



## Soporte remoto para cualquier entorno

### NetSupport Manager v12.8

NetSupport Manager v12.8 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 31 años de desarrollo y una base de más de 18.000.000 PC instalados se trata de la solución de control remoto más estable, con más funciones y más segura disponible, reconocida por el sector.

#### Novedades

En la versión 12.8 se han incluido nuevas funciones y mejoras, como mostrar las aplicaciones al usuario final en una ventana aparte, para permitirle seguir utilizando su pantalla normalmente, lo que ayuda a mantener unos buenos niveles de productividad. Para ayudar a encontrar clientes y conectar con ellos rápida y eficazmente, los equipos de TI ahora pueden filtrar la lista de clientes del gateway por nombre, nombre de usuario, dirección y descripción. Además, se han añadido nuevas funciones a NetSupport School (la solución gratuita de enseñanza/formación en el aula que viene incluida con NetSupport Manager), entre ellas una nueva función de Opinión y modos de usuario de la consola, para ayudar a que las herramientas resulten accesibles a todos los usuarios.





## 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 miniaturas a 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.

### 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.

### 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.

## 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.

### Utilizar Internet

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:

- 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

- 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**.

**NetSupport**

[www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com)

[info@netsupportsoftware.com](mailto:info@netsupportsoftware.com) | [sales@netsupportsoftware.com](mailto:sales@netsupportsoftware.com)

Socio autorizado:

### Requisitos del Sistema

#### Requisitos para PC:

Windows 11, 10, 8 y 8.1 (32 bits y 64 bits), Windows Server 2012, Windows 7 (32 bits y 64 bits), 2008 (32 bits, 64bits y R2), Vista (32 bits y 64 bits), 2003, XP (Service Pack 2 y superior).

Se proporciona compatibilidad heredada para Windows 2000 y versiones anteriores, Pocket PC y Windows CE. Póngase en contacto con nuestro equipo de soporte técnico para obtener más información.

#### Requisitos para Linux:

El cliente para Linux de NetSupport Manager es compatible con los siguientes sistemas: OpenSUSE 11.2, 11.3, 11.4 y 12.1, SuSE Enterprise Desktop 11, SuSE Enterprise Server 11, Ubuntu 9.04, 9.10, 10.04, 10.10, 11.04, 11.10 y 12.04, Debian 5 y 6, Red Hat Enterprise Linux 6, CentOS 6, Linux Mint 9, 10, 11, 12, 13 y 14 y Fedora 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.

#### Requisitos para Mac:

El Cliente/Control para Mac de NetSupport Manager es compatible con Mac OS X versión 10.9 - 10.14, en plataformas Inte.

#### Requisitos para Mobile:

El control NetSupport Manager Mobile está disponible para su descarga GRATUITA de los App Stores. El nuevo Cliente de NetSupport Manager para Android puede instalarse en todos los dispositivos Android (versión 4.0 o superior) y se puede conectar desde el Control de Windows (versión 12.5 o superior).

Visite [www.netsupportmanager.com/mobile.asp](http://www.netsupportmanager.com/mobile.asp) para obtener más información.

#### Cliente Chrome OS:

Utilizable en un entorno gestionado por NetSupport nuevo o existente, la extensión Cliente de NetSupport School para Chrome se puede instalar en los Chromebook que ejecuten Google Chrome OS. Desde el Control podrá conectarse a cada uno de los sistemas, lo que le permitirá supervisar todas las pantallas e interactuar con cada Chromebook de una manera más rápida y eficaz

Visite [www.netsupportmanager.com/chrome.asp](http://www.netsupportmanager.com/chrome.asp) para obtener más información.