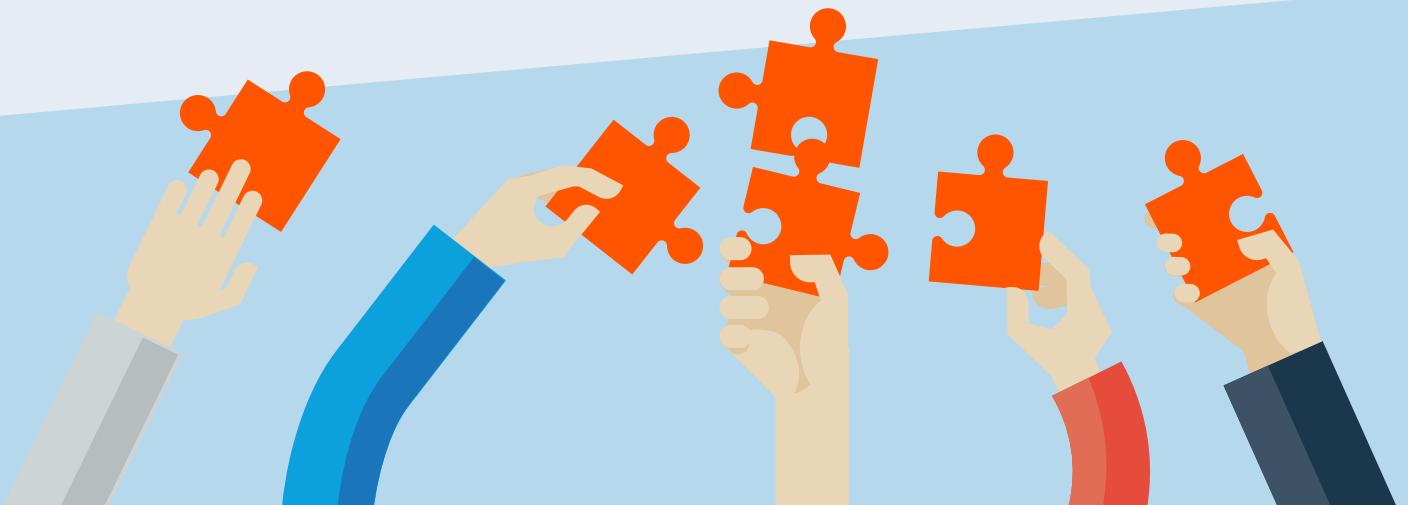


5 PRINCIPAIS MOTIVOS

Para usar o **Remote Support**
da BeyondTrust

O Remote Support da BeyondTrust é uma solução que te ajuda a se conectar remotamente com pessoas, dispositivos e redes de maneira segura e eficiente. Esse White Paper descreve os principais recursos e benefícios da ferramenta, para que você garanta maior produtividade ao time de suporte remoto de sua empresa.



#1: A Escolha Mais Segura

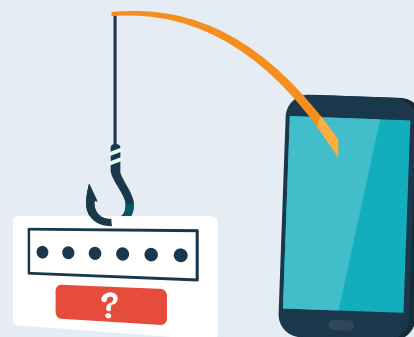
O número de dispositivos e sistemas conectados remotamente está crescendo de maneira exponencial, e seu trabalho é gerenciar com segurança esses dispositivos e conexões sem comprometer a produtividade. Independente do tamanho da sua organização ou departamento, o acesso remoto seguro precisa ser prioridade.

O ACESSO REMOTO É O VETOR Nº 1 DE ATAQUE

- Atores de ameaças podem encontrar facilmente acessos remotos não seguros em sua rede
- As equipes responsáveis por segurança não conhecem todos os caminhos de acesso remoto que estão sendo usados por seus funcionários e fornecedores
- Diferentes equipes e fornecedores externos costumam usar suas próprias ferramentas de acesso remoto gratuitas ou não seguras
- Os times de TI normalmente não têm monitoramento ou auditoria centralizada do acesso remoto em suas redes

SENHAS COMPROMETIDAS SÃO RESPONSÁVEIS POR 81% DOS ATAQUES*

- Os hackers têm como alvo contas privilegiadas que lhe permitam acessar sistemas críticos ou que potencializem o acesso a tais sistemas
- Contas e senhas administrativas geralmente são compartilhadas entre equipes e as atividades de uso não podem ser rastreadas em nome de uma pessoa específica
- Muitas organizações esquecem as credenciais privilegiadas usadas por prestadores de serviços, contas de serviço, terceiros e entre aplicativos
- Técnicas sofisticadas de phishing replicam telas legítimas de login para roubar credenciais



A BeyondTrust combate diretamente ameaças de acessos remotos e senhas

O Remote Support da BeyondTrust permite que colaboradores e fornecedores acessem sistemas com segurança e forneçam suporte perfeitamente a seus clientes, enquanto protege credenciais contra ameaças via cofre de senhas. Melhore a agilidade de seu negócio e aprimore o desempenho do suporte remoto de sua empresa restringindo privilégios e outras práticas de segurança.

