

Resuelva problemas de PC de forma profesional

Asistencia Remota Evaluación de Software

PRODUCTOS

AnyDesk

ISL Online

pcvisit

Remote Utilities

RescueAssist

SupRemo

Teamviewer

VNC Connect

Puntuación de ISL Online

COMODIDAD PARA CLIENTES REMOTOS



RANGO DE FUNCIONES



WWW.ISLONLINE.COM

⊕⊕ muy bueno ⊕ bueno ○ neutral ⊖ malo ⊖⊖ muy malo

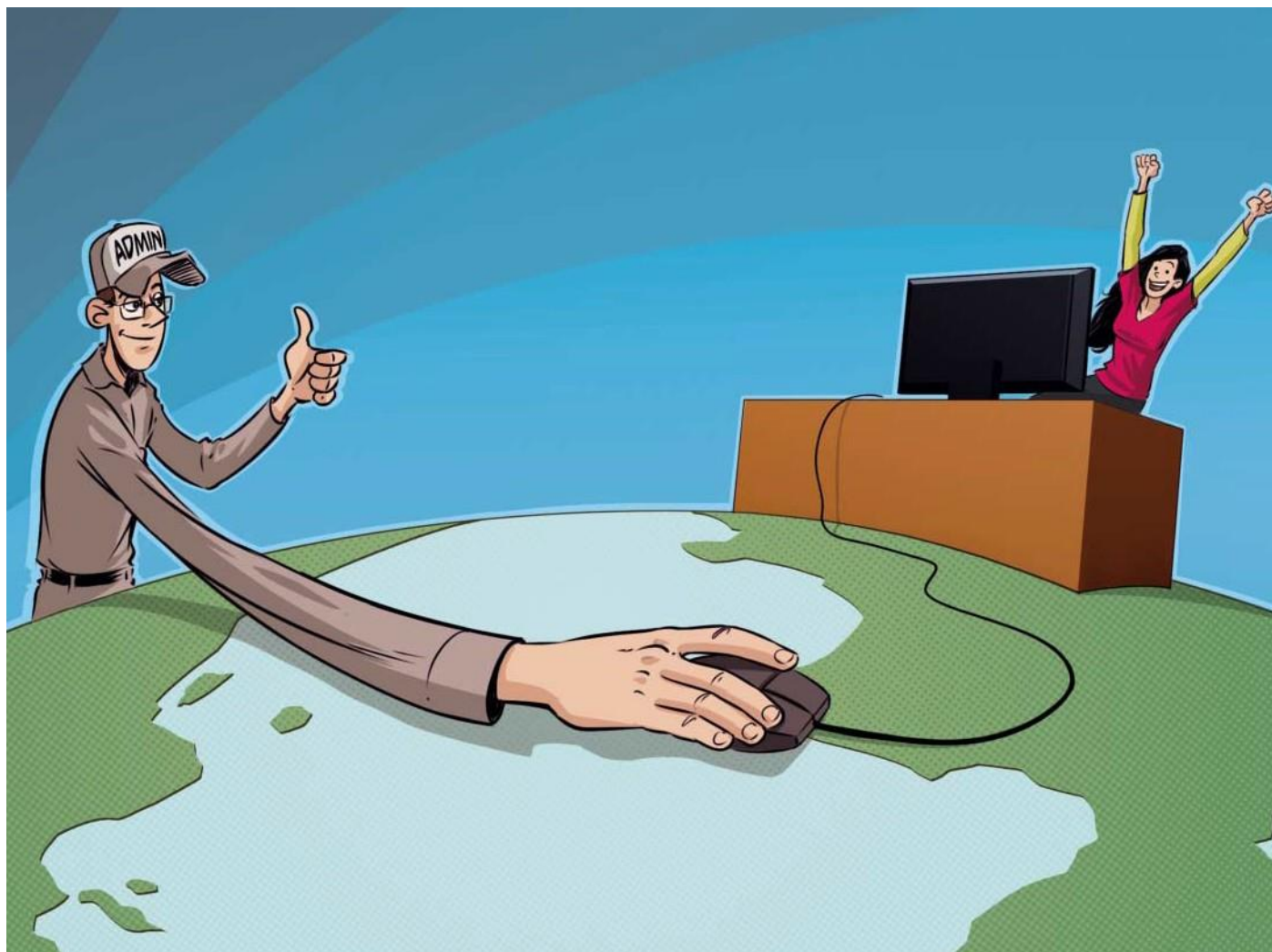


Imagen: Albert Hulm

Soporte en la distancia

Software de mantenimiento remoto para técnicos

Cuando hablamos de asistencia remota, existen una gran variedad de programas de software que permiten acceder a un PC en la distancia. Sin embargo, no todos representan una opción viable para usuarios comerciales. Tras investigar la oferta actual disponible en el mercado, se encontraron diferencias notables en la facilidad de uso para las personas que requieren asistencia.

