



# Soporte remoto para cualquier entorno



NetSupport Manager v14 sigue ofreciendo el soporte para PC remoto más completo y actualizado, así como funciones de gestión de escritorio. Desde un escritorio, portátil, tableta o smartphone, podrá supervisar sistemas múltiples con una sola acción, dar soporte remoto práctico o formación interactiva, colaborar e incluso grabar o reproducir sesiones. Siempre que sea necesario podrá recopilar un inventario de hardware y software en tiempo real, supervisar servicios e incluso visualizar la configuración del sistema de forma remota para ayudar a resolver problemas rápidamente.

Diseñado para funcionar a través de sus redes LAN, WAN o Internet, de forma segura sin necesidad de configurar un firewall, NetSupport Manager ofrece una solución única para el soporte remoto, sin la necesidad de recurrir a servicios de terceros ni pagar una suscripción anual. Además de la funcionalidad de control remoto tradicional 1:1, NetSupport Manager presenta la solución 1:muchos; desde supervisar varios sistemas en tiempo real a mostrar la pantalla del operador en varios destinatarios con fines de formación, hasta la distribución de archivos por toda la red.

Con más de 33 años de desarrollo y una base de más de 19.000.000 PC instalados se trata de la solución de control remoto más estable, con más funciones y más segura disponible, reconocida por el sector.

## Novedades

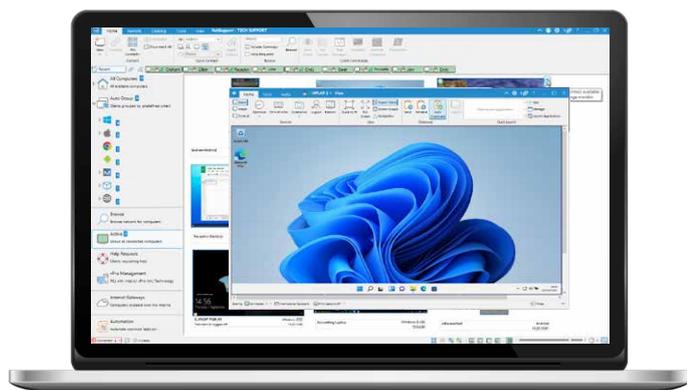
La versión 14 se ha creado en estrecha colaboración con empresas para cumplir sus requisitos actuales y cambiantes. Incluye una interfaz de usuario totalmente nueva con un diseño intuitivo y una barra en formato de cinta para ayudar a los usuarios a localizar las distintas herramientas fácil y rápidamente. En la vertiente de seguridad, entre las nuevas funciones figuran la autenticación de dos factores (2FA) para fortalecer la seguridad en el punto de conexión, y el nuevo cifrado de gateway con certificados SSL/TLS, mientras que bastiones de la seguridad como las puertas de enlace (gateways), claves de seguridad y contraseñas del operario se han reforzado con niveles más altos de cifrado. Para adaptarse a un panorama laboral en estado continuo de cambio, se han introducido nuevos gateways de equilibrio de carga, para gestionar de forma proactiva las conexiones que pasan por las puertas de enlace existentes con el fin de optimizar su rendimiento y su fiabilidad.



## Funciones

### Entorno

- ✓ Examine, ubique y conéctese a todos los sistemas gestionados de su LAN, WAN o Internet.
- ✓ Conéctese a través de protocolos TCP/IP o HTTP. (compatibilidad heredada para IPX y NetBIOS).
- ✓ Comuníquese a través de LAN, WAN, Internet, PSTN, ISDN o conexiones móviles.
- ✓ Compatibilidad para procesadores de 64 bits.
- ✓ Comuníquese sin problemas entre sistemas que están ubicados tras diferentes firewalls mediante el componente incluido denominado NetSupport Internet Gateway.
- ✓ Herramienta de instalación remota totalmente integrada:
  - Localice rápidamente equipos locales del control.
  - Envíe un comando Wake on LAN a equipos que no estén encendidos.



### Control Remoto

- ✓ Puede ver, compartir y controlar la pantalla, el teclado y el ratón de una estación de trabajo independientemente de la intensidad de color, protocolo de red o sistema operativo.
- ✓ Optimice la calidad del color del control remoto cuando gestione sistemas a través de conexiones muy lentas.
- ✓ Monitorice las pantallas de todos los sistemas conectados con miniaturasa tiempo real. Coloque el ratón sobre un PC seleccionado para ampliar la visualización.
- ✓ Escanee varios sistemas, realice ciclos por una o varias estaciones de trabajo visualizando sus pantallas en su consola Control.
- ✓ Puede ver su pantalla, un monitor seleccionado o simplemente una aplicación seleccionada en cualquiera de los equipos conectados para obtener instrucciones en tiempo real.
- ✓ Realice anotaciones en su pantalla con una gama de herramientas de dibujo durante una sesión Control remoto o sesión Mostrar.
- ✓ Mensajería y chat completas de texto y audio entre 2 o más sistemas.

