

AnyDESK e il supporto agli utenti da remoto

Tutorial days di CCR: Cybersicurezza
<https://agenda.infn.it/event/32540/>

Vincenzo Spinoso – INFN Bari



Sommario

Contesto: pandemia

Tools simili: licenze, costi,
performance per Anydesk,
Teamviewer, ultraVNC

Funzionalità

Contesto

Pandemia di COVID-19

- Il Servizio Calcolo ha provveduto all'acquisto di postazioni per il lavoro da casa
- Sia per l'amministrazione e la direzione, sia per altri servizi, sia per molti utenti "regolari" (dipendenti/associati)

Problemi

- Comunicazione?
- Assistenza?
- Distanziamento?



Quali requisiti?

- Connessione internet a casa
- Banda utilizzata ridotta
- Multiplatforma
- Costi bassi o nulli
- Stabilità
- Reputazione
- Sicurezza (aggiornamenti, crittografia)
- Licenza

Quali alternative disponibili?

- Microsoft Teams
 - Permette l'assistenza remota
 - Permette la conversazione audio mentre si condivide e si opera sullo schermo
 - Già fornito insieme a O365
- Tuttavia in fase di condivisione dello schermo l'immagine può essere fortemente compressa
- Necessaria l'autenticazione via AAI (oppure una registrazione come "ospite" del tenant INFN)
- L'utente ha già O365 installato?



Quali alternative disponibili?

- Teamviewer
 - Largamente usato
 - Affidabile, stabile, sicuro, facile da installare
 - Costi troppo alti



Anydesk: la scelta dal 2020 al 2022

Alcuni dipendenti di Teamviewer hanno contribuito a creare Anydesk

Sincronizzazione della Clipboard

Condivisione file

Supporto multiplatforma

Costi molto contenuti rispetto a Teamviewer

Più leggero sia di Teamviewer che di Teams

Tutti i requisiti soddisfatti; unico issue è la licenza proprietaria



<https://anydesk.com/it>

Anydesk «On premises»

<https://download.anydesk.com/docs/AnyDesk-On-Premises-brochure.pdf>

Per una gestione interna all'azienda

Ma attenzione: il software è sempre proprietario/chiuso!

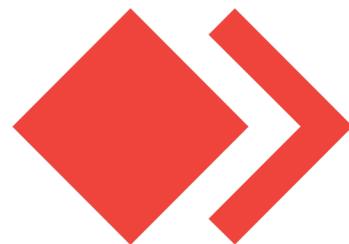


Encryption

Protocollo TLS 1.2

Crittografia AES a 256 bit

Accesso autonomo, possibilità di
autenticazione a 2 fattori

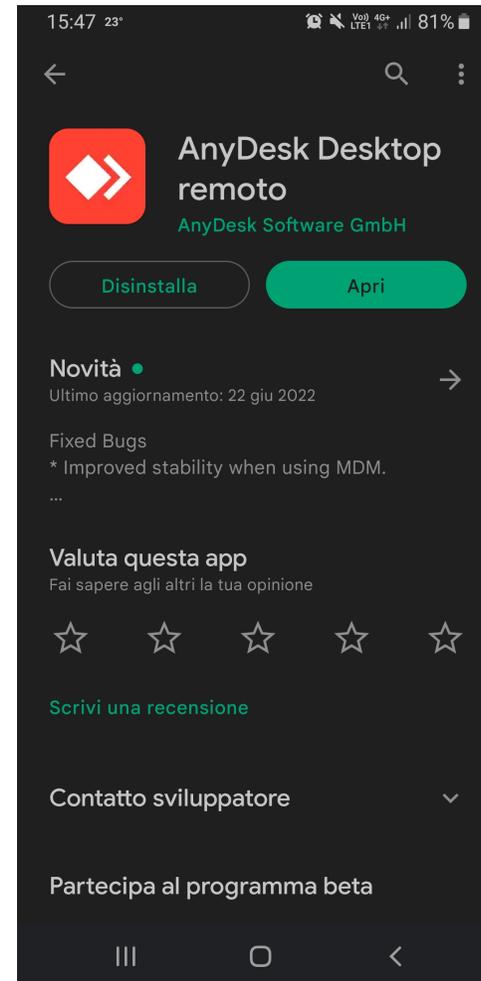


AnyDesk

Hands on?

