

Especificaciones técnicas de LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue es una solución Web de soporte que funciona de manera remota y proporciona acceso basado en permisos bajo demanda a equipos PC, Mac y dispositivos móviles remotos. Los servicios de asistencia, los centros de contacto y los proveedores de servicios informáticos utilizan Rescue con el fin de solucionar incidencias de manera más rápida y eficaz y, de este modo, garantizar la satisfacción de los clientes y reducir los costes de soporte.

La tecnología con patente en trámite de punto a punto permite establecer conexiones rápidas con dispositivos remotos sin necesidad de efectuar instalaciones previas de software. Los usuarios pueden controlar ordenadores y Smartphones en tiempo real y de manera remota desde cualquier parte del mundo. Rescue navega fácilmente por firewalls corporativos únicamente mediante permisos del cliente y sin necesidad de establecer una relación previa con el dispositivo remoto. El resultado es la obtención de una solución segura y bajo demanda que no sólo permite a las organizaciones de soporte gestionar un mayor número de incidencias de manera rápida y eficaz, sino que, además, reduce los costes generales de soporte y contribuye a facilitar servicios de calidad superior.

Resolución más rápida de incidencias y mejora de la eficacia de los servicios de asistencia y los centros de llamadas

Rescue es mucho más que una solución de control remoto. Se trata de un software creado exclusivamente para profesionales del soporte técnico. Además de incluir herramientas para técnicos y responsables de soporte, Rescue aumenta la productividad y reduce el coste de los servicios de asistencia. La Consola de técnico de LogMeIn Rescue es una interfaz basada en Web que los técnicos utilizan para responder rápidamente a solicitudes de soporte, acceder a herramientas de ayuda y conectarse a dispositivos remotos. El Centro de administración de LogMeIn Rescue proporciona a los supervisores potentes herramientas para supervisar herramientas de los servicios de asistencia, formar al personal y analizar los datos relacionados con el grado de satisfacción de los clientes.

La Consola de técnico es una interfaz de usuario intuitiva que permite a los técnicos gestionar soporte de manera ilimitada y sesiones de conversación en una única ventana. La interfaz, provista de pestañas, permite a los técnicos alternar fácilmente entre un máximo de diez sesiones activas y acceder a nuevas ventanas de sesiones de control remoto para obtener vistas de manera organizada, uno de los requisitos de las configuraciones de monitores múltiples. Algunas funciones, como las de Instant Chat, el panel de información del sistema del PC y la colaboración entre técnicos permiten agilizar la identificación y la resolución de problemas, lo que permite gestionar las llamadas en menos tiempo. La configuración de dispositivos remotos, la implementación de scripts y el historial de dispositivos permiten a los técnicos resolver

Principales Ventajas

- **Incremento del número de resolución de problemas en la primera llamada.** La gestión de varias sesiones, el Instant Chat y la colaboración entre técnicos, entre otras funciones, ayudan a reducir el número de casos transferidos al nivel 2 y a resolver más incidencias en la primera llamada.
- **Disminución del tiempo medio de atención de las llamadas.** El panel de información del sistema y las herramientas de colaboración y generación de informes agilizan la identificación y la resolución de problemas.
- **Reducción de costosas devoluciones de dispositivos.** La implementación de scripts, el historial del dispositivo y la configuración de dispositivos remotos hacen que los técnicos puedan resolver un mayor número de incidencias de forma remota y reducen las devoluciones innecesarias de dispositivos.
- **Incremento de la productividad de los técnicos.** La gestión de varias sesiones al mismo tiempo y las funciones de Instant Chat y control remoto permiten a los técnicos resolver un mayor número de incidencias en menos tiempo.
- **Incremento de la productividad de los empleados.** La devolución de menos dispositivos y la resolución de un mayor número de incidencias aumentan el nivel de eficiencia de los empleados y mejoran su rendimiento.
- **Reducción de los costes de soporte.** Resuelve más incidencias de manera remota gracias a las opciones de soporte ampliado, como el soporte de dispositivos móviles y el acceso a equipos desatendidos.
- **Aumento de la fidelidad del cliente.** Ofrece un servicio más ágil y utiliza dinámicas encuestas para analizar y mejorar los datos relacionados con el grado de satisfacción de los clientes.
- **Catálogo de la marca.** Oportunidades de marca reforzadas con el applet "Calling Card" personalizado.