De Jan Schüßler

El software de mantenimiento remoto, con el cual un técnico o un ayudante puede acceder a un PC remoto, para resolver un problema, se puede dirigir a grupos objetivos muy diferentes. Después de analizar, hace algún tiempo, soluciones gratuitas para clientes privados y que también deben ofrecer aplicaciones de acceso móvil [1], esta vez el enfoque es ligeramente diferente: software que pueden utilizar los usuarios comerciales para ofrecer soporte a sus clientes.

A primera vista el mercado para este tipo de programas es muy grande.

Sin embargo, no todos los productos son realmente fáciles de manejar, especialmente para el cliente final. Un criterio importante para la selección de candidato es que incluso usuarios sin experiencia previa puedan utilizarlo lo más rápido posible: Descargar e iniciar la herramienta de conexión, ingresar un código de acceso transmitido por el técnico (o un código compartido), y por último enviar un par de confirmaciones de que el técnico puede conectarse al equipo. Por defecto, la herramienta de conexión no requiere ninguna instalación o configuración.

Esto elimina la conexión de escritorio remoto basada en Windows, así como los productos VNC que no pueden establecer una conexión mediante los límites NAT y por lo tanto requieren una VPN. E incluso queda eliminado el Chrome Remote Desktop de Google ya que necesita una cuenta de Google. Además, al menos el software del cliente debe ofrecer una interfaz en alemán.

Para el técnico o el proveedor de servicios son interesantes las funciones tales como el registro de las conexiones para la facturación posterior, así como en caso de problemas por su parte tener la opción de poder aprovechar el soporte del fabricante.

A diferencia de la última prueba comparativa para clientes privados, algunas características aquí tampoco son tan importantes. Debido a que, por ejemplo, un técnico profesional generalmente lleva un portátil de trabajo decente mientras está de viaje, consideramos que la disponibilidad de aplicaciones cliente para Android e iOS es una adición bastante interesante. Puede ayudar en una emergencia absoluta, pero no es un criterio esencial. Por ello verificamos si tales aplicaciones están disponibles y las probamos brevemente, pero no las comprobamos a fondo. Para los clientes comerciales la pregunta es irrelevante si pueden usar el producto de forma permanente gratis; la mayoría de las soluciones no permiten el uso comercial gratuito.

Los grandes clientes también tienen otros requisitos, como la posibilidad de implementar y configurar automáticamente un software de política de

grupo para cientos o incluso miles de estaciones de trabajo. Esa es otra razón por la que no debería mencionarse explícitamente aquí: el grupo objetivo es el soporte de TI independiente, que realiza regularmente mantenimiento remoto en varios clientes corporativos o privados y quizás emplea a unos pocos empleados.

Los candidatos

Con estos criterios ocho productos llegaron a nuestro ensayo de pruebas: AnyDesk, ISL Online, pcvisit, Remote Utilities, LogMeln RescueAssist, Nanosystems SupRemo, TeamViewer y VNC Connect de RealVNC.

Desde un punto de vista técnico, dicho software consta de dos partes: un host, también llamado servidor y un cliente. Al contrario de lo que los nombres puedan sugerir, el host es la pieza de software que acepta la conexión de acceso remoto, por lo que se ejecuta en el equipo de la persona que requiere asistencia. Debido a que este es a menudo el "cliente", algunos fabricantes erróneamente también lo denominan como módulo de cliente. Por otro lado, el técnico utiliza el cliente, a veces llamado Viewer para acceder. Algunos fabricantes separan estrictamente el host y el cliente en diferentes paquetes de software, en otros casos ambas funciones están integradas en un solo programa. En ocasiones, las dos variantes están disponibles, por ejemplo, en TeamViewer donde ambas funciones están en el programa estándar, pero también está disponible un módulo QuickSupport simple para clientes finales sin experiencia.

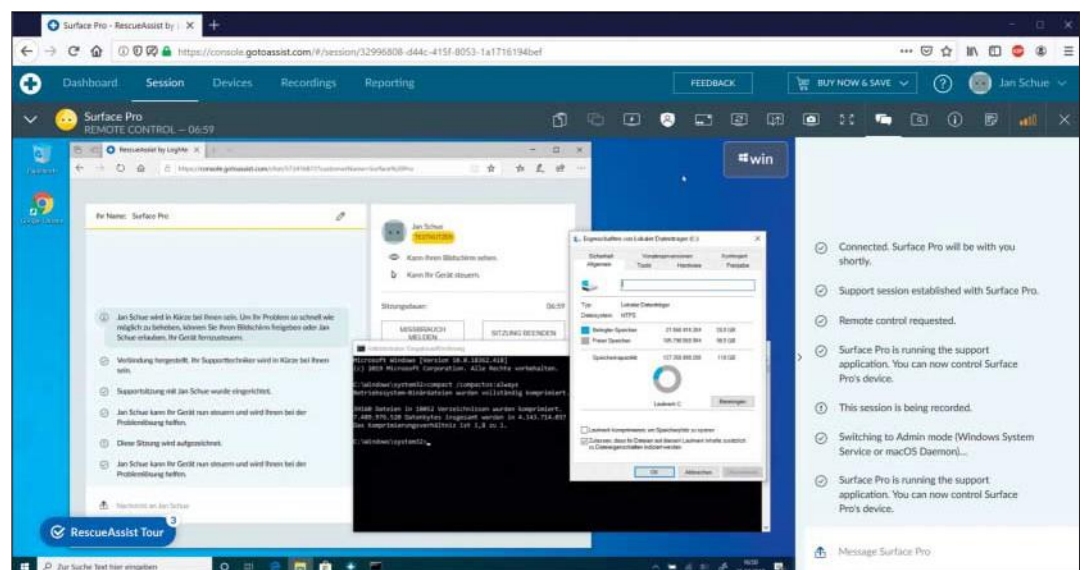
El procedimiento habitual para una conexión remota es que el técnico primero comparte a su cliente una URL para descargar una herramienta de conexión. Algunos proveedores tienen páginas de destino especiales en las que el cliente final simplemente descarga la herramienta y a veces incluso puede ingresar de inmediato un código de acceso que recibió del técnico. Alternativamente, algunos clientes ofrecen al técnico la opción de enviar un correo electrónico de invitación.

