

Ficha informativa

Asistencia y acceso remotos

Confíe en GoTo para todas sus necesidades de TI.

Con las soluciones de gestión, asistencia y acceso remotos, su equipo tendrá todo lo que necesita para hacer su trabajo, ya sea gestionar tareas rutinarias de TI o resolver problemas de gran complejidad.

GoTo Resolve

Resolve simplifica y agiliza el trabajo de sus equipos de TI. Desde una única plataforma podrán gestionar cualquier intervención de asistencia de principio a fin, desde registrar un problema que les ha llegado a través de Slack o Teams hasta solucionar un incidente en remoto. El servicio se ofrece en la modalidad gratuita y de pago.

- Acceso avanzado a los dispositivos en segundo plano y automatización
- Asistencia y acceso remotos para PC/Mac y dispositivos móviles con cámara compartida
- Gestión simplificada de los tickets con integraciones en aplicaciones de mensajería

Rescue

Con potentes funciones de asistencia técnica remota, avanzadas opciones de seguridad y numerosas posibilidades de personalización, Rescue es la elección perfecta para los equipos de grandes empresas y organizaciones que ofrecen asistencia técnica a empleados y clientes.

- Asistencia técnica remota en PC/Mac y dispositivos móviles para solucionar fallos
- Métodos de conexión e imagen de marca personalizables
- Administración avanzada de las cuentas y supervisión de agentes
- Integraciones incluidas y API abiertas

Central

Los equipos de asistencia técnica internos de hardware (quioscos, sistemas para PTV y señalización digital), MSP y TI confían en Central para supervisar y gestionar en remoto su infraestructura de TI, proteger sus terminales, automatizar tareas y tener una mejor visibilidad sobre su universo de TI.

- Supervisión integral y alertas proactivas
- Software antivirus integrado y gestión de antivirus
- Automatización de TI y gestión de parches
- Permisos de acceso a dispositivos de empleados (no TI)



Tabla de comparación

Función de asistencia básica	Resolve	Central	Rescue
Asistencia remota sin cliente (control y vista)			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓		✓
Android	✓		✓
iOS	Solo vista remota		Solo vista remota
Chromebook	Solo vista remota		
Acceso remoto desatendido			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓	✓	✓
Android	Próximamente		
Sesión de asistencia con cámara compartida	✓		✓
Consola web	✓	✓	
Consola de escritorio	✓	✓	✓
Terminales desatendidos ilimitados			✓
Applet móvil para agentes	✓	✓	
Supervisión y gestión			
Implementación masiva (MSI)	✓	✓	✓
Gestión de parches		✓	
Actualizaciones de aplicaciones/Windows		✓	
Gestión de antivirus		✓	
LogMeln Antivirus con tecnología de Bitdefender		✓	
Alertas proactivas		✓	
Gestión de activos		✓	
Ejecución remota	✓	Beta	
Permisos a nivel de dispositivo	Próximamente	✓	✓
Terminal	Próximamente	✓	
Gestión de archivos en segundo plano	Próximamente	✓	
Device Quick View	✓		
Guardar y actualizar de forma segura credenciales desatendidas		✓	✓
Estado de conexión	✓	✓	
Sesiones remotas ilimitadas	✓	✓	✓

Función usada en una sesión	Resolve	Central	Rescue
Sesiones guiadas	✓		
Reinicio y reconexión	✓		✓
Gestión de varias sesiones	✓		✓
Compatibilidad con varios monitores	✓	✓	✓
Gestor de archivos en la sesión		✓	✓
Transferencia de archivos	✓	✓	✓
Diagnóstico del sistema	✓	✓	✓
Historial y notas de la sesión	✓		✓
Colaboración entre varios agentes	Próximamente		✓
Transferencia de sesiones	✓		✓
Bloqueo de pantalla	✓	✓	
Impresión remota (PC/Mac)		✓	
Chat dentro de la sesión	✓		✓
Ejecución de scripts en la sesión			✓
Pantalla compartida del agente	✓		✓
Soporte técnico			
Portal de tickets para administradores y agentes	✓		
Tickets conversacionales (integración en Slack/Teams)	✓		
Asistencia remota integrada al instante en el ticket	✓		
Historial de sesiones de asistencia técnica remota	✓		
Envío de tickets por correo	✓		
Compatibilidad con adjuntos	✓		
Servicios de soporte técnico ilimitados (por ejemplo, TI, RR. HH., finanzas)	✓		
Métodos de conexión a sesiones/ dispositivos			
Sesión desatendida	✓	✓	✓
Conexión a través de LAN		✓	✓
Wake On LAN		✓	
Conexión a través de código PIN, enlace o correo	✓		✓
Método de conexión por SMS	✓		✓
Chat iniciado por el cliente			✓
Método de conexión de Calling Card			✓
Aplicación de mensajería	✓		

Administración	Resolve	Central	Rescue
Centro de administración	✓		✓
Generación de informes	✓	✓	✓
Gestión y control de usuarios finales (añadir, eliminar, suspender o cambiar)		✓	
Supervisión de la sesión activa en el Centro de mando			✓
Integraciones de código en la página web (PIN)	✓		✓
Personalización y proyección de la marca			✓
Encuestas de feedback sobre la sesión			✓
Arquitectura/seguridad			
Cifrado TLS de 256 bits	✓	✓	✓
Autenticación de doble factor	✓	✓	✓
Inicio de sesión único (SSO)	✓	✓	✓
Ubicación del centro de datos (UE, EE. UU.)	✓		✓
Restricciones de IP			✓
Funciones de seguridad para grandes empresas			✓
Control de acceso basado en función/agente (RBAC)	✓		✓
Controles de acceso basados en la identidad con modelo de confianza cero	✓		
Funciones avanzadas/integraciones			
API abiertas		✓	✓
Integración en MS Teams	✓		
Integración en Slack	✓		
Integraciones en CRM y tickets			✓
Espacio de almacenamiento de archivos de 1 TB		✓	
Redes VPN (Hamachi)		✓	