

La nostra società, da sempre attenta nel fornire ai propri clienti un servizio tecnologicamente all'avanguardia, sicuro, performante e semplice da usare, vi presenta **Again Support**, il software per il supporto remoto on-demand a tutti i clienti e:

- per qualsiasi macchina: server, pc, notebook e pocket pc
- da qualsiasi luogo siate: ufficio, fiera, albergo, casa, etc.
- ed in qualsiasi momento: gli operatori LARA Srl possono non essere in azienda basta che abbiano un accesso internet.

Innumerevoli saranno i vostri benefici nell'utilizzo di **Again Support**, quali:

- Tempi di risposta più corti
- Riduzione dei costi operativi aumentando la produttività
- Riduzione delle visite on-site
- Ridurre le telefonate ripetitive ed interminabili per illustrare il problema
- Incremento delle risoluzioni alla prima chiamata ed in meno tempo
- Trasferimenti di file al e dal cliente per analisi immediate
- Download di patches o aggiornamenti
- Migliore diagnostica e risoluzione dei problemi a distanza mediante il Desktop Sharing
- Riduzione delle risposte frequenti a problematiche ripetitive
- Incremento del servizio clienti alla prima chiamata
- Erogazione di supporto tecnico senza lasciare il proprio ufficio, ma anche da fuori ufficio
- Nessuna installazione preventiva o configurazione di porte firewall

**Lara-support** è una integrazione nei sistemi aziendali **LARA Srl** di un applicativo sviluppato dalla **NTR Global**<sup>®</sup>.

Lo stesso applicativo è utilizzato da diverse società a livello mondiale, che necessitano di fornire accesso o controllo remoto, quali per esempio : Basf, Honda, Suzuki, Thoshiba, Mail Box Etc., Dhl Express, Polizia di Stato e molte altre.



## Funzionalità di Controllo Remoto

La modalità di comunicazione tra operatore e clienti, dipendente dagli strumenti disponibili, sono le seguenti:

### ***Chat utile e semplice da utilizzare (non necessita di strumenti)***

Le sessioni di chat forniscono una risoluzione veloce ai problemi. Le sessioni vengono semplificate con i saluti pre-registrati, le risposte a domande frequenti e il Push URL (aprire un sito internet sul computer del cliente). I clienti possono richiedere le tracce della chat per riferimenti futuri mentre gli Operatori possono salvare queste tracce riguardanti lo storico degli incident nel modulo Helpdesk.

### ***Strumenti di disegno, di evidenziazione e di dimostrazione (non necessita strumenti)***

Disegnando, scrivendo o evidenziando nelle apposite aree dello schermo del cliente, gli Operatori espongono i problemi velocemente e spiegano come risolverli. Vengono create delle caselle di testo e posizionate accanto alla schermata degli elementi per una migliore spiegazione e descrizione. Linee colorate evidenziano gli elementi o le aree mentre i puntatori click-and-place guidano l'attenzione dell'utente.

### ***Avvertimenti Sonori (necessita di diffusori attivi)***

L'Operatore può inviare un avvertimento sonoro per attirare l'attenzione del cliente e guidarlo verso la risoluzione del problema. Questa funzionalità migliora la comunicazione e permette ai clienti di dedicarsi ad altre attività mentre l'Operatore lavora, sapendo che verranno chiamati non appena necessario.

### ***Chat, voce e supporto video (necessita di auricolare o di webcam )***

Chat, voce (VoIP) e video offrono un insieme di strumenti di comunicazione che non solo aumentano l'efficacia del supporto, ma riducono anche i costi. I clienti possono scegliere tra gli strumenti di comunicazione quello che meglio supporta la loro banda e le loro possibilità di connessione. Grazie a questa funzionalità, per esempio, si può fornire assistenza senza stare al telefono per tutta la durata dell'intervento.

Alleghiamo di seguito un esempio di Chat Utile, si osservi sopra cosa vedono i clienti e l'operatore LARA Srl durante la fase di chat in cui si richiede l'intervento per un problema sulla stampante. Si osservi il livello di sicurezza e di trasparenza di funzionamento a garanzia del cliente. Nella Visuale Cliente compare la richiesta di controllo remoto da parte dell'operatore che può avvenire solo successivamente all'accettazione da parte dell'operatore.





