



NeTRetina EVO 2006



Software helpdesk para Windows



Información del producto NeTRetina EVO 2006

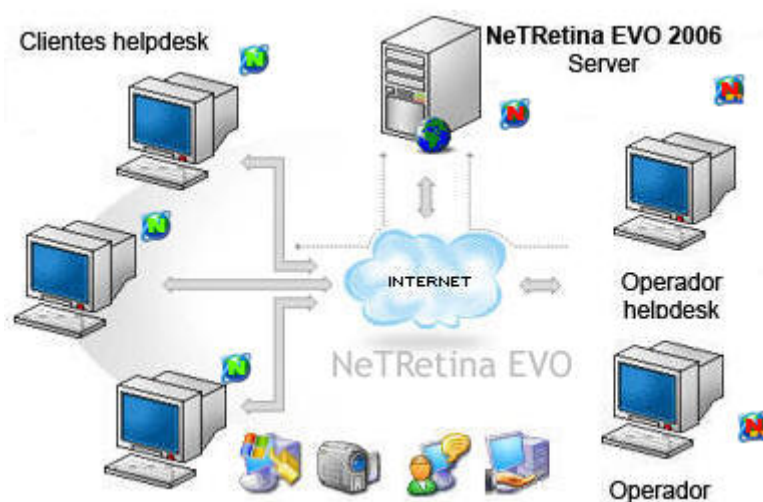
NeTRetina es un software mediante el cual su empresa podrá ofrecer un completo servicio helpdesk a sus clientes de una forma centralizada aprovechando al máximo las posibilidades que brinda Internet y sin configuración para sus clientes.

Una de las características a destacar de la aplicación es que no requiere de instalación o de configuración alguna en los equipos que se conecten al sistema como cliente final / Terminal cliente o operador del sistema.



Acceda a la red de sus equipos de una forma centralizada y profesional. Utilice la mensajería instantánea que lleva integrada para comunicarse entre operadores, NeTRetina puede convertirse en su propio servidor de mensajería instantánea. Para sus empleados y sus clientes.

Ahora realizar una llamada mediante la tecnología VozIP de Internet a Internet es posible gracias a su tecnología gateway ahorrándonos así ningún tipo de configuración en el Terminal del cliente o el del operador.

Utilizando la tecnología NeTRetina en su empresa podrá unir la comunicación entre delegaciones mediante Internet.



El módulo operador tiene actualmente los siguientes plugins opcionales

-  Cliente VNC (standard) - VncViewer
-  Cliente Windows Terminal Client / Escritorio remoto de Microsoft Windows (r)

Funciones a destacar del software NeTRetina EVO



Servidor de control remoto integrando pasarela (gateway) de conexión para los operadores

1
➤ Esta función permite que un operador pueda controlar remotamente los equipos conectados de clientes o bien los equipos conectados con conexión permanente mediante la pasarela integrada de NeTRetina Server EVO 2006.

No requiere configuración de puertos en los equipos cliente o operador. Esta función permite trabajar con conexiones desde LAN y WAN (Internet).

Servidor de mensajería instantánea para su empresa y los clientes

2
➤ Esta función permite comunicación por chat cliente <> operador y entre operador <> operador. Los operadores ven de forma automática el histórico del chat si existiera.

Integra emoticons y hyperlinks para web y email.

Incorpora Videoconferencia y VozIP

3
➤ Ahora realizar una videoconferencia con sus clientes ya no supone un problema de configuración, sin apertura de puertos o similar ahora podrá conectar sin problemas, no requiere webcam para el cliente. También se puede realizar comunicación por VozIP de manera independiente con su cliente final.

Permite realizar demostraciones online a sus clientes

4
➤ Esta opción le permite como operador llegar a mostrar su propia pantalla al cliente final con fines de enseñanza o demostración. El cliente final no podrá acceder a manipular el visionado de la demostración.

Integración del modulo cliente en su sitio Web mediante ActiveX


5
➤ Esta función permite que sus clientes se puedan conectar desde cualquier pc Windows conectado a Internet desde su propia pagina web, haciendo click en el boton conectar desde su propio sitio web.

