BeyondTrust

Remote Support
Console du technicien d’assistance
iOS 2.2.12

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n’est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n’est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n’est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

TC:19/04/2021

Table des matières

Console du technicien d'assistance pour iOS **4**

Installer la console du technicien d'assistance sur iOS **5**

Configurer la gestion d'appareils portables pour Apple iOS **6**

Connexion à la console du technicien d'assistance pour iOS **7**

Méthodes d'authentification pour la Console du technicien d'assistance iOS Remote Support 10

Connexion à la Console du technicien d'assistance iOS à l'aide de Touch ID 10

Connexion à la Console du technicien d'assistance iOS à l'aide de SAML mobile 12

Se connecter à la Console du technicien d'assistance iOS avec un gestionnaire de mots de passe 15

Modifier les paramètres et préférences dans la console du technicien d'assistance iOS 18

Générer une clé de session pour démarrer une session d'assistance technique dans la console du technicien d'assistance iOS 21

Consulter les sessions d'assistance technique en file d'attente dans la console du technicien d'assistance iOS 25

Revenir à une session active dans la console du technicien d'assistance iOS 28

Utiliser les Jump Clients pour accéder à des ordinateurs autonomes à partir de la console du technicien d'assistance iOS 29

Utiliser les raccourcis de Jump pour accéder à des ordinateurs autonomes à partir de la console du technicien d'assistance iOS 31

Utiliser la messagerie instantanée d'équipe pour parler avec d'autres techniciens d'assistance dans la console du technicien d'assistance iOS 32

Surveiller les membres d'une équipe dans le tableau de bord (iPad uniquement) 33

Utiliser 3D Touch lors de sessions Remote Support 34

Actions de session d'assistance technique dans la console du technicien d'assistance iOS **40**

Actions de session d'assistance technique 41

Discuter avec le client lors d'une session dans la console du technicien d'assistance iOS 42

Effectuer un partage d'écran avec l'ordinateur distant depuis la console du technicien d'assistance iOS 43

Actions de partage d'écran 44

Ouvrir l'interpréteur de commandes sur le point de terminaison distant en utilisant la console du technicien d'assistance Apple iOS 46

Outils d'interpréteur de commandes 46

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Consulter des informations relatives à un système distant dans la console du technicien d'assistance iOS 47

Afficher davantage d'options de la console du technicien d'assistance (iPhone uniquement) 49

Consulter un résumé de la demande d'assistance technique et ajouter des remarques dans la console du technicien d'assistance iOS 50

Accroître les droits dans le client d'utilisateur depuis la console du technicien d'assistance iOS 52

Transfert d'une session à un autre technicien ou une autre équipe d'assistance à partir de la console du technicien d'assistance iOS 56

Partager une session avec d'autres techniciens d'assistance dans la console du technicien d'assistance iOS 58

Inviter un technicien d'assistance externe à rejoindre une session depuis la console du technicien d'assistance iOS 64

Supprimer un membre de la session dans la console du technicien d'assistance iOS 70

Ajouter un Bouton assistance technique sur l'ordinateur distant depuis la console du technicien d'assistance iOS 72

Attacher un Jump Client à l'ordinateur distant à partir de la console du technicien d'assistance iOS 78

Connexion aux systèmes distants en utilisant l'injection d'informations d'authentification depuis la Console du technicien d'assistance iOS 83

Fermer la session dans la console du technicien d'assistance iOS 89

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Console du technicien d'assistance pour iOS

BeyondTrust vous permet d'apporter une assistance technique à vos clients à distance en vous connectant à eux à travers le Serveur d'accès à distance sécurisé.Ce guide est destiné à vous aider à installer BeyondTrust sur votre appareil iOS et à comprendre les fonctionnalités de la console du technicien d'assistance iOS.

Utilisez ce guide uniquement après que l'administrateur a procédé à l'installation et à la configuration initiales du Serveur d'accès à distance sécurisé, comme l'explique le Guide d'installation matérielle du Serveur d'accès à distance sécurisé à l'adresse www.beyondtrust.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware/. Une fois BeyondTrust correctement installé, vous pouvez immédiatement commencer à fournir une assistance technique aux clients. Si vous avez besoin d'aide, contactez : www.beyondtrust.com/support.

