



# SÉCURISÉ D'ASSISTANCE

À DISTANCE

## Une assistance à distance avec une caractéristique unique : la confiance.

La solution Bomgar d'assistance à distance (Bomgar Remote Support) vous permet d'accéder à pratiquement n'importe quel dispositif, sur n'importe quelle plate-forme, où qu'il soit dans le monde, et de le dépanner. Grâce à la solution Bomgar, les techniciens peuvent discuter avec un utilisateur via la messagerie instantanée, afficher les systèmes et dispositifs à distance et collaborer avec d'autres techniciens ou intervenants externes pour résoudre les problèmes...le tout avec un niveau de sécurité inégalé. Bomgar Remote Support offre les fonctions de sécurité, d'intégration et de gestion dont vos services informatiques et d'assistance aux clients ont besoin pour améliorer leur productivité, leurs performances et l'expérience de leurs clients.



#### **CONTRÔLE À DISTANCE**

Prenez le contrôle et assurez l'assistance pour pratiquement tout type de poste de travail, serveur ou dispositif mobile à distance. Visualisez l'écran, transférez des fichiers, affichez les informations sur le système et bénéficiez de nombreuses autres fonctionnalités! Aucun réseau privé virtuel (VPN) requis.



#### **ASSISTANCE CLIENT**

Utilisez l'assistance par messagerie instantanée, le partage d'écrans, l'intégration des systèmes de CRM (gestion de la relation client) et l'acheminement en fonction des compétences pour améliorer la productivité des techniciens d'assistance. Inclut des enquêtes personnalisables et des portails d'assistance.



#### **ASSISTANCE INFORMATIQUE**

Lancez une assistance à distance depuis votre système ITSM. Actualisez automatiquement les incidents avec des détails sur la session, les retranscriptions des échanges par messagerie, les réponses aux enquêtes et des enregistrements vidéo.



### **COLLABORATION**

Partagez vos sessions avec les techniciens, les développeurs ou même des fournisseurs externes. Ils pourront visualiser le problème, résoudre celui-ci ensemble et accélérer le dépannage des incidents.



### **INSERTIONS**

L'insertion de la messagerie instantanée et de l'assistance à distance sur votre site Web, sur vos postes de travail, dans vos programmes Windows et dans vos applis mobiles simplifie l'accès à l'assistance pour les clients et employés.



### **ANALYSES**

Surveillez l'activité de l'assistance en temps réel. Assurez le suivi de la satisfaction des clients, enregistrez chaque session d'assistance à distance et conservez une piste d'audit détaillée de chaque interaction.

## Connectez-vous depuis n'importe quel système d'exploitation

Bomgar vous permet de prendre en charge tous vos systèmes avec une connexion Internet, même s'ils sont protégés par des pare-feu que vous ne contrôlez pas. Une prise en charge globale avec une solution unique accélère la gestion des incidents et la productivité des agents de l'assistance.

Assurez l'assistance des ordinateurs distants sous Windows, Mac et Linux, ou des dispositifs mobiles équipés d'Android ou d'iOS. De plus, vos techniciens peuvent fournir cette assistance depuis le dispositif de leur choix, y compris une tablette Android ou un iPad.



## Intégrez l'assistance à distance avec votre centre de services ou votre solution de gestion des systèmes

Il existe probablement déjà une intégration de Bomgar Remote Support pour votre centre de services, votre solution de gestion de la relation client ou de gestion des systèmes. Dans le cas contraire, nos API et nos services professionnels faciliteront la conception d'une telle intégration.

- Lancez l'assistance par messagerie instantanée depuis un dossier du centre de services
- Lancez une connexion au poste de travail distant depuis un dossier
- Recevez des rapports en boucle fermée sur l'activité de l'assistance
- Améliorez l'efficacité du centre de services informatiques ou du centre d'assistance





## Connectez-vous à chaque fois avec une sécurité optimale

Bomgar renforce la sécurité de l'assistance à distance. Chaque connexion chiffrée avec SSL AES sur 256 bits est sortante. Vous pouvez donc vous connecter sans changement au niveau du pare-feu ou du réseau privé virtuel (VPN). Vous pouvez également tirer parti d'Active Directory ou de RADIUS pour gérer les authentifications, définir de nombreuses autorisations pour les équipes et les techniciens et capturer un journal d'audit détaillé pour chaque session.

## Choisissez un déploiement sur site ou dans le cloud

Lorsqu'il s'agit des options de déploiement, Bomgar est en mesure de répondre aux besoins de votre entreprise. Nos boîtiers physiques et virtuels sur site ont permis à des milliers d'entreprises de renforcer leur sécurité tout en respectant les contraintes réglementaires. De plus, les capacités de segmentation uniques du Cloud sécurisé de Bomgar offrent la flexibilité du cloud sans aucun compromis.





## Le choix n°1 pour les services d'assistance aux entreprises

Les entreprises qui comptent 1 000 employés ou plus choisissent Bomgar plus que n'importe quel autre logiciel d'assistance à distance. Pourquoi ?

- Conformité aux politiques de sécurité des entreprises
- Intégration transparente avec les systèmes de centre de services
- Fonctionnalités puissantes de collaboration
- Retour sur investissement rapide avec licences concomitantes



— IDC | Fournisseurs 2013 en logiciels d'assistance à distance sans client pour le monde entier : 6 principaux leaders en parts de marché

### À PROPOS DE BOMGAR

Bomgar connecte les utilisateurs et les technologies avec une sécurité totale, proposant des solutions exclusives pour la gestion des accès privilégiés et d'assistance à distance qui renforcent la sécurité tout en améliorant la productivité. Grâce aux solutions Bomgar, les professionnels de la sécurité et de l'assistance peuvent améliorer leurs performances en octroyant des accès contrôlés et sécurisés à pratiquement n'importe quel dispositif ou système, où qu'il se trouve dans le monde. Plus de 9 000 entreprises, réparties dans 65 pays, utilisent Bomgar pour offrir des services d'assistance d'une qualité supérieure et pour gérer les accès à leurs données et systèmes stratégiques. Bomgar est une entreprise privée implantée à Atlanta, Jackson, Washington D.C., Francfort, Londres, Paris et Singapour. Visitez Bomgar à l'adresse www.bomgar.com.