Software compatible plataforma Windows PC


Controlar múltiples equipos y redes desde una ubicación variable es posible

- 6
➤
- **Microsoft Windows 98, 98SE, ME, 2000, NT, XP, 2003 y Windows Vista (Beta)**
 - Plugins disponibles para el módulo operador
 - Visor VNC y Visor Terminal Server integrado (standard)
 - Cliente ActiveX requiere Internet Explorer para Windows PC


Ahora también puede acceder a equipos mediante el visor integrado para Microsoft Windows Terminal Server compatible también para Escritorio Remoto compartido de Microsoft Windows (r) XP, 2003 o compatible

- 7  Esta función permite que un operador pueda controlar remotamente equipos conectados a Internet que usen la tecnología de Escritorio Remoto de Windows o Terminal Server. Mediante esta función UD. como operador podrá acceder a otros equipos que usen tecnología Microsoft Windows Terminal Server compatible / Remote Desktop.


Pasarela (gateway) integrado en el sistema de comunicaciones

- 8  Esta función permite que un operador pueda controlar remotamente los equipos clientes conectados utilizando la misma conexión que establece con el servidor NeTRetina y usándolo de pasarela para unir la conexión del cliente final y el operador.

Soporte multi-operador mediante administración remota

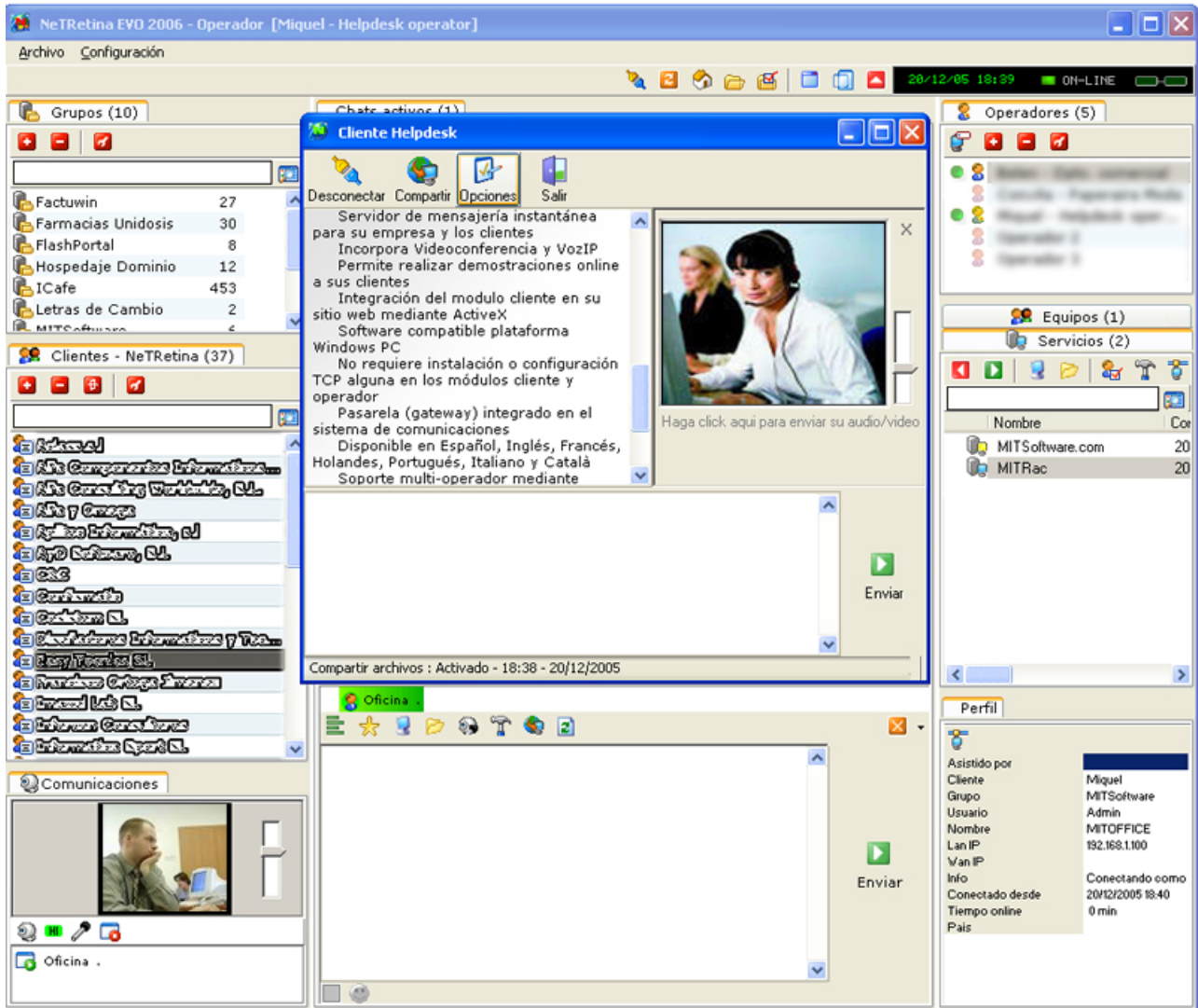
- 9  Desde el módulo operador UD. mismo podrá crear nuevas cuentas de operador y cambiar sus datos. Varios operadores pueden estar dando soporte simultáneamente a varios clientes a la vez. El operador puede atender a tantos clientes a la vez como le sea posible.

