

Panoramica del prodotto

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

GoTo Resolve è una soluzione che combina strumenti di prim'ordine per il supporto reattivo e proattivo con il ticketing conversazionale per consentire di ricevere richieste, determinare la priorità dei problemi e risolverli più rapidamente, a prescindere dal luogo di lavoro.



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 risponde alle specifiche esigenze di ogni organizzazione per garantire supporto in ogni scenario su qualsiasi sistema.



Sicurezza senza compromessi

Il progressivo passaggio a una modalità di lavoro più agile e flessibile sta comportando un aumento delle minacce informatiche. GoTo Resolve si fonda su un'architettura sviluppata con un approccio orientato alla sicurezza.

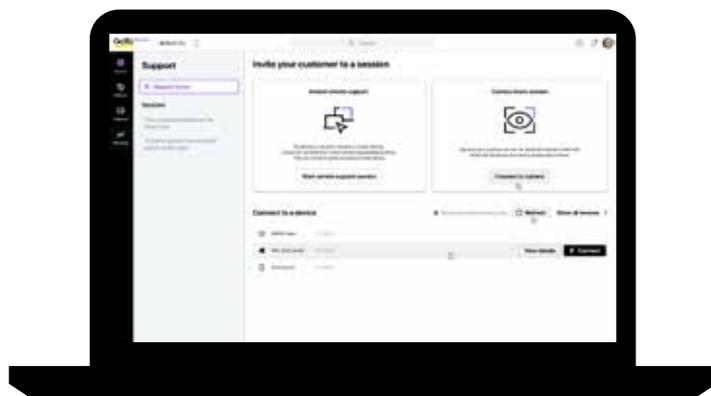


Tempi di inattività minimi per i dipendenti

Garantisci supporto IT ai dipendenti tramite la piattaforma di messaggistica aziendale e accedi ai computer per risolverne i problemi quando non sono in uso.

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 più bisogno per svolgere le proprie mansioni quotidiane sono facilmente accessibili da un'unica area di lavoro.

Ottimizza il supporto per risolvere i problemi più in fretta

- **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.
- **Collaborazione tra agenti:** le sessioni remote possono ospitare più agenti contemporaneamente per facilitare una risoluzione collaborativa dei problemi oppure possono essere trasferite tra colleghi senza interruzioni.

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 multiagente
- 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 file in background
- Visualizzazione rapida del dispositivo
- Single Sign-On (SSO)
- Gestione antivirus
- Avvisi
- Gestione delle patch

Helpdesk

- 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 qualsiasi reparto, incluso IT, risorse umane e finanza)

Amministrazione account

- Centro di amministrazione unificato di GoTo
- 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