

## Panoramica del prodotto

# Gestione informatica a 360 gradi, per risolvere le attuali sfide del supporto tecnico

GoTo Resolve offre in un'unica soluzione un supporto reattivo e proattivo di altissimo livello, più un sistema di ticketing conversazionale. Questa sinergia ti aiuta a gestire in maniera ottimale le richieste ricevute, la classificazione dei problemi e la risoluzione dei casi ovunque ce ne sia bisogno.



### Semplifica il supporto dei tuoi tecnici IT

La frustrazione del dover passare costantemente da una piattaforma a un'altra e ricordare gli URL dei vari portali o degli indirizzi e-mail del supporto è ora un ricordo lontano. E puoi dire addio anche all'eterna ricerca di messaggi nella tua casella di posta elettronica. GoTo Resolve include i tuoi strumenti preferiti.



### Si adatta alle nuove modalità di lavoro

GoTo Resolve è progettata per rispondere alle esigenze di qualsiasi organizzazione e caso di utilizzo, con disponibilità di supporto per tutti i sistemi.



### Sicurezza sempre garantita

Una delle implicazioni del progressivo passaggio a una modalità di lavoro più agile e flessibile è l'aumento delle minacce informatiche. GoTo Resolve è progettata sulle basi di un'architettura che mette sempre la sicurezza al primo posto.

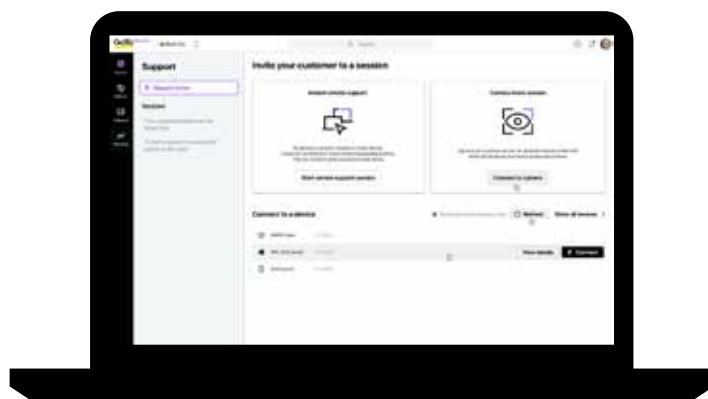


### Tempi di inattività minimi per i dipendenti

Offri supporto tecnico ai dipendenti utilizzando la tua piattaforma di messaggistica e accedi direttamente ai computer, per fornire assistenza anche se non ci sono utenti connessi ai dispositivi.

### GoTo Resolve include:

- Accessi ai dispositivi e supporto per PC, Mac, Chromebook e dispositivi mobili
- Strumenti di monitoraggio e gestione remoti (RMM) leggeri per l'accesso in background
- Gestione delle richieste di supporto e degli incidenti in Microsoft Teams e Slack
- Streaming in diretta dalla fotocamera degli utenti finali per ricevere supporto per attrezzature e hardware



**Console unificata:** gli strumenti di cui gli agenti hanno maggiormente bisogno per lavorare si trovano in un'unica schermata di facile accesso.

## **Ottimizza il supporto, per tempi di risoluzione più brevi**

- **Kit di strumenti unificato:** con tutti gli strumenti in un unico posto, gli agenti non dovranno più fare avanti e indietro tra finestre e accessi di app diverse per raccogliere informazioni e risolvere i problemi.
- **Ticketing conversazionale:** agenti e dipendenti possono inviare, gestire e risolvere problemi dai messaggi di Microsoft Teams e Slack.
- **Sessioni di supporto simultanee:** gli agenti possono ottimizzare i tempi, grazie alla possibilità di assistere contemporaneamente più utenti finali.
- **Flusso guidato dagli agenti:** un flusso di partecipazione uniforme, con indicazioni visive che dirigono l'esperienza utente, per eliminare l'attrito del processo di inizio di una sessione.
- **Collaborazione tra agenti:** possono essere avviate sessioni remote a cui partecipano più agenti contemporaneamente, per facilitare il lavoro di squadra quando si risolvono i problemi insieme o per trasferire le sessioni in modo fluido.