Su propio servidor helpdesk con gateway integrado!

- 10  Este software siempre se instala en su totalidad en su propio sistema Windows, el servidor requiere de la descarga de la *licencia del software* en cada inicio de la aplicación, requiere conexión a Internet (proceso automático).

Encontraran diferentes aplicaciones similares al mercado funcionando en plataforma Web y modalidad ASP pero esta solución integra las mismas prestaciones en un software para Windows y que estará instalado en sus propias instalaciones, su propia red con máxima seguridad.

Captura de pantalla del módulo operador



Esta captura de pantalla muestra la interfaz que usarán los operadores del sistema. Los clientes se conectarán al servicio y aparecerán directamente en la lista de espera compartida entre los diferentes operadores que hayan conectado al servidor. Los operadores pueden crear nuevos grupos de clientes y clientes dentro de estos grupos a fin de especificar y relacionar cada equipo cliente que se conecta con una ficha de cliente de nuestra base de datos. En todo momento tendremos los datos de contacto disponibles para poder mandar un email desde nuestro programa de correo electrónico predefinido en Windows o bien sus datos de teléfono y dirección.

Los operadores pueden comunicarse entre ellos mediante un sistema de Chat al estilo *Messenger*

En esta captura también se puede ver el módulo cliente del servicio helpdesk conectado con un operador mediante videoconferencia

Esta misma interfaz permite al operador crear nuevos operadores del sistema mediante administración remota, el usuario debe tener derechos de Administrador en el login de NeTRetina.



Listado completo de las funciones del software NeTRetina EVO

NeTRetina a sido desarrollado para poder trabajar en un entorno Windows y permite la posibilidad de conectar a operadores de la empresa con sus clientes finales a través de Internet y por otro lado controlar ordenadores remotamente a petición del cliente final o bien conexión permanente.

Una de las principales funciones del software es que no se requiere de configuración alguna por parte del cliente final para poder conectar la red Helpdesk de la empresa que ofrece el servicio.

Los clientes aparecerán en una lista de espera y cualquiera de los operadores que lo desee podrá atender al cliente solicitante del servicio.









Si así fuera necesario y el cliente lo autorizara previamente el operador podría llegar a controlar remotamente el escritorio del PC remoto sin tener que abrir ningún puerto en la instalación del cliente o del operador.

Vea a continuación las funciones de cada uno de los módulos que integran NeTRetina EVO.

NeTRetina EVO es un software que esta formado por 3 módulos independientes











-  **Servidor**


Este módulo se ejecutará en el servidor de su empresa y realizara la función de gateway entre sus clientes y los operadores. El modulo servidor tiene entre otras las siguientes funciones integradas...

-  Gateway (pasarela) de comunicaciones integrada
 - Callback , Firewall, NAT, Bypass Proxy HTTP & Socks5, ISA Server compatible **NeTRetina Zero configuration technology**
-  Servidor de control remoto y comunicaciones
 - Permite controlar remotamente un pc conectado a la red NeTRetina como cliente
-  Servidor de mensajería instantánea para los usuarios del sistema
 - Comunicación mediante chat entre clientes < > operadores estilo *Messenger*
-  Servidor de comunicación por VoZIP integrada (GSM codec/Speex codec)
 - Permite comunicación cliente < > operador mediante audio por Internet
-  Servidor de videoconferencia integrado (H263 codec alta y baja calidad)
 - Comunicación por videoconferencia mediante Webcam
 - Soporte para todas las webcams Windows compatible
-  Servidor para la transferencia de archivos
 - Posibilidad de transferir archivos cliente < > operador
-  Posibilidad de acceso a los datos mediante ODBC
 - Acceda a los datos de la base de datos de NeTRetina Server mediante la tecnología ODBC
-  Seguridad y cifrado de en las comunicaciones de manera transparente
 - NeTRetina no esta basado ningún otro software existente en el mercado
Aunque el módulo operador integra visor directo de control remoto para VNC y Terminal Server
 - Módulo de conexión proxy disponible a petición del cliente
 - Auto-inicio del sistema en Windows
 - Servidor minimizado en ejecución al lado del reloj con control de seguridad integrada