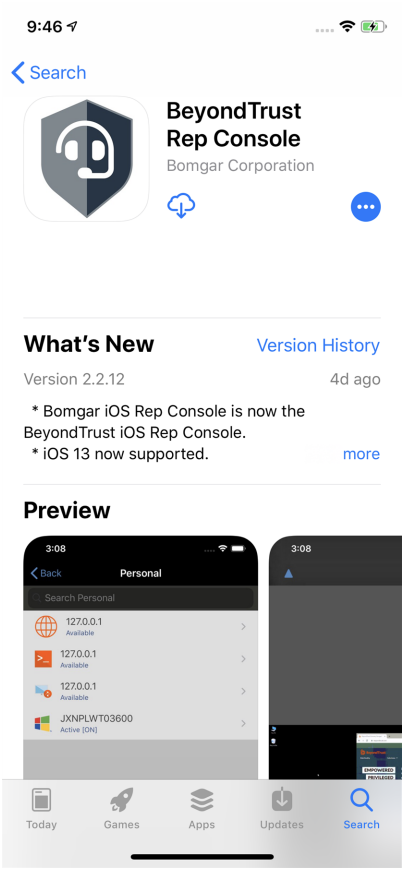
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Installer la console du technicien d'assistance sur iOS

La console du technicien d'assistance BeyondTrust pour iOS est disponible en téléchargement gratuit depuis l'App Store d'Apple. Depuis votre appareil iOS, cherchez « BeyondTrust Console du technicien d'assistance » (ou en anglais, BeyondTrust Representative Console) dans l'App Store, puis installez l'appli.

Si votre société utilise une boutique d'applis d'entreprise pour distribuer les applis, contactez l'BeyondTrust Technical Support pour rendre l'appli de console du technicien d'assistance BeyondTrust disponible sur la boutique d'applis.

Pour exécuter la console du technicien d'assistance BeyondTrust sur votre appareil iOS, ce dernier doit être équipé d'iOS 8.0 ou supérieur.



Remarque : *seule la console du technicien d'assistance BeyondTrust peut être utilisée avec un site Remote Support. La console du technicien d'assistance BeyondTrust ne peut pas être utilisée pour se connecter à un site Privileged Remote Access, et la console d'accès BeyondTrust ne peut pas être utilisée pour se connecter à un site Remote Support BeyondTrust.*

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Configurer la gestion d'appareils portables pour Apple iOS

BeyondTrust prend en charge la gestion d'appareils iOS avec la gestion d'appareils mobiles (MDM). Le profil de configuration MDM peut être ajusté afin que l'URL d'un site d'assistance technique soit préremplie dans le champ **Adresse du site**. Le profil peut aussi être configuré pour empêcher la modification de ce champ.

La méthode par laquelle vous configurez votre profil varie en fonction de votre produit MDM. Consultez votre documentation MDM pour connaître les étapes exactes.

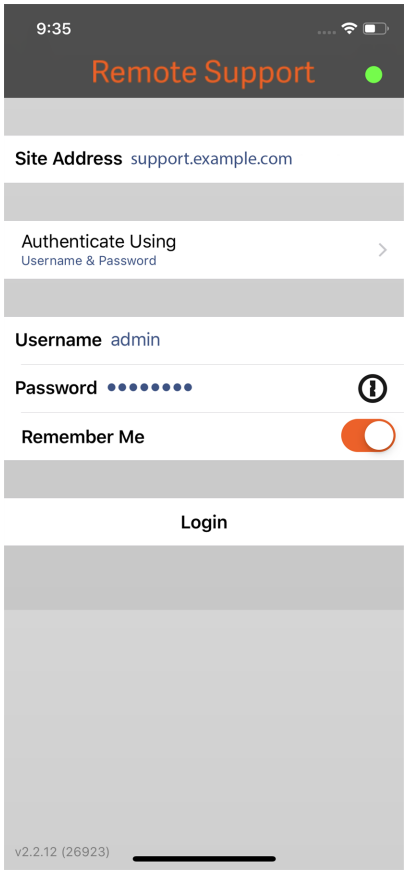
Vous trouverez ci-dessous les clés configurables que vous devrez ajouter à votre charge utile MDM :