## **Protegge la tua azienda**

- **Architettura sicura:** il supporto basato sulle autorizzazioni utilizza la crittografia dei dati end-to-end con tecnologie AES (Advanced Encryption Standard) a 256 bit e TLS (Transport Layer Security) con approvazione governativa.
- **Accesso Zero Trust:** il primo controllo degli accessi Zero Trust basato sull'identità disponibile nel settore, per proteggere dai malintenzionati i dispositivi gestiti.
- **Autenticazione a più fattori:** aggiungi un secondo livello di protezione ai tuoi account per prevenire con maggiore efficacia gli attacchi alle credenziali.

## **Si adatta flessibilmente alle tue esigenze**

- **Il supporto che fa per te:** gli agenti possono scegliere la visualizzazione remota senza download, per fornire rapidamente supporto o per avviare una sessione di controllo remoto quando devono svolgere analisi più approfondite.
- **Supporto per qualsiasi dispositivo e piattaforma:** connessi con gli utenti, indipendentemente dal dispositivo che usano, grazie al supporto di PC, Mac, iOS, Android e Chromebook, e offri assistenza per qualsiasi dispositivo o piattaforma (desktop, web o telefoni cellulari).
- **Opzioni per l'helpdesk:** personalizza la tua soluzione, scegliendo tra le richieste di supporto conversazionali e/o tradizionali, più una console desktop per gli agenti, una console web e/o un'app per dispositivi mobili. Puoi anche espandere le richieste di supporto per includere altri team, ad esempio risorse umane e finanza.
- **Versioni gratuite e a pagamento:** scegli le funzionalità più utili per la tua azienda e cambia piano in base alle tue necessità.

## **Riduce al minimo le interruzioni e i tempi di inattività dei dipendenti**

- **Accesso in background:** risolvi i problemi al momento giusto. Recupera dati di diagnostica di sistema, svolgi attività di amministrazione e visualizza o trasferisci file senza interferire con il lavoro dell'utente finale.
- **Condivisione della fotocamera senza download:** estendi le opzioni di supporto per il tuo team, includendo anche dispositivi disconnessi, reti Wi-Fi domestiche, stampanti e molto di più.
- **Diagnostica di sistema:** visualizza lo stato attuale del dispositivo di un utente finale, per identificare i problemi senza interferire con il suo lavoro.
- **Esecuzione remota:** liberati delle attività più ripetitive, installa software e invia file a più computer allo stesso momento, anche se non sei un esperto di scripting.

## Ottimizza l'esperienza di agenti e dipendenti.

### Sessione remota

- Visualizzazione remota
- Supporto remoto basato su pin senza client (collegamento diretto, SMS o email)
- Accesso remoto senza utente (Windows, Mac e Android)
- Gestione multiseSSIONE
- Trasferimento delle sessioni
- Collaborazione a più agenti
- Trasferimento di file
- Flusso guidato dagli agenti
- Supporto multimonitor
- Cancellazione contenuto schermo
- Riavvio e riconnessione
- Registrazione delle sessioni
- Condivisione schermo dell'agente
- App degli agenti per dispositivi mobili (iOS e Android)
- Sessione di supporto con condivisione della fotocamera

### Monitoraggio e gestione

- Distribuzione di massa (MSI)
- Esecuzione remota
- Etichette dei dispositivi
- Accesso remoto al terminale
- Gestione remota dei file in background
- Visualizzazione rapida del dispositivo
- Single Sign-On (SSO)
- Gestione antivirus\*
- Avvisi\*
- Gestione delle patch\*

\* Presto disponibile

### Supporto tecnico

- Console helpdesk basata sul web
- Gestione degli eventi imprevisti
- Ticketing conversazionale (integrazione con Slack/ Microsoft Teams)
- Invio di ticket tramite e-mail
- Supporto remoto integrato
- Cronologia delle sessioni di supporto remoto
- Servizi helpdesk illimitati (per reparto IT, risorse umane, finanza e altri team)

### Amministrazione dell'account

- Centro GoTo Admin unificato
- Active Directory Connector (ADC)
- Creazione di report sulle sessioni e per l'helpdesk

### Architettura/sicurezza

- Controllo degli accessi Zero Trust in base all'identità
- Crittografia TLS/AES
- Autenticazione a più fattori (MFA)
- Conformità al GDPR

Usa GoTo Resolve gratis.

Visita [www.goto.com/it-management/resolve](https://www.goto.com/it-management/resolve)

Usa Resolve  
gratis