

# DameWare Remote Support

Herramienta de acceso y administración remotos



“ DameWare es un producto excelente y lo usamos cada día. Definitivamente ha hecho mucho más fácil la vida del equipo de TI. ”

– Neal Schafer, director de TI, Manatee Diagnostic Center

DameWare® Remote Support es un software de soporte remoto asequible y fácil de usar que simplifica y acelera las tareas de administración remota de TI para administradores de TI y técnicos de soporte. DameWare Remote Support incluye DameWare Mini Remote Control integrado para obtener acceso remoto a sistemas Windows® y Mac OS® X. DameWare es una marca galardonada y confiable, que utilizan más de 60 000 organizaciones en todo el mundo.

## RESUMEN DE DAMEWARE REMOTE SUPPORT

- » Control remoto de equipos tanto dentro como fuera del firewall de red.
- » Admite la conexión remota de escritorio a sistemas Windows®, Linux® y Mac OS® X.
- » Administre, detecte y solucione problemas en equipos Windows y dominios AD.
- » Ofrece asistencia en cualquier lugar con acceso remoto desde dispositivos iOS® y Android™.
- » Admite el inicio de sesión y la autenticación con tarjeta inteligente.

## FUNCIONES DESTACADAS

### **Control remoto fácil de usar para Windows®, Linux® y Mac OS® X**

DameWare Remote Support incluye la premiada solución DameWare Mini Remote Control para conectar de manera remota con computadoras Windows®, Linux® y Mac OS® X. Ofrece utilidades incorporadas, tales como chat, transferencia de archivos y capturas de pantallas para brindar ayuda a los técnicos en TI durante las sesiones remotas.

### **Administre estaciones de trabajo y servidores Windows, y detecte y solucione problemas de manera remota**

DameWare Remote Support le permite detectar y solucionar problemas de computadoras Windows de manera remota sin tener que iniciar sesiones de control remoto. Use las capacidades de administración remota y las herramientas de sistema incorporadas de DameWare Remote Support para dar soporte a computadoras remotas. De forma remota, reinicie sistemas, inicie/detenga servicios y procesos, copie/borre archivos, vea y elimine registros de eventos, y más.

### **Administración remota de Active Directory**

DameWare Remote Support es una herramienta de administración remota que le permite administrar de manera remota múltiples grupos, usuarios y dominios de Active Directory® (AD). Puede desbloquear de manera remota cuentas de usuarios, restablecer contraseñas y editar políticas grupales; todo desde una única consola de administración.

### **Herramientas de sistema remotas y utilidades TCP para una detección y solución de problemas más rápida**

El software DameWare Remote Support brinda acceso remoto a un conjunto de herramientas de sistema y utilidades TCP (ping, trace route, búsqueda de DNS, FTP, Telnet, etc.) para que usted no tenga que abrir uno a uno el panel de control y las herramientas de la computadora remota para realizar la detección y solución de problemas.

### **Exporte objetos de AD y configuración de sistema desde computadoras remotas**

DameWare Remote Support es una herramienta de administración remota que incorpora una herramienta de exportador para exportar fácilmente propiedades, información de software y configuración del sistema de Active Directory® remotas. DameWare le permite exportar toda esta información en formatos .CSV o .XML fáciles de usar.

### **Obtenga acceso remoto a sistemas suspendidos y apagados**

El software DameWare Remote Support admite Intel® vPro® con funciones AMT, Wake-on-LAN y Kernel based Virtual Machine (KVM). Estas funciones le permiten acceder de manera remota a computadoras fuera de banda y detectar y solucionar problemas pertinentes.

### **Inicio de sesión interactivo con tarjeta inteligente y autenticación remota con tarjeta inteligente**

DameWare Remote Support ofrece conectividad remota segura con la ayuda del inicio de sesión remoto de tarjetas inteligentes y la autenticación remota de tarjetas inteligentes. DameWare es el primer software de administración remota que ofrece autenticación con tarjeta inteligente e inicio de sesión interactivo con tarjeta inteligente.

### **Control remoto móvil desde dispositivos iOS® y Android™**

DameWare Remote Support, cuando está instalado en el modo de implementación centralizado, admite control remoto móvil que le permite acceder a computadoras y servidores Windows® desde iOS® y dispositivos Android™ para obtener una administración remota y soporte de usuario final sobre la marcha.

### **Sesiones de control remoto a través de Internet: no se necesita VPN**

Cuando se instala en el modo de implementación centralizada, DameWare Remote Support le permite conectarse remotamente a computadoras situadas fuera del firewall corporativo, con la ayuda de un servidor seguro de Internet Proxy. Puede iniciar sesiones remotas seguras a través de Internet en computadoras con Windows ubicadas en cualquier lugar sin necesidad de una conexión VPN.

### **Administración centralizada y gestión de cuentas**

DameWare Remote Support, cuando se instala en el modo de implementación centralizada, le permite gestionar centralmente los usuarios y permisos DameWare, controlar y activar todas las licencias de DameWare desde una sola ubicación y compartir listas de host globales con usuarios de DameWare (técnicos informáticos).

### **Autenticación de Active Directory e inicio de sesión único**

La integración con AD permite sincronización periódica e importación programada de credenciales de usuario de AD en DameWare. Los técnicos pueden iniciar sesión en DameWare con inicio de sesión único autenticado para AD.