BeyondTrust é a escolha mais segura

As equipes de suporte precisam de acesso de administrador a desktops e sistemas críticos para realizar seu trabalho. A segurança de suas ferramentas de acesso remoto é crucial para proteger sua rede contra ameaças e atender aos regulamentos de conformidade.

O Remote Support é a solução de suporte remoto mais segura do mercado, com autenticação de dois fatores, criptografia de dados em trânsito e em repouso, permissões granulares, trilhas de auditoria abrangentes e muito mais.

Além disso, a consolidação de todas as suas ferramentas de acesso remoto em uma solução abrangente não apenas aumenta a segurança, minimizando a superfície de ataque, mas também ajuda a sua equipe a trabalhar de forma mais produtiva.



“Anteriormente, a única maneira de permitir o login remoto de fornecedores era configurar uma VPN. Com a BeyondTrust, podemos dar a eles acesso limitado ao nosso ambiente e gravar sua sessão, para que eu tenha um log de auditoria exatamente do que foi feito. Isso torna nosso ambiente muito mais seguro.”

UNIVERSIDADE DA CAROLINA DO NORTE, CHARLOTTE

#2: Melhor Opção para Suporte a Dispositivos Móveis

A BeyondTrust permite que sua equipe forneça suporte com segurança praticamente a qualquer dispositivo móvel em qualquer sistema operacional.

- Compartilhamento de tela com iPhone, iPad e iPods ou RDP a partir de dispositivos iOS
- Controle remoto de dispositivos Android ou RDP
- Live stream com compartilhamento remoto de câmera de dispositivos Android e iOS
- Chat e outras ferramentas de suporte remoto embutidos em suas aplicações



“A BeyondTrust nos permite trabalhar com um cliente a partir de qualquer plataforma, e integramos o BeyondTrust SDK às nossas aplicações para iOS, para que possamos ver o mesmo que o cliente, em tempo real.”

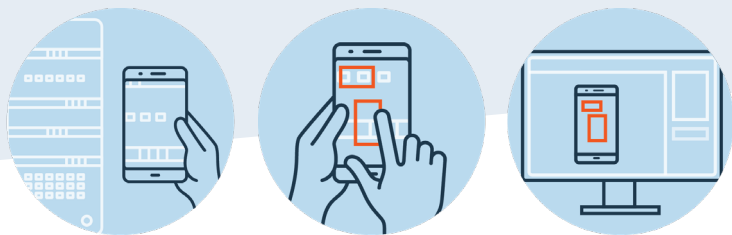
EQUIPE VAREJO

Veja o que seus usuários vêem com o recurso de compartilhamento remoto de câmera (BeyondTrust InSight)

O recurso BeyondTrust InSight permite que você veja câmera de vídeo remota em dispositivos iPhone, iPad e Android. O compartilhamento remoto da câmera oferece suporte remoto para qualquer coisa que seu cliente possa ver, incluindo hardware e periféricos.

“Usando o InSight, apenas posicionamos a câmera do celular na parte traseira de qualquer painel, destacando quais cabos precisam ser trocados. É realmente incrível.”

STRIBLING EQUIPMENT



#3: Recursos de Integração Aumentam o ROI

Você certamente já investiu em soluções para rastrear com mais eficiência os problemas do service desk ou suporte técnico de sua empresa. Por isso, seu software de suporte remoto deve se encaixar perfeitamente em seu ambiente, aumentando o retorno desse investimento.

Com o Mobile Rep Console, os técnicos podem trabalhar de qualquer lugar a partir de uma conexão 3G no smartphone. E o Web Rep Console permite que os técnicos ofereçam suporte aos usuários finais utilizando apenas um navegador. Os usuários finais não precisam baixar nada para receber suporte - uma grande vantagem para sua rede corporativa.

As integrações da BeyondTrust se encaixam perfeitamente em seu ambiente, e nossa API aberta possibilita qualquer integração personalizada.



GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Comece o suporte via chat ou inicie uma conexão de desktop remota a partir de um registro do service desk.



GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Vincule os detalhes da sessão BeyondTrust e a gravação de vídeo a um registro de gerenciamento de incidentes.



