

Teleassistenza mediante PCHelpware

Specifiche tecniche

Autore:	G.Rondelli
Versione:	1.3
Data:	26/8/2008
File:	H:\Softech\Tools\PCH\doc\Teleassistenza PCHelpware - Specifiche tecniche 1.3.doc

Modifiche rispetto alla versione precedente:	Modificato indirizzo IP Pubblico Softech Aggiunte istruzioni per utilizzo da parte del cliente
----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

1	INTRODUZIONE.....	2
2	ARCHITETTURA.....	2
3	ASPETTI FUNZIONALI.....	3
4	REQUISITI TECNICI LATO CLIENTE (POSTAZIONE REMOTA).....	3
5	MANUALE UTILIZZO LATO CLIENTE.....	3

1 Introduzione

Scopo di questo documento è descrivere le specifiche tecniche ed i dettagli implementativi della modalità di teleassistenza remota utilizzata da Softech ove non siano possibili accessi privilegiati (es. VPN).

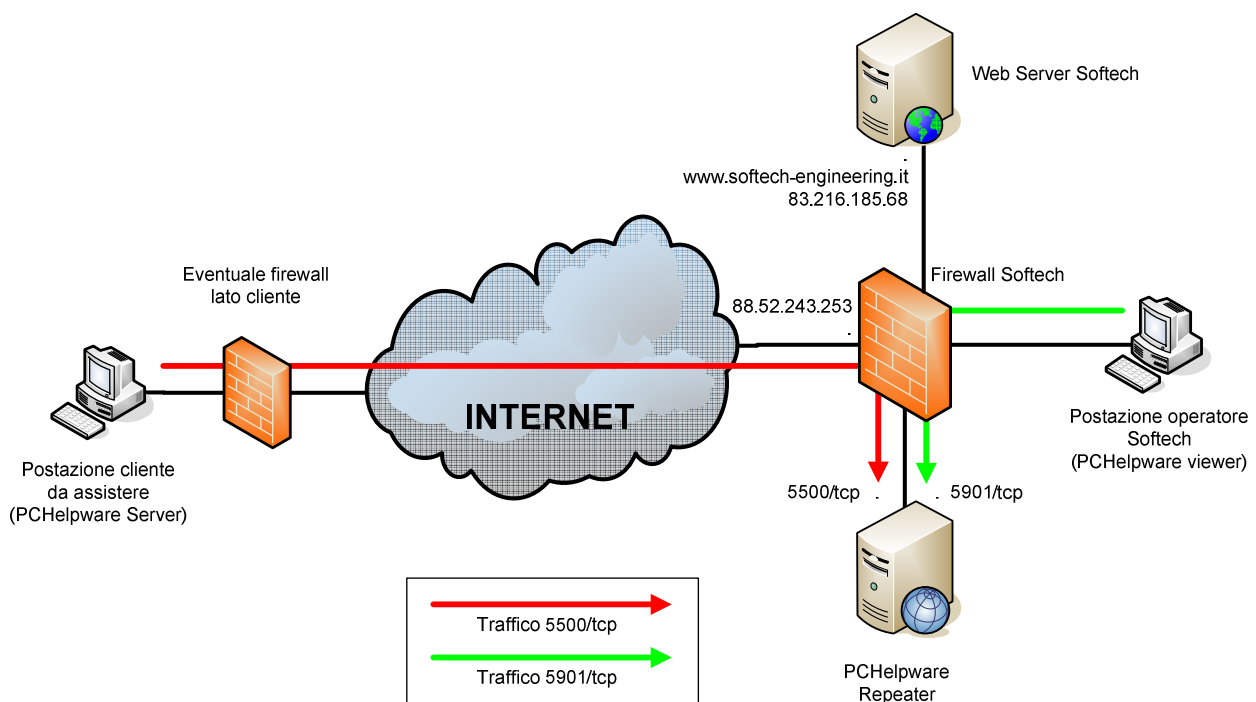
La soluzione si basa sul software di assistenza remota open source PCHelpware, la cui relativa documentazione è disponibile sul sito <http://www.uvnc.com/pchelpware>.

La sessione di teleassistenza è gestita da una applicazione "**repeater**", attiva su un server installato presso la sede Softech, la quale mette in comunicazione una applicazione "**server**" in esecuzione sul computer remoto da assistere ed una applicazione "**viewer**" in esecuzione sulla postazione di controllo Softech.

