

Fiche technique

Accès et assistance à distance

Gérez tous vos problèmes informatiques avec GoTo.

Faites en sorte que votre équipe soit prête à tout, qu'il s'agisse de la gestion informatique quotidienne ou du traitement de problèmes complexes, avec les solutions de gestion, d'accès et d'assistance à distance de GoTo.

GoTo Resolve

Resolve permet aux équipes informatiques et aux MSP de simplifier et de rationaliser leurs processus. Gérez les problèmes d'assistance de A à Z, de l'enregistrement d'un problème abordé dans Slack ou Teams à sa résolution à distance, le tout au sein d'une seule plateforme. Comptes gratuits et payants disponibles.

- Fonctions modernes d'accès en arrière-plan aux appareils et d'automatisation bâties sur la sécurité Zero Trust
- Accès et assistance à distance sur ordinateur ou mobile avec streaming vidéo
- Gestion de tickets légère avec intégration aux messageries

Rescue

Avec ses fonctionnalités d'assistance à distance performantes, sa sécurité avancée et ses nombreuses options de personnalisation, Rescue est la solution idéale pour les grandes entreprises qui souhaitent fournir une assistance technique à ses employés et ses clients.

- Assistance à distance panne/réparation de bureau et mobile
- Méthodes de connexion et habillage personnalisés
- Gestion de comptes et surveillance des agents avancées
- Intégrations incluses et API ouvertes

Central

Les équipes informatiques internes, d'infogérance et de gestion de matériel (bornes, systèmes de point de vente, signalisation numérique) s'appuient sur Central pour surveiller et gérer à distance leur infrastructure informatique, sécuriser les terminaux, automatiser les tâches de gestion et obtenir une meilleure visibilité de leur univers connecté.

- Surveillance de bout en bout et alertes proactives
- Logiciel et gestion antivirus intégrés
- Automatisation informatique et gestion des correctifs
- Autorisations d'accès aux appareils des employés (non techniques)



Tableau comparatif des fonctionnalités

Fonctionnalités de base	Resolve	Central	Rescue
Assistance à distance sans client (contrôle et affichage)			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓		✓
Android	✓		✓
iOS	Affichage à distance seulement		Affichage à distance seulement
Chromebook	Affichage à distance seulement		
Accès à distance sans surveillance			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓	✓	✓
Android	✓		
Session d'assistance avec partage de caméra	✓		✓
Console web	✓	✓	
Console d'agent de bureau	✓	✓	✓
Nombre illimité de terminaux sans surveillance			✓
Applet mobile de l'agent	✓	✓	
Surveillance et gestion			
Déploiement à grande échelle (MSI)	✓	✓	✓
Mises à jour d'applications	Bientôt disponible	✓	
Mises à jour Windows	✓	✓	
Gestion antivirus	✓	✓	
Logiciel antivirus	Bientôt disponible	✓	
Alertes proactives	✓	✓	
Gestion des actifs		✓	
Exécution à distance	✓	✓	
Autorisations au niveau de l'appareil	Bientôt disponible	✓	✓
Accès à distance au terminal	✓	✓	
Gestionnaire de fichiers en arrière-plan	✓	✓	
Device Quick View	✓		
Stockage sécurisé et mise à jour des identifiants sans surveillance		✓	✓
État de la connexion	✓	✓	
Sessions à distance en illimité	✓	✓	✓

Fonctionnalités intra-session	Resolve	Central	Rescue
Processus de connexion guidé	✓		
Redémarrage et reconnexion	✓		✓
Traitement multissession	✓		✓
Prise en charge de plusieurs moniteurs	✓	✓	✓
Gestionnaire de fichiers intra-session		✓	✓
Transfert de fichiers	✓	✓	✓
Diagnostics système	✓	✓	✓
Historique et notes de sessions	✓		✓
Collaboration entre plusieurs agents	✓		✓
Transfert de session	✓		✓
Occultation de l'écran	✓	✓	
Impression à distance (PC/Mac)		✓	
Chat intra-session	✓		✓
Scripts intra-session			✓
Partage de l'écran de l'agent	✓		✓
Service d'assistance			
Portail de gestion de tickets pour les utilisateurs finaux	Bientôt disponible		
Portail de gestion de tickets de l'agent	✓		
Gestion de tickets conversationnelle (intégration Slack/Teams)	✓		
Assistance à distance immédiate intégrée au ticket	✓		
Historique des sessions d'assistance à distance	✓		
Envoi de tickets par e-mail	✓		
Prise en charge des pièces jointes	✓		
Catégories de services d'assistance illimitées (ex. Aide-SI, Aide-RH, Aide-Finances)	✓		
Méthodes de connexion aux sessions/appareils			
Session sans surveillance	✓	✓	✓
Connexion sur réseau local		✓	✓
Sortie de veille par accès réseau		✓	
Connexion par code PIN, lien ou e-mail	✓		✓
Connexion par SMS	✓		✓
Chat lancé par le client			✓
Méthode de connexion Calling Card			✓
Application de messagerie	✓		

Administration	Resolve	Central	Rescue
Centre d'administration	✓		✓
Rapports	✓	✓	✓
Gestion et contrôle des utilisateurs finaux (ajout, suppression, suspension, permutation)		✓	
Surveillance des sessions actives dans le Centre de contrôle			✓
Code (PIN) d'intégration aux pages web	✓		✓
Personnalisation et image de marque			✓
Enquêtes de satisfaction sur les sessions			✓
Architecture/sécurité			
Chiffrement TLS sur 256 bits	✓	✓	✓
Authentification à deux facteurs	✓	✓	✓
SSO	✓	✓	✓
Résidence des centres de données (UE, USA)	✓		✓
Restrictions d'IP			✓
Fonctions de sécurité d'entreprise			✓
Contrôle d'accès basé sur les rôles/agents	✓		✓
Contrôle d'accès basé sur l'identité Zero Trust	✓		
Intégrations/fonctionnalités avancées			
API ouvertes		✓	✓
Intégration MS Teams	✓		
Intégration avec Slack	✓		
Intégrations CRM et gestion de tickets			✓
1 To d'espace de stockage		✓	
Réseaux VPN (Hamachi)		✓	