ACTIVE DIRECTORY AND LDAP(S)

Gerencie permissões e autenticação com AD, LDAP (S), RADIUS e Kerberos.



SAML

Configure SAML como um SSO ou habilitador para autenticação BeyondTrust.



SIEM

Aproveite os dados detalhados da sessão para atender aos requisitos de conformidade e obter visibilidade em sua infraestrutura de TI.



COFRE DE SENHA

Injete perfeitamente credenciais de administrador compartilhadas nos sistemas finais.

Simplifique Processos Operacionais

“O fato da solução BeyondTrust marcar cada ticket com uma gravação realmente chamou minha atenção. É uma ótima economia de tempo”.

UNIVERSITY OF MIAMI



#4: Resultados Comprovados

O custo e o retorno do investimento são críticos em uma decisão de compra. Se você deseja maximizar outros investimentos de TI em sua organização e aumentar a eficiência, o Remote Support é a melhor opção para o seu negócio.

O Remote Support possui o melhor índice de renovação do mercado. Escolha a solução que ajudará sua organização a fazer alterações e melhorias significativas em sua central de atendimento.

A INTEGRAÇÃO DO REMOTE SUPPORT AJUDARÁ SUA ORGANIZAÇÃO A...

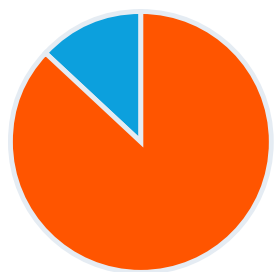
- Oferecer uma excelente experiência aos seus clientes
- Atender aos principais indicadores de desempenho e acordos de níveis de serviços
- Manter o custo do suporte baixo
- Retêr e desenvolver colaboradores
- Treinar novas equipes de maneira rápida e eficiente



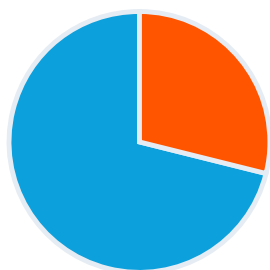
Maior Produtividade é Tangível com BeyondTrust

“Com a BeyondTrust, o tempo de resposta típico, desde o relatório de incidentes até a resolução, foi reduzido de aproximadamente 6 horas para 15 minutos. Não precisar andar 30 minutos pelo campus nos poupa muito tempo.”

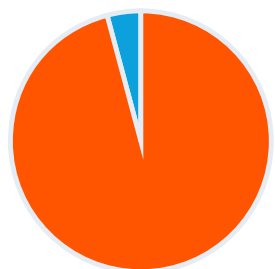
UNIVERSIDADE DA CAROLINA DO NORTE, CHARLOTTE



87% dos entrevistados viram um aumento de 10% ou mais na resolução de problemas na primeira chamada, e 35% dos entrevistados viram um aumento de 25%



29% dos entrevistados afirmaram que a satisfação do cliente aumentou 25% ou mais com a solução BeyondTrust



96% dos entrevistados viram um aumento na produtividade do técnico de suporte

* Pesquisa com clientes BeyondTrust

“A ANATEL implantou a BeyondTrust durante um período piloto, atendendo 227 chamadas remotas. A duração das sessões durou em média 29 minutos, o que representou uma melhoria dramática em relação ao SLA (Service Level Agreement) de seis horas. Além disso, 89% das chamadas recebidas foram resolvidas na primeira camada, em comparação com o SLA de 50%.”

ANATEL

#5: Suporte e Serviços Incomparáveis

A BeyondTrust oferece o melhor suporte técnico da categoria para garantir que sua organização tenha os recursos e ferramentas adequados para solucionar qualquer problema e concluir uma implementação tranquila. A BeyondTrust está comprometida em elevar o desempenho de seu time de suporte e maximizar o retorno do investimento.

SERVIÇOS PROFISSIONAIS PERMITEM QUE VOCÊ ALCANCE RESULTADOS RAPIDAMENTE

- A BeyondTrust University oferece capacitação on line para que você forneça à sua equipe o conhecimento básico necessário para instalar, configurar e gerenciar o Remote Support para obter o melhor desempenho.
- Receba orientações e recomendações de especialistas técnicos para garantir que seu ambiente BeyondTrust seja seguro, confiável, atualizado e pronto para atender aos requisitos de seu negócio
- Acesse um de nossos engenheiros especialistas para ajudá-lo no processo de implementação da solução
- Solucione problemas e tire suas dúvidas de maneira eficaz com a ajuda do suporte técnico da BeyondTrust
- Maximize os recursos de segurança da BeyondTrust, incluindo criptografia de dados em repouso

** Converse com o gerente da sua conta para saber o preço dos pacotes de serviços.*

“Um dos principais motivos para mantermos a BeyondTrust é o suporte técnico. Os técnicos sempre sabem como resolver os problemas ou escalar quando necessário. Obrigado por todos os anos de grande apoio.”

