

Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer

Ofereça suporte e controle eficientes para dispositivos remotos com o TeamViewer e a solução MaaS360

Destaques

Conecte-se em segundos para obter visualizações realísticas do dispositivo por tecnologia over-the-air (OTA) e realizar funções de controle remoto

Ofereça suporte de TI de forma rápida para dispositivos nas plataformas Apple iOS, Google Android, macOS e Microsoft Windows

Configure os dispositivos, forneça conectividade e resolva os problemas de conectividade remotamente

Diminua o volume de chamadas ao help desk de TI e as consultas por e-mail para a equipe de suporte

Aumente a produtividade dos administradores de TI e usuários

Dar suporte para dispositivos móveis pode ser demorado e frustrante tanto para a equipe de TI quanto para os usuários. Quando os envolvidos estão em escritórios ou países diferentes, o suporte presencial pode ser impraticável ou impossível. Até mesmo as instruções enviadas por e-mail e o acompanhamento do help desk podem criar dúvidas. Os usuários talvez não entendam o problema ou não saibam como resolvê-lo, e o administrador não consegue controlar o dispositivo para ajudá-los. Isso acaba comprometendo a produtividade de todo mundo.

O Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer permite que a equipe de TI visualize dispositivos móveis iOS e Android e computadores Windows e macOS de usuários de forma remota, como se estivesse prestando suporte de forma presencial. Com essa visualização realista, a equipe de TI pode fazer as mudanças necessárias rapidamente ou orientar os usuários a alterar configurações, adicionar aplicações ou solucionar problemas de conectividade para que o trabalho seja retomado o quanto antes. Se o dispositivo não tiver um usuário ou for um quiosque, o administrador pode visualizá-lo e controlá-lo em modo não assistido. Esta solução funciona junto com os recursos robustos da plataforma de gerenciamento unificado de endpoints (UEM) do MaaS360 e ajuda as organizações a reduzirem os custos de tempo de inatividade e suporte de TI e a aumentarem a eficiência em toda a empresa.

Para utilizar o Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer, é preciso ter uma assinatura do MaaS360. Com ela, as organizações ficam um passo à frente no controle dos diferentes endpoints e dispositivos móveis. Um estudo recente constatou que 58% dos funcionários trabalharão principalmente de casa ou adotarão um estilo de trabalho híbrido no futuro.¹

Os usuários do MaaS360 podem aproveitar seus inúmeros recursos de UEM, como gerenciamento e monitoramento centralizados e rígidos controles de segurança para administradores, dispositivos, aplicações e conteúdo, para possibilitar implementações de smartphones, tablets, notebooks e Internet das Coisas (IoT).

Os recursos de configuração OTA permitem aos administradores fornecerem os perfis, credenciais e configurações de que os funcionários precisam de praticamente qualquer lugar.

Recursos do MaaS360

- Registro OTA de endpoints e dispositivos móveis com rapidez
- Configuração de e-mail, contatos, calendário, VPN e perfis de Wi-Fi
- Acesso a documentos e conteúdos corporativos, incluindo aplicações internas e públicas
- Aprovação ou quarentena de novos dispositivos móveis que acessam a rede
- Acesso restrito a aplicativos e recursos, como captura de tela e backup em nuvem
- Ativação de recursos de compartilhamento de dispositivos e modo quiosque

Com o Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer, a equipe de TI pode aproveitar todas essas capacidades para conectar-se a um dispositivo remoto em segundos, ganhar visibilidade total da interface do usuário e usar recursos de controle remoto para resolver problemas.



Tenha visibilidade total dos dispositivos dos usuários

O Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer pode ser usado para visualizar os problemas enfrentados pelos usuários e orientá-los remotamente. Os administradores podem demonstrar a funcionalidade de uma aplicação, acessar diretamente um dispositivo para solucionar problemas e dar suporte, e fazer alterações necessárias, por exemplo:

- Configurar as políticas de segurança
- Arrastar e soltar aplicações ou recuperar dados de aplicações
- Executar as funções necessárias para colocar um dispositivo novamente em conformidade

Dentro do TeamViewer, administradores e usuários podem trocar mensagens instantâneas. Se necessário, os administradores também podem gravar a sessão remota dentro da aplicação ou transferir arquivos para o usuário.



