

# REMOTE SUPPORT

PRISE EN MAIN À DISTANCE EFFICACE ET SÉCURISÉE POUR LES ÉQUIPES SUPPORT



## Productivité

Équipez vos agents du support technique d'une solution unique et puissante de prise en main à distance pour diagnostiquer et résoudre les incidents rapidement et en toute sécurité sur tout terminal ou OS.

## Sécurité

Protégez votre helpdesk afin de limiter les risques de failles liées à un accès ou à un compte privilégié compromis.

## Solution complète

Le support par chat, le partage de caméra à distance et les outils intégrés de collaboration optimisent le support.

Proposez une prise en main à distance fiable et instantanée aux utilisateurs finaux et aux clients, présents ou non sur votre réseau, sous Windows, Mac, iOS, Android etc. Concentrez-vous sur la résolution des problèmes, pas sur la connexion.

## Fonctionnalités

- **Support par chat** : chattez avec les utilisateurs depuis votre site web avec Click-to-Chat et passez vers le partage d'écran et le contrôle à distance sans interruption.
- **Nombreuses plateformes supportées** : supportez et dépannez les appareils Windows, Mac, Linux, iOS et Android. Prenez également en charge les périphériques utilisant RDP, Telnet, SSH et VNC.
- **Granularité des droits et rôles** : gérez de façon granulaire les équipes, les utilisateurs, les rôles et les droits par session pour instaurer le principe du moindre privilège.
- **Collaboration** : résolvez les incidents plus rapidement en collaborant facilement avec d'autres techniciens et en définissant des chemins d'escalade vers des ressources qualifiées pour plus d'efficacité et une meilleure satisfaction client.
- **Enregistrement des sessions et piste d'audit** : suivez les performances de l'équipe, ainsi que les activités réalisées pendant les sessions pour faciliter la préparation des audits, la mise en conformité et la formation.
- **Assistance à partir de Chrome, Firefox, IE, etc.** : grâce à notre console Web HTML5, offrez une assistance à distance sécurisée depuis n'importe quel navigateur (aucun téléchargement requis) pour résoudre immédiatement les problèmes où que vous soyez.
- **Intégrations** : connectez-vous de manière transparente avec des outils ITSM tels que ServiceNow, des solutions d'authentification tierces telles qu'Active Directory et des solutions de gestion des identifiants telles que BeyondTrust Password Safe.
- **Personnalisation et branding** : respectez la charte graphique de votre entreprise et améliorez l'expérience utilisateur, même pendant le chat.
- **Déploiement** : choisissez parmi un déploiement physique, virtuel ou Cloud avec des options de licencing adaptées à vos besoins.

# La solution n°1 des entreprises pour l'accès et le support à distance et en toute sécurité de tout système, où qu'il se trouve.

« Remote Support nous a aidé à réduire le temps de résolution des incidents. Cela nous a permis, d'une part, d'améliorer la qualité de service, et d'autre part, de mieux analyser les incidents ouverts et traités avec nos utilisateurs. »

**DANIEL PONTONES, RESPONSABLE  
SERVICE ET SUPPORT, PERNOD RICARD  
ESPAGNE**

## BÉNÉFICES

### Des fonctionnalités complètes et inégalées

Grâce à ses nombreuses fonctions, les équipes de support n'ont pas besoin de multiplier les solutions et peuvent se concentrer sur l'essentiel : résoudre les incidents. Les outils tels que le partage de caméra à distance ou le support sur mobile sont inclus.

### Audit et conformité facilités

Chaque session BeyondTrust Remote Support est enregistrée et auditable, créant un référentiel central pour toute l'activité. L'administrateur peut revoir toute l'activité d'une session.

### Efficacité garantie

Les intégrations avec diverses solutions ITSM et les API permettent de valoriser les workflows existants, tout en allégeant les tâches administratives.

BeyondTrust est le leader mondial du Privileged Access Management, offrant l'approche la plus complète du marché afin de réduire les risques de failles liées à l'exploitation des privilèges. Flexible, notre plateforme permet aux organisations de sécuriser les privilèges sur les endpoints, serveurs, réseaux et environnements cloud, DevOps etc. de façon évolutive pour faire face aux menaces en constante mutation et évolution. Plus de 20 000 clients dans le monde nous font confiance.

[beyondtrust.com/fr](https://beyondtrust.com/fr)