

## Presentación del producto

# Una solución de gestión de TI integral para los nuevos desafíos de la asistencia técnica

GoTo Resolve combina una avanzada plataforma de asistencia proactiva y reactiva con tickets conversacionales para ayudarle a gestionar las peticiones recibidas, priorizar los problemas y solucionar las incidencias más rápidamente y desde cualquier sitio.



### Optimice la asistencia técnica

Olvídese de cambiar de una plataforma a otra, recordar diferentes URL de portales o direcciones de correo de asistencia, o rebuscar mensajes en un buzón. GoTo Resolve integra todas las herramientas que necesita.



### Flexibilidad al servicio de las nuevas formas de trabajar

GoTo Resolve está diseñado para dar respuesta a las necesidades de cada organización y situación: es compatible con todos los sistemas.



### Seguridad siempre garantizada

Las ciberamenazas van en aumento, al igual que el teletrabajo y el trabajo flexible. GoTo Resolve utiliza una arquitectura que prioriza la seguridad.

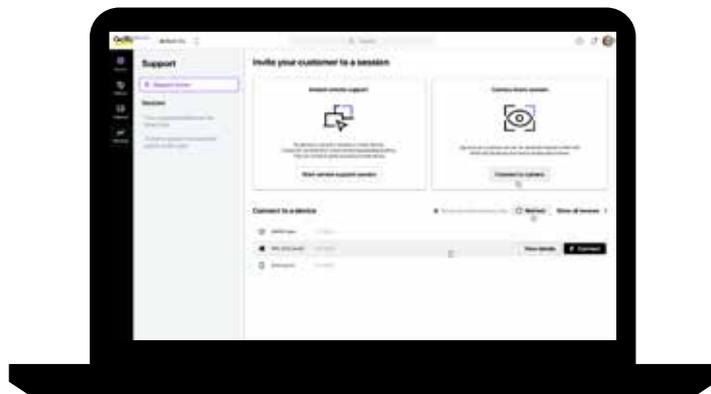


### Reduzca el tiempo perdido

Preste asistencia técnica a sus empleados en la plataforma de mensajería de su empresa y acceda a los terminales para resolver los problemas cuando no hay nadie a sus mandos.

### GoTo Resolve unifica:

- Asistencia y acceso a dispositivos para PC, Mac, Chromebooks y dispositivos móviles
- Herramientas de supervisión y gestión remotas (RMM) sencillas para el acceso en segundo plano
- Gestión de incidencias y tickets en MS Teams y Slack
- Transmisiones en directo con la cámara del usuario final para intervenciones en equipos y hardware



**Consola unificada:** las herramientas que los agentes necesitan en su día a día están disponibles en una única vista.



## Optimice la asistencia para acelerar la resolución de problemas

- **Herramientas agrupadas:** como las herramientas están unificadas, los agentes ya no tienen que pasar de una aplicación a otra ni usar diferentes credenciales para localizar y resolver incidencias.
- **Tickets conversacionales:** los empleados y los agentes pueden enviar, gestionar y resolver incidencias desde la función de mensajes de MS Teams y Slack.
- **Asistencia simultánea:** los agentes pueden aprovechar al máximo su tiempo atendiendo a varios usuarios a la vez.
- **Colaboración entre agentes:** varios agentes pueden participar en sesiones remotas al mismo tiempo para resolver juntos el problema o transferir sesiones de forma ágil y sencilla.



## Proteja su negocio

- **Arquitectura segura:** la asistencia basada en permisos está reforzada con cifrado de datos de extremo a extremo mediante el cifrado AES de 256 bits con el aval de administraciones públicas y Transport Layer Security (TLS).
- **Acceso Zero Trust:** el primer modelo de acceso basado en identidades y de confianza cero del sector protege los dispositivos gestionados frente a los ciberdelincuentes.
- **Autenticación multifactor:** añada un segundo nivel de seguridad a sus cuentas para dificultar todavía más los ataques a credenciales.



## Adapte la solución a sus necesidades

- **Asistencia a medida:** los agentes pueden seleccionar una vista remota sin descargas para agilizar la asistencia o iniciar el control remoto si necesitan entrar hasta la cocina.
- **Asistencia a cualquier dispositivo y plataforma:** atiende a cualquier usuario en cualquier dispositivo (PC, Mac, iOS, Android y Chromebooks) y preste asistencia desde cualquier dispositivo o plataforma (equipo de sobremesa, web o dispositivos móviles).
- **Opciones para el servicio de asistencia:** adapte la solución a sus necesidades con la posibilidad de elegir entre tickets conversacionales y/o tradicionales, y una consola de escritorio para los agentes, una consola web y/o una aplicación móvil. Y pruebe a implantar los tickets entre otros equipos, como RR. HH. y finanzas.
- **Versiones gratis y de pago:** use las funciones más útiles para su empresa y pase de un nivel a otro si lo necesita.



## Minimice las interrupciones y el tiempo no productivo

- **Acceso en segundo plano:** busque una solución a los problemas en el momento más adecuado. Extraiga diagnósticos del sistema, realice tareas administrativas, y consulte o transfiera archivos sin interrumpir al final usuario.
- **Cámara compartida sin descargas:** amplíe las posibilidades de asistencia de su equipo para solucionar problemas en dispositivos desconectados, redes Wi-Fi domésticas, impresoras y mucho más.
- **Diagnósticos del sistema:** consulte el estado actual del dispositivo de un usuario final para identificar problemas sin interrumpir lo que tenga entre manos.
- **Ejecución remota:** elimine tareas repetitivas, instale software y envíe archivos a varios equipos al mismo tiempo sin necesidad de dominar los scripts.

# Simplifique la experiencia de los agentes y de los empleados.

## Sesión remota

- Visión remota
- Asistencia remota basada en Pin sin cliente (enlace directo, SMS o correo)
- Acceso remoto desatendido (Windows, Mac y Android)
- Gestión de varias sesiones
- Transferencia de sesiones
- Colaboración entre varios agentes
- Transferencia de archivos
- Sesiones guiadas
- Compatibilidad con varios monitores
- Pantalla oculta
- Reinicio y reconexión
- Grabación de sesiones
- Pantalla compartida del agente
- Aplicación móvil para agentes (iOS y Android)
- Sesión de asistencia con cámara compartida

## Supervisión y gestión

- Implementación masiva (MSI)
- Ejecución remota
- Etiquetas para dispositivos
- Acceso de terminal remoto
- Gestión de archivos en segundo plano
- Vista rápida del dispositivo
- Inicio de sesión único (SSO)
- Gestión de antivirus
- Avisos
- Gestión de parches

## Servicio de asistencia

- Consola web del servicio de asistencia
- Gestión de incidencias
- Tickets conversacionales (integración en Slack/ Microsoft Teams)
- Envío de tickets por correo
- Asistencia técnica remota integrada
- Historial de sesiones de asistencia técnica remota
- Servicios de asistencia ilimitados (para TI, RR. HH. Finanzas y otros equipos)

## Administración de cuentas

- Centro de administración unificado de GoTo
- Active Directory Connector (ADC)
- Informes del centro de ayuda y sesiones

## Arquitectura/seguridad

- Controles de acceso basados en la identidad con modelo Zero Trust
- Cifrado TLS/AES
- Autenticación multifactor (MFA)
- Conformidad con el RGPD

Consiga GoTo Resolve gratis.

Visite [www.goto.com/it-management/resolve](http://www.goto.com/it-management/resolve)

Conseguir  
Resolve gratis