Tú puedes

La conexión se establece ingresando un código numérico de ocho a doce dígitos que dependiendo del proveedor, el cliente comparte con su técnico o viceversa. Posteriormente y, en caso necesario el cliente debe confirmar una solicitud UAC para permitir el acceso a la pantalla y el control.

Cada uno de los diferentes proveedores ofrece un tratamiento distinto con respecto a las autorizaciones. En la configuración estándar, el acceso con AnyDesk, RescueAssist y VNC Connect no se ejecuta con derechos de administrador. El técnico puede solicitarlos con un clic, lo que requiere que el cliente vuelva a interactuar para elevar permisos localmente con una consulta UAC. En el caso de pcvisit, autorizar los permisos de administrador estándar conducen a una situación algo extraña: Si el técnico desea instalar acceso permanente y desatendido, un cuadro de diálogo le pregunta al cliente si desea permitir este proceso; sin embargo, el técnico puede aceptar esta solicitud él mismo fácilmente.

RescueAssist de LogMeln se ejecuta completamente en el navegador, práctico si a menudo el técnico debe esperar de forma remota desde diferentes dispositivos.



El proveedor AnyDesk es el único cuya solución permite al cliente anular la selección de varios permisos (entrada, sonido, grabación de sesión, etc.) antes de iniciar la conexión.

Funciones

Además del mero acceso remoto, los candidatos ofrecen más o menos funciones adicionales. Generalmente, hay un chat, un módulo para la transferencia de archivos y un portapapeles compartido que, sin embargo, solo puede mover archivos de un lado a otro con AnyDesk, ISL Online y TeamViewer. Adicionalmente, suele ser muy práctica la función que envía la combinación de teclas Ctrl+Alt+Supr. Todos los candidatos lo ofrecen, sin embargo, no funcionó con AnyDesk (botón atenuado) y Remote Utilities (sin efecto).

Menos común es encontrar funciones para pintar algo en la pantalla remota (AnyDesk, ISL Online, TeamViewer, VNC Connect), para enviar invitaciones de sesión por correo electrónico (ISL Online, pcvisit, RescueAssist, TeamViewer) o iniciar una videoconferencia (ISL Online, TeamViewer). Sorprendentemente, no todos los candidatos ofrecen la opción de guardar sesiones como archivos de vídeo – no es posible con SupRemo y VNC Connect. Con pcvisit, las grabaciones se realizan en formato flash, lo que en 2019 no parece algo muy profesional.

Solo ISL Online, LogMeln y RealVNC ofrecen una página de destino dedicada donde los clientes finales pueden descargar el programa de mantenimiento remoto fácilmente. Con AnyDesk, pcvisit y SupRemo, los programas se pueden descargar directamente desde la página de inicio habitual del fabricante con un solo clic. Con RemoteUtilities, el usuario primero debe hacer clic en la página de descarga y luego descargar una de las tres variantes de host (paquete de instalación en formato EXE o MSI o programa sin necesidad de instalación). TeamViewer ofrece el software directamente en su página de inicio, pero el módulo "QuickSupport", que es particularmente adecuado para clientes finales sin experiencia desafortunadamente no está directamente vinculado allí.

Todo tiene su ...

Los precios difieren significativamente en el ensayo de prueba. Con pcvisit y Remote Utilities



AnyDesk

Los precios de AnyDesk comienzan en alrededor de 100 euros al año para el paquete básico (un usuario con una sesión simultánea). Por 200 euros al año existe la tarifa profesional con derecho de uso en cualquier número de dispositivos. También incluye una sesión simultánea; cada una adicional cuesta 100 euros al año extra. Igualmente tiene el registro de sesiones que incluye REST-API, despliegue central y software personalizable (agregar el logotipo de la empresa, desactivar las conexiones entrantes o salientes). Por un precio de 500 euros al año, se puede obtener una licencia universal para cualquier cantidad de sesiones simultáneas. Todos los modelos de precios son contratos anuales.