-  **Operador**







Este módulo será utilizado para conectarse en modalidad operador al sistema servidor. Este módulo permite administrar el servidor y dar soporte a los clientes, permite su conexión mediante Lan y Wan compatible ahora también con proxy. El operador podrá controlar remotamente los pc's conectados a la red NeTRetina este utilizara la pasarela integrada que tiene NeTRetina Server EVO 2006. Este también podrá utilizar la versión operador para realizar demostraciones online de su propio escritorio

-  Control remoto
 - Permite controlar remotamente un PC conectado a la red NeTRetina como cliente o servicio
 - Permite realizar demostraciones online al cliente, mostrando el escritorio del operador al cliente (sin intervención)
 - **Nuevo !**
 - Plugins disponibles
 - Cliente directo de VNC (el operador puede iniciar sesiones VNC, Vncviewer integrado)
 - Cliente directo de Escritorio Compartido / Terminal Server
Terminal Service Cliente ActiveX integrado
-  Mensajería instantánea
 - Comunicación mediante chat entre clientes < > operadores estilo, también integra comunicación entre operadores *Messenger*
-  VozIP (GSM codec/Speex codec)
 - Permite comunicación cliente < > operador mediante audio por Internet
-  Videoconferencia (H263 codec)
 - Comunicación por videoconferencia mediante Webcam con los clientes
-  Transferencia de archivos
 - Posibilidad de transferir archivos clientes < > operador
-  Administración remota del servidor
-  Grupos y fichas de clientes para asignar a los equipos, Histórico de chats
-  Selección de ventanas a mostrar al cliente en caso de usar el modo demostración
-  **Nuevo!** El sistema se integra con [MapQuest](#) un localizador GeoIP para las detectar el origen físico (localidad, población, mapa) de las conexiones entrantes de los equipos conectados al servidor
-  Control ODBC disponible para acceder a los datos de NeTRetina Server desde su propio software , CRM , etc...



-  **Cliente**
 - Cliente Helpdesk normal

Este será el módulo que utilizaran sus clientes para conectarse a su red de soporte. Mediante un ejecutable de Windows que UD. puede colgar en su sitio Web (pre-configurado para conectarse a su servidor) o bien utilizando un código html que UD. podrá integrar en su sitio Web mediante la tecnología ActiveX en *Internet Explorer*. Este módulo integra también control remoto, transferencia de archivos, VozIP, Videoconferencia y Chat de texto estilo (Messenger). El operador tiene un histórico siempre de la última conversación con ese equipo.

-  Mensajería instantánea
 - Comunicación mediante chat entre clientes < > operadores estilo *Messenger*

-  VoZIP (GSM codec/Speex codec)
 - Permite comunicación cliente < > operador mediante audio por Internet
 -  Videoconferencia (H263 codec)
 - Comunicación por videoconferencia mediante Webcam
 -  Transferencia de archivos
 - Posibilidad de transferir archivos cliente < > operador
 -  Control remoto
 - Permite compartir el escritorio para que el operador pueda acceder a su escritorio remoto
 - Permite ver el escritorio del operador si este así lo desea
 -  Selección de ventanas a mostrar al operador antes de permitir el control remoto
 -  Posibilidad de integración en el website de su empresa mediante ActiveX
-
- Cliente modalidad servicio de Windows

Este módulo permite conectar cualquier equipo PC Windows a la red NeTRetina como un servicio de Windows. Cualquier operador podrá acceder a controlar remotamente los pc's conectados en modalidad servicio. Los equipos que se conectan en esta modalidad no requieren de compartir escritorio o archivos dado que es automático.

-  Control remoto
 - Permite controlar remotamente un PC conectado a la red NeTRetina como cliente
-  Transferencia de archivos
 - Posibilidad de transferir archivos cliente < > operador

Los módulos cliente y operador se compilan directamente desde la aplicación servidor. Estos serán archivos ejecutables de Windows pre-configurados para conectarse a su NeTRetina Server.

Aplicaciones del software

Departamento Helpdesk - Soporte de su empresa

Mediante este software su empresa podrá ofrecer su servicio Helpdesk de manera online por Internet, de una manera rápida, fácil y eficaz.