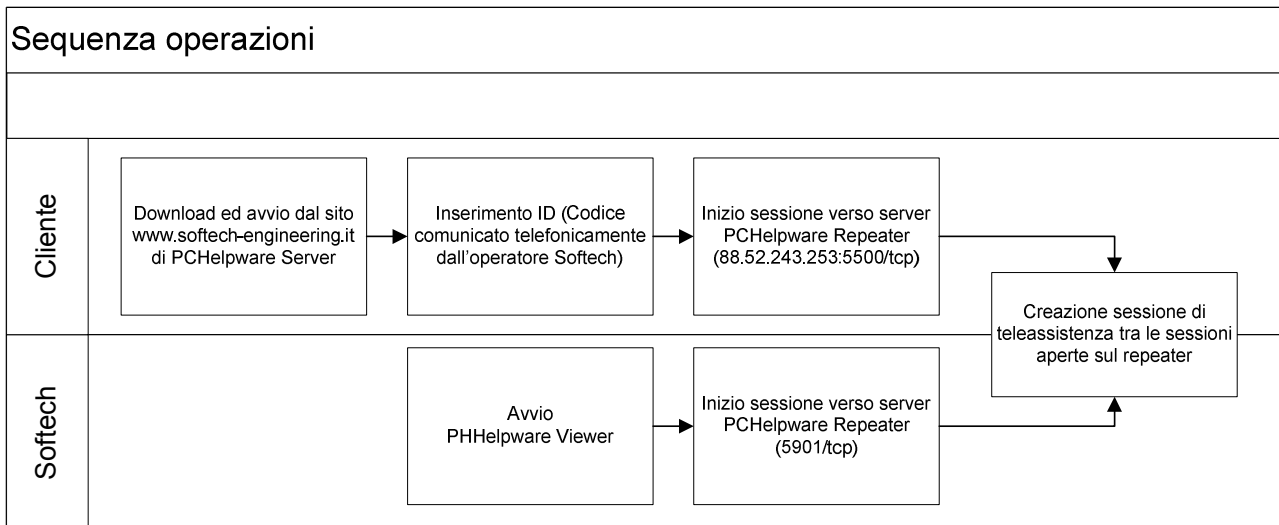
La soluzione proposta presenta i seguenti vantaggi:

- E' una soluzione open-source i cui unici costi di gestione sono riconducibili a quelli della connettività verso Internet;
- La sicurezza è garantita da un algoritmo di cifratura della comunicazione basato su TWF 256, DH key exchange w/ 512 prime;
- Non necessita di apertura di porte in ingresso sul firewall lato cliente in quanto la comunicazione avviene dall'interno della rete del cliente verso la rete Softech e non viceversa;
- Non necessita di alcuna installazione o configurazione sulla postazione da assistere: l'applicazione "**server**" consiste in un eseguibile di circa 300Kb direttamente scaricabile ed eseguibile dal sito Softech (<http://www.softech-engineering.it/clienti/clienti.asp>);
- Non necessita di privilegi di amministratore sul computer da assistere (l'operatore Softech opera sul computer con gli stessi diritti di accesso dell'utente remoto);
- Il controllo dell'avvio della teleassistenza rimane in carico al cliente in quanto l'avvio della sessione è subordinato all'esecuzione dell'applicazione "**server**" sulla postazione remota e tale operazione deve necessariamente essere eseguita da un operatore (non è prevista alcuna modalità non presidiata). E' inoltre possibile visualizzare a video le operazioni effettuate dall'operatore Softech.

2 Architettura



3 Aspetti funzionali



4 Requisiti tecnici lato cliente (postazione remota)

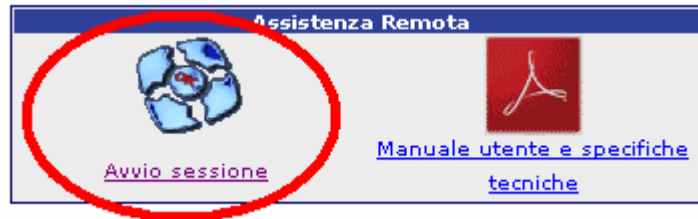
- Sistemi operativi supportati: Windows 2000, 2003, XP
- Accesso diretto o tramite proxy al sito www.softech-engineering.it per download applicazione PCHelpware Server (300Kb)
- Accesso diretto all'indirizzo IP **88.52.243.253** sulla porta **5500/tcp**