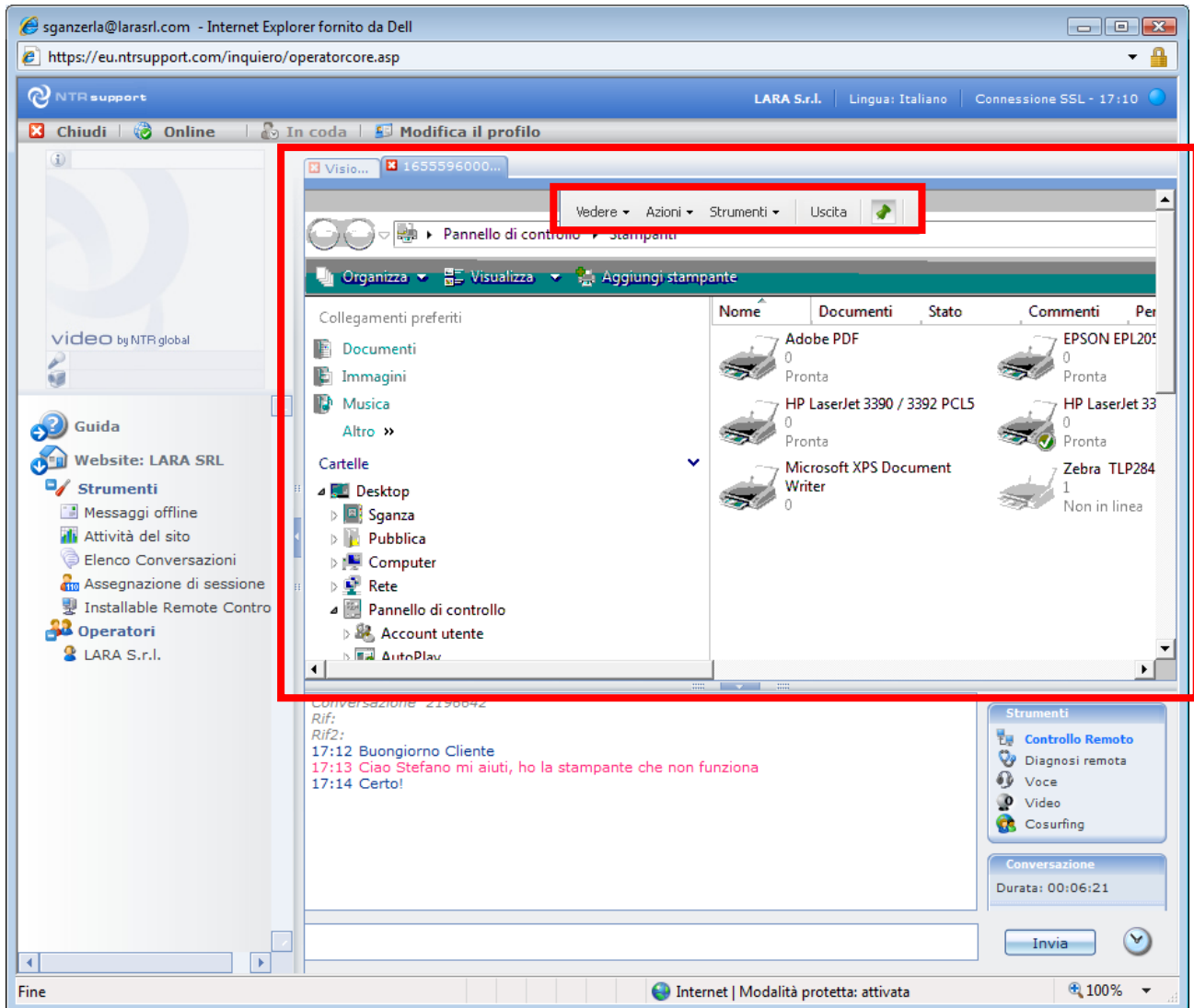
The image displays two overlapping screenshots of the NTR support interface. The top screenshot, titled "Remote Control", shows a control panel with buttons for "Controllare il computer del cliente", "Vedere lo schermo del cliente", "Amministrare il computer del cliente", "Condividere il mio computer", and "Mostrare il mio schermo". It also includes a settings panel with options like "16 colori", "Registrazione Sessione", "Selezione dell'Applicazione", and "Pieno Controllo del Trasferimento file". A chat log on the left shows a conversation starting at 17:12 with the message "Buongiorno Cliente" and a request for help with a printer at 17:13.