Sus operadores podrán acceder a la red de equipos y clientes conectados al sistema NeTRetina desde Internet permitiendo controlar remotamente el equipo PC Windows del cliente sin tener que instalar ningún software específico o tener que configurar ningún puerto las instalaciones de ambos.

El sistema integra una lista de espera compartida entre los diferentes operadores conectados estos podrán ir atendiendo a los clientes de una forma centralizada y con comunicación permanente mediante chat con los diferentes operadores que dan soporte en el sistema.

La aplicación esta formada por 3 módulos independientes

- Servidor
- Operador
- Cliente
 - Cliente Helpdesk
 - Cliente Servicio de Windows

Estos módulos son compilados desde NeTRetina Server a su medida con los datos de su empresa y su logotipo si así lo desea.

UD. puede crear diferentes operadores y podrá tener tantos online como licencias tengan registradas.

UD. tiene la posibilidad de insertar un código HTML (ActiveX para Internet Explorer) en la Web de su empresa a fin de que sus clientes hagan clic en ese enlace directo que les conectara directamente a su servidor Windows NeTRetina Server EVO 2006

Profesionales independientes

Mediante este software UD. podrá dar soporte online a sus clientes este donde este. UD. se podrá conectar mediante el módulo operador a su NeTRetina Server pudiendo así dar soporte y acceder a los equipos Windows conectados a su servidor. También podrá comunicarse mediante VozIP (Internet) y Webcam si así lo desea, esta función permite establecer una videoconferencia en ambos sentidos sin tener que abrir ningún puerto de configuración

- **Negocios**
- **Empresas**
- **Tiendas del sector informático**
- **Distribuidores informáticos**
- **Empresas de programación**
- **Empresa de servicios de Internet**
- **Empresas de venta online - e-commerce**
- **Atención al cliente centralizada por Internet**

Mediante este software UD. podrá dar soporte online a sus clientes desde Internet. El ahorro en tiempo y dinero que supone el no tener que desplazarse en gran parte de las incidencias de sus clientes es muy grande. Desde el modulo operador UD. podrá conectarse a su servidor NeTRetina y esto puede realizar incluso a través de Internet, con lo que no requiere tener que estar físicamente en la sede de su negocio para poder solventar las incidencias de sus clientes (Ofertas especiales para grandes cuentas y franquicias)

- **Organismos oficiales y estatales**
- **Ayuntamientos, Universidades, Colegios y academias**
- **Enseñanza online con videoconferencia**

- **Cibercafes (Cafe Intenet) o similar para mantenimiento y control de la red**

Esta solución permite tener de una forma centralizada el control remoto y informático de todas su terminales Windows, UD. pueden conectar hasta 500 terminales Windows de un mismo servidor Net retina, esto reduce drásticamente el tiempo para nuevas implantaciones o configuraciones generalizadas.

El sistema de control remoto del operador ahora también permite la conexión directa a equipos que utilicen tecnología VNC o bien Terminal Server de Microsoft Windows (r) mediante el módulo operador ahora podrán controlar equipos VNC, Escritorios compartidos de Windows, conexiones de Terminal Server (visor integrado de Terminal Client Service).

La comunicación NeTRetina cuenta con una compresión y encriptación de algoritmo variable a medida de cada red NeTRetina.

Integra un gateway (pasarela) compatible con proxy para la comunicación entre los diferentes módulos que integran la aplicación, el sistema integra un sistema servidor de mensajera instantánea mediante la cual podrá comunicarse con todos los usuarios de la red NeTRetina (su propia red en sus instalaciones) integra también VozIP (por Internet) y Videoconferencia. Permite realizar videoconferencias ONE to MANY (un locutor, muchos oyentes).

Las limitaciones del sistema NeTRetina vienen dadas a la potencia de su línea de Internet y al hardware de su servidor.

Particular

Esta solución le permitirá acceder a los equipos que UD. desee a través de Internet de una manera permanente y funcionando como un servicio de Windows. (Acceder al los equipos de su casa a través de Internet, oficina,...)

Ejemplo :

Ud. puede guardar en una llave USB el módulo Operador para Windows (1Mb). Usando este módulo UD. podrá conectarse a su propio NeTRetina Server y acceder desde aquí a los equipos que UD. previamente haya conectado en modalidad servicio de Windows.

