



« Grâce à la solution WebEx Remote Access, nos clients sont encore plus satisfaits car nous pouvons agir et résoudre les problèmes rapidement. Nous sommes plus réactifs face aux problèmes de nos clients et ne dépendons pas de leur présence pour nous assurer que nos solutions fonctionnent comme prévu ».

— Éric Sanabia, responsable de l'intégration, InfoGenesis

## Résolvez les problèmes sur des périphériques à distance en temps réel grâce à Cisco WebEx Support Center Remote Access.

### En bref :

- Accédez à distance aux ordinateurs, aux systèmes des points de vente ou à d'autres périphériques sans que le client soit présent.
- Créez des réseaux répartis d'accès à distance sans pour autant investir dans un réseau local virtuel ou dans des banques de communication automatique par modem, systèmes très coûteux.
- Apportez une assistance proactive lors de la mise à jour des applications, des systèmes d'exploitation ou du matériel pour remettre les systèmes en marche, ainsi que pour déceler et résoudre les problèmes.
- Éliminez les interventions sur site coûteuses. Augmentez la satisfaction des clients pour les fidéliser.
- Optimisez les performances des équipements, le temps d'activité et l'accessibilité grâce à une solution cryptée sécurisée.

Résolvez les problèmes d'assistance de vos clients ainsi que les problèmes internes au service informatique, simplement et rapidement à partir de votre navigateur. Stimulez la productivité et améliorez la satisfaction des clients grâce à WebEx® Support Center - Remote Access de Cisco. Visualisez et contrôlez les périphériques à distance, sous surveillance directe ou non, comme si vous étiez sur les lieux—malgré les pare-feu et les distances.

### Prenez de l'avance sur vos concurrents.

Démarquez-vous en proposant une assistance de qualité à vos clients. Gardez les ordinateurs, les serveurs et les autres périphériques largement disponibles sans l'implication des clients. Instaurez trois niveaux d'autorisation pour protéger les périphériques à distance contre un accès non-autorisé. Établissez des accords sur le niveau de service (SLA) très compétitifs en améliorant la rentabilité grâce à WebEx.

### Fournissez un service de qualité à moindre coût.

Gérez des milliers d'ordinateurs répartis sur divers sites ou réseaux de clients—sans les visites coûteuses sur place. Nul besoin d'investir dans du nouveau matériel ou

logiciels. Remplacez les solutions de réseaux commutés et privés, chères et défaillantes, par un accès sécurisé sur Internet. Enregistrez des sessions pour les audits et l'apprentissage.

### Comptez sur Cisco pour un service WebEx sécurisé et extensible.

Les services WebEx sont offerts à la demande sur le réseau mondial privé Cisco WebEx Collaboration Cloud. Aucun ajout de logiciel ou de matériel supplémentaire n'est nécessaire, facilitant ainsi la mise en œuvre des services et s'adaptant aux fluctuations des besoins de votre entreprise. Le réseau WebEx Collaboration Cloud est fiable à plus de 99,99% et garantit également une sécurité à toute épreuve pour répondre à vos exigences les plus rigoureuses. Le contenu de votre session n'est jamais stocké sur nos serveurs. Grâce aux méthodes de cryptage AES à 256 bits et SSL à 128 bits, la confidentialité est assurée lors de la transmission. Les services WebEx sont rigoureusement audités par rapport aux normes ISO-17799 dont les détails de conformité sont indiqués dans un rapport SAS 70 type II ainsi que dans d'autres rapports tiers sur la sécurité.

# Gérez et résolvez rapidement les problèmes d'assistance à distance grâce à de puissantes fonctionnalités.

## Contrôle du bureau et des applications à distance

Visualisez et contrôlez des ordinateurs à distance ou seulement certaines applications. Travaillez avec de multiples applications au cours d'une même session.

## Transfert de fichiers

Transférez des fichiers et des dossiers de et vers des systèmes distants pour appliquer des correctifs ou des mises à jour. Récupérez des fichiers de données pour effectuer des analyses approfondies. C'est facile—il suffit de faire glisser.

## Impression à distance

Imprimez localement les données de registre, les messages d'erreur et les autres informations essentielles d'un ordinateur distant.

## Traitement des appels

Réduisez les temps morts et augmentez les résolutions de problèmes dès le premier appel en invitant des spécialistes ou des partenaires à rejoindre la session en cours.

## Messages instantanés

Améliorez la communication entre les clients et les agents d'assistance.

## Redémarrage et reconnexion

Fermez toutes les applications, redémarrez et reformez votre session d'assistance à distance—même en mode sans échec—à l'aide d'une simple commande.

