

Secure Remote Support

L'assistenza remota in sicurezza nell'era del "mobile computing"



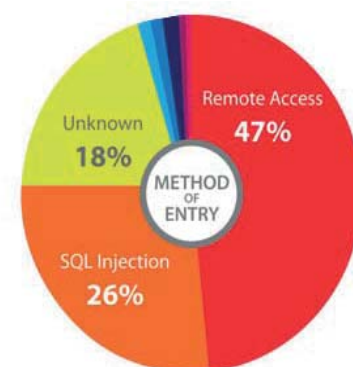
Le aziende hanno sempre più bisogno di servizi di assistenza efficaci, in grado di attivarsi prontamente sui device remoti, garantendo una rapida soluzione ai tanti problemi che possono minare l'efficienza dei servizi di business.

Per questo i centri di supporto si sono nel tempo dotati di strumenti in grado di connettersi alle stazioni degli utenti finali.

La maggior parte di questi strumenti presenta però problematiche di carattere gestionale, di integrazione con gli altri strumenti di Help-Desk, ma soprattutto di Sicurezza e di salvaguardia della Privacy.

Dall'ultimo "Global Security Report", pubblicato da TrustWave, risulta ad esempio evidente che il punto di vulnerabilità da cui derivano il numero più consistente (47%) di attacchi da parte degli hacker è rappresentato proprio dai sistemi di "accesso remoto", i quali spesso non posseggono alcuni requisiti fondamentali a salvaguardia della sicurezza aziendale.

Da un'analoga ricerca di Verizon, questa percentuale risulta ancora più alta. La cosa più preoccupante è che questo tipo di vulnerabilità viene sistematicamente ignorata dalla maggior parte delle organizzazioni.



FROM TRUSTWAVE 2013 GLOBAL SECURITY REPORT

La soluzione StarSupport Secure Remote Support (SRS)

Per affrontare e risolvere questo problema il Gruppo Daman distribuisce in Italia StarSupport SRS, una soluzione di supporto remoto particolarmente efficace, efficiente, sicura e che agisce nel pieno rispetto della legislazione italiana sulla Privacy.

Basata sulla tecnologia BOMGAR, di cui il Gruppo Daman è Platinum Partner, e implementata su "appliance", StarSupport è l'unica soluzione che consente di garantire un supporto remoto efficace, sicuro ed integrato senza la necessità di installare preventivamente alcun software sulle postazioni remote.



La soluzione StarSupport, di proprietà del Gruppo Daman, rappresenta la personalizzazione e l'adattamento della tecnologia BOMGAR alle normative italiane sulla privacy, nel pieno rispetto della legge 196.

A testimonianza della qualità della soluzione di supporto remoto prodotta da BOMGAR, la stessa è stata selezionata da IDC, come la scelta migliore nell'ambito del segmento Enterprise Support Organizations.

StarSupport è l'unica soluzione di supporto remoto che è stata sviluppata con l'idea della sicurezza, con la sua architettura centralizzata e basata su appliance che consente di mantenere i dati sensibili sempre all'interno del firewall aziendale e quindi in area protetta.

Il sistema di autenticazione è integrato con i principali sistemi di Identity Management, e include più di 70 controlli che consentono di definire in modo granulare "chi accede a cosa". Inoltre, tutte le operazioni di assistenza remota vengono archiviate e video-registrate.

StarSupport possiede caratteristiche uniche:

- Architettura realizzata su appliance.
- Pieno supporto per tutti i sistemi operativi e per tutti i dispositivi mobili.
- Possibilità di condividere (oppure di deviare) la sessione con altri operatori potenziando al massimo il processo collaborativo.
- Intervento garantito sia in modalità attended sia in modalità unattended.
- Disponibilità di una chat sicura tra operatore e postazione di lavoro.
- Log dettagliato di tutte le operazioni svolte dagli operatori sulle stazioni remote.
- Creazione di un file video criptato per documentare ogni singola sessione.
- Cifratura di tutte le comunicazioni tra operatore e postazione di lavoro.
- Utilizzo di porte conosciute ed in genere già aperte sui firewall.
- Profilazione granulare dei diritti di accesso e delle funzionalità consentite.

Efficacia funzionale

StarSupport potenzia la collaborazione sia tra gli operatori del servizio di assistenza sia tra operatori e utenti assistiti. Questa capacità deriva dalle sue caratteristiche funzionali, che consentono la piena condivisione degli elementi che costituiscono la "chiamata", e dall'eterogeneità delle piattaforme e dei dispositivi supportati.

Sicurezza e Privacy

StarSupport è l'unica soluzione che è stata sviluppata per aderire pienamente ai criteri di massima sicurezza e alle normative sulla Privacy. Sotto questo profilo, StarSupport possiede un livello di certificazione specifico (FIPS 140-2), che riguarda i requisiti di sicurezza per l'utilizzo della crittografia. Inoltre, la soluzione StarSupport è stata specificatamente personalizzata per aderire alla legislazione sulla Privacy vigente in Italia, che risulta particolarmente restrittiva.



Up and Running

StarSupport SRS viene reso disponibile su appliance fisiche e virtuali. Gli utenti potranno connettersi all'appliance attraverso connessioni dirette, senza la necessità di predisporre VPN e senza modificare la configurazione dei firewall. StarSupport SRS registra ogni sessione e ogni attività e tutti i dati di sessione vengono accuratamente protetti.

StarSupport SRS può essere installato e reso operativo nel giro di poche ore; questo consente all'organizzazione di ottenere rapidamente i benefici di una gestione efficace e sicura degli accessi remoti.



Tecnologia BOMGAR

BOMGAR è una società specializzata nella produzione di soluzioni di accesso remoto implementate su appliance fisici e virtuali. Le soluzioni BOMGAR sono commercializzate in Italia dal Gruppo Daman, Platinum Partner di BOMGAR. La soluzione di supporto remoto è commercializzata con il marchio StarSupport, che rappresenta la personalizzazione e l'adattamento di queste soluzioni alle normative italiane sulla privacy, nel pieno rispetto della legge 196.

Daman