Limitaciones

Permite conectar hasta 500 equipos terminales Windows en un mismo servidor NeTtretina de manera permanente

Requerimientos del software NeTRetina EVO 2006

NeTRetina EVO 2006 esta formado por los siguientes módulos independientes

Servidor - NeTetina Server EVO 2006

Requisitos recomendados para el buen funcionamiento de la aplicación en el equipo SERVIDOR

- IP Fija en sus instalaciones (consulte con su proveedor de Internet) [Su servidor] , o bien usar un servicio de ip dinámica
- Línea 512 KB ADSL o superior (2Mb o 4Mb recomendada)
(aún que funciona incluso con un módem bajando la resolución al mínimo)
- Windows XP, NT, 2000, 2003 en su equipo servidor
- 50 Mb espacio en disco y 512 Mb RAM , recomendado 1Gb RAM
- Tarjeta de sonido para avisos (opcional)
- Requiere configurar los siguientes puertos en el router / firewall del servidor únicamente
 - **1977 (por defecto) TCP para la comunicación - Requerido**
 - 1975 (por defecto) TCP+UDP para Audio y Video (opcional)
- Compatible con Windows 98 o superior, recomendado Windows **XP**, 2000 o **2003 Server**

Operador Helpdesk - módulo para el operador

Requisitos recomendados para el buen funcionamiento de la aplicación en los pc's de sus clientes

- Internet (requerido) , ADSL recomendado
- No requiere IP fija ni abrir ningún puerto específico
Requiere autorización en caso de usar firewall o similar.
- Windows 98 o superior. Windows XP recomendado o superior
- Cliente Helpdesk compatible con webcam y tarjeta de sonido - opcional
- Requiere autorización en caso de usar firewall para conexiones salientes o similar

Cliente Helpdesk - módulo para el cliente final

Requisitos recomendados para el buen funcionamiento de la aplicación en los pc's de sus clientes

- Internet (requerido) , ADSL recomendado
- No requiere IP fija ni abrir ningún puerto específico
Requiere autorización en caso de usar firewall o similar.
- Windows 98 o superior. Windows XP recomendado o superior
- Cliente Helpdesk compatible con webcam y tarjeta de sonido - opcional
- Requiere autorización en caso de usar firewall para conexiones salientes o similar



Ventajas de usar el sistema NeTRetina EVO 2006

- Posibilidad de ofrecer a sus clientes un servicio técnico online 24/7 365 días al año. Instalación y puesta en marcha del servicio de manera automatizada
- Ahorro en el coste de desplazamientos. Mediante el módulo de operador UD podrá conectar desde cualquier Terminal conectado a Internet a su servidor NeTRetina para poder así dar soporte a sus clientes y poder controlar sus equipos sin necesidad de configuración o instalación previa
- El sistema permite trabajar con múltiples operadores a la vez, esto permite atender a múltiples clientes de una manera simultanea y descentralizada por Internet, mediante Control Remoto, VozIP y Videoconferencia. Los operadores comunicarse siempre entre ellos por el sistema de mensajería instantánea integrado en el software NeTRetina EVO
- Controle hasta 500 terminales por servidor NeTRetina desde una ubicación variable por Internet. Ahora incluso puede controlar directamente equipos que utilicen también tecnología VNC o Terminal Server y Escritorio Remoto de Windows (r) Microsoft. Los equipos clientes pueden llegar a estar conectados incluso de forma permanente sin tener que pedir autorización para acceder a su escritorio remoto o sistema de archivos (modalidad servicio)
- Ahorre en el coste de las comunicaciones de su empresa, ahora mediante la tecnología de VozIP UD. podrá comunicarse con sus clientes de una forma fácil y con gran calidad de audio, bastará que su cliente tenga Internet disponible y una tarjeta de sonido en su equipo, compatible con dispositivos BlueTooth de audio para PC como auriculares [Plantronics](#)
- Trabaje desde una ubicación móvil mediante el modulo operador y comuníquese con los otros operadores de su empresa mediante el sistema de mensajería instantánea que integra el sistema

Información de contacto

Web www.netretina.comConsultas generales info@mitglobe.comInfo comercial - ventas comercial@mitglobe.comSoporte Técnico soporte@mitglobe.com

Comercial y soporte teléfono 902 889 184 desde España



Internacional conectar mediante el servicio online (más abajo) gracias.

Web soporte online www.conectarahora.com

Fax 937 709 388



Fax Internacional +34 937 709 388

Atención solo Fax

Un producto de MITSoftware – www.mitsoftware.com

NeTRetina - Todos los derechos reservados 2006 MITSoftware.com