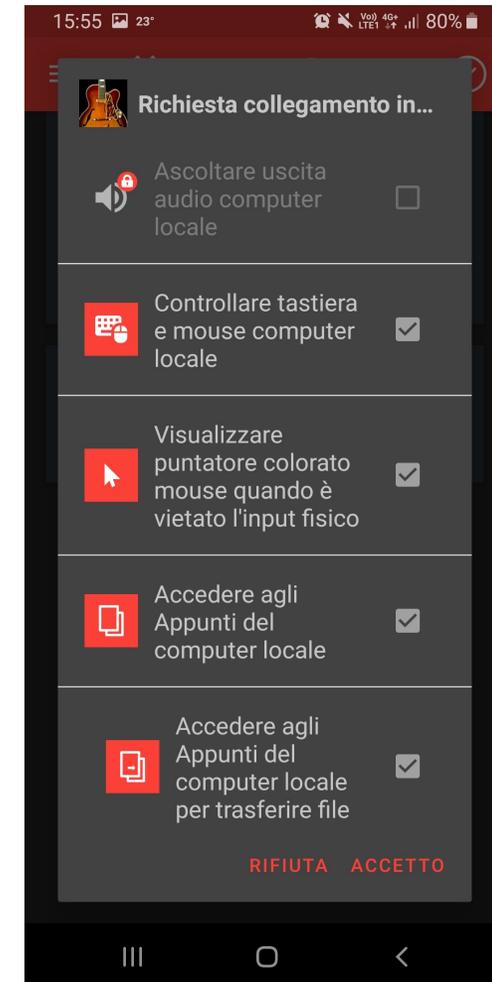
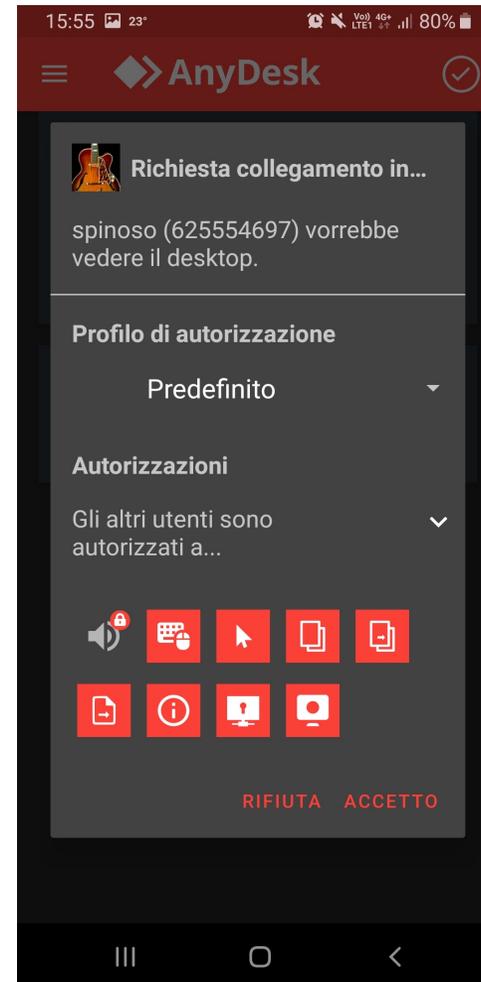
Assistenza remota... al proprio smartphone 😊

- Suggerimento
 - Installare Anydesk da Google Play Store
 - Aprire Anydesk sullo smartphone
 - Questa operazione mette il server in ascolto sullo smartphone



