

## Funcionalidades clave

NTRsupport está determinando el estándar mundial en soluciones de control remoto por ser asequible, sencillo de usar y completamente seguro. Usado en estos momentos por miles de empresas en todo el mundo, NTRsupport ayuda a disminuir los costes y a incrementar la satisfacción de los empleados y de los clientes. NTRsupport se presenta en modo ASP (alquiler del software) o licencia, característica que le permite ajustarse a las necesidades de cualquier compañía. La lista de funcionalidades clave que presenta NTRsupport es:

### Otras funcionalidades estándar de NTRsupport:

- Chat instantáneo, respuestas frecuentes y push multimedia.
- Co-browsing o navegación asistida.
- ¡Nuevo! Selección de aplicaciones: Tanto el técnico de soporte como el cliente pueden restringir el control remoto a una o varias aplicaciones específicas.
- Enrutado inteligente de sesiones.
- Acceso seguro / Autorización requerida.
- No es necesario disponer de software preinstalado para su técnico ni para su cliente.
- Rápido inicio de sesión: la descarga más pequeña del mercado disponible hoy (20-60k).
- Disponible en 14 idiomas.

### Funcionalidades opcionales:

- Direct Support for Applications (DSA) – Integre NTRsupport en cualquier aplicación Windows.
- NTRhelpdesk – Un sistema completo de registro y seguimiento de incidencias totalmente integrado con NTRsupport.
- Installable Remote Controls adicionales
- Integration Toolkit – Integre NTRsupport en sus aplicaciones y bases de datos, con APIs abiertas y interfaces personalizables.

### Disponible en breve:

- Grabación y reproducción de sesiones

### Encriptación AES 256-bit

La seguridad es un tema muy importante para los usuarios que van a ser atendidos remotamente. NTR emplea encriptación punto a punto 256-bit AES y unas estrictas medidas de seguridad que rechazan accesos no autorizados a sus datos, aplicaciones y sistemas.

### Control Remoto On Demand

Empleando la herramienta de control remoto, el técnico de soporte puede ver y tomar el control de un equipo en segundos. NTRsupport facilita el control de cualquier PC o Mac\*, ¡y le permitirá controlar un equipo Linux en 2006!

### Control remoto desatendido

El control remoto desatendido permite a sus técnicos el control, gestión y administración de equipos incluso si no hay nadie delante del ordenador remoto. Cada licencia de NTRsupport incluye cinco Installable Remote Controls (IRCs) sin cargo. IRC puede estar instalado temporal o permanentemente en un equipo remoto y una vez instalado, permite el acceso total a los técnicos habilitados para ello.

### Escritorio compartido

Realice una presentación online, demostración o sesión de formación con un máximo de cinco participantes simultáneos desde su propio escritorio.

### Reiniciar y Reconectar

Reiniciar/Reconectar permite reiniciar el ordenador del cliente y reconectarse automáticamente durante una sesión de soporte, lo cual es algo muy habitual después de instalar actualizaciones o nuevas aplicaciones.

### Múltiples sesiones

Con una licencia de NTRsupport un técnico puede atender hasta cinco sesiones de soporte simultáneas, con control remoto y/o chat. Así mejora la eficiencia de su equipo.

### Transferencia de archivos

Transfiera archivos de forma sencilla desde o a los ordenadores de sus clientes. Siempre encriptado. Siempre seguro.

### VoIP y Videoconferencia

Reduzca los costes telefónicos utilizando la VoIP que le ofrece NTRsupport. Permita que sus clientes se comuniquen con usted a través de una webcam y ofrézcales un trato más cercano en su servicio de soporte.

### Escalado de incidencias / Transferencia de sesiones entre operadores

Con un solo clic, las incidencias pueden ser transferidas entre sus técnicos de soporte, reduciendo el tiempo asociado al escalado y backlog.

### Centro de administración

NTRsupport incluye un potente centro de Administración que le permite personalizar el aspecto de la aplicación, extraer información estadística, crear sus propios informes, agrupar, gestionar y configurar sus licencias. Con el centro de Administración usted podrá obtener informes completos sobre la actividad del centro de atención a clientes.

### Diagnóstico Remoto

Con el Diagnóstico remoto de NTRsupport puede recopilar y visualizar fácilmente información técnica crítica acerca del ordenador del cliente, incluyendo detalles sobre el sistema operativo, service packs, configuración IP, versiones de navegador, memoria disponible y total, etc.

**15** Días de  
Prueba Gratuita

[www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com)

## Seguridad

NTRsupport emplea la última tecnología para asegurar que toda la información es transmitida y almacenada de forma completamente segura entre sus técnicos y sus clientes, durante y después de cualquier sesión. Las medidas de seguridad incorporadas, tales como encriptación AES 256-bit están diseñadas para detener cualquier intento de acceso no autorizado a datos, aplicaciones o sistemas. Las medidas de seguridad están implementadas en tres niveles:

### Acceso seguro

NTRsupport limita el acceso a todas sus herramientas empleando logins y contraseñas. Los administradores pueden ofrecer distintos privilegios de acceso y rangos IP para cada operador. Por poner un ejemplo, las contraseñas se guardan encriptadas y no viajan a través de la Red en el proceso de login.

### Transmisión de datos segura

NTRsupport emplea la contraseña del usuario, algoritmos completamente seguros y puede usar niveles de seguridad adicionales para encriptar cualquier información antes de su envío, asegurando por tanto la total seguridad.

### Almacenamiento seguro

Los datos son almacenados de forma encriptada en la base de datos. Algoritmos de rápida decodificación aseguran la recuperación instantánea de la información cuando un administrador necesita consultar los datos de cualquier sesión.

## Requisitos de sistema

Para asegurar que usted recibe la solución más adecuada a sus necesidades, NTRsupport le ofrece dos modelos para el uso de sus soluciones: ASP o Licencia.

### ASP (Application Service Provider)

En el modelo ASP, invierta una pequeña cantidad mensual a cambio de poder utilizar nuestras soluciones. No debe preocuparse de la instalación, seguridad, actualizaciones, monitorización o mantenimiento de la base de datos. Nosotros nos encargamos de todo.

### Licencia software

En este modelo, adquiera las licencias de uso para su instalación en sus propios servidores. Solamente recomendado si su compañía dispone de suficientes recursos de IT para manejar un servidor.

### Requisitos técnicos mínimos de software

- Windows 2000 Server
- SQL Server 2000 Database
- Internet Information Server

### Requisitos técnicos mínimos de hardware

- Pentium 4 a 2 GHZ
- 1.024 MB RAM
- Dirección IP fija

Parque Empresarial EURONOVA  
Ronda de Poniente, 2. 2ªPta. Of.C  
28760 Tres Cantos (Madrid)  
T. +34 91 806 39 13  
F. +34 91 804 76 13

Torres Diagonal Litoral  
Josep Pla, 2  
Edificio B3, 1ª Planta  
08019 Barcelona  
T. +34 93 445 07 00  
F. +34 93 445 07 01

[www.ntrglobal.com](http://www.ntrglobal.com)  
[info@ntrglobal.com](mailto:info@ntrglobal.com)