Si un cliente intenta establecer una conexión, el software le pide al usuario frente a la PC de destino no solo la autorización, sino también el tipo de permisos que desea otorgar: funciones individuales como transferencia de archivos, portapapeles compartido, grabación de sesión y control pueden estar directamente prohibidas.

El software puede ejecutarse en el escritorio sin instalación tanto en el lado del cliente como del host. En la vida cotidiana, se comporta discretamente en un sentido positivo. AnyDesk permite también el control de dispositivos móviles de Android. Para ello, debe instalarse un complemento adecuado; hasta ahora solo estaba disponible para dispositivos de Samsung y HTC. Como es habitual desde dispositivos iOS solo la pantalla se transfiere, el control no es posible.

- configuración de permisos
- plataformas compatibles
- clientes móviles un poco irregular



ISL Online

El precio inicial para la solución de escritorio remoto ISL Online del proveedor esloveno XLAB es de 95 euros al año. Con ello se obtiene un paquete con 500 minutos de tiempo de conexión, equivalente a diez minutos por semana, que se facturan por minuto y también se pueden usar para varias conexiones simultáneas. Aquellos que paguen 339 euros al año casi no tienen restricciones, pero solo una sesión simultánea. Si se paga un adicional de 99 euros tendrá un número ilimitado de conexiones simultáneas, pero por estación de trabajo. Los clientes corporativos pueden también adquirir licencias de hospedaje propio.

ISL Online facilita mucho el soporte a los usuarios: Después de visitar una URL de destino dedicada e ingresar un código de ocho dígitos, descarga el "ISL Light Cliente" (que técnicamente hablando es en realidad el servidor). Tras la ejecución, se establece el resto de la conexión automáticamente, el usuario solo tiene que aceptar una solicitud UAC. Sin embargo, para configurar un acceso desatendido el software "ISL Light" debe instalarse y es necesario establecer una contraseña segura de acceso.

El establecimiento y el manejo de la conexión son sencillos y el rango de funciones también es impresionante. Igualmente hay disponibles opciones para pintar y realizar anotaciones en el escritorio remoto. El portapapeles compartido también funciona para arrastrar y soltar archivos, pero solo en la dirección de los equipos remotos.

- fácil de usar
- rango de funciones
- caro en la tarifa ilimitada



pcvisit

La estructura de la tarifa de pcvisit es simple: También se puede usar profesionalmente de forma gratuita, pero solo se permiten cinco sesiones por mes. El paquete completo cuesta 150 euros al año por usuario. Adicionalmente, se puede reservar una herramienta de diagnóstico remoto de hardware (100 euros al año). Una licencia independiente para hospedar pcvisit en su propio servidor cuesta 150 euros al año.

En el lado del PC remoto se puede usar alternativamente un módulo de cliente ad hoc sin instalación o para instalar un host. La instalación del host también puede hacerse durante una sesión ad hoc. Dato curioso: El PC remoto deberá aceptar la instalación por parte del técnico, sin embargo, el mismo técnico también puede autorizar la instalación. Por lo demás el mantenimiento remoto no es complicado. Es muy práctico el acceso rápido a los componentes estándar de Windows, como el panel de control, las políticas de grupo y el editor del registro.

El programa para el registro es muy detallado y no se escala en pantallas de alta resolución y, por lo tanto, parece pequeño. pcvisit no ofrece aplicaciones cliente móviles; en cambio hay un cliente de explorador. Funcionó en la prueba en iOS y Android sin problemas. Comparado con LogMeIn RescueAssist (ver dos cuadros a la derecha), pcvisit ofrece una funcionalidad muy básica todavía. Sin embargo, han anunciado que el rango de funciones debería ampliarse en el futuro. La grabación en vídeo se realiza en formato Flash; suena poco profesional, pero funciona.

- estructura de la tarifa
- grabación con flash
- ligeras inconsistencias



Remote Utilities

En Remote Utilities el fabricante del mismo nombre fija el precio de sus licencias perpetuas (!) basándose en el número de end points permitidos. La tarifa gratuita contiene diez. El paquete "Starter" (99 \$) lo extiende a 20 end points y soporte por correo electrónico; "Mini" (249 \$) permite acceder a 50 end points y también ofrece soporte remoto del fabricante. Por 500 \$ se tiene acceso a un número ilimitado de end points y soporte de productos prioritario. A diferencia de la mayoría de las otras soluciones, aquí no se requiere una cuenta de usuario en el fabricante; solo la interconexión se ejecuta a través de un servidor del proveedor.

Para conectarse el operador necesita ID y PIN de la contraparte; alternativamente también puede introducir la IP de destino o el nombre del host. El software ofrece todo tipo de herramientas administrativas: Esto permite abrir en ventanas separadas el administrador de tareas y el símbolo del sistema. Sin embargo, el administrador de tareas está muy lejos de lo que estamos acostumbrados de Windows 8.1 o 10 y recuerda a Windows XP.