Accesso allo smartphone

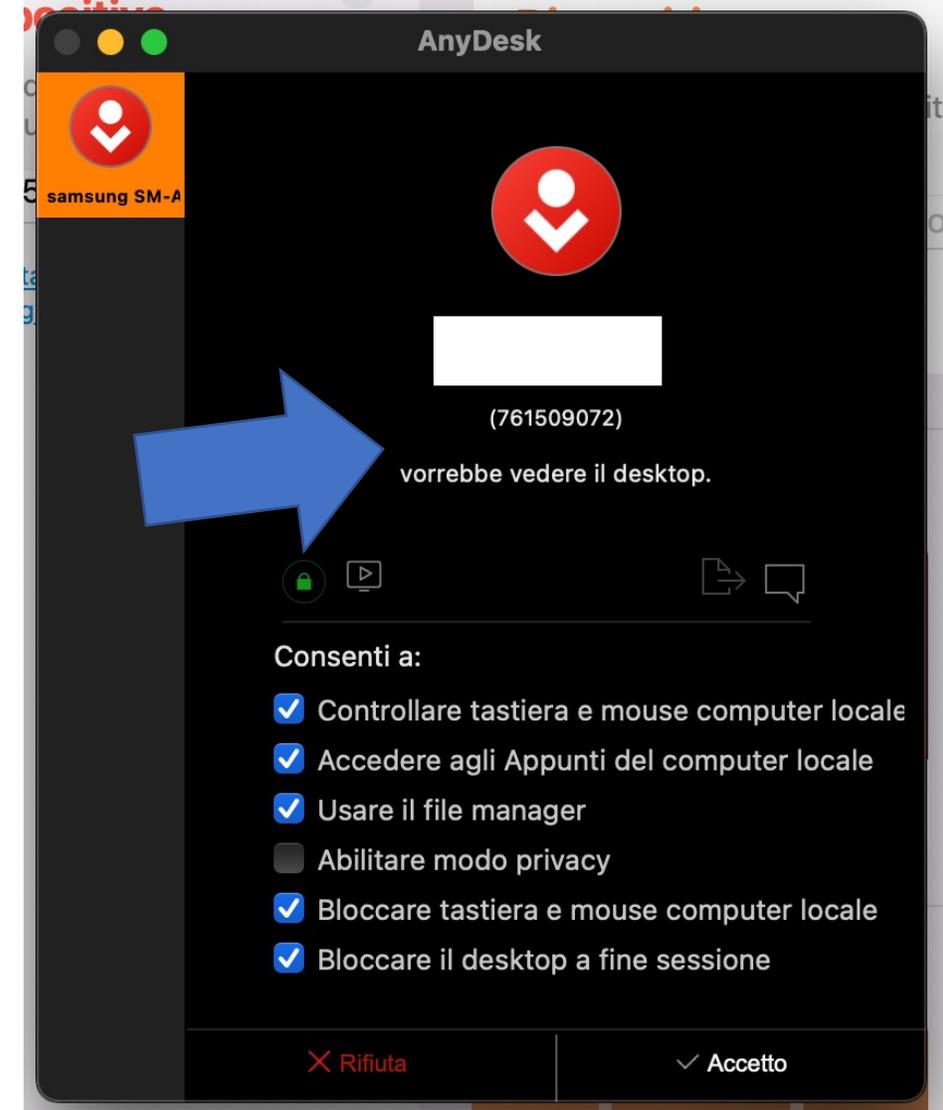
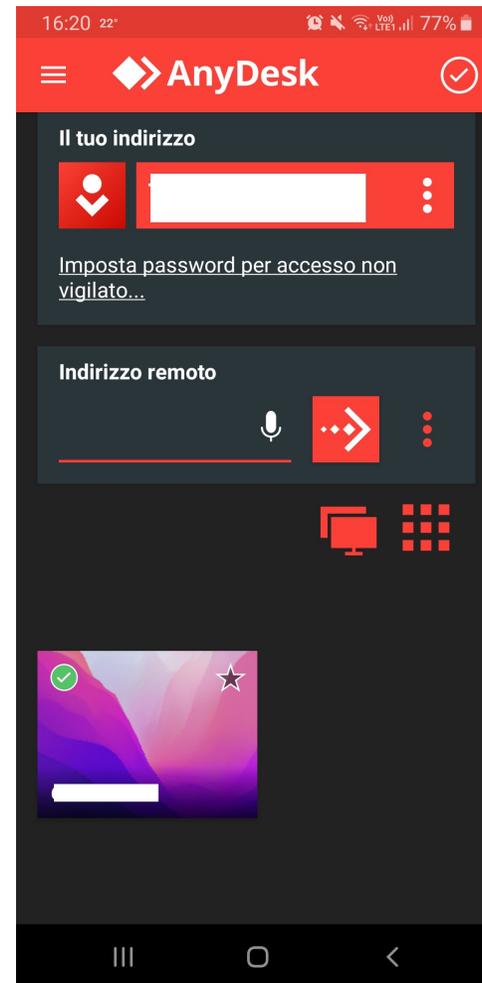
- Installare Anydesk sul proprio PC
 - <https://anydesk.com/it/downloads/>
- Aprire Anydesk sul PC
- Usare l'ID di Anydesk per contattare lo smartphone dal PC