HORIZON BEVERAGE



96% CSAT

e

6,72 (DE 7)

Customer Effort Score ao trabalhar com suporte remoto

O Resultado: Clientes Satisfeitos

Quando você descreve e explica os 5 principais motivos, é fácil ver porque nossos clientes nos amam. Mais de 20.000 clientes no mundo confiam na BeyondTrust.



MAERSK

Honeywell

fiserv.



Caltech



“Eu vejo a BeyondTrust muito mais do que uma solução de suporte remoto. Ela oferece suporte a muitas coisas, desde a segurança que precisamos durante os treinamentos, até a nossa capacidade como time em colaborar com as demais equipes.”

CLIENTE DA ÁREA DE SAÚDE

Perguntas e Respostas sobre o Remote Support

A extensa lista de recursos do Remote Support abrange quase todos os casos de uso de suporte remoto que você possa imaginar, mas e o geral? Aqui estão algumas perguntas comuns:

"Estamos preocupados com a segurança. Como a solução Remote Support nos ajudará?"

O Remote Support é a solução de suporte remoto mais segura do mercado, com autenticação de dois fatores, criptografia avançada, permissões granulares, trilhas de auditoria abrangentes e muito mais.

A ferramenta funciona através de firewalls sem tunelamento VPN, para que a segurança do seu perímetro possa permanecer intacta. Todo o tráfego da sessão e dados em trânsito são criptografados e o Remote Support grava cada sessão remota para uma trilha de auditoria detalhada. A solução oferece mais de 50 permissões separadas, para que você possa ajustar o nível de acesso. Além disso, é possível integrar-se aos seus serviços de diretório existentes (LDAPS, Kerberos, Smart Card, RADIUS), para que, se você alterar a conta de um técnico no Active Directory, seja refletido automaticamente na ferramenta. O Remote Support também pode ser configurado com criptografia de dados em repouso.

"Qual é o problema com as ferramentas que estamos usando agora?"

O uso de ferramentas legadas compromete a produtividade e a segurança. Do ponto de vista de produtividade, a consolidação é essencial. Elimine o desperdício de tempo alternando entre plataformas ou atualizando dados manualmente. Ao usar várias ferramentas, você está adicionando mais camadas ou processos. A BeyondTrust fornece uma ferramenta única e integrada para qualquer suporte remoto.

E quando se trata de segurança, métodos de conexão legados como RDP ou VPN, não fornecem o nível de controle de acesso que você precisa para estar em conformidade. Esses métodos legados não oferecem recursos de permissão granulares e são difíceis de monitorar e auditar. É por isso que o suporte remoto é o vetor de ameaça número 1 para as organizações.



“A ferramenta nos ajudará a cumprir com os requisitos de conformidade [HIPAA, PCI, GDPR, etc.]?”

Sim, o Remote Support pode ajudar sua organização a proteger dados confidenciais e cumprir com os requisitos de conformidade. Tanto para PCI, HIPAA, ISO, GDPR ou outras regulamentações, a BeyondTrust pode ajudá-lo a produzir facilmente as trilhas de auditoria de acesso e os relatórios necessários.

Capture automaticamente uma trilha de auditoria detalhada que documenta todas as atividades da sessão e uso de credenciais. Controle e limite o acesso a dados confidenciais, como informações de identificação pessoal (PII), apenas aos usuários que precisam, com o menor nível de privilégio necessário. A BeyondTrust ajudará a diminuir sua carga administrativa, à medida em que você não precisará gastar tanto tempo recuperando a documentação necessária para uma auditoria e conseguirá gerar relatórios detalhados para comprovar a conformidade.

“Estamos mudando para uma infraestrutura em nuvem. A solução da BeyondTrust é uma boa opção?”

A BeyondTrust oferece mais opções de implantação do que qualquer outro fornecedor de suporte remoto. As organizações podem escolher entre dispositivos físicos, virtuais ou em nuvem.

O BeyondTrust Appliance tem auxiliado as empresas a atender aos requisitos de conformidade no que diz respeito a suporte e acesso remoto durante anos. Implemente appliances físicos e virtuais on premise de acordo com as medidas de segurança que você já possui.

O BeyondTrust Cloud oferece os recursos e as funcionalidades dos appliances on premise da BeyondTrust na nuvem. Os recursos de segmentação exclusivos de nossa implantação em nuvem, hospedados no Amazon Web Services (AWS), oferecem nuvem segura.