Conte com uma segurança robusta do dispositivo remoto

A solução MaaS360 inclui vários recursos de segurança de endpoint de classificação corporativa, incluindo contêineres de conteúdo seguros, gerenciamento de identidade e de ameaças, e segurança na nuvem. Os recursos de segurança do TeamViewer incluem:

- Troca de chaves privadas e públicas RSA-2048 e criptografia de sessão AES 256 bits, incluindo criptografia completa de cliente para dados
- Proteção de acesso com um código único para cada sessão remota
- Confirmação de novos dispositivos ao iniciar a sessão usando uma lista de dispositivos confiáveis

Nove passos para utilizar o Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer

1. Faça uma assinatura do MaaS360.
2. Crie um perfil em TeamViewer.com.
3. Ative o TeamViewer na solução MaaS360.
4. Baixe o TeamViewer para suporte remoto.
5. Selecione um endpoint no inventário de dispositivos da solução MaaS360.
6. O TeamViewer usará a solução MaaS360 para enviar uma solicitação de conexão remota para o usuário.
7. O usuário deve clicar no link no dispositivo para aceitar a solicitação. Os novos usuários precisarão primeiro baixar a aplicação TeamViewer.
8. Em segundos, a interface do Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer é iniciada no dispositivo do usuário.
9. O administrador de TI tem então uma visão completa da interface do dispositivo conectado para uso pleno dos recursos de controle remoto.

Por que escolher a solução MaaS360?

Milhares de organizações de todos os portes e setores confiam na solução MaaS360 como a base para sua transformação digital móvel. Com o IBM Watson®, a solução MaaS360 oferece UEM com IA, garantindo fortes controles de segurança para usuários, dispositivos, aplicações e conteúdo, para atender a praticamente qualquer implementação de endpoint ou dispositivo móvel. Com o Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer, as organizações têm a visualização realística dos dispositivos que precisam para reduzir os custos de suporte de TI e o tempo de inatividade dos funcionários, e aumentar a produtividade.

Para obter informações adicionais

Para saber mais sobre o Suporte Remoto do IBM MaaS360 com TeamViewer, fale com um representante da IBM ou Parceiro de Negócios IBM ou acesse ibm.com/br-pt/maas360.

Além disso, a IBM Global Financing oferece inúmeras opções de pagamento para ajudar você a adquirir a tecnologia necessária para fazer seus negócios crescerem. Fornecemos gerenciamento completo do ciclo de vida dos produtos e serviços de TI, da aquisição até o descarte. Para obter informações adicionais, acesse ibm.com/br-pt/financing.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo, SP

Produzido nos Estados Unidos da América
Janeiro de 2022

IBM, o logotipo IBM, IBM Security, IBM Watson, MaaS360 e with Watson são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas comerciais da IBM está disponível em ibm.com/trademark.

Microsoft e Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou em ambos.

Este documento é atual na data de sua publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

É responsabilidade do usuário avaliar e verificar o funcionamento de quaisquer outros produtos ou programas com produtos e programas IBM. AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS "TAIS COMO ESTÃO", SEM GARANTIA EXPRESSA OU IMPLÍCITA DE, ENTRE OUTRAS, COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM OU DE NÃO INFRAÇÃO. Os produtos da IBM têm a garantia de acordo com os termos e condições dos acordos dentro dos quais são fornecidos.

Declaração de boas práticas de segurança: a segurança dos sistemas de TI envolve proteger sistemas e informações por meio de prevenção, detecção e resposta a acesso indevido, com origem interna ou externa a sua empresa. O acesso indevido pode resultar na alteração, destruição, apropriação indevida ou uso indevido de informações ou pode resultar em danos ou uso indevido de seus sistemas, inclusive para uso em ataques a terceiros. Nenhum sistema ou produto de TI deve ser considerado completamente seguro e nenhum produto, serviço ou medida de segurança pode ser completamente eficaz na prevenção de uso ou acesso impróprio. Os sistemas, produtos e serviços IBM são projetados para fazer parte de uma abordagem de segurança legal e abrangente, que necessariamente envolverá procedimentos operacionais adicionais, e podem exigir outros sistemas, produtos ou serviços para serem mais eficazes. A IBM NÃO GARANTE QUE NENHUM DE SEUS SISTEMAS, PRODUTOS OU SERVIÇOS ESTEJA IMUNE NEM QUE TORNARÁ SUA EMPRESA IMUNE A CONDUTAS MALICIOSAS OU ILEGAIS POR PARTE DE TERCEIROS.

¹ Future of Work – How Long-Term Digital Workplace Strategies and Business Priorities Have Changed, Omdia, agosto de 2021