Autorizzazioni che l'utente ci può concedere

- Ascolta l'uscita audio del mio computer
- Controlla la tastiera e il mouse del mio computer
- Accedi agli appunti del mio computer
- Accedi agli appunti del mio computer per trasferire i file
- Blocca la tastiera e il mouse del mio computer
- Riavvia il mio computer
- Usa il File Manager
- Blocca l'account alla fine della sessione
- Richiedi informazioni sul sistema
- Stampa i miei documenti sulla loro stampante
- Disegna sullo schermo del computer
- ...

Dallo smartphone controllo il PC



Quali piattaforme posso accedere?

From / To	Windows	macOS	Linux	FreeBSD	Raspberry Pi	Android	iOS	ChromeOS
Windows	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
macOS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Linux	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FreeBSD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Raspberry Pi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Android	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iOS ¹	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ChromeOS ²	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

- ¹ Il controllo remoto su dispositivi iOS/iPadOS non è supportato.

- ² Il controllo remoto per i dispositivi ChromeOS non è supportato.

Accesso remoto vs assistenza remota

Normalmente usiamo Anydesk per aiutare degli utenti: questa operazione prende quindi il nome di assistenza remota

A volte è utile collegarsi a un PC proprio per controllarlo da remoto: questa modalità di utilizzo di Anydesk è detta «accesso non vigilato» (unattended)

Licenza e acquisto

- La licenza attuale è gratuita solo **per uso privato**
- A Bari abbiamo acquistato da ditta via MEPA via affidamento diretto
 - nel 2020 1 licenze con 3 sessioni (1 anno) → Licenza Power €487+IVA
 - nel 2021 un'altra licenza con 3 sessioni (sempre 1 anno) → Licenza Performance €716,40+IVA
- 3 sessioni significa: ***fino a 3 assistenti*** possono ***contemporaneamente*** collegarsi a un numero ***illimitato*** di macchine per controllarle o per fornire assistenza in remoto

Per il futuro?

Licenza Standard

- ✓ 20 utenti con licenza in un team
- ✓ Assistenza per i dispositivi mobili
- ✓ Dispositivi illimitati da cui collegarsi
- ✓ Gestione utenti standard
- ✓ Inizia con 1 connessione simultanea (aggiunta disponibile)
- ✓ Fino a 500 dispositivi gestiti (Accesso autonomo)
- ✓ Dispositivi illimitati a cui collegarsi (Accesso interattivo)

Connessioni simultanee

- 3 +

AnyDesk Standard ti permette di stabilire 1 connessione da un dispositivo a un altro dispositivo. È disponibile un'opzione aggiuntiva per aumentare questo numero a 20 connessioni simultanee.

Aggiunta di Namespace 

Opzioni scelte per il tuo piano

Standard 358,80€ / A

Inizia con 1 connessione simultanea (aggiunta disponibile)

Tariffa annuale con estensione automatica del contratto.

2 Connessioni simultanee aggiuntive 717,60€ / A

Importo finale 1.076,40€

Rinnovo annuale 1.076,40€ / A

Tutti i prezzi IVA esclusa

[Contatta l'assistenza vendite](#) per ricevere un preventivo personalizzato gratuito!

Avanti

Alternative



- ultraVNC <https://uvnc.com/downloads/ultravnc.html>
- SupRemo <https://www.supremocontrol.com/it>