## Journal de session complet

Conservez les informations de redémarrage, de transfert de fichier et de changement d'application afin de les examiner ultérieurement, quelle que soit la session.

## Outils d'annotation

Surlignez, entourez ou pointez des zones spécifiques pour simplifier et résoudre les problèmes plus rapidement lorsque des clients ou d'autres agents d'assistance participent à une session.

## Enregistrement, édition et visionnage de session

Enregistrez manuellement ou automatiquement les sessions destinées aux archives ou à l'audit. Editez et enregistrez l'audio pour le mettre à disposition ou le réutiliser dans le cadre de formations.

## Points de vente et déploiements à grande échelle

Gérez de nombreux ordinateurs et garantisiez une utilisation optimale des licences logicielles depuis votre console Remote Access.

## Prise en charge des pare-feu

Travaillez sans avoir à désactiver la plupart des pare-feu ni à ouvrir de ports supplémentaires. WebEx Remote Access fonctionne via les ports http et https standards.

## Il supporte les serveurs avec authentification via serveur proxy

Accédez facilement aux serveurs et augmentez l'efficacité de votre équipe d'assistance.

## Contrôle des accès

Attribuez des accès utilisateur à des ordinateurs précis ou à des groupes d'ordinateurs. Définissez des mots de passe au niveau du site, du groupe et/ou de l'ordinateur personnel. Faites expirer automatiquement les mots de passe après une période prédéfinie. Définissez des critères rigoureux pour récupérer des mots de passe.

## Authentification téléphonique

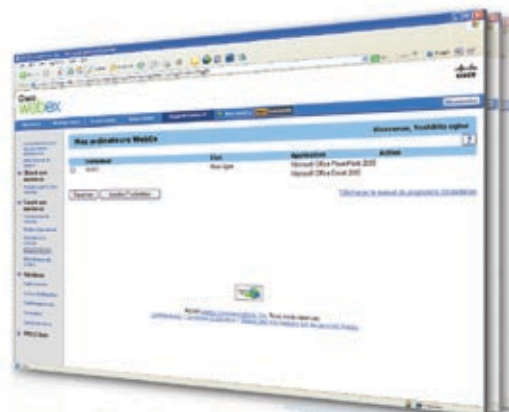
Ajoutez un niveau de sécurité supplémentaire en utilisant une authentification téléphonique avec contrôle par mot de passe.

## Gestion des groupes

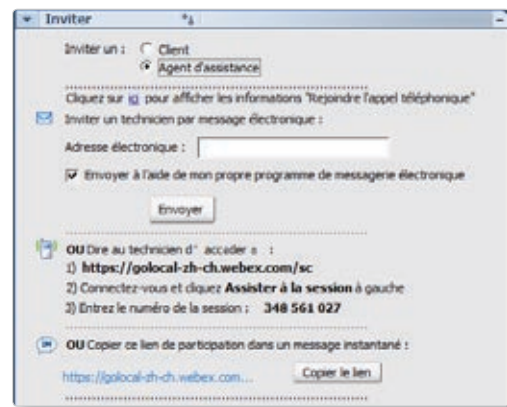
Améliorez la gestion et l'accessibilité en regroupant des ordinateurs et en attribuant des accès au niveau du groupe. Modifiez les paramètres au niveau du groupe pour établir des valeurs d'installation par défaut, des séries IP, l'impression à distance, et plus encore.

## Notification par message électronique

Informez vos clients dès que quelqu'un accède à leurs ordinateurs. Envoyez par courrier électronique une transcription à la fin d'une session.



Accédez à tous les outils à partir de la barre d'icônes flottante. Regardez tous les ordinateurs pour lesquels vous offrez de l'assistance. Lancez facilement des sessions instantanées.



Conviez d'autres spécialistes à votre session.

## Rapports

Surveillez l'utilisation de WebEx Remote Access et identifiez les points problématiques grâce à des rapports d'utilisation triés par agent d'assistance et/ou ordinateur.

WebEx Support Center - Remote Access est régulièrement mis à jour pour répondre aux exigences les plus récentes du système en matière de compatibilité. Veuillez consulter le site [www.webex.fr](http://www.webex.fr) pour connaître la configuration minimale requise.

### Langues supportées :

Anglais, Espagnol, Portugais Brésilien, Français, Italien, Allemand, Japonais, Coréen et Chinois (simplifié et traditionnel)

L'application WebEx Remote Access fait partie de WebEx Support Center, une suite d'applications d'assistance et de service informatique en ligne. Plus d'informations sur WebEx Support Center et les autres solutions WebEx de Cisco. Consultez le site [www.webex.fr](http://www.webex.fr).