- ✓ Chat de audio completo durante la sesión Control remoto.
- ✓ Haga capturas de pantalla durante una sesión para consultas futuras.
- ✓ Grabe la actividad de la pantalla en un archivos de reproducción de vídeo son fines de formación o seguridad.
- ✓ En la sesión de chat se proporciona asimismo la función Pizarra para facilitar la formación y la eficacia de soporte. Bate-papos com recursos completos de áudio durante uma sessão de controle remoto.

### Mover información

- ✓ Transfiera archivos entre los ordenadores Control y Cliente, sincronice carpetas y mucho mas
- ✓ Distribución de archivos: arrastre y coloque archivos desde el PC Control hasta muchos otros sistemas conectados en una única acción.
- ✓ Puede identificar y acceder a carpetas actualmente en uso en el PC Cliente desde la vista de árbol Transferencia de archivos.
- ✓ Inicie aplicaciones remotamente en equipos remotos.
- ✓ Capture y redirija la cola de impresión del equipo remoto al PC Control.
- ✓ Copie el contenido del Portapapeles entre el PC Control y el PC Cliente.

### Flexibilidad

- ✓ La opción Conexión con PIN permite que un técnico ubique instantáneamente a cualquier usuario de la empresa si ambas partes introducen un código PIN único y coincidente a través del módulo central PIN Server.
- ✓ Un conjunto completo de herramientas de scripting y programación para automatizar tareas.
- ✓ Agrupe sistema automáticamente en función de criterios predefinidos, como por sistema operativo, geolocalización, tipo de caso o versión del Cliente.
- ✓ Interfaz de usuario táctil para usar con tabletas Windows; incluye modos de presentación con orientación horizontal o vertical.

### Herramientas de ayuda

- ✓ Recopile un inventario completo de hardware y software desde el PC Cliente para que le sirva de ayuda en soporte remoto.
- ✓ Recopile detalles de las revisiones instaladas en el PC Cliente.
- ✓ Visualice y controle aplicaciones, procesos y servicios que se ejecutan en el Cliente.
- ✓ Edite remotamente el registro de un sistema remoto.
- ✓ Abra una ventana de PowerShell para ejecutar comandos en un cliente seleccionado.
- ✓ Lance un comando de ejecución local desde el sistema remoto a su PC.
- ✓ Puede activar o desactivar de forma remota

un PC Cliente, así como iniciar o finalizar sesión en el mismo, o reiniciarlo.

- ✓ Solicitar ayuda: los usuarios pueden crear solicitudes de ayuda que se pueden enviar a todos los sistemas de Control, según criterios personalizados.
- ✓ El soporte para la tecnología Intel vPro también se incluye de serie.
- ✓ Identifique la ubicación aproximada de un dispositivo remoto y agrupe dispositivos por región automáticamente.

## Opciones de conectividad

NetSupport Manager ofrece un amplio abanico de métodos de conectividad para garantizar que los dispositivos sean accesibles estén donde estén. Lo primero y más importante, NetSupport Manager requiere la preinstalación de un componente "Cliente" en los dispositivos con los que desee conectarse, y un componente/aplicación "Control" en los dispositivos desde los que desee iniciar una conexión con control remoto.

### Redes de área local o de área amplia

- ✓ Explore y ubique equipos en una red LAN o WAN mediante TCP/IP o HTTP (compatibilidad heredada para IPX y NetBIOS).
- ✓ Almacene todos los dispositivos descubiertos en una jerarquía de empresa, utilice grupos definidos automática o manualmente, tanto de forma local como almacenados centralmente.
- ✓ Defina un rango de subredes para funcionalidad ampliada de exploración de red localmente.
- ✓ Conéctese directamente con ordenadores conocidos por nombre de PC, por nombre DNS o por dirección de red.
- ✓ Detecte y conéctese a cualquier número de dispositivos en tiempo real en varios entornos diferentes.
- ✓ Rendimiento optimizado tanto para conexiones con cable como inalámbricas.

