

WebRoam RMS

پشتیبانی روی نشست فعال کاربر، بدون اتلاف وقت برای شروع اتصال

سامانه On-Premises مدیریت و پشتیبانی Endpoint که Remote، Monitoring، Patch، Automation، Audit و Inventory را در یک کنسول وب کنار هم قرار می‌دهد؛ از استقرار یک‌باره Agent تا اقدام، گزارش و پیگیری در یک مسیر کنترل‌شده.

مخاطبان: مدیران IT، تیم‌های Help Desk و زیرساخت سازمانی

مدل استقرار: On-Premises یا زیرساخت خصوصی تحت کنترل مشتری

پلتفرم هدف: Windows Server و Windows Client — معماری x۸۶ و x۶۴

نسخه سند: ۱۰۰ — مهر ۱۴۰۵

در یک نگاه

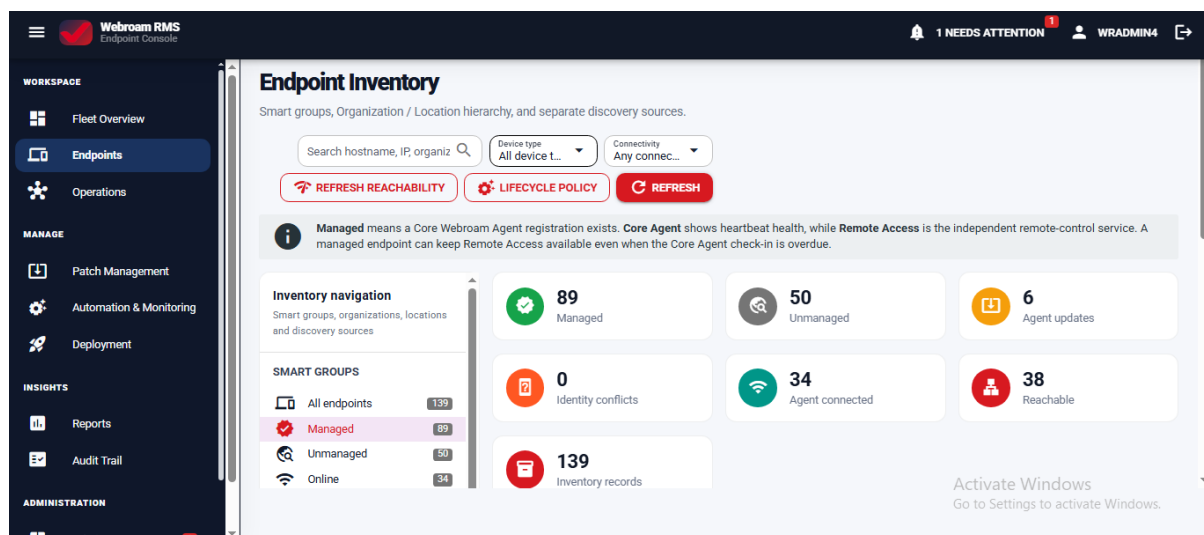
پشتیبانی بدون وقفه، کنترل کامل بر نقاط پایانی

WebRoam RMS سامانه مدیریت و پشتیبانی نقاط پایانی سازمان‌هاست که عملیات روزمره تیم IT — از پشتیبانی ریموت و مانیتورینگ تا به‌روزرسانی و خودکارسازی — را در یک کنسول وب واحد متمرکز می‌کند. محصول برای استقرار درون‌سازمانی (On-Premises) طراحی شده است؛ یعنی کنسول، داده‌ها و سابقه عملیات همه در زیرساخت تحت کنترل خود سازمان باقی می‌ماند و هیچ ترافیکی به بیرون از شبکه ارسال نمی‌شود.

تفاوت اصلی محصول در نحوه شروع پشتیبانی است: کارشناس به‌جای نصب ابزار، ارسال لینک و انتظار برای دانلود، مستقیماً به نشست فعال (Active Session) کاربر متصل می‌شود. کاربر از سیستم خود خارج نمی‌شود، همان صفحه‌ای را می‌بیند که کارشناس می‌بیند و می‌تواند در طول رفع مشکل، فرآیند را قدم‌به‌قدم دنبال کند. نتیجه، کاهش محسوس زمان حل مسئله و حذف مراجعه‌های حضوری غیرضروری است.

اتصال زنده	استقرار سازمانی	کنسول واحد
اتصال به نشست فعال کارشناس و کاربر همان دسکتاپ فعال را می‌بینند؛ بدون Logout اجباری و بدون قطع شدن کار کاربر در میانه پشتیبانی.	یک‌بار نصب، همیشه آماده Agent یک بار به‌صورت متمرکز مستقر می‌شود و برای هر تماس هیچ دانلود یا نصبی لازم نیست.	عملیات یکپارچه Endpoint Monitoring، Remote، Patch، Automation، Inventory و Audit در یک کنسول و با یک سابقه عملیاتی مشترک.

نمای عملیاتی کنسول



نمای کنسول وب — اتصال به نشست فعال کاربر روی یک Endpoint مدیریت‌شده

چرا WebRoam RMS

تفاوت اصلی Webroam RMS

سه ویژگی زیر تعیین می‌کند که پشتیبانی چقدر سریع شروع می‌شود و چقدر سریع به نتیجه می‌رسد؛ همان نقطه‌ای که ابزارهای عمومی ریموت معمولاً تیم‌ها را معطل می‌کنند.

