

AVANQUEST IBÉRICA PRESENTA NETOP ON DEMAND REMOTE CONTROL 9.0 EN EL MERCADO ESPAÑOL

La tecnología líder mundial de control remoto empresarial está ahora disponible para ayudar a los servicios de atención al cliente a través de Internet sin necesidad de preinstalar software o configurar cortafuegos.

Madrid, 1 de diciembre de 2006 – Avanquest Ibérica, representante en España de Danware, desarrollador de soluciones corporativas para el control remoto seguro de terminales, se complace en anunciar la inmediata disponibilidad en castellano de **NetOp On Demand Remote Control 9.0**, la solución de asistencia remota basada en Internet, más flexible, segura y sencilla.

NetOp se ha basado en su famosa tecnología de control remoto para crear **NetOp On Demand**, una aplicación que permite habilitar sesiones de asistencia temporales de servicios de atención al cliente (Help-Desk) a través de Internet sin necesidad de configurar el cortafuegos. Permite que el personal de los servicios de atención al cliente o de los departamentos de apoyo técnico se sienta virtualmente al lado de sus clientes, vean lo que está en sus pantallas, y compartan el control del ratón y del teclado, evitando tener que dar largas explicaciones o que surjan malentendidos.

Con **NetOp On Demand** ahora es mucho más fácil diagnosticar y resolver los problemas. **NetOp On Demand** no exige que los usuarios finales pierdan su tiempo instalando software que no desean, y como es parte de la gama de productos NetOp viene con un marchamo de garantía de seguridad en el control remoto, cubriendo todas las necesidades de control remoto. Por motivos de seguridad, antes de iniciar una sesión de ayuda, el usuario final debe conceder permiso manualmente al representante de los servicios de atención al cliente para que acceda a su equipo de forma remota. Hay un proceso de autenticación por ambas partes y además el usuario puede abandonar la sesión de ayuda en cualquier momento.

Pensado para las grandes organizaciones que proporcionan soporte al usuario final de software, como proveedores de servicios de Internet, compañías de telecomunicaciones, distribuidores de servicios de ERP, distribuidores de CRM, y bancos, **NetOp On Demand** ofrece la posibilidad de descargar una aplicación de control remoto desde un sitio web específico y solicitar la ayuda de los servicios de atención al cliente. Con una encriptación AES de 256 bits y sin necesidad de otros servidores que encaminen el tráfico, la solución es muy segura. **NetOp On Demand** es una solución flexible, pues se adapta para trabajar con un único usuario o miles de sesiones simultáneas, y es muy escalable para poder responder a las demandas que las empresas en crecimiento necesitan.

Usar **NetOp On Demand** es una manera de maximizar la eficacia de los servicios de atención al cliente. Permite al personal de los servicios de atención al cliente (Help-Desk) hablar con clientes en línea directa y en tiempo real, visualizar la pantalla del ordenador del usuario final, compartir el control del ratón y del teclado, e incluso transferir archivos. Todo ello conlleva la resolución más rápida de problemas y un aumento considerable de la satisfacción de los clientes.

Como señala Kim Macallan, Jefa de Producto de **NetOp On Demand** "Con el soporte tradicional a menudo se tarda varios días en ayudar a clientes, aunque necesiten ayuda justo en ese momento. Así que, para usuarios finales fuera de la red de un centro de ayuda, NetOp On Demand ofrece una ventaja clara. El soporte remoto para usuarios finales, sin necesidad de preinstalar software, resulta una solución cómoda y rápida justo en el momento en el que están ocurriendo los problemas, aumenta la satisfacción del cliente, y reduce costes de soporte. **NetOp On Demand** amplía la gama de productos de control remoto de Danware. Contiene la funcionalidad que los servicios de atención al cliente para usuarios finales fuera de su red necesitan, y mantiene bien alto el excelente nivel de seguridad que los clientes de Danware esperan."

