



# SonicWALL Virtual Assist/Virtual Access

ACCÈS DISTANT SÉCURISÉ

Outil convivial de support et de contrôle de PC à distance

- **Contrôle de PC à distance, partout et à tout moment**
- **Utilisation d'un client léger**
- **Fonctionnalité de messagerie instantanée Virtual Assist**
- **Fonctionnalité de transfert de fichiers**
- **Intégration étroite à l'infrastructure d'authentification existante**
- **Fonction de diagnostic**
- **Journalisation et reporting**
- **Fonctionnalités de dépannage avancées**
- **Portail Web client Virtual Assist personnalisé**
- **Client technicien Virtual Assist autonome et convivial**
- **Listes d'accès**
- **Désactivation de l'économie d'énergie en cours d'activité**
- **Chiffrement SSL AES 256 bits**

Le support technique se fait aujourd'hui par téléphone, e-mail, messagerie instantanée et clients distants préinstallés – ce qui génère bien souvent lourdeur, perte de temps et frustration. La satisfaction des utilisateurs étant un critère clé pour les services informatiques et techniques, il est essentiel d'utiliser des outils d'assistance virtuelle conviviaux pour améliorer le niveau de service et réduire les temps de résolution ainsi que les coûts. Par ailleurs, il n'est pas rare que les techniciens, fournisseurs de services de confiance et employés aient besoin d'un accès virtuel et d'un contrôle total sur des ordinateurs spécialisés (serveurs de fichiers, d'applications ou de bases de données, par ex.) situés à distance et non surveillés, en vue de fournir un support de routine ou d'urgence et d'effectuer des tâches d'administration ou de maintenance.

SonicWALL® Virtual Assist est un outil de support distant qui permet au technicien d'une entreprise de prendre le contrôle de l'ordinateur de bureau ou portable d'un utilisateur afin de lui fournir une assistance technique à distance. Avec l'autorisation de l'utilisateur, le technicien peut instantanément accéder à son ordinateur par le biais d'un navigateur Web, puis aisément diagnostiquer et réparer les problèmes à distance sans devoir recourir à un client « lourd » préinstallé.

SonicWALL Virtual Access est un outil de contrôle de PC à distance qui permet aux utilisateurs finaux autorisés d'accéder de n'importe où et en toute sécurité à leurs ordinateurs Windows non surveillés. L'utilisateur n'a qu'à installer l'agent Virtual Access sur un ordinateur Windows disposant d'un accès à Internet. Dès lors, du moment que cet ordinateur est relié au portail VPN SSL SonicWALL, l'utilisateur peut accéder au PC distant partout où il dispose d'une connexion Internet. Cela est particulièrement utile pour les employés distants devant se connecter à l'ordinateur de leur domicile ou à un PC de succursale qui n'est normalement pas connecté au LAN.

## Caractéristiques et avantages de Virtual Assist

Le **support distant disponible partout et à tout moment** (Virtual Assist) améliore la satisfaction de la clientèle et la productivité de l'équipe de support en simplifiant le dépannage de systèmes à distance et en accélérant les délais de résolution des cas de panne par l'assistance technique.

La **fonctionnalité de messagerie instantanée Virtual Assist** constitue un moyen de communication efficace et moins onéreux que le support téléphonique.

L'**intégration étroite à l'infrastructure d'authentification existante** garantit la confirmation de l'identité des utilisateurs. Il est également possible d'utiliser la base de données locale de l'appliance VPN SSL et l'authentification à deux facteurs sans jeton.

La **fonction de diagnostic** permet au technicien d'obtenir rapidement des informations système sur l'ordinateur du client.

Les **fonctionnalités de dépannage avancées** incluent le redémarrage à distance et le rétablissement de la connexion avec un ordinateur distant, même en mode sans échec. La prise en charge du mode sans surveillance permet aux techniciens d'entretenir les ordinateurs en l'absence du client.

Le **portail Web client personnalisé Virtual Assist** enrichit le confort d'utilisation de par son apparence familière aux utilisateurs de Windows® comme de Mac®.

Le **client technicien Virtual Assist autonome et convivial** facilite la gestion et la programmation de la file d'attente du support.

## Caractéristiques et avantages de Virtual Access

Le **contrôle de PC à distance, partout et à tout moment** (Virtual Access) offre un supplément de flexibilité pour le télétravail et les services gérés. Il réduit également les coûts administratifs en optimisant les déploiements de systèmes applicatifs distribués, l'exploitation, les mises à niveau, l'administration et la maintenance.

La **fonctionnalité de transfert de fichiers** assure un accès rapide, pratique et sécurisé à des fichiers locaux et distants.

Les **listes d'accès** permettent à plusieurs utilisateurs de Virtual Access d'accéder à un système distant.

La **désactivation de l'économie d'énergie en cours d'activité** permet à des systèmes distants de rester accessibles durant une session active de Virtual Access.