The bottom screenshot, titled "Visuale Cliente", shows the client's perspective of the remote control request. It features the LARA S.r.l. logo and contact information. A dialog box asks for permission to take control of the computer, with "OK" and "Annulla" buttons. The chat log is visible in the background, showing the same conversation as the top screenshot.

Visuale Operatore LARA SRL

Visuale Cliente





### **Visuale Operatore con Desktop Cliente - Gestione Stampanti**

La modalità di controllo remoto tra operatore e clienti e relative funzioni:

#### **Visibilità immediata in tempo reale**

Cinque modalità per condividere o controllare il computer del cliente:

1. Controllo Totale  
l'Operatore controlla il computer del cliente
2. Osservatore  
l'Operatore visualizza il desktop del cliente
3. Amministratore  
l'Operatore ha un controllo sul livello di servizio con la possibilità di riavviare, riconnettere e mantenere la sessione attiva anche dopo che è stata chiusa
4. Condivisione del Desktop  
Condividere il controllo del computer del cliente
5. Dimostrazione  
Presentazioni online, dimostrazioni o formazione per un massimo di cinque persone, attraverso il desktop dell'Operatore



---

### ***Trasferimento file attraverso il drag & drop a due vie***

Il trasferimento file permette all'Operatore di trasferire facilmente file da e verso il sistema del cliente per richiedere patch, inviare URL e aggiornamenti o ricevere file dall'utente finale durante una sessione di controllo remoto. *Il trasferimento file richiede l'autorizzazione preventiva del cliente per avere la massima sicurezza.* E' possibile annullare la richiesta di autorizzazione per poter dare assistenza nel modo migliore previa autorizzazione scritta.

---

### ***Servizio per macchine non presidiate***

Il controllo remoto a macchine non presidiate permette all'Operatore di controllare, gestire ed amministrare i computer remoti. L'IRC, Installable Remote Control, può essere installato temporaneamente o in modo permanente su una macchina remota. Una volta che viene installato, l'IRC fornisce un accesso completo al computer o al Pocket PC, inclusa la possibilità di riavviare e riconnettere la macchina e loggarsi con il livello di diritti più adatto per supportare la macchina.

---

### ***Riavvia e riconnetti***

Gli Operatori possono riavviare il computer di un cliente durante una sessione di supporto senza perdere la connessione con la macchina controllata. *lara-support* disconnette e poi riavvia in automatico la connessione, consentendo agli Operatori di utilizzare le sessioni remote per installare le applicazioni, gli aggiornamenti o le patch su computer non presidati. La funzione Riavvia e Riconnetti è utile anche per l'installazione del prodotto e degli aggiornamenti.

---

### ***Sistema completo di immagini con diagnosi remota***

La Diagnosi Remota fornisce informazioni tecniche sul computer di un cliente con un singolo click. Gli Operatori possono visualizzare facilmente e velocemente i dettagli riguardo il sistema operativo, le service pack, la configurazione IP, la memoria libera e totale, senza bisogno di richiedere aiuto dal cliente. Una volta raccolte, le informazioni diagnostiche possono essere salvate, allegate ad un incident HelpDesk, o esportate su formati standard per referenze future.

---

### ***Stampa locale per documenti remoti***

Gli Operatori possono facilmente stampare documenti immagazzinati su computer remoti con stampanti locali per facilitare il processo di risoluzione dei problemi. Nessuna configurazione della stampante è richiesta. Sono disponibili due modi per stampare. La Modalità Approvazione costringe i computer remoti ad accettare o rifiutare le richieste di stampa. La Modalità Non Presidiata sopprime la richiesta di approvazione quando ci si connette a macchine non presidiate. Per garantire la privacy del cliente, gli Amministratori decidono quali Operatori possono utilizzare le funzioni di stampa remota in modalità non presidiata.

---

### ***Selezione dell'applicazione***

La Selezione dell'Applicazione permette al cliente di controllare le applicazioni alle quali l'Operatore può accedere durante la sessione di controllo remoto. All'inizio della sessione, il cliente ha la possibilità di selezionare quali applicazioni in uso in quel momento desidera non mostrare all'Operatore. I clienti hanno il controllo per tutta la durata della sessione e hanno la possibilità di cambiare la loro selezione in qualsiasi momento.