Con sus cintas la interfaz de usuario recuerda a Microsoft Office. No existe un portapapeles compartido automático, solo la opción de sincronizar los portapapeles en una dirección u otra usando el comando de menú: es engorroso y solo funciona con texto. Tampoco funcionó el envío de Ctrl+Alt+Supr. Si durante la sesión, el equipo remoto inicia el modo espera, se presentan fallos al momento de establecer la conexión. El registro de texto es bastante confuso.

- licencias a largo plazo
- no necesaria cuenta en línea
- no funciona adecuadamente y no está actualizada



RescueAssist

LogMeIn cobra 468 euros por técnico anualmente; en el caso de un contrato que puede rescindirse mensualmente, el precio es 688 euros. Por 14 euros al mes y técnico, puede agregar soporte para el acceso a dispositivos móviles (vista remota para Android e iOS; control remoto para algunos dispositivos Android). Como uno de los dos proveedores en esta prueba de comparación, LogMeIn también permite a sus suscriptores plazos de contrato inferiores a un año, en concreto mensualmente. Sin embargo, el precio anual efectivo aumenta en aproximadamente un tercio. No confundir este producto con LogMeIn Rescue, que está dirigido más a grandes clientes (y es considerablemente más caro).

RescueAssist es una aplicación basada en navegador: LogMeIn no ofrece aplicaciones de visor, ya sea para sistemas de escritorio o móviles. La operación es muy cómoda, el tablero web está ordenado. Las sesiones se graban automáticamente y generalmente se pueden ver en línea unos minutos después de que hayan finalizado. También en el lado remoto, donde se debe descargar y ejecutar un pequeño programa, las posibles interacciones con el técnico, como chat, transferencia de archivos, etc., tienen lugar en el navegador web.

En comparación con la comodidad ofrecida en ambos lados (operador y cliente), el rango de funciones es relativamente estrecho, al tratarse del precio más alto de las soluciones probadas, ni siquiera existe una función de anotaciones ni un chat de vídeo; la calidad de transmisión tampoco es ajustable.

- experiencia de uso
- completamente basada en navegador
- cara



SupRemo

El proveedor italiano Nanosystems cobra precios relativamente bajos por la solución de soporte remoto SupRemo. Una licencia para una conexión simultánea cuesta 98 euros al año. El suscriptor recibe un paquete con tres sesiones por 178 euros; el precio de sesiones adicionales es de 39 euros cada una. Como uno de los pocos candidatos en el ensayo de prueba, SupRemo también puede suscribirse con plazos más cortos, es decir, con plazos trimestrales de 33 o 59 euros al mes; por lo que los suscriptores anuales pagan un cuarto menos.

El software es tanto cliente como host y no requiere instalación. Si es necesario, se puede instalar en el host con un servicio de acceso no vigilado en el sistema. La instalación funciona agradablemente fácil.

En comparación con otras soluciones, faltan algunas características avanzadas, especialmente no está disponible una grabación de sesión, lo que podría ser un criterio correcto para algunas partes interesadas. El hecho de que falten cosas pequeñas como la función de pintura y el chat de vídeo y la calidad de transmisión no se puede cambiar manualmente probablemente sean soportables, especialmente dado el precio relativamente bajo.

En la prueba la interfaz de usuario a veces se inició en inglés y solo está parcialmente traducida. Adicionalmente, el cliente remoto primero llega a una página web en inglés. Sin embargo, se puede ver un botón de descarga de gran tamaño por lo que no representa un gran problema.

- Licenciamiento simple
- instalación simple
- no incluye función de grabación



TeamViewer

La licencia más sencilla de TeamViewer "Usuario Individual" cuesta 335 euros al año para un usuario con una sesión simultánea. La tarifa "Multiusuario" cuesta 695 euros y ofrece registros relacionados con el usuario, gestión de equipos y cualquier número de usuarios, pero en cualquier caso solo una sesión simultánea. La tarifa "Equipo" cuesta 1.500 euros al año y ofrece tres sesiones simultáneas además de otras funciones de gestión. Las sesiones simultáneas adicionales cuestan 443 euros al año.

TeamViewer, que a veces se considera un nombre genérico para programas de mantenimiento remoto, ofrece prácticamente todas las características posibles, siempre que el cliente pague más dinero: se puede contratar un sistema de tickets, la herramienta de realidad aumentada Pilot o el mantenimiento de teléfonos inteligentes. El control de dispositivos Android está disponible para la mayoría de los fabricantes.

QuickSupport es un módulo sencillo para clientes sin experiencia que al iniciarse no molesta con preguntas sobre el modo operativo y licencias, mostrando un ID y contraseña de inmediato. La configurabilidad es excelente; en modo de prueba TeamViewer funciona sin problemas y positivamente sin incidentes.

Notamos que cuando la cinta de "Comunicación" se desplegaba, la salida de sonido se volvía un 80 % más silenciosa durante una conexión remota. Esto se debe a una función del propio Windows (des activable en el panel de control) para reducir todos los demás sonidos durante las llamadas; aun así, el simple hecho de que al desplegar la cinta se active esta función es extraño.