un mayor número de incidencias de manera remota, lo que reduce el número de costosas devoluciones de dispositivos y disminuye los casos de problemas escalados a los niveles de soporte dos y tres, con el consiguiente ahorro de costes. Las notas y el historial de sesiones relacionan las incidencias con dispositivos concretos con el fin de que los técnicos obtengan la información necesaria acerca de problemas anteriores que pueden haber condicionado la sesión de soporte actual.

Asimismo, Rescue ayuda a los responsables de soporte a gestionar sus equipos y procesos de manera más eficaz. El Centro de administración de LogMeln Rescue ofrece a los responsables de los servicios de asistencia herramientas para configurar Rescue en función de las necesidades específicas de la organización de soporte. Los responsables pueden utilizar la sencilla interfaz online para crear y asignar permisos para los administradores y grupos de técnicos. Entre otras funciones, cabe destacar el control técnico, las encuestas sobre el grado de satisfacción de los clientes, las sesiones en espera personalizables y el desvío automático de solicitudes de soporte. Los responsables pueden centralizar los procesos de soporte remoto de la organización y crear informes que les faciliten la información necesaria para supervisar y evaluar la productividad de los técnicos y mejorar los resultados relacionados con el grado de satisfacción de los clientes.

Tanto si presta servicios de soporte corporativos a empleados como si trabaja como proveedor de tecnología o servicios en un centro de llamadas para clientes, su organización de servicios constituye un importante punto de referencia que afecta directamente a la rentabilidad, el grado de satisfacción de los clientes y la productividad de los usuarios finales. El soporte remoto de LogMeln Rescue permite a la mayoría de los centros de asistencia y contacto cumplir sus objetivos generales, ya que garantiza un soporte de la máxima calidad y eficacia.

Soporte remoto fácil de ofrecer y aceptar

Entre las principales características de LogMeln Rescue, especialmente en comparación con las herramientas básicas de control remoto anteriores, destacan el cómodo acceso y la flexibilidad de conexión. Rescue ofrece varios métodos de conexión que permiten a los usuarios finales solicitar soporte de manera fácil y rápida. La función Instant Chat, basada en Web, permite a los usuarios finales mantener conversaciones instantáneas con un técnico y comenzar el proceso de soporte sin necesidad de iniciar una sesión de control remoto. Se trata de un sistema sencillo para los usuarios finales y que, al mismo tiempo, permite a los técnicos realizar diversas tareas y prestar servicio a más clientes. Durante una sesión de conversación, el usuario puede solicitar soporte remoto en cualquier momento y conceder al técnico acceso temporal a su dispositivo.

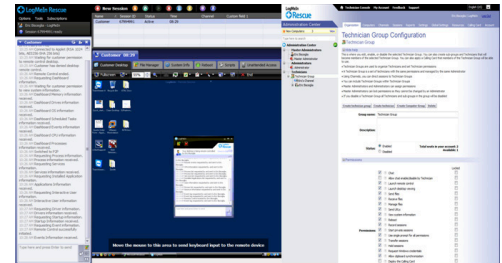
Mediante la Rescue Calling Card, puede instalar un icono personalizado con su logo en ordenadores remotos en el que los usuarios finales pueden hacer clic con el fin de solicitar soporte y, de este modo, proporcionar fácil acceso al técnico adecuado y garantizar la consolidación del negocio.

Asimismo, los canales de soporte personalizados ofrecen la posibilidad de integrar enlaces de soporte en su sitio web, lo que permite a los usuarios finales solicitar ayuda y los redirige automáticamente al representante de soporte más adecuado. Una vez iniciada una sesión de soporte remoto, se le pedirá al usuario final que descargue una pequeña aplicación que establecerá una conexión con el técnico de soporte.