Funciones más características

- **Modo de servicio de ayuda** - el usuario activa un enlace de Internet y descarga un pequeño archivo de programa de NetOp On Demand, después facilita sus datos y la descripción del problema y recibe atención en cuanto esté libre un representante de los servicios de atención al cliente.
- **Modo de cupón de servicio** – una vez que el usuario se ha descargado NetOp On Demand se genera un cupón de servicio exclusivo de un solo uso, para garantizar que se conecta con el mismo representante de los servicios de atención al cliente, con el que habla por teléfono.
- **Seguridad**- Todos los datos intercambiados entre el usuario y el representante de los servicios de atención al cliente se cifran con el algoritmo AES de hasta 256 bits. El acceso se controla y verifica en ambas direcciones.
- **Visualización del escritorio del usuario final** - durante la resolución del problema, en la pantalla del representante de los servicios de atención al cliente.
- **Uso del teclado y el ratón** – El representante de los servicios de atención al cliente puede, con la autorización del usuario, controlar remotamente el teclado y el ratón y señalar zonas de la pantalla con el puntero.
- **Transferencia de archivos** - Un potente e interactivo administrador de archivos con pantalla dividida permite al representante de los servicios de atención al cliente, intercambiar archivos con el usuario para ofrecerle actualizaciones, parches y controladores y acceder también a archivos para examinarlos.
- **Charla** – cuando no se dispone de una línea telefónica de voz, el representante de los servicios de atención al cliente y el usuario pueden utilizar la función de mensajería instantánea integrada de NetOp para intercambiar información durante la sesión de ayuda.

Precio y disponibilidad

El PVP Recomendado de **NetOp On Demand Remote Control 9.0** (Un operador con usuarios ilimitados) es de **1.400 €**(IVA incluido). De este producto hay un programa de licencias corporativas. **NetOp On Demand Remote Control 9.0** está ya disponible en el mercado español a través de un canal de socios cualificados.

Para obtener más información sobre los productos de DANWARE que Avanquest Ibérica representa en España, los usuarios pueden visitar ya <http://www.avanquest.es> , o llamar a María A. Sánchez al Tel. 91 630 70 45 – Fax 91 636 84 85, masanchez@avanquest.es

Más información sobre DANWARE

Danware desarrolla y comercializa software basado en la tecnología NetOp®, que permite la transferencia rápida, segura y perfecta de pantallas, sonidos y datos entre dos o más ordenadores. Las tres áreas de producto de la compañía son NetOp® Remote Control, NetOp® School y Seguridad. NetOp® Remote Control, permiten el control remoto de uno o más ordenadores, mientras que NetOp® School, se usa para la enseñanza mediante ordenadores. En el área de Seguridad está incluido además de NetOp® NetFilter, NetOp® Desktop Firewall, una aplicación que se comercializa para monitorizar los procesos de las comunicaciones por ordenador. Los productos de Danware se venden en más de 80 países y en el 2005 la compañía facturó 91.3 millones de coronas danesas. Danware cotiza en el Copenhagen Stock Exchange y está incluida en el SmallCap+ index. www.danware.dk

Más información sobre Avanquest Ibérica

Avanquest Ibérica es parte de Avanquest Software, y fue fundada en junio de 2004 por la compañía matriz BVRP Software Group. Avanquest Software es un desarrollador mundial y un editor líder de soluciones personales y profesionales de software en los sectores utilidades, productividad, comunicaciones y movilidad. Con sede en Francia, y subsidiarias en los Estados Unidos, Francia, Alemania, Gran Bretaña, España, China y Corea, los productos de Avanquest Software se venden en más de 100 países, mediante el comercio electrónico, acuerdos OEM y distribuidores de Tecnologías de la Información. Fundada en 1984 como BVRP Software cotiza desde Diciembre de 1996 en el Euronext Nouveau Marché (ISIN FR0004026714) y está en el segmento Eurolist NextEconomy SBF 250 index. www.avanquest.es