### Redes de área local o de área amplia

Cuando desee proporcionar un control remoto sin problemas entre equipos que pueden estar en diferentes ubicaciones geográficas y tras firewalls diferentes, el módulo NetSupport Manager Communications Gateway ofrece un método seguro y estable para que los sistemas habilitados para NetSupport puedan localizarse y comunicarse a través de HTTP. El módulo Gateway tiene que instalarse en un PC que tenga un IP estático y accesible tanto por el PC Control como por el PC Cliente, aunque tanto los sistemas del Control como del Cliente se pueden ubicar detrás de sus respectivos firewalls de forma segura. El Gateway solamente permitirá conexiones desde equipos que utilicen la misma

clave de seguridad de Gateway y se use para dar soporte al personal o a los clientes de diferentes sitios, o también en el caso de que los usuarios se encuentren fuera del lugar de trabajo y necesiten obtener acceso a los recursos de la oficina. El Gateway no se necesita para comunicaciones basadas en LAN/WAN.

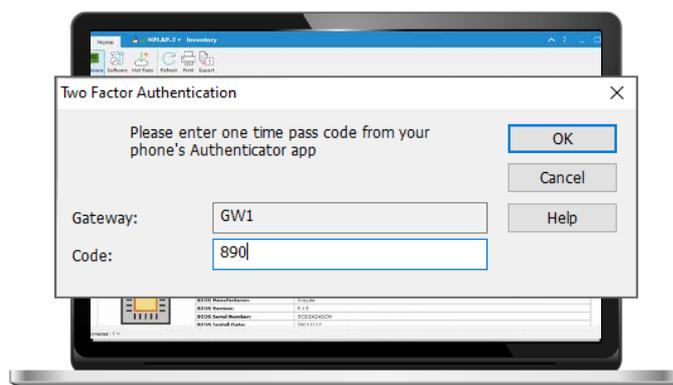


## El módulo NetSupport Manager Gateway proporciona lo siguiente:

- ✓ Los gateways de equilibrio de carga reparten el peso/la carga de los clientes entre varios servidores.
- ✓ Para garantizar que todos los datos que se envían a través de la puerta de enlace (gateway) estén cifrados, se pueden utilizar certificados SSL o TLS.
- ✓ Soporte remoto seguro y sin problemas entre redes y equipos seguros y con firewall.
- ✓ No es necesario realizar cambios en la red existente o seguridad de firewall.
- ✓ Comunicaciones cifradas seguras.
- ✓ Soporte para hasta 6.000 conexiones de Cliente simultáneas por gateway.
- ✓ Control de acceso de clave de seguridad.
- ✓ Control de acceso de usuario autenticado.
- ✓ Redundancia de multi-gateway eliminando un único punto de fallo para su conectividad.
- ✓ Registro de transacción completa.
- ✓ Sin dependencia en servicios externos de terceros.

## Seguridad

Todos los módulos están provistos de una seguridad completa e integral: desde simple protección con contraseña hasta integración con Seguridad NT, directorio activo y cifrado AES de 256 bits. Grabe y reproduzca sesiones remotas



para fines de auditoría. Incluso puede asignar perfiles individuales para diferentes tipos de usuarios Control y estaciones de trabajo Cliente para configurar distintos niveles de seguridad y capacidades.

### Funciones claves de seguridad

- ✓ La autenticación de dos factores (2FA) utiliza una contraseña de un solo uso basada en el tiempo (TOTP) y notificaciones push DUO para autenticar al operario durante un máximo de 12 horas.
- ✓ Certificados SSL/TLS.
- ✓ El archivo ejecutable del Cliente no funcionará si se modifica su nombre, para ayudar a combatir los ataques por puertas traseras y otro malware.
- ✓ El archivo de registro del Cliente se puede modificar para que únicamente muestre la información seleccionada, con el fin de reforzar la protección de datos.
- ✓ Protección por contraseña para todos los sistemas.
- ✓ Confirmaciones del usuario (el usuario debe estar presente y autorizar cada solicitud de conexión que reciba).
- ✓ Claves de seguridad (hacen que la copia autorizada de NetSupport sea única para la organización y que no sea compatible con otras copias del software).
- ✓ Grabe y reproduzca sesiones de control remoto para mantener un historial de todas las actividades durante una sesión.

- ✓ Limita la conectividad por cuenta de usuario o dirección IP de origen (sólo permita que se hagan conexiones desde ubicaciones conocidas).
- ✓ Pantalla de cliente en blanco cuando se llevan a cabo operaciones confidenciales.
- ✓ Salida automática de la sesión de un sistema remoto al desconectar (evita que por error se deje un sistema abierto).
- ✓ Tiempo de espera de inactividad definido por el usuario en conexiones abiertas.
- ✓ Seguridad de devolución de llamada para las conexiones por acceso telefónico dialup.
- ✓ Despliegue y gestione las configuraciones de seguridad centralizadamente desde una única ubicación.