## Sicurezza

Le strette misure di sicurezza integrate rifiutano l'accesso di personale non autorizzato ai tuoi dati, programmi e sistemi: con *lara-support* non devi aprire porte, cambiare la configurazione di rete o del firewall o modificare le tabelle di NAT.

### Le misure di sicurezza di *Again Support* sono implementate su 3 livelli:

#### 1. Accesso sicuro

*lara-support* limita l'accesso alle proprie funzionalità attraverso login e password. Gli amministratori possono assegnare differenti privilegi e range di IP validi per ogni operatore. Le password sono memorizzate criptate e non viaggiano su Internet.

#### 2. Trasferimento file sicuro

*lara-support* assicura la massima sicurezza codificando i dati prima di inviarli usando la password dell'utente. *lara-support* usa severi algoritmi di sicurezza e offre un livello di sicurezza ulteriore per casi particolari.

Durante la sessione di controllo remoto, i pacchetti sono inviati e ricevuti attraverso una connessione TCP. Utilizzando l'algoritmo Advanced Encryption Standard Rijndael i pacchetti vengono criptati prima di essere inviati ed una volta conclusa la sessione non resta alcuna informazione.

#### 3. Memorizzazione sicura dei dati

I dati sono memorizzati nel database in forma criptata. Una rapida decompilazione permette una ricerca istantanea affinché l'amministratore possa consultare i dati delle conversazioni.

### Algoritmo Rijndael

Algoritmo Rijndael - the Official Advanced Encryption Standard

Dal 2000, l'algoritmo Rijndael è stato adottato dal National Institute of Standards and Technology come lo standard di cifratura avanzata a 256-bit AES end-to-end. La scelta di questo algoritmo è il risultato di un processo di selezione di 3 anni, al quale hanno partecipato 15 candidati. Durante la scelta, il NIST ha pubblicato le formule di criptaggio per permettere ai candidati di attaccarle. L'algoritmo Rijndael è stato scelto perchè offre "la miglior combinazione di sicurezza, performance ed efficienza" e "sarà un algoritmo pubblico disegnato per proteggere informazioni governative sensibili nel XXI secolo".



## Supporto Cross-Platform

Il mercato dell'informatica al giorno d'oggi, permette ad ogni utente di costruire un sistema che risponda pienamente alle sue esigenze, ai suoi gusti o a requisiti di mobilità. Ma questo non deve complicare la propria abilità nel fornire supporto tecnico da remoto.

***lara-support*** rende il controllo remoto molto semplice rendendo possibile il supporto remoto ai propri clienti utilizzando Windows, Linux, Mac o Windows Mobile (Pocket PC).

	Sistema Operativo	Browser
Amministratori e Operatori di <i>Again Support</i>	Windows 9X, 2000, NT, ME, 2003, XP, Vista Mac 10.2	Internet Explorer 5.5, Netscape 6, Firefox 1.0, Opera 8.0 Firefox 1.0, Camino 1.0, Netscape 6
Clienti Remoti	Windows 9X, 2000, NT, ME, 2003, XP, Vista Mac 10.2  Linux: Qualsiasi distribuzione Linux di Kernel 2.4 o 2.6 inclusi Ubuntu, SUSE, Fedora, Debian, Mandriva, e altri. Microsoft Windows Mobile: Windows Mobile 2003, Windows Mobile 2003 SE, Windows Mobile 5 e Windows Mobile 6 Professional e Classic	Internet Explorer 5.0, Netscape 6, Firefox 1.0, Opera 9.0 Firefox 1.0, Safari 1.0, Camino 1.0, Netscape 6, Opera 9.0. Firefox 1.0, Konqueror, Netscape 6, Opera 9.0, Eipahany  Internet Explorer

Il business dipende dall'offerta del supporto migliore al maggior numero di clienti e la verità è che le altre soluzioni di controllo remoto non possono competere con la compatibilità cross-platform di ***Again Support***.

	<i>Again Support</i>	Altre Soluzioni
Windows	Si	Si
Windows Vista	Si	La maggior parte
Mac OS	Si	Pochi
Linux	Si	Pochi
<u>Pocket PC</u>	Si	No

***Richiedeteci un'offerta economica, saremo lieti di effettuare con voi una demo per dimostrarvi la soluzione Again Support sopra esposta.***