- rango de funciones
- configurabilidad
- fijación de precios



VNC Connect

El proveedor británico RealVNC es conocido principalmente por su software de acceso desatendido, pero también ofrece una tarifa VNC Connect para soporte inmediato que permite conexiones a cualquier número de destinos. En la tarifa profesional más pequeña de 170 euros al año, es posible iniciar tres conexiones simultáneas. Por el doble del precio se obtienen diez de ellas, así como la opción de incorporar su propia marca en el software.

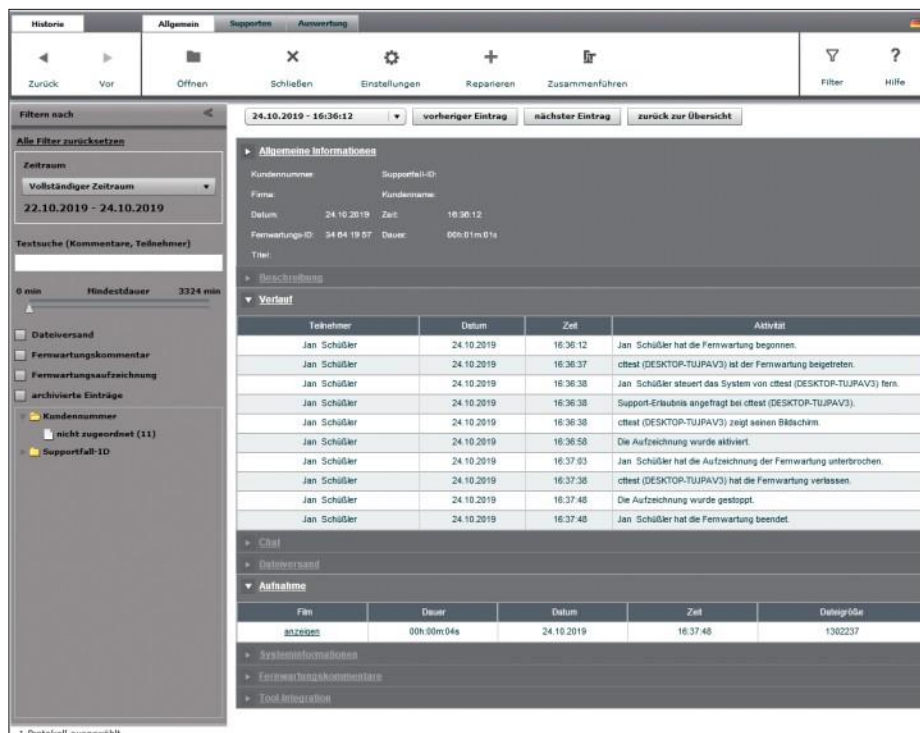
El host puede funcionar sin instalación y el otro lado se puede obtener a través de una página de destino, desafortunadamente en inglés. Práctico: Para obtener derechos de administrador, el operador puede elegir si el cliente remoto debe confirmar esto mediante una consulta UAC o si se conocen los datos de inicio de sesión para una cuenta de administrador. Por defecto, una conexión remota se abre inicialmente sin derechos de administrador.

Incluso VNC Connect se ejecuta discretamente. Sin embargo, a diferencia de la mayoría de los otros productos, el acceso remoto desatendido aquí no es posible: la tarifa de soporte inmediato solo está destinada a soporte con una contraparte activa. Por lo demás, solo podemos criticar cosas pequeñas: La herramienta de intercambio de archivos no ofrece una vista de la estructura de carpetas del cliente, lo que hace que las transferencias frecuentes de archivos sean algo incómodas y la administración de la cuenta solo está disponible en inglés y muestra los tiempos de sesión en el registro solo en la zona horaria UTC.

- manejo fácil
- no todo está en alemán
- solo acceso atendido

los clientes comerciales también pueden usar el software de forma gratuita y limitada. Curiosamente el rango de funciones no está casi limitado. En cambio, las licencias gratuitas solo son adecuadas para un uso muy ocasional. Remote Utilities puede controlar un máximo de diez ordenadores de destino; pcvisit está limitado a cinco sesiones remotas por mes.

TeamViewer tiene una reputación en la industria de exigir precios realmente elevados. Esta afirmación no es del todo incorrecta: El precio inicial de 335 euros al año puede aumentar rápidamente de forma significativa si necesita más de un usuario o más de una sesión de mantenimiento remoto al mismo tiempo o también necesita mantenimiento para dispositivos móviles. Pero existe una opción aún más costosa: El proveedor estadounidense LogMeIn cobra 468 euros al año por su RescueAssist. A cambio el usuario obtiene una buena experiencia de uso, aunque no demasiadas funciones; además todo es un servicio completamente basado en navegador. Es decir, solo hay



The screenshot shows the pcvisit software interface. The top bar includes tabs for 'Historie', 'Allgemein', 'Support', and 'Anmerkung'. The main area displays session details for a session on 24.10.2019 at 16:36:12. The session was initiated by Jan Schüler. The interface shows a list of activities, including system information, file transfers, and chat messages. The session duration was 00h 00m 04s.

