



Assistenza Remota con UltraVNC "Single click"

Il sistema Ultravnc "Single click" <http://www.uvnc.com/addons/singleclick.html>, nella versione configurata da **claro.it** in "**Remoto.exe**" si presenta come programma eseguibile "on the fly", senza necessità quindi di installazione preventiva né di alcuna modifica alla configurazione del pc del **Cliente**. Il funzionamento, e quindi l'invio della visualizzazione del desktop, avviene dal momento in cui, **volontariamente**, il **Cliente** lo esegue fino al momento in cui egli stesso lo termina. Anche la "**chiusura della connessione**" può essere effettuata a discrezione e cura del **Cliente** attraverso la opzione "**Close**" richiamabile con il tasto destro del mouse sull'icona di esecuzione visibile in basso a destra dello schermo, durante tutto il tempo della connessione. Il file **Remoto.exe** sarà riutilizzabile ogni volta che sia necessaria l'assistenza, eseguendolo, dalla posizione sul pc dove è stato salvato.

Alla esecuzione del file Remoto.exe verrà visualizzata la finestra in Figura 1.

(Figura 1)



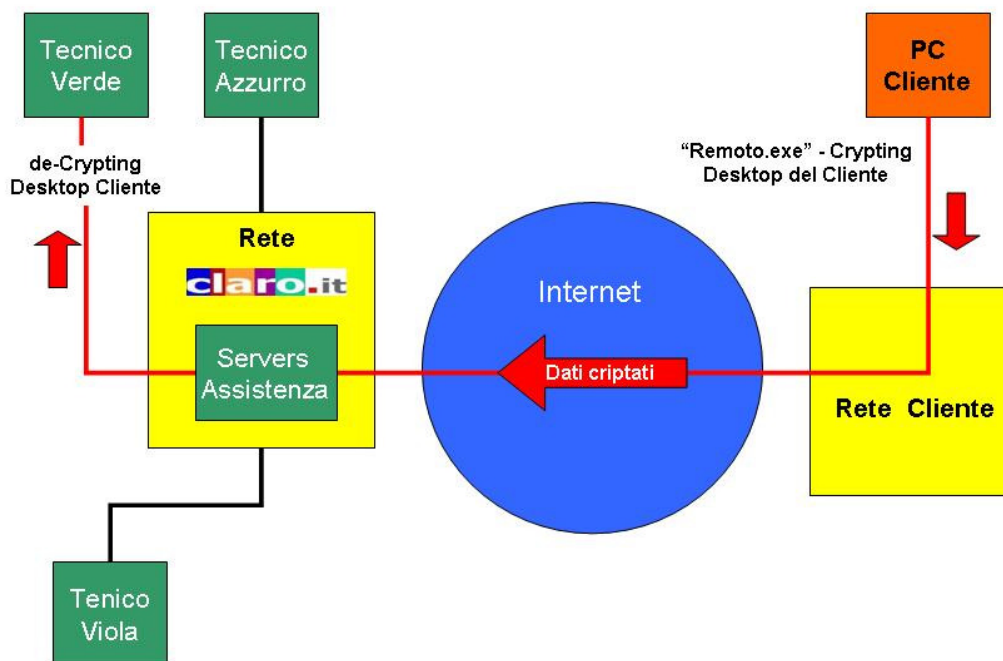
Attraverso i numeri telefonici presenti in basso nella finestra, è possibile richiedere l'identificativo di Tecnico **claro.it** che effettuerà l'assistenza (**Verde, Azzurro, Viola...CQ**). Basterà quindi, nella zona a sinistra della finestra in Figura 1 selezionare con un doppio click, l'identificativo (in Crypto o in Chiaro) del Tecnico comunicato dalla **claro.it**, ed immediatamente, lo stesso riceverà la visualizzazione del desktop del cliente ed effettuare l'assistenza tecnica richiesta. A disposizione del cliente, e per la sicurezza della trasmissione, almeno uno dei Tecnici elencati potrà sempre eseguire l'assistenza in connessione sicura criptata con chiave a 128 bit RC4 (MSRC4Plugin.dsm) pre-integrata nel file **Remoto.exe**. Informazioni su MSRC4Plugin a: <http://msrc4plugin.home.comcast.net/~msrc4plugin/index.html>

Terminata la sessione di assistenza, sarà il **Cliente** stesso a "chiudere" la connessione in maniera definitiva attraverso la opzione "**Close**" richiamabile con i, tasto destro del mouse sull'icona di esecuzione, in basso a destra (lato "Data e orologio di sistema"), nella barra degli "Strumenti". Il Desktop del cliente non sarà più visibile al Tecnico ne piu' raggiungibile, fino a che non venga eseguito nuovamente, **Remoto.exe** e di nuovo selezionato il Tecnico a cui inviare il Desktop, per una successiva Assistenza Remota.

Nessuna funzione di Remoto.exe, nessun "server in ascolto", nessuna "porta di rete in ascolto", nessuna configurazione o modifica dei Registry di Sistema, resteranno attive dopo la chiusura della connessione.

Ciò garantisce un livello di Privacy e di sicurezza, totale; solo il cliente puo' **decidere se e quando** richiedere assistenza e quindi inviare attraverso la esecuzione di Remoto.exe, il proprio desktop al Tecnico **claro.it**

Schema di una connessione di Assistenza Remota Criptata



Come si può notare dallo schema, la assistenza remota avviene tramite una connessione singola, temporanea, privata e criptata tra il Pc all'interno della rete del **Cliente** che necessita supporto ed il Pc del Tecnico all'interno della rete **claro.it** senza l'ausilio di "Servers esterni di appoggio" tipici di sistemi anche molto noti come **TeamViewer** o **Inquiere**. Questi infatti frappongono nella comunicazione i loro servers, quale "ponte" per poter permettere la connessione tra il pc del tecnico e quello del **Cliente**.

Questa soluzione per quanto garantita e abbondantemente certificata nella sicurezza e nella privacy, risulta essere a nostro avviso "filosoficamente" non gradevole, poiche' introduce un Terzo estraneo, nel rapporto di fiducia che è alla base dell'accordo di assistenza tra il **Cliente** e **claro.it**.

Il file **Remoto.exe** può essere scaricato, previa registrazione, da <http://www.claro.it/supporto.html>

L'Assistenza Remota di **claro.it** viene effettuata solo a seguito ed in conseguenza di un contratto di Assistenza Tecnica, da stipulare con **claro.it** e che ne definisce i termini, i costi e le responsabilità. Eventuali sessioni di Assistenza Remota, effettuate con funzione di Test, Pubblicitarie, o con scopi non definiti e coperti da un contratto così come sopra specificato, sono da intendersi **esclusivamente sperimentali**, e per questo l'utilizzatore ne assume tutti gli eventuali rischi.

Tutti i nomi dei "Softwares", delle Aziende, eventualmente citati in questo documento, appartengono ai loro legittimi proprietari, e sono qui citati **esclusivamente a titolo esplicativo**.

claro.it 23 Gennaio 2010