

## Scheda informativa

# Accesso e supporto da remoto

Gestisci tutti i problemi IT con GoTo.

Con le soluzioni di gestione, accesso e supporto remoto di GoTo aiuti il tuo team a essere pronto ad affrontare qualsiasi situazione, dalle normali attività quotidiane di gestione informatica fino alla risoluzione di problemi più complessi.

## GoTo Resolve

Resolve offre ai team IT il potere di semplificare e ottimizzare le operazioni. Gestisci le richieste di supporto dall'inizio alla fine: segui tutti gli sviluppi, dalla segnalazione di un problema discusso su Slack o Teams, fino alla sua risoluzione da remoto, tutto su un'unica piattaforma. Puoi scegliere tra account gratuiti e a pagamento.

- Un sistema moderno di accesso ai dispositivi e automazione in background
- Accesso e supporto remoto su desktop, dispositivi mobili e streaming dalla fotocamera
- Un servizio di ticket leggero, con integrazione della messaggistica

## Rescue

Con le sue potenti funzionalità di supporto remoto, protezione avanzata e personalizzazione, Rescue è la soluzione ideale per i team di aziende e imprese di grandi dimensioni, che possono utilizzarla per fornire assistenza tecnica a dipendenti e clienti.

- Supporto break/fix remoto su desktop e dispositivi mobili
- Metodi di connessione e branding personalizzabili
- Opzioni avanzate di amministrazione dell'account e monitoraggio degli agenti
- Integrazioni incorporate e API aperte

## Central

Il personale IT interno, gli MSP e i team di supporto hardware (chioschi multimediali, sistemi POS, segnaletica digitale) utilizzano Central per monitorare e gestire da remoto l'infrastruttura informatica, nonché per proteggere gli endpoint, automatizzare la gestione delle attività e ottenere maggiore visibilità sul proprio universo IT.

- Monitoraggio end-to-end e generazione proattiva di avvisi
- Software antivirus integrato con opzioni di gestione
- Automazione delle attività informatiche e gestione delle patch
- Autorizzazioni di accesso ai dispositivi per i dipendenti che non fanno parte del team IT



## Tabella comparativa delle funzioni

Funzionalità di supporto principali	Resolve	Central	Rescue
<b>Supporto remoto senza client (controllo e visualizzazione)</b>			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓		✓
Android	✓		✓
iOS	Solo visualizzazione remota		Solo visualizzazione remota
Chromebook	Solo visualizzazione remota		
<b>Accesso remoto senza utente</b>			
Windows	✓	✓	✓
Mac	✓	✓	✓
Android	✓		
Sessioni di supporto con condivisione della fotocamera	✓		✓
Console web	✓	✓	
Console desktop	✓	✓	✓
Numero illimitato di endpoint senza utente			✓
Applet Mobile per gli agenti	✓	✓	
<b>Monitoraggio e gestione</b>			
Distribuzione di massa (MSI)	✓	✓	✓
Gestione delle patch		✓	
Aggiornamenti di Windows e delle applicazioni	Presto disponibile	✓	
Gestione antivirus	Presto disponibile	✓	
Software antivirus	Presto disponibile	✓	
Avvisi proattivi	Presto disponibili	✓	
Gestione delle risorse		✓	
Esecuzione remota	✓	✓	
Autorizzazioni a livello di dispositivo	Presto disponibile	✓	✓
Accesso remoto al terminale	✓	✓	
Gestione file in background	✓	✓	
Device Quick View	✓		
Memorizzazione e aggiornamento sicuro delle credenziali senza utente		✓	✓
Stato in linea/non in linea	✓	✓	
Sessioni remote illimitate	✓	✓	✓

Funzionalità incorporata nella sessione	Resolve	Central	Rescue
Procedura di connessione guidata	✓		
Riavvio e riconnessione	✓		✓
Gestione multisessione	✓		✓
Supporto multimonitor	✓	✓	✓
Gestione file incorporata nella sessione		✓	✓
Trasferimento file	✓	✓	✓
Diagnostica di sistema	✓	✓	✓
Cronologia e note delle sessioni	✓		✓
Collaborazione multiagente	✓		✓
Trasferimento delle sessioni	✓		✓
Cancellazione schermo	✓	✓	
Stampa remota (PC/Mac)		✓	
Chat incorporata nella sessione	✓		✓
Esecuzione di script incorporata nella sessione			✓
Condivisione schermo dell'agente	✓		✓
<b>Helpdesk</b>			
Portale richieste di supporto per agenti	Presto disponibile		
Portale richieste di supporto per amministratori	✓		
Ticketing conversazionale (integrazione con Slack/ Teams)	✓		
Supporto remoto immediato integrato nella richiesta di supporto	✓		
Cronologia delle sessioni di supporto remoto	✓		
Invio di richieste di supporto tramite email	✓		
Supporto degli allegati	✓		
Servizi helpdesk illimitati (ovvero Helpdesk per IT, Risorse umane e Finanza)	✓		
<b>Metodi di connessione al dispositivo/alla sessione</b>			
Sessione senza utente	✓	✓	✓
Connessione su LAN		✓	✓
Wake On LAN		✓	
Connessione tramite codice PIN, link o email	✓		✓
Metodo di connessione tramite SMS	✓		✓
Chat avviata dal cliente			✓
Metodo di connessione tramite Calling Card			✓
App di messaggistica	✓		

<b>Amministrazione</b>	<b>Resolve</b>	<b>Central</b>	<b>Rescue</b>
Centro di amministrazione	✓		✓
Reporting	✓	✓	✓
Gestione e controllo degli utenti finali (aggiunta, rimozione, sospensione o cambio)		✓	
Monitoraggio attivo della sessione nel Centro di comando			✓
Integrazioni di codice (PIN) nelle pagine web	✓		✓
Personalizzazione e branding			✓
Sondaggi con feedback sulla sessione			✓
<b>Architettura/sicurezza</b>			
Crittografia TLS a 256 bit	✓	✓	✓
Autenticazione a due fattori	✓	✓	✓
SSO	✓	✓	✓
Residenza del data center (UE, USA)	✓		✓
Accesso limitato in base all'indirizzo IP			✓
Funzionalità di sicurezza aziendale			✓
Controllo degli accessi basato sul ruolo/sull'agente (RBAC)	✓		✓
Controllo degli accessi Zero Trust in base all'identità	✓		
<b>Funzionalità/integrazioni avanzate</b>			
API aperte		✓	✓
Integrazione con Microsoft Teams	✓		
Integrazione con Slack	✓		
Integrazioni con CRM e gestione delle richieste di supporto			✓
1 TB di spazio di archiviazione		✓	
Reti VPN (Hamachi)		✓	