

通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持

通过 TeamViewer 和 MaaS360
解决方案，高效支持和控制远程设备

要点

数秒内建立连接，获取真实的无线 (OTA) 设备视图并执行远程控制功能

为 Apple iOS、Google Android、macOS 和 Microsoft Windows 平台上的设备提供快速 IT 支持

远程配置设备、配置连接并修正连接问题

减少向支持人员拨打技术支持电话和发送电子邮件查询的次数

提高 IT 管理员和用户的工作效率

为移动设备提供 IT 支持对于 IT 团队和用户来说既非常耗时，又令人苦恼。无论双方位于不同的办公室还是不同的国家，现场支持都不切实际或者不可行。即使是通过电子邮件发送的说明和技术支持指导，也可能令人费解。用户可能不了解问题，或不知道如何解决问题，管理员也没有权限控制设备来提供支持。因此，每个人的工作效率都会受到影响。

通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持，可让 IT 成员查看用户的 iOS 和 Android 移动设备以及 Windows 和 macOS 笔记本电脑和台式电脑，犹如现场查看设备界面一样。借助这些真实视图，IT 人员可以快速进行必要的更改或指导用户更改设置、添加应用或修正连接问题，使员工尽快恢复工作状态。如果设备旁边没有用户或设备为 Kiosk 模式，则管理员可以在无人参与模式下查看和控制设备。本解决方案与 MaaS360 统一终端管理 (UEM) 平台的强大功能相结合，可帮助企业降低停机和 IT 支持成本，提高整个企业的效率。

要使用通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持，企业必须订阅 MaaS360，领先一步，实现对不同终端和移动设备的控制。最近一项研究发现，58% 的员工今后要么以居家办公为主，要么采用混合办公模式。¹

MaaS360 用户可以利用集中管理和监控以及跨管理员、设备、应用和内容的强大安全控制等众多 UEM 功能，支持智能手机、平板电脑、笔记本电脑和物联网 (IoT) 部署。

借助 OTA 配置功能，管理员几乎可从任何地方提供员工所需的配置文件、凭据和设置。

MaaS360 功能

- 终端和移动设备的快速 OTA 注册
- 设置电子邮件、联系人、日历、VPN 和 WiFi 配置文件
- 访问公司文档和内容，包括内部和公共应用
- 批准或隔离访问网络的新移动设备
- 限制对应用及截屏和云备份等功能的访问
- 启用设备共享和 Kiosk 模式功能

通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持可让 IT 人员利用上述功能，在几秒钟内连接到远程设备，全面查看用户界面，使用远程控制功能解决问题。



全面查看用户设备

通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持可用于可视化用户遇到的问题，提供远程指导。管理员可以演示应用功能、直接访问设备进行故障排除和支持，还可以进行所需的更改，例如：

- 配置安全策略
- 拖放应用或检索应用数据
- 执行使设备恢复合规所需的功能

在 TeamViewer 中，管理员和用户之间可以相互发送即时消息。如果需要，管理员还可以录制应用中发生的远程会话，或根据需要将文件传输给用户。

依靠强健的远程设备安全性



MaaS360 解决方案具有一系列企业级终端安全功能，包括安全内容容器、身份管理、威胁管理和云安全。TeamViewer 安全功能包括：

- RSA-2048 私钥和公钥交换以及 AES 256 位会话加密，包括完整的客户端到数据加密
- 使用每个远程会话的唯一会话代码进行访问保护
- 通过受信任设备列表在登录时确认新设备

开始使用通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持的 9 个步骤

1. 获取 MaaS360 订阅。
2. 在 TeamViewer.com 上创建 TeamViewer 个人资料。
3. 在 MaaS360 解决方案上激活 TeamViewer。
4. 下载 TeamViewer 以获得远程支持。
5. 从 MaaS360 解决方案的设备清单中选择终端。
6. TeamViewer 将通过 MaaS360 解决方案向用户发送远程连接请求。
7. 用户可以通过点击设备上的链接来接受请求。新用户需要先下载 TeamViewer 应用。
8. 通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持的界面仅需数秒便可在用户设备上启动。
9. 然后，IT 管理员可以全面查看所连接设备的界面，获得远程完全控制能力。

为什么选择 MaaS360 解决方案？

各行各业数以千计、各种规模的组织都信赖 MaaS360 解决方案，为移动数字化转型奠定基础。借助 IBM Watson®，MaaS360 解决方案可提供 AI 驱动的 UEM，以及跨用户、设备、应用和内容的强大安全控制，几乎支持任何终端或移动部署。借助通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持，企业可以获得所需的真实设备视图，提高工作效率，降低 IT 支持成本和员工停机时间。

了解更多信息

了解有关通过 TeamViewer 进行的 IBM MaaS360 远程支持的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问 ibm.com/cn-zh/maas360。

此外，IBM 全球融资部提供了多种付款选项，协助您购置发展业务所需的技术。我们提供 IT 产品和服务的完整生命周期管理，涵盖从采购到处置的整个过程。了解更多信息，请访问 ibm.com/cn-zh/financing。

© Copyright IBM Corporation 2022

国际商业机器（中国）有限公司
了解更多信息，欢迎访问我们
的中文官网：<https://www.ibm.com/cn-zh>

美国出品
2022 年 1 月

IBM、IBM 徽标、IBM Security、IBM Watson、MaaS360 和 With Watson 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他产品和服务可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表可参见 ibm.com/trademark。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家/地区的商标。

本文档为最初公布之日起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

用户自行负责评估和验证任何其他产品或程序与 IBM 产品和程序搭配运行的情况。本文档内的信息“按原样”提供，不附有任何明示或暗示形式的保证，包括任何对适用性、特定用途适用性的保证以及任何非侵权保证或条件。IBM 产品将根据其提供时所依据的协议条款和条件进行保修。

良好安全实践声明：IT 系统安全涉及通过预防和检测来自企业内部和外部的不正当访问并做出相应反应来保护系统和信息。不正当访问可导致信息被更改、破坏、盗用或滥用，也可能导致系统被损坏或滥用（包括用于攻击他人）。任何 IT 系统或产品都不应被视为完全安全，任何一个产品、服务或安全措施都不能完全有效防止不正当使用或访问。IBM 系统、产品和服务旨在成为合法、全面的安全措施的一部分，这必然涉及其他操作程序，且可能需要借助其他系统、产品或服务才能发挥最大作用。IBM 不保证任何系统、产品或服务免受任何一方的恶意或非法行为侵扰，或帮助您的企业免受任何一方恶意或非法行为的攻击。

¹ 《未来工作 — 长期数字化工作场所策略和业务重心发生了怎么样的变化》，Omdia，2021 年 8 月