

Présentation du produit

Gestion informatique tout-en-un pour l'assistance d'aujourd'hui

GoTo Resolve réunit le meilleur de l'assistance réactive et proactive, avec gestion de tickets conversationnelle pour vous aider à recevoir les demandes, trier les problèmes et les corriger plus rapidement, où que vous travailliez.



Optimisez votre assistance informatique

Inutile de basculer entre différentes plateformes, de mémoriser les URL de portails ou les adresses e-mail d'assistance, ni de fouiller dans votre boîte de réception. GoTo Resolve intègre tous vos outils essentiels.



La flexibilité pour le monde du travail d'aujourd'hui

GoTo Resolve est conçu pour répondre aux besoins de chaque organisation et cas d'utilisation grâce à la prise en charge de tous les systèmes.



Sécurité non négociable

Ce n'est un secret pour personne que les cybermenaces augmentent avec la flexibilité et le télétravail. GoTo Resolve est bâti sur une architecture qui privilégie la sécurité.

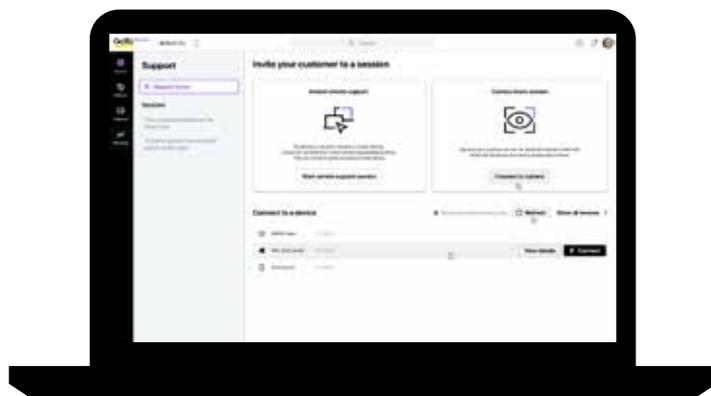


Minimiser l'indisponibilité pour les employés

Proposez l'assistance informatique à vos employés au sein de votre plate-forme de messagerie, et accédez aux ordinateurs pour fournir une assistance quand personne n'est présent.

GoTo Resolve unifie :

- Accès et assistance pour appareils PC, Mac, Chromebook et mobiles
- Outils légers de gestion et surveillance à distance (RMM) pour un accès en arrière-plan
- Gestion des tickets et des incidents dans MS Teams et dans Slack
- Streaming de la caméra des utilisateurs finaux pour intervenir sur les équipements matériels



Console consolidée : Les outils dont les agents ont besoin pour faire leur travail au quotidien sont facilement accessibles sur un même écran.

Optimise l'assistance pour une résolution plus rapide

- **Boîte à outils consolidée** : Avec des outils unifiés, les agents ne doivent plus basculer entre différentes applications et plusieurs identifiants pour enregistrer et résoudre les problèmes.
- **Gestion de tickets conversationnelle** : Le personnel et les agents peuvent envoyer, gérer et résoudre les problèmes au sein de leur messagerie MS Teams ou Slack.
- **Assistance simultanée** : Les agents peuvent optimiser leur temps en assistant plusieurs utilisateurs à la fois.
- **Collaboration entre les agents** : Les agents peuvent rejoindre une session à plusieurs pour résoudre un problème ensemble, ou transférer facilement les sessions.

Protège votre entreprise

- **Architecture sécurisée** : L'assistance à base d'autorisations exploite le chiffrement des données de bout en bout AES (Advanced Encryption Standard) sur 256 bits approuvé par le gouvernement sur connexion TLS (Transport Layer Security).
- **Accès Zero Trust** : Le premier système de contrôle d'accès du marché basé sur l'identité Zero Trust, pour protéger les appareils gérés contre les acteurs malveillants.
- **Authentification à plusieurs facteurs** : Ajoutez un deuxième niveau de sécurité à vos comptes pour rendre le piratage d'identifiants extrêmement difficile.

S'adapte à vos besoins

- **Assistance sur mesure** : Les agents peuvent choisir un affichage à distance sans téléchargement pour une assistance rapide, ou lancer le contrôle à distance pour aller plus loin.
- **Intervenez sur tout appareil et toute plate-forme** : Aidez n'importe qui sur tout appareil – PC, Mac, iOS, Android ou Chromebook – et offrez une assistance depuis tout appareil ou toute plate-forme (ordinateur, Web ou mobile).
- **Options de service d'assistance** : Appropriiez-vous la solution en optant pour la gestion de tickets conversationnelle et/ou traditionnelle, ainsi qu'une console d'agent de bureau, web et/ou mobile. Et prolongez la gestion de tickets à d'autres équipes, comme les RH ou le service financier.
- **Version gratuite et payante** : Utilisez les fonctionnalités utiles à votre entreprise et changez de formule en cas de besoin.

Minimise l'indisponibilité et les perturbations pour les employés

- **Accès en arrière-plan** : Gérez les problèmes au moment opportun. Recueillez un diagnostic système, effectuez des tâches d'administration et consultez et transférez des fichiers sans interrompre le personnel.
- **Partage de caméra sans téléchargement** : Élargissez les domaines d'intervention de votre équipe en incluant les appareils déconnectés, les réseaux Wi-Fi personnels, les imprimantes, etc.
- **Diagnostic système** : Affichez l'état actuel de l'appareil de l'utilisateur final pour identifier les problèmes sans interrompre son travail.
- **Exécution à distance** : Éliminez les tâches répétitives, installez des logiciels et envoyez des fichiers à plusieurs ordinateurs en même temps, sans rédiger de scripts.

Une assistance optimisée pour les employés et les techniciens.

Session à distance

- Affichage à distance
- Assistance à distance sans client par code PIN (lien direct, SMS ou e-mail)
- Accès à distance sans surveillance (Windows, Mac et Android)
- Traitement multisesion
- Transfert de session
- Collaboration entre plusieurs agents
- Transfert de fichiers
- Procédure guidée par l'agent
- Prise en charge de plusieurs moniteurs
- Verrouillage d'écran
- Redémarrage et reconnexion
- Enregistrement de sessions
- Partage de l'écran de l'agent
- Application mobile de l'agent (iOS et Android)
- Session d'assistance avec partage de caméra

Surveillance et gestion

- Déploiement à grande échelle (MSI)
- Exécution à distance
- Étiquettes d'appareils
- Accès à distance au terminal
- Gestionnaire de fichiers en arrière-plan
- Aperçu de l'appareil
- Authentification unique (SSO)
- Gestion antivirus
- Alertes
- Gestion des correctifs

Service d'assistance

- Console web de service d'assistance
- Gestion des incidents
- Gestion de tickets conversationnelle (intégration Slack/MS Teams)
- Envoi de tickets par e-mail
- Assistance à distance intégrée
- Historique des sessions d'assistance à distance
- Services d'assistance illimités (pour le SI, les RH, la finance et d'autres équipes)

Administration de compte

- Centre d'administration unifié GoTo
- Active Directory Connector (ADC)
- Rapports de session et de service d'assistance

Architecture/sécurité

- Contrôle d'accès basé sur l'identité Zero Trust
- Chiffrement TLS/AES
- Authentification multifacteur (MFA)
- Conformité RGPD

Obtenir GoTo Resolve gratuitement.

Visitez www.goto.com/it-management/resolve

Obtenir Resolve
gratuitement