Remote بدون Logout اجباری اتصال به همان نشستی که کاربر در آن مشکل دارد. کاربر هم‌زمان می‌تواند مشکل را نشان دهد، راه‌حل را ببیند و در پایان، رفع مشکل را کنار کارشناس تأیید کند.	بدون دانلود در هر تماس Agent یک بار به‌صورت سازمانی مستقر می‌شود؛ شروع هر تماس فقط یک جست‌وجو و یک کلیک است، نه دانلود ابزار، ارسال لینک و تأییدهای چندمرحله‌ای.	پشتیبانی و عملیات یکپارچه Remote فقط یکی از قابلیت‌هاست؛ Monitoring، Patch، Script Inventory و Endpoint را در همان کنسول پوشش می‌دهند و سابقه همه اقدامات در یک جا ثبت می‌شود.
---	---	---

روش‌های استقرار Agent

انتخاب روش استقرار بر اساس ساختار دامنه، دسترسی شبکه و سیاست امنیتی سازمان انجام می‌شود. در هر سه روش، موفقیت نصب با Check-in معتبر Agent به کنسول تأیید می‌شود؛ نه فقط با اجرای فایل Installer.

DOMAIN-BASED AD و GPO توزیع مبتنی بر سیاست گروهی برای OU یا گروه هدف؛ اجرا با حساب SYSTEM و مناسب شبکه‌های مبتنی بر دامنه.	DIRECT TARGETING Remote Push هدف‌گذاری مستقیم با Hostname، IP، Range یا CIDR و استفاده از روش‌های مجاز شبکه برای انتقال و اجرا؛ با تشخیص خودکار x64 و x86.	OFFLINE PACKAGE Managed Installer بسته از پیش پیکربندی‌شده برای شبکه‌های محدود یا نصب هدایت‌شده توسط کاربر، بدون نیاز به دسترسی مدیریتی گسترده.
---	---	--

قابلیت‌ها

قابلیت‌های کلیدی در یک نگاه

هر قابلیت برای یکی از نیازهای واقعی تیم IT طراحی شده و در همان کنسول و همان سابقه عملیاتی مشترک ارائه می‌شود؛ بنابراین هر اقدامی از دید مدیر قابل پیگیری است.

REMOTE SUPPORT

پشتیبانی ریموت کامل

Active Desktop، Terminal، Files، Services و Registry — دیدن مستقیم مشکل و اقدام فنی از راه دور، در همان نشست کاربر.

MONITORING

مانیتورینگ و هشدار

CPU، RAM، Disk، Service، Event Log، Alerts و Custom Checks — دیدن نشانه‌های اختلال، قبل از تبدیل شدن به تماس کاربر.

PATCH

چرخه کامل به‌روزرسانی

Report و Scan، Approve، Schedule، Install — اجرای استاندارد Patch با امکان کنترل، زمان‌بندی و گزارش نتیجه.

AUTOMATION

خودکارسازی عملیات

PowerShell، Batch، Scripts، Commands و Scheduled Tasks — تکرارپذیری اقدام روی یک سیستم یا کل گروه‌ها.

INVENTORY

موجوی دقیق دارایی‌ها

Agent status و Hardware، OS، Software — پاسخ سریع به سؤال «چه چیزی، کجا و در چه وضعیتی است».

AUDIT

سابقه و گزارش‌گیری

Job history، وضعیت ناوگان و فعالیت مدیریتی — شفافیت کامل برای مدیر و پیگیری دقیق اقدامات.

مشخصات

مشخصات و دامنه عملیاتی

جدول زیر دامنه استاندارد محصول را خلاصه می‌کند؛ جزئیات نهایی در جلسه بررسی فنی تعیین می‌شود.

On-Premises یا زیرساخت خصوصی تحت کنترل کامل مشتری	استقرار
Windows Client و Windows Server در نسخه‌های تأییدشده — معماری x64 و x86	Endpoint های پشتیبانی‌شده
Web UI روی HTTPS با دسترسی مبتنی بر نقش؛ Active Desktop، File Manager و Terminal	کنسول و ریموت
Custom Checks و CPU، RAM، Disk، Service، Event Log، Alerts	مانیتورینگ
RBAC، Audit، MFA یا SSO بر اساس طراحی؛ احراز هویت Agent با Check-in	امنیت و هویت
بر اساس تعداد Endpoint، نرخ Check-in، دوره نگهداری Log و نشست‌های ریموت هم‌زمان	ظرفیت‌سنجی (Sizing)
Scheduled Task یا WinRM، WMI/RPC، SMB، Service	پوشش اجرای استقرار
Managed Installer یا GPO، Remote Push و AD	روش‌های استقرار Agent

معماری محصول برای کنترل مسیر دسترسی، هویت کاربران و سابقه عملیات طراحی شده است. کنسول و داده‌های عملیاتی در زیرساخت مشتری باقی می‌مانند و هر اقدام مدیریتی برای پیگیری بعدی ثبت می‌شود؛ به همین دلیل WebRoam RMS برای سازمان‌هایی که الزامات انطباق و مالکیت داده سخت‌گیرانه‌ای دارند، گزینه‌ای قابل دفاع در برابر ابزارهای ابری است.

پایلوٹ Webroam RMS را با سناریوی واقعی شبکه خود

اجرا کنید

برای دریافت دمو و طراحی پایلوٹ، با واحد راهکارهای سازمانی ماداکو تماس بگیرید؛ سناریوهای واقعی سازمان شما مبنای ارزیابی و معیار پذیرش خواهد بود.