### Seguridad integrada

- ✓ Intégrese a los perfiles de usuario NT para validar a un usuario entrante antes de aceptar la solicitud de conexión.
- ✓ Intégrese directamente a los perfiles del directorio activo para la validación de usuarios.
- ✓ Viene con plantillas de directorio activo para conseguir una conformidad con todas las configuraciones de cliente predefinidas.
- ✓ Funcionalidad por perfiles: permita que las funciones sean distintas según quien sea el usuario autenticado que se conecte.
- ✓ Registros de eventos y registros históricos completos incluyendo integración con los del sistema operativo.



## Conexión con PIN

En la última versión se incluye la nueva y exclusiva característica Conexión con PIN. Básicamente, lo que esta opción permite es que un técnico ubique instantáneamente a cualquier usuario de la empresa si ambas partes introducen un código PIN único y coincidente. En lugar de explorar para detectar el PC del usuario y tener que saber el nombre del PC, la dirección u otros datos, el proceso mediante PIN permite que ambas partes enlacen sin ningún problema. El nuevo módulo PIN se puede ejecutar por sí solo o junto al módulo Gateway y viene de fábrica con NetSupport Manager. (Consulte la página "Novedades de la versión 12" para obtener más información).



## Compatibilidad con Intel vPro

NetSupport Manager se puede configurar para buscar y ubicar los equipos con la tecnología Intel vPro permitiéndole realizar una gran variedad de tareas remotas incluso si no tiene instalado un Cliente de NetSupport.

Entre estas se incluyen la posibilidad de apagar, encender o reiniciar el equipo remoto cuando se realicen trabajos de mantenimiento fuera del horario laboral, ver y reconfigurar la información del BIOS y, si fuese necesario, arrancar desde una imagen de un sistema operativo remoto.

Cuando se está conectado a una fuente de alimentación de CA, lo anterior se puede llevar a cabo en un sistema de bloc de notas inalámbrico.



## NetSupport School - Enseñanza y formación en el aula

NetSupport Manager viene con una solución gratuita de enseñanza y formación en el aula, NetSupport School. NetSupport School está disponible en el paquete de instalación de NetSupport Manager, e incluye una serie de galardonadas herramientas para supervisar, controlar, evaluar y colaborar con una clase, tanto en un entorno de formación en la empresa como de enseñanza en el aula.

## Requisitos del Sistema

### Requisitos de PC:

Windows 11, 11SE, 10, 8 y 8.1 (32 bits y 64 bits), Windows Server 2022, 2019, 2016 y 2012. Windows 7 (32 bits y 64 bits), 2008 (32 bits, 64 bits y R2), Vista (32 bits y 64 bits). Compatibilidad heredada para Windows XP y 2000 y versiones anteriores con la versión 12.80 de NetSupport Manager.

### Requisitos de macOS:

Con la v. 14 de NetSupport Manager, el Control para macOS es compatible con macOS 10.15 y posteriores. El Control se puede instalar y ejecutar en dispositivos con chip tanto Intel como M1.

Con la v. 14 de NetSupport Manager, el Cliente para macOS es compatible con macOS 10.14 y versiones posteriores. Se puede instalar y ejecutar en dispositivos con chip tanto Intel como M1.

Con la v. 12 de NetSupport Manager, el Control y el Cliente se pueden instalar y ejecutar únicamente en dispositivos Intel 10.9 – 10.12 (no recomendado para dispositivos 10.13 y 10.14).

### Requisitos para móvil:

El Control móvil de NetSupport Manager se puede descargar GRATIS en la tienda de apps correspondiente. El nuevo Cliente de NetSupport Manager para Android puede instalarse en todos los dispositivos Android (versión 5.0 o superior) y se puede conectar desde el Control de Windows (versión 12.5 o superior). El Control de NetSupport Manager para Android es compatible con Android 4.0 y versiones posteriores. Para obtener más información, visite: [www.netsupportmanager.com/platforms/ios-android/](http://www.netsupportmanager.com/platforms/ios-android/)

### Requisitos para Chrome OS:

Un Control de NetSupport Manager se puede comunicar, mediante HTTP, con dispositivos con Chrome OS de Google que tengan instalada la extensión de NetSupport Manager para Clientes de Chrome. Para obtener más información, visite: [www.netsupportmanager.com/platforms/chrome/](http://www.netsupportmanager.com/platforms/chrome/)

### Compatibilidad heredada

Compatibilidad heredada para Windows 2000 y versiones anteriores, Linux, Pocket PC y Windows CE. Para obtener más información póngase en contacto con nuestro equipo de soporte técnico.