- **Optimización de la eficacia de los centros de asistencia.** Gestión y control granulares de grupos de administradores y técnicos, permisos y listas de sesiones en espera.
- **Soporte remoto seguro.** Cifrado SSL de 256 bits, acceso basado en permisos y eliminación automática de los derechos de acceso al terminar la sesión.

Para técnicos

Para responsables de soporte



La Consola de técnico y el Centro de administración de LogMeln ofrecen a los técnicos y responsables de soporte una experiencia de soporte integrada y fácil de usar.

Por término medio, los clientes deben llamar 2,3 veces antes de que se solucionen los problemas y la intención de compra futura cae del 76% al 55% con el segundo contacto.

Si se activa la conexión, la función Instant Chat permitirá a los usuarios finales entablar una conversación con los técnicos de soporte antes de descargar la aplicación. En los dispositivos móviles, los usuarios finales pueden iniciar una sesión remota a través de una aplicación previamente instalada en el dispositivo, un enlace en un sitio web o un mensaje de texto SMS.

Una vez conectado, Rescue proporciona al técnico de soporte una vista de instantánea de la información del sistema remoto, por lo que el técnico puede comprobar fácilmente la situación y el estado del sistema. A partir de ese momento, el técnico podrá solicitar el control remoto del dispositivo del usuario final. Un conjunto sólido de herramientas de resolución de incidencias proporciona importantes recursos necesarios para solventar los problemas del usuario final rápidamente, incluidos la Implementación de scripts, Reinicio remoto, Inicio de sesión como administrador, Transferencia de archivos, Envío de URL, Pizarra y Conversación. Al final de una sesión de soporte, la aplicación del cliente se descargará automáticamente del ordenador del usuario final.

Principales funcionalidades

Herramientas de soporte para técnicos

Proporcione a sus técnicos de soporte métodos sencillos y seguros de ofrecer soporte para PC, Mac y Smartphones y resolver un mayor número de problemas de una manera más rápida.

- **Simulación de dispositivos móviles:** Rescue simula la pantalla del dispositivo móvil y el teclado en el ordenador del técnico.
- **Diagnósticos remotos:** obtiene una vista instantánea de la información del sistema en un panel de mandos tremendamente intuitivo que ofrece visibilidad de procesos, servicios y aplicaciones. En el caso de los Smartphones, muestra información del sistema, como la memoria, la duración de la batería y la versión del software.
- **Transferencia de archivos con sólo arrastrarlos y soltarlos:** permite arrastrar y soltar múltiples archivos y carpetas mediante una opción de transferencia de archivos en un panel doble.
- **Reinicio y reconexión:** reinicie y reconecte los sistemas de los usuarios finales aunque los sistemas estén desatendidos para sesiones de soporte ininterrumpidas. Conecte con sistemas incluso cuando estén en “modo seguro”.
- **Transferencia de sesiones y colaboración:** los técnicos pueden transferir sesiones, así como notas y textos de conversaciones a otros técnicos o trabajar de manera simultánea para resolver incidencias.
- **Asistencia a ordenadores desatendidos:** recoge automáticamente las credenciales de inicio de sesión del usuario final para acceder a un equipo si no hay nadie presente. La opción de conexión en LAN permite acceder a equipos en una red local mediante un solo clic.

- **Inicio de sesión como administrador:** ejecuta la aplicación de Rescue como servicio del sistema de Windows o daemon de Mac OS X para obtener derechos de administrador en un ordenador remoto.
- **Historial de sesión de soporte.** Permite introducir notas para recuperarlas durante futuras sesiones y visualizar el historial en sesiones anteriores de soporte.

Herramientas para gerentes

Los responsables de soporte tienen acceso a herramientas de formación fáciles de usar y visibilidad de las interacciones de soporte para desarrollar un centro de asistencia productivo y rentable, centrado en la satisfacción del cliente y en los resultados.