## Caractéristiques et avantages communs

L'utilisation d'un **client léger** évite de devoir télécharger et préinstaller un client « lourd », ce qui réduit la frustration de la clientèle et le travail de configuration.

Les options de **journalisation et reporting** permettent aux responsables de surveiller l'activité de support à distance pour les audits internes ou les opérations de facturation externes.

Le **chiffrement SSL AES 256 bits** de l'appliance VPN SSL fournit un environnement sécurisé pour les données et contribue à garantir la conformité aux réglementations sur la protection des données.

**SONICWALL**®

DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™

# Spécifications

## Scénarios de déploiement de SonicWALL Virtual Assist et Virtual Access

### Scénario de déploiement Virtual Assist



1. Le technicien se connecte au portail Web de support ou au client léger autonome pour surveiller la file d'attente ou inviter un client par e-mail.
2. Le client se connecte au portail et demande de l'aide ou accepte l'invitation par e-mail.
3. Un client léger est mis à disposition du client de manière transparente, via son navigateur.
4. Le technicien voit le client dans la file d'attente et demande accès à son ordinateur.
5. Le client autorise l'accès et la session de support distant démarre. Le technicien contrôle alors de manière active l'ordinateur distant. Le client peut voir sur son écran ce que fait le technicien. Ils peuvent dialoguer instantanément et se transférer des fichiers durant la session.
6. Le technicien ou le client peuvent mettre fin à la session à tout moment.

### Scénario de déploiement Virtual Access



1. Installez l'agent Virtual Access sur un PC Windows avec accès à Internet (disponible sur le portail Web VPN SSL SonicWALL).
2. Connectez-vous au portail VPN SSL SonicWALL à partir d'un ordinateur portable/PC Windows distant.
3. Sélectionnez le lien Virtual Access sur le portail Web VPN SSL.
4. Accédez à distance à votre PC.

### Spécifications

#### Ordinateur du client\*

Système d'exploitation : Windows XP, Vista (32 bits, 64 bits), Windows 7 (32 bits, 64 bits), MacOS 10.4+ (PowerPC et Intel)  
 Navigateur : Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome  
 PC distant Virtual Access : Windows XP, Vista (32 bits, 64 bits), Windows 7 (32 bits, 64 bits)

#### Ordinateur du technicien\*

Système d'exploitation : Windows 2000, XP, Vista (32 bits, 64 bits), Windows 7  
 Navigateur : Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome

#### Nombre maximal de techniciens autorisés

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

\* Pour connaître la version de système d'exploitation la plus récente prise en charge, veuillez consulter les notes de mise à jour des produits SRA.

Pour plus d'informations sur les solutions VPN SSL SonicWALL, rendez-vous sur : <http://www.sonicwall.com>.



#### SonicWALL Virtual Assist/ Virtual Access

SonicWALL Virtual Assist/  
Virtual Access  
1 technicien  
01-SSC-5967

SonicWALL Virtual Assist/  
Virtual Access  
Jusqu'à 5 techniciens  
01-SSC-5974

SonicWALL Virtual Assist/  
Virtual Access  
Jusqu'à 10 techniciens  
01-SSC-5971

SonicWALL Virtual Assist/  
Virtual Access  
Jusqu'à 25 techniciens  
01-SSC-5972

SonicWALL Aventail E-Class  
SRA Virtual Assist  
Jusqu'à 2 techniciens simultanés  
01-SSC-8463

SonicWALL Aventail E-Class  
SRA Virtual Assist  
Jusqu'à 10 techniciens simultanés  
01-SSC-8464

SonicWALL Aventail E-Class  
SRA Virtual Assist  
Jusqu'à 25 techniciens simultanés  
01-SSC-8465

SonicWALL Aventail E-Class  
SRA Virtual Assist  
Jusqu'à 50 techniciens simultanés  
01-SSC-8466

SonicWALL Aventail E-Class  
SRA Virtual Assist  
Jusqu'à 100 techniciens simultanés  
01-SSC-8467

\* Le support SonicWALL Virtual Assist est assuré par le contrat de support acheté avec l'appliance VPN SSL.

**SonicWALL France**  
T +33 1 49 33 73 19 France@sonicwall.com

**SonicWALL BeNeLux**  
T +32 (0) 15 280 985 Benelux@sonicwall.com

**Contacts du support SonicWALL**  
[www.sonicwall.com/emea/4724.html](http://www.sonicwall.com/emea/4724.html)

#### La gamme SonicWALL de protection dynamique



SÉCURITÉ  
RÉSEAU



ACCÈS DISTANT  
SÉCURISÉ



SÉCURISATION WEB  
ET DE MESSAGERIE



SAUVEGARDE ET  
RÉCUPÉRATION



GESTION  
ET RÈGLES



DYNAMIC SECURITY FOR THE GLOBAL NETWORK™