Teilnehmer	Datum	Zeit	Aktivität
Jan Schüler	24.10.2019	16:36:12	Jan Schüler hat die Fernwartung begonnen.
Jan Schüler	24.10.2019	16:36:37	ctest (DESKTOP-TUJPAV3) ist der Fernwartung beigetreten.
Jan Schüler	24.10.2019	16:36:38	Jan Schüler steuert das System von ctest (DESKTOP-TUJPAV3) fern.
Jan Schüler	24.10.2019	16:36:38	Support-Ereignis angefragt bei ctest (DESKTOP-TUJPAV3).
Jan Schüler	24.10.2019	16:36:38	ctest (DESKTOP-TUJPAV3) zeigt seinen Bildschirm.
Jan Schüler	24.10.2019	16:36:58	Die Aufzeichnung wurde aktiviert.
Jan Schüler	24.10.2019	16:37:03	Jan Schüler hat die Aufzeichnung der Fernwartung unterbrochen.
Jan Schüler	24.10.2019	16:37:38	ctest (DESKTOP-TUJPAV3) hat die Fernwartung verlassen.
Jan Schüler	24.10.2019	16:37:48	Die Aufzeichnung wurde gestoppt.
Jan Schüler	24.10.2019	16:37:48	Jan Schüler hat die Fernwartung beendet.

pcvisit provee un programa específico que muestra y evalúa los registros en detalle.

Software de mantenimiento remoto para uso comercial

Producto	AnyDesk	ISL Online	pcvisit	Remote Utilities	RescueAssist	SupRemo	TeamViewer	VNC Connect
Fabricante	philandro Software GmbH	XLAB d.o.o	pcvisit Software AG	Remote Utilities LLC	LogMeIn Inc.	Nanosystems S.r.l.	TeamViewer GmbH	RealVNC Ltd
Página web	anydesk.com/de	islonline.com/es	pcvisit.de	remoteutilities.com/de	gotoassist.com/de-de	supremocontrol.com/de	teamviewer.com/de	realvnc.com/de
cuota comercial gratuita	–	–	✓ (5 sesiones al mes)	✓ (máx. 10 ordenadores remotos)	–	–	–	–
Aplicación de cliente utilizable sin instalación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Compatibilidad según fabricante								
lado del técnico (cliente)	Windows, macOS, Android, iOS, Linux, FreeBSD, Raspi, Chrome OS	Windows, macOS, Linux, Android, iOS	Windows, macOS, navegador (aplicación web)	Windows, Android, iOS	Navegador web	Windows, macOS (beta), Android, iOS	Windows, macOS, Linux, Chrome OS, Android, iOS, Blackberry, Windows 10 Mobile	Windows, macOS, Linux, Raspi
lado del cliente (host)	Windows, macOS, Linux, FreeBSD, Raspi, Android (solo Samsung, HTC)	Windows, macOS, Linux, Android, iOS	Windows, macOS	Windows	Windows, macOS, iOS, Android	Windows, macOS (beta)	Windows, macOS, Linux, Chrome OS, Android, iOS, Blackberry, Windows 10 Mobile	Windows, macOS
Ajustes								
Desconectar imagen de fondo	–	✓	✓	✓	–	✓	✓	–
Calidad de transmisión ajustable	✓	✓	–	✓	–	–	✓	✓
Proxy ajustable	✓	✓	✓	✓	✓ ¹	✓	✓	✓
Funciones de conexión								
Chat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videoconferencia	–	✓	–	–	–	–	✓	–
Módulo de intercambio de archivos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Enviar Ctrl+Alt+Supr	✓ ²	✓	✓	✓ ²	✓	✓	✓	✓
dibujar en pantalla	✓	✓	–	–	–	–	✓	✓
portapapeles / transferencias comunes	✓ / también archivos	✓ / solo texto ⁴	✓ / solo texto	✓ / solo texto, manual	✓ / solo texto	✓ / solo texto	✓ / también archivos	✓ / solo texto
Conexión estándar con derechos de administrador	–	✓	✓	✓	–	✓	✓	–
Fallo de conexión del lado del cliente	1 clic	2 clics	1 clic	1 clic	1 clic	2 clics	1 clic	2 clics
Administración								
Directorio de conex. guardadas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	(–) ⁵
Generador correo electrónico de invitación	–	✓	✓	–	✓	–	✓	–
Acceso desatendido	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	–
Posibilidad incorporación marca	✓ ⁶	✓	✓ (en tarifa profesional)	–	–	✓	✓	✓ (Tarifa de empresa)
Grabar sesiones como vídeo	✓	✓	✓	✓	✓	–	✓	–
Registro de conexión	✓ ⁶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de equipos	–	✓	✓	–	✓	–	✓	✓
URL de destino para clientes ad-hoc	–	islonline.net	–	–	fastsupport.com	–	–	realvnc.help
Procedimientos para clientes finales (en la configuración estándar)	Descargar e iniciar, transmitir código, permitir conexión	Introducir código en página de destino, descargar e iniciar, enviar UAC	Descargar e iniciar, enviar código, enviar UAC	Buscar descarga, descargar e iniciar, enviar UAC, transmitir código y contraseña	Introducir código en página de destino, descargar e iniciar	Buscar descarga, descargar e iniciar, enviar UAC, transmitir código y contraseña	Descargar e iniciar, transmitir código y contraseña, enviar UAC	Descargar e iniciar, enviar código, confirmación sesión
Valoración								
Comodidad para clientes remotos	⊕⊕	⊕⊕	⊕⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊕⊕
Rango de funciones	○	⊕⊕	⊕	⊖	○	⊖	⊕⊕	⊖
Precio mínimo (año)	100 € (1 dispositivo, 1 conex. simultánea)	95 € (paquete de 500 minutos)	– (gratis)	– (gratis)	468 €	98 € (1 conex. simultánea)	335 € (1 usuario, 1 conex. simultánea)	170 € (3 conex. simultáneas)
siguiente paquete más grande	200 € (varios dispositivos, 1 conex. simultánea)	339 € (1 conex. simultánea)	150 € por usuario	Licencias a largo plazo 99 € por usuario (20 destinos)	688 € (listo para móviles)	178 € (3 conex., ampliable)	695 € (varios usuarios, 1 conex.)	340 € (10 conex. simultáneas, marca, registro)
plazos más cortos de 1 año	–	–	–	–	✓ (mensual, 25 % más caro)	✓ (trimestral, 33 % más caro)	–	–