5 Manuale utilizzo lato cliente

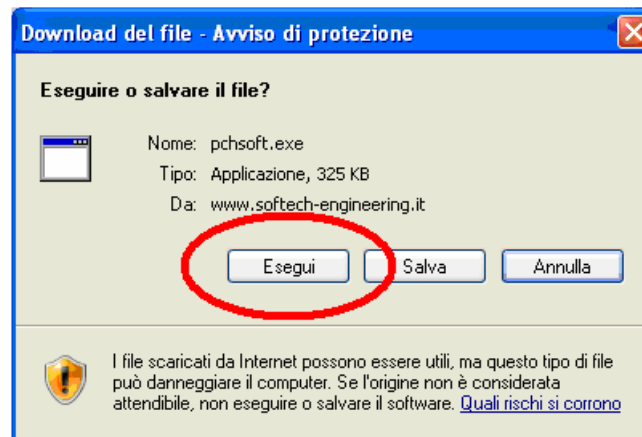
- Avviare il browser ed accedere al sito www.softech-engineering.it



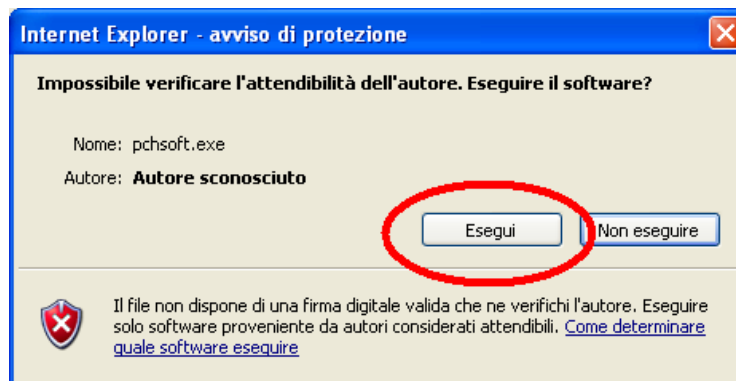
- Cliccare su **Area clienti**



- Cliccare sul link **Avvio Sessione**



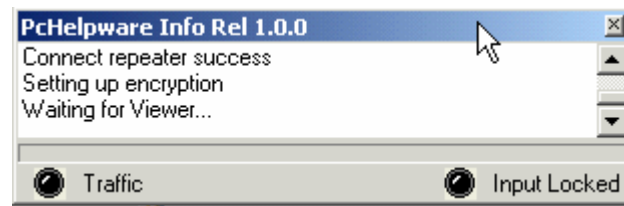
- Cliccare sul pulsante **Esegui** ed attendere l'avvio della applicazione. A seconda del sistema operativo utilizzato e delle impostazioni di sicurezza del computer potrebbe comparire la seguente finestra di avvertimento:



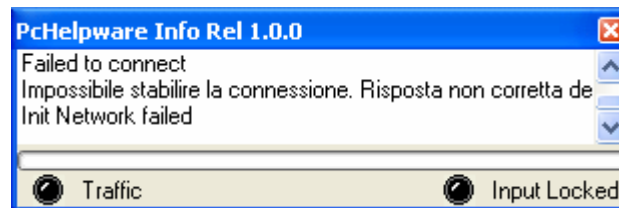
- Nel caso cliccare nuovamente sul pulsante **Esegui** per avviare l'applicazione.



- Inserire il codice concordato telefonicamente con l'operatore di Softech e cliccare su **Connect**, attendere il messaggio di conferma dell'avvenuta connessione con il server di Softech:

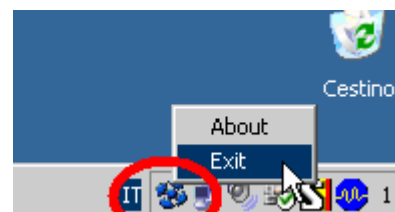


Dopo alcuni secondi l'operatore Softech dovrebbe avere il controllo della postazione. In caso di mancata connessione la finestra di collegamento presenta i seguenti messaggi:



In questo caso è necessario contattare il proprio CED per chiedere l'abilitazione del proprio PC al collegamento verso il server Softech (vedi requisiti indicati al capitolo 4).

- Al termine della sessione cliccare con il tasto destro sull'icona di PcHelpware presente nella barra delle applicazioni:



- Cliccare l'opzione **Exit**



- Cliccare sul pulsante **Quit** per terminare l'applicazione.