

## Visão geral do produto

# Solução all-in-one de gerenciamento de TI ideal para os desafios de suporte atuais

O GoTo Resolve une o melhor suporte reativo e proativo com a geração de tickets conversacionais para que sua empresa receba e faça a triagem de solicitações e resolva os problemas com mais rapidez, onde quer que seus agentes estejam trabalhando.



### Simplifique o suporte de TI da sua empresa

Chega de pular de uma plataforma para outra, ter de decorar URLs de portais e endereços de e-mail de suporte ou caçar uma mensagem na caixa de entrada. O GoTo Resolve tem todas as ferramentas de que a sua equipe precisa.



### Flexibilidade para os sistemas de trabalho modernos

O GoTo Resolve foi desenvolvido para atender às necessidades de todas as empresas, com compatibilidade com todos os sistemas.



### Segurança sempre intacta

As ameaças de cibersegurança estão crescendo com a disseminação do trabalho remoto e flexível. Desenvolvemos o GoTo Resolve com uma arquitetura que prioriza a segurança.

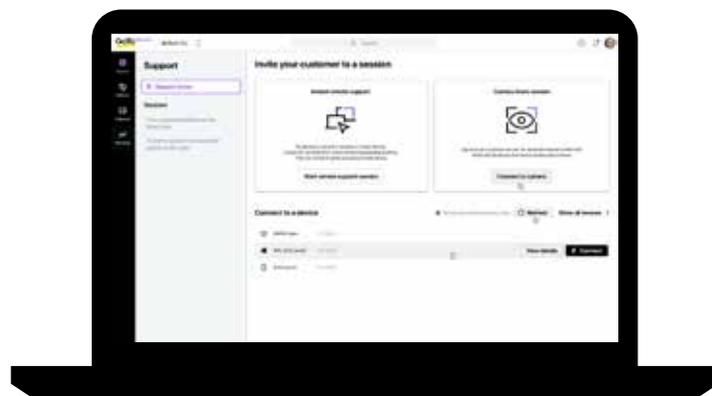


### Reduzir o tempo de inatividade dos colaboradores

Ofereça suporte de TI à sua equipe diretamente pela plataforma de mensagens já em uso na empresa e preste suporte remoto quando não estiverem trabalhando.

### O GoTo Resolve unifica:

- Acesso e suporte a dispositivos para PCs, Macs, Chromebooks e dispositivos móveis
- Ferramentas leves de monitoramento e gerenciamento remotos para acesso em segundo plano
- Geração de tickets e gerenciamento de incidentes no Microsoft Teams e Slack
- Transmissão ao vivo da câmera do usuário final para suporte a equipamentos e componentes de hardware



**Console unificado:** as ferramentas de que os agentes mais precisam para trabalhar estão sempre à mão, em uma única visualização.

## Simplifique o suporte para soluções mais rápidas

- **Ferramentas consolidadas:** com ferramentas unificadas, os agentes não precisam mais alternar entre janelas e logins para entender e resolver problemas.
- **Tickets conversacionais:** os colaboradores e agentes podem enviar, gerenciar e resolver problemas por mensagens do Microsoft Teams e Slack.
- **Suporte simultâneo:** os agentes podem otimizar o tempo com a possibilidade de atender vários usuários finais por vez.
- **Colaboração de agentes:** os agentes podem participar de sessões remotas simultaneamente para resolver problemas juntos ou transferir as sessões de forma fluida.

## Proteja sua empresa

- **Arquitetura segura:** o suporte com base em permissão conta com criptografia de dados de ponta a ponta usando o protocolo aprovado pelo governo Advanced Encryption Standard (AES) de 256 bits e o padrão global Transport Layer Security (TLS).
- **Modelo de acesso Zero Trust:** o primeiro controle de acesso Zero Trust baseado em identidade do mercado protege dispositivos gerenciados contra pessoas e componentes mal-intencionados.
- **Autenticação multifator:** adicione uma segunda camada de segurança às suas contas para dificultar ao máximo o ataque a credenciais.

## Flexibilidade para atender às necessidades da sua empresa

- **Suporte na medida certa:** os agentes podem escolher entre usar uma visualização remota sem downloads para agilizar o suporte ou usar o controle remoto quando precisarem se aprofundar no problema.
- **Suporte a qualquer dispositivo e plataforma:** atenda a qualquer usuário, em qualquer dispositivo (PC, Mac, iOS, Android e Chromebooks) e preste suporte usando qualquer dispositivo ou plataforma (desktop, Web ou dispositivo móvel).
- **Opção de helpdesk:** personalize a solução com opções de geração de tickets conversacionais e/ou tradicionais, um console do agente para desktop, um console Web e/ou aplicativo para dispositivos móveis. E mais: expanda o poder da geração de tickets para outras equipes, como RH e departamento financeiro.
- **Versões pagas e gratuitas:** use os recursos mais importantes para a sua empresa e faça upgrades conforme a necessidade.

## Minimize o tempo de inatividade e as interrupções dos colaboradores

- **Acesso em segundo plano:** resolva os problemas nos momentos mais convenientes. Faça diagnósticos do sistema, realize tarefas administrativas e visualize e transfira arquivos sem interromper o usuário final.
- **Compartilhamento de câmera sem necessidade de download:** amplie o horizonte de suporte da sua equipe incluindo dispositivos desconectados, Wi-Fi doméstico, impressoras e muito mais.
- **Diagnósticos de sistema:** confira o status do dispositivo de um usuário final para identificar problemas sem interromper o trabalho.
- **Execução remota:** elimine tarefas repetitivas, instale softwares e envie arquivos para vários computadores ao mesmo tempo, sem precisar saber usar scripts.

# Uma experiência mais simples para os agentes e colaboradores.

## Sessão remota

- Visualização remota
- Suporte remoto baseado em PIN sem cliente (link direto, SMS ou e-mail)
- Acesso remoto não supervisionado (Windows, Mac e Android)
- Gerenciamento de várias sessões
- Transferência de sessões
- Colaboração de vários agentes
- Transferência de arquivos
- Fluxo guiado pelos agentes
- Suporte para vários monitores
- Tela em branco
- Reinicialização e reconexão
- Gravação de sessões
- Compartilhamento da tela do agente
- Aplicativo móvel para agentes (iOS e Android)
- Sessão de suporte com compartilhamento de câmera

## Gerenciamento e monitoramento

- Implantação em massa (MSI)
- Execução remota
- Rótulos de dispositivos
- Acesso remoto a terminais
- Gerenciador de arquivos em segundo plano
- Visualização rápida do dispositivo
- Logon único (SSO)
- Gerenciamento de antivírus
- Alertas
- Gerenciamento de patches

## Helpdesk

- Console Web de helpdesk
- Gerenciamento de incidentes
- Geração de tickets conversacionais (integração Slack/Microsoft Teams)
- Envio de tickets por e-mail
- Suporte remoto integrado
- Histórico das sessões de suporte remoto
- Serviços de helpdesk ilimitados (para TI, RH, departamento financeiro e outras equipes)

## Administração de contas

- Centro de administração unificado da GoTo
- Active Directory Connector (ADC)
- Relatórios de sessões e helpdesk

## Arquitetura/segurança

- Controles de acesso com base em identidade conforme o modelo Zero Trust
- Criptografia TLS/AES
- Autenticação multifator (MFA)
- Conformidade com o GDPR