¹ por ajustes de navegador ² no funciona en la prueba ³ aplicaciones de visor móviles disponibles, pero sin soporte instantáneo ⁴ arrastrar y soltar archivos en dirección del ordenador remoto ⁵ disponible, pero no utilizable en tarifa de soporte instantáneo ⁶ de tarifa profesional

⊕⊕ muy bueno ⊕ bueno ○ satisfactorio ⊖ malo ⊖⊖ muy malo ✓ disponible – no disponible n. a. ningún dato

Aplicaciones de servidor para equipos remotos y dispositivos móviles, pero no hay un software de cliente separado, que es ejecutado completamente en el navegador.

Por lo demás la mayoría de los precios comienzan alrededor de los 100 euro al año con ligeras diferencias en las licencias por usuario y estación de trabajo con las correspondientes diferencias actualizaciones de tarifas.

Sin embargo, para la mayoría de los fabricantes se presta especial atención no a la cantidad de usuarios permitidos, sino a la cantidad de sesiones de mantenimiento remoto que el comprador puede usar simultáneamente con la tarifa seleccionada, las llamadas conexiones simultáneas. Como regla general, más conexiones simultáneas es lo que más influye en la subida del precio en las actualizaciones de tarifas. Y eso es obvio desde la perspectiva de la política de precios: Si el cliente no es un profesional independiente ocasional, sino un autónomo TI muy ocupado, que también puede contar con personal de soporte, a veces la productividad de su empresa se mantiene y se reduce con

la posibilidad de que ocasionalmente puedan ofrecer soporte a varios clientes al mismo tiempo.

Un caso exótico en el ensayo de pruebas es el proveedor estadounidense Remote Utilities, que no vende su software con el mismo nombre como una suscripción, sino como una licencia única con validez permanente. Esto viene de la mano con las ventajas habituales (sin tarifa de suscripción), pero también las desventajas conocidas (las actualizaciones a nuevas versiones principales cuestan dinero).

Hablando de suscripción: el plazo habitual de las tarifas es de un año. Más corto, y al final, con precios efectivos ligeramente más altos ofrecen solo Log-MeIn en RescueAssist (mensualmente) y Nanosystems para SupRemo (trimestralmente).

Conclusión

El paquete general más atractivo en la prueba proviene objetivamente de TeamViewer. Ofrece excelentes opciones de configuración, todo tipo de extensiones y un amplio soporte para el acceso a dispositivos Android.

Sin embargo, si observa el precio, el cliente dispuesto a comprar pronto se pregunta: ¿Realmente necesito todo esto?

Alternativas aceptables que no carecen de características esenciales provienen de AnyDesk, ISL Online y pcvi-sit; con este último, debería considerarse en especial la importancia de aplicaciones de acceso móvil. SupRemo y VNC Connect solo deben ser considerados por aquellos que no necesitan grabar vídeos de las reuniones.

RescueAssist de LogMeIn tiene en cierto sentido una posición especial: Por un lado, es costoso y no está muy bien equipado, pero por otro lado ofrece una operación muy identificable y básicamente se puede usar gracias a su interfaz web desde cualquier ordenador que tenga un navegador web.

(jss@ct.de) 

Bibliografía

- [1] Jan Schüßler, An den Nagel hängen, Fernwartungssoftware statt Turnschuhadministration, c't 13/2017, S. 92

CONTACTO

ISL Online HQ
Pot za Brdom 100
SI-1000 Ljubljana
Slovenia

www.islonline.com
support@islonline.com
+386 12447760