



Virtual Expert

¿Qué es Virtual Expert?

Virtual Expert son Servicios Profesionales de IT realizados en forma remota.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué tipo de Servicios Profesionales?

Prácticamente podemos realizar cualquier tipo de servicio de IT. Desde implementación de equipamiento nuevo hasta troubleshooting avanzado.

¿Sobre qué Tecnologías pueden ofrecer servicios Virtual Expert?

Sobre todas las tecnologías en las que ofrecemos soluciones y servicios.

Algunas de ellas son:

- o **Networking**
 - Switching
 - Routing
 - Wireless
 - Optimización WAN
- o **Seguridad**
 - Firewalls
 - AntiDDoS
 - APT
- o **Colaboración**
 - Telefonía IP
 - VoIP
 - Telepresencia
- o **Servers**
- o **Virtualización**
- o **Storage**
- o **BackUp**

¿Cuál es la diferencia entre Virtual Expert y Virtual Expert Kit?

Virtual Expert es el nombre comercial a los servicios realizados en forma remota. Virtual Expert Kit es el nombre del dispositivo que usamos para lograr el acceso remoto.

¿Por qué se requiere un Kit de Acceso Remoto?

Si bien existen muchas Tecnologías disponibles para el acceso remoto (TeamViewer, AnyDesk, RDP, etc) el problema no es la tecnología, sino la facilidad de su utilización. Estas herramientas requieren, esencialmente, de una PC/Notebook del cliente. Y en el 90% de los casos aparecen problemas como:

- o Imposibilidad de instalar aplicaciones necesarias en el equipo
- o Equipos que se bloquean por inactividad y no se tienen credenciales para desbloquearlos
- o Equipos que entran en estado de suspensión
- o Equipos con Firewalls activados que no pueden desactivarse por políticas de la organización
- o Aplicaciones como TeamViewer bloqueadas por políticas de FW

Esencialmente los métodos tradicionales de acceso remoto requieren que el cliente ponga un equipo a disposición del ingeniero remoto. El resultado es una pérdida de tiempo muy grande que se invierte en "encontrar la forma" de que el ingeniero se pueda conectar.

El Kit Virtual Expert resuelve estos problemas. Garantiza el rápido acceso remoto, de manera simple y predecible.

¿De qué forma se conecta el Kit Virtual Expert para proporcionar acceso remoto?

El Kit permite que sea conectado tanto por cable de red, como por Wifi

Típicamente se utiliza la red Wifi ya sea utilizando un Wifi de Invitados disponible o compartiendo una conexión 4G con el celular.

Para casos donde sea requerido, el Kit puede incluir un modem 4G como parte del Kit



Virtual Expert

¿Cuales son los componentes del Kit?

El kit está compuesto por:

- Un microcomputador, alojado en una carcasa de 8cm x 4 cm x 2cm
- Incluye una pantalla de 3,5"
- 4 puertos USB
- 1 Puerto Ethernet
- Cable de alimentación USB
- Conversor RS232 a USB
- Cable de consola RJ45-DB9
- Placa USB GigaEthernet (Opcional)
- Anteojos de Realidad Aumentada (Opcional)
- Módem 4G Wifi (Opcional)

¿El Kit es Gratis?

Cuando se contratan servicios a profesionales Virtual Expert, el Kit es un componente necesario para poder brindar el servicio, por lo que NO tiene costo. El kit se envía al cliente y luego debe ser devuelto.

Para el caso de contratos de soporte EasyIT, el kit se puede adquirir para que el cliente lo tenga en sus instalaciones con el objetivo de agilizar el acceso del soporte. En este caso el Kit tiene un costo mínimo debido a que esta dedicado exclusivamente a ese cliente. En los contratos EasyIT más avanzados el kit se incluye sin cargo

¿Qué herramientas ofrece el Kit Virtual Expert?

- Acceso Remoto a consolas Seriales
- Acceso Remoto por SSH, Web, etc
- Túnel VPN Punto a Punto
- Troubleshooting
 - o Medición de performance
 - o Captura de trafico y sniffing
 - o Análisis de trafico mediante netflow
- Descubrimiento de topologías de Red
- Medición de calidad Voip
- Cualquier tarea que requiera contar con un endpoint en la red local del cliente.

¿Cuáles son los beneficios para el cliente?

Los beneficios de Virtual Expert para el cliente son:

- o Descuento de un 20% en el valor de los servicios profesionales tradicionales
- o Tiempos de implementación más cortos
- o Agendar Servicios Profesionales mas rápido, ya que no depende de tener disponibilidad para ir al sitio.
- o Mayor disponibilidad de recursos especializados.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo se resuelven las tareas físicas?

Sólo hay tres tipos de tareas que requieren ser realizadas físicamente en el lugar

- o Desembalar equipos de sus cajas
- o Rackear equipos
- o Conectar la energía de los equipos y los cables de red

Estas tareas puede realizarlas el propio cliente o partner (para el caso de servicios Partner for Partners). Sólo se necesita personal de Nivel 1 con capacidades técnicas básicas. Al mismo tiempo esa persona será la que deba conectar el Kit Virtual Expert.

Nuestros expertos se encargarán de guiar y asistir a dicho recurso para realizar cualquier tarea de conexionado, etc. Para eso, utilizamos herramientas de realidad aumentada para teléfonos móviles y/o las gafas de realidad aumentada

¿En qué países está disponible?

Los servicios Virtual Expert están disponibles en los siguientes países

- o Argentina
- o Chile
- o Colombia
- o USA

Próximamente en...

- o Perú
- o Uruguay
- o Paraguay
- o México
- o Panamá
- o República Dominicana