

Veilige ondersteuning op afstand



De Atimo® helpdesk biedt ondersteuning op afstand met GoToAssist Corporate van Citrix Online. Met dit programma kijken onze consultants remote op afstand mee op het beeldscherm van de Time-Wize® gebruikers. Zo kunnen zij eventuele problemen snel analyseren en oplossen.

Beveiliging van de pc en de gegevens van de klant

Essentieel onderdeel van de beveiliging van GoToAssist Corporate is dat dit programma volledig op consensus gebaseerd is:

- De supportsessies worden door Atimo gestart en er wordt een unieke sessiecode aan de klant afgegeven.
- In het inlogproces wordt de klant altijd om toestemming gevraagd voordat er wordt gestart met schermdeling, externe pc-besturing of het overbrengen van bestanden, diagnostische gegevens of andere informatie.
- Als de klant toestemming heeft gegeven voor remote control en schermdeling, kan hij/zij altijd zien wat de consultant doet.
- De klant kan op elk moment de besturing weer overnemen, de sessie pauzeren of stoppen.
- Lokale beveiligingscontroles op de pc van de klant worden nooit opgeheven; de klant of de consultant moet alle gebruikelijke verificatiegegevens voor Windows of toepassingen invoeren.
- Alle verbindingsactiviteiten worden bijgehouden. Dit wordt per sessie vastgelegd en kan desgewenst worden opgevraagd. Deze bestanden worden voor een periode van 90 dagen bewaard en zijn alleen door geautoriseerde personen op te vragen.

Hoge beveiligingsstandaarden

Citrix Online heeft een ijzersterke reputatie wat betreft veilige externe verbindingen. De beveiligde communicatiearchitectuur van GoToAssist Corporate maakt gebruik van gangbare SSL- (Secure Sockets Layer) en 128-bits AES-codering (Advanced Encryption Standard). Deze standaarden worden ook gebruikt voor internetbankieren. De sessiegegevens worden end-to-end gecodeerd. In tegenstelling tot andere producten voor externe ondersteuning, kunnen beveiligingsmaatregelen van Citrix Online nooit uitgeschakeld worden.

End-to-end-verificatie wordt uitgevoerd met het protocol "Secure Remote Password" (SRP). SRP is bestand tegen een breed scala aan aanvallen vanaf internet, waaronder zowel passief afluisteren als actief wachtwoord kraken.

De juiste uren op de juiste plaats!