- **Gestión de técnicos y administradores:** crea administradores y técnicos o grupos de técnicos y asigna permisos a nivel granular. Asigna administradores y técnicos a grupos específicos.
- **Canales de soporte predefinidos:** predefine canales de soporte para problemas específicos o diferentes niveles y los asigna a grupos de técnicos específicos.
- **Grabación de sesión de soporte:** graba sesiones a través de la grabación forzosa de pantalla o la grabación de pantalla activada por un técnico.
- **Control técnico:** los supervisores pueden controlar sesiones en tiempo real, incluido todo el escritorio del técnico.
- **Informes sobre técnicos y satisfacción de clientes:** genera informes sobre estadísticas y niveles de satisfacción de los clientes relacionados con los técnicos. Las encuestas a clientes personalizables posteriores a la sesión incluyen preguntas creadas por usted, aunque también puede utilizar encuestas predefinidas o alojadas por terceros.

Personalización

Personaliza su soporte remoto para ofrecer una experiencia única al cliente y potenciar su marca.



- **Icono de Calling Card en el escritorio:** un icono de escritorio fácil de usar, con un clic y sin descargas, que puede preinstalar en ordenadores remotos para acceder con facilidad al centro de asistencia. Puede incluir su imagen corporativa en la Calling Card y agregar contenido dinámico para comercializar servicios o promociones.
- **Canales de soporte personalizados:** incorpore enlaces de soporte en su sitio Web; cree hasta 10 canales de soporte distintos en función del asunto o la complejidad que redirijan a los clientes a técnicos o grupos de técnicos específicos.
- **Ventana de chat personalizada:** muestra el nombre y el logotipo de su compañía en el applet de chat del cliente.

- **Integración en la página Web del código PIN:** incorpore el formulario de entrada del código PIN directamente en el sitio Web o en las páginas de soporte de su empresa (o utilice www.LogMeln123.com o www.RescueMobile.com).

- **Integración del software del centro de asistencia:** aprovecha la integración directa con soluciones de software de asistencia de terceros, como Salesforce.com, Zendesk, Autotask y ConnectWise con el fin de optimizar los procesos de TI de soporte remoto. Utiliza el API de Rescue para intercambiar información entre Rescue y otras soluciones CRM y de creación de partes.

Requisitos del sistema

Para los dispositivos remotos a los que prestará soporte:

- Windows 7, Vista, XP, Server 2003 y Server 2008 (incluidos los de 64 bits); Windows 98, ME y 2000
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard) y 10.6 (Snow Leopard)
- Conectividad de banda ancha a Internet (p. ej., T1, módem de cable, ISDN o DSL)

Para los equipos locales que utilizará para ofrecer soporte:

- Windows 7, Vista, XP y Server 2003 o Server 2008 (incluidos los de 64 bits); Windows 2000
- Internet Explorer o Firefox
- Conectividad de banda ancha a Internet (p. ej., T1, módem de cable, ISDN o DSL)

Para los dispositivos móviles a los que prestará soporte:

- Windows Mobile 5 y 6, 6.1, 6.5
- Symbian OS v9.0 y versiones posteriores (UIQ); Symbian OS v7.0 y versiones posteriores (S60)
- BlackBerry OS v4.2.2 y versiones posteriores
- Android v1.6 y versiones posteriores (requiere la instalación previa del applet Rescue)
- Apple iOS v2.0 y versiones posteriores (sólo configuración remota y diagnóstico)

Acerca de LogMeln, Inc.

Usuarios de todo el mundo confían en las soluciones de control remoto, transferencia de archivos, gestión de sistemas, copias de seguridad de datos, colaboración comercial y asistencia técnica bajo demanda para PC, servidores, ordenadores Macintosh, Smartphones y otros dispositivos conectados. Nuestras reconocidas soluciones son fáciles de usar, comprar e instalar desde cualquier navegador Web con conexión a Internet. Más de 100 millones de dispositivos en todo el mundo se han conectado al servicio de LogMeln. LogMeln se fundó en 2003 y sus oficinas centrales están ubicadas en Boston (Estados Unidos); también cuenta con sucursales en Europa en Ámsterdam (Holanda) y en la región de Asia Pacífico en Sydney (Australia), así como con centros de desarrollo en Budapest y Szeged (Hungría).