Technische Daten

SonicWALL Virtual Assist-/Virtual Access-Implementierungsszenarien

Virtual Assist-Implementierungsszenario



1. Der Techniker meldet sich beim Portal oder über einen Standalone Thin Client an, um die wartenden Support-Anfragen einzusehen, oder lädt einen bestimmten Kunden per E-Mail ein.
2. Der Kunde meldet sich beim Portal an. Er fordert Support an oder nimmt die E-Mail-Einladung an.
3. Ein Thin Client wird nahtlos über den Browser an den Kunden übertragen.
4. Der Techniker sieht den wartenden Kunden und fordert Zugriff auf seinen Computer an.
5. Der Kunde gibt seine Erlaubnis und die Remote-Support-Sitzung beginnt. Der Techniker übernimmt jetzt die Bedienung des Remote-Computers. Der Kunde kann am Bildschirm beobachten, was der Techniker macht. Während der Sitzung können beide Seiten Chat-Nachrichten austauschen und sich gegenseitig Dateien zusenden.
6. Sowohl der Techniker als auch der Kunde können die Sitzung jederzeit abbrechen.

Virtual Access-Implementierungsszenario



1. Installieren Sie den Virtual Access Agent auf einem Windows-PC mit Internetzugang (im SonicWALL SSL VPN-Webportal verfügbar).
2. Loggen Sie sich von einem Remote-Windows-Laptop/PC in das SonicWALL SSL VPN-Portal ein.
3. Klicken Sie im SSL VPN-Webportal auf den Virtual Access-Link.
4. Nun können Sie remote auf Ihren PC zugreifen.

Technische Daten

Kunden-Computer*

Betriebssystem: Windows XP, Vista (32 Bit, 64 Bit), Windows 7 (32 Bit, 64 Bit), MacOS 10.4+ (PowerPC und Intel)

Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Virtual Access Remote-PC: Windows XP, Vista (32 Bit, 64 Bit), Windows 7 (32 Bit, 64 Bit)

Techniker-Computer*

Betriebssystem: Windows 2000, XP, Vista (32 Bit, 64 Bit), Windows 7

Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

Maximal zulässige Anzahl von Technikern

SRA 1200: 10, SRA 4200: 25, SRA EX-750: 10, SRA EX6000: 50, SRA EX7000: 250

*Angaben zur Unterstützung neuer Betriebssystemversionen finden Sie in den Versionsinformationen der SRA-Lösungen.

Weitere Informationen zu den SonicWALL SSL VPN-Lösungen erhalten Sie auf unserer Webseite unter <http://www.sonicwall.com/de>.



SonicWALL Virtual Assist/ Virtual Access

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
für max. 1 Techniker
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
für max. 5 Techniker
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
für max. 10 Techniker
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist/
Virtual Access
für max. 25 Techniker
01-SSC-5972

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 2 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8463

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 10 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8464

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 25 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8465

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 50 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8466

SonicWALL Aventail E-Class
SRA Virtual Assist
für max. 100 gleichzeitige Techniker
01-SSC-8467

* Support für SonicWALL Virtual Assist ist im Supportvertrag enthalten, der für die SSL VPN-Appliance erworben wurde.

SonicWALL Deutschland

Tel: +49 89 4545 946 www.sonicwall.de

SonicWALL Schweiz

Tel: +41 44 810 31 35 www.sonicwall.ch

SonicWALL Österreich

Tel: +41 44 810 31 35 www.sonicwall.at

SonicWALL-Lösungen für dynamische Sicherheit



NETWORK SECURITY



SECURE REMOTE ACCESS



WEB & E-MAIL SECURITY



BACKUP & RECOVERY



POLICY & MANAGEMENT

SONICWALL

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™