### **Otorgamiento de licencias simple e implementación rápida**

Las licencias de DameWare Remote Support se otorgan por cantidad de administradores de TI o inicios de sesión de técnicos. No hay límite en cuanto a la cantidad de computadoras de usuarios finales admitidas. El software está disponible en versión independiente y con implementación de tipo "hágalo usted mismo": se descarga y se instala en cuestión de minutos. A diferencia de las opciones SaaS, DameWare tiene un costo por licencia perpetua y no existen suscripciones anuales para seguir utilizando el software.

## **INTEGRACIÓN CON EL SOFTWARE DE GESTIÓN DE TI DE SOLARWINDS**

### **Integración del soporte remoto con el software de servicio de ayuda**

DameWare Remote Support [se integra con SolarWinds Web Help Desk](#)® para obtener soporte de TI mejorado y acelerado y cumplimiento de solicitudes de servicio. Al aprovechar esta integración, puede iniciar sesiones de escritorio remoto con un clic con computadoras a partir de tickets de problemas de Web Help Desk o el inventario de activos de TI.

## REQUISITOS DEL SISTEMA

HARDWARE	REQUISITOS MÍNIMOS
CPU	1 GHz
Memoria	20 MB de RAM
Disco duro	150 MB
SOFTWARE	REQUISITOS MÍNIMOS
Sistema operativo para la instalación	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Windows® XP, Vista, 7, 8, 8.1, 10</li> <li>» Windows Server 2003, 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2</li> </ul>
Database	<p>Se puede usar DameWare Mini Remote Control en DameWare Remote Support para iniciar sesiones remotas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Windows XP SP2, Vista, 7, 8, 8.1, 10</li> <li>» Windows Server 2003 R2, 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2</li> <li>» Debian® 5.0 y posterior (VNC habilitado)</li> <li>» CentOS 5 y 6 (VNC habilitado)</li> <li>» Ubuntu 10.04.1 LTS a 10.04.3 LTS, 11.10 y 12.04 LTS (VNC habilitado)</li> <li>» Red Hat® Enterprise Linux 5 y posterior (VNC habilitado)</li> <li>» Fedora™ 15 y 16 (VNC habilitado)</li> <li>» Mac OS® X (VNC habilitado)</li> </ul>

## PRUÉBELO ANTES DE COMPRARLO. DESCARGUE UNA VERSIÓN DE PRUEBA GRATIS.

Dé soporte a sus usuarios finales donde sea que estén con soporte remoto en cualquier momento y lugar. Compruébelo por usted mismo. En SolarWinds, creemos que debe probar nuestro software antes de comprarlo. Por ello, ofrecemos pruebas gratis completamente funcionales de nuestros productos. Descargue DameWare Remote Support y simplifique la administración de TI y la detección y solución de problemas. ¡Nunca tendrá que visitar las estaciones de trabajo de los usuarios finales para obtener soporte de TI!

## ACERCA DE SOLARWINDS®

SolarWinds brinda software de gestión de TI eficaz y rentable a los clientes de todo el mundo, desde empresas Fortune 500® hasta pequeñas empresas, proveedores de servicios gestionados, agencias gubernamentales e instituciones educativas. Hemos asumido el compromiso de concentrarnos exclusivamente en los profesionales de TI, proveedores de servicios gestionados y desarrollo y operaciones, y nos esforzamos en eliminar la complejidad que nuestros clientes se vieron obligados a aceptar por parte de proveedores tradicionales de software empresarial. Independientemente del lugar en el que se encuentre el activo de TI o el usuario, SolarWinds entrega productos fáciles de encontrar, comprar, usar, mantener y escalar, a la vez que proporciona la facultad de atender las áreas clave de la infraestructura, desde las instalaciones hasta la nube. Este enfoque y compromiso con la excelencia en la gestión del desempeño de la TI híbrida han convertido a SolarWinds en el líder mundial en software de gestión de redes y soluciones MSP, y está brindando un crecimiento similar en el espectro completo del software de gestión de TI. Nuestras soluciones se basan en nuestra profunda conexión con nuestra base de usuarios, que interactúa en nuestra comunidad en línea THWACK® para resolver problemas, compartir tecnología y prácticas recomendadas, y participar directamente en nuestro proceso de desarrollo de productos. Obtenga más información hoy en [www.solarwinds.com](http://www.solarwinds.com).

## OBTENGA MÁS INFORMACIÓN

### AMÉRICA

Teléfono: 866.530.8100

Fax: 512.682.9301

Correo electrónico:

[latam.sales@solarwinds.com](mailto:latam.sales@solarwinds.com)

### EMEA

Teléfono: +353 21 5002900

Fax: +353 212 380 232

Correo electrónico:

[latam.sales@solarwinds.com](mailto:latam.sales@solarwinds.com)

### APAC

Tel.: +65 6593 7600

Fax: +65 6593 7601

Correo electrónico:

[latam.sales@solarwinds.com](mailto:latam.sales@solarwinds.com)

### LATAM

Tel.: +1 512 874 3477

Correo electrónico:

[LATAMSales@DameWare.com](mailto:LATAMSales@DameWare.com)

Para más información sobre los productos de SolarWinds, visite [solarwinds.com](http://solarwinds.com), llame o envíe un correo electrónico.

7171 Southwest Parkway | Building 400 | Austin, Texas 78735



Para obtener información adicional, comuníquese con SolarWinds llamando al 866.530.8100 o escribiendo a [latam.sales@solarwinds.com](mailto:latam.sales@solarwinds.com).

Para encontrar un distribuidor internacional en su zona, visite [http://www.solarwinds.com/partners/reseller\\_locator.aspx](http://www.solarwinds.com/partners/reseller_locator.aspx).