Clé	Type/Description
ApplianceURL	Chaîne : L'adresse du site d'assistance technique BeyondTrust Par exemple, support.example.com.
URLLocked	Booléen : Si « true », alors la possibilité de modifier l'adresse du site au sein du client d'utilisateur est désactivée.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Connexion à la console du technicien d'assistance pour iOS

Sur l'écran de connexion, saisissez le nom d'hôte de votre site BeyondTrust, par ex. support.example.com. Saisissez ensuite le nom d'utilisateur et le mot de passe associés à votre compte d'utilisateur BeyondTrust. Vous pouvez faire en sorte que la console du technicien d'assistance BeyondTrust se souvienne de vos informations d'authentification.Appuyez sur **Connexion**.

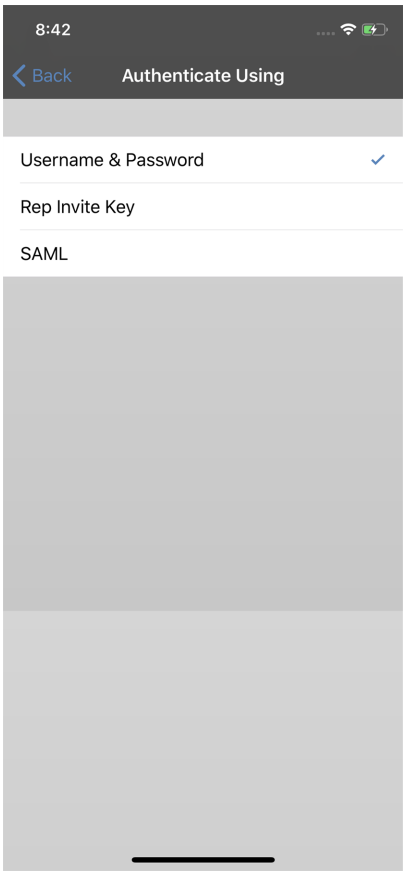


> ***Remarque :*** *si vous utilisez un compte local et que l'authentification à deux facteurs a été activée pour celui-ci, saisissez le code que vous avez reçu par e-mail. Si vous ne saisissez pas le bon code e-mail trois fois de suite, vous devrez saisir à nouveau vos informations d'authentification et obtenir un nouveau code par e-mail.*

> ***Remarque :*** *votre administrateur peut exiger que vous soyez sur un réseau non restreint pour pouvoir vous connecter à la console. Cette restriction réseau peut s'appliquer à votre première connexion uniquement ou de façon permanente.*

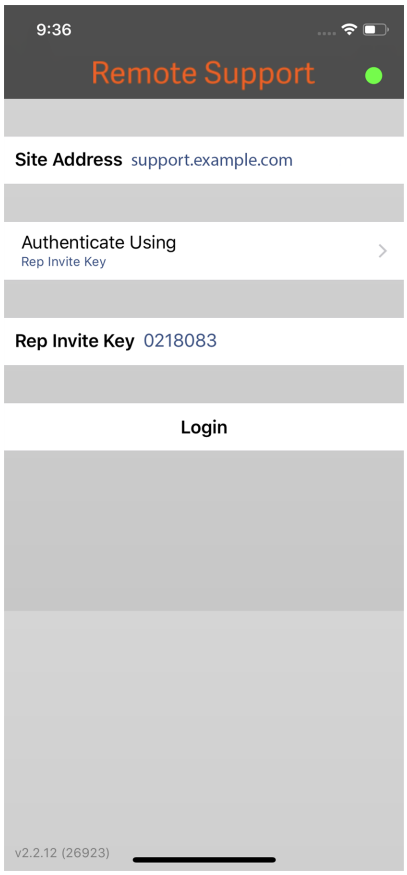
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Par ailleurs, si vous avez été invité par un autre technicien d'assistance à rejoindre une session une fois seulement, appuyez sur **S'authentifier en utilisant** puis sélectionnez **Clé d'invitation d'un technicien d'assistance**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Saisissez la clé d'invitation d'un technicien d'assistance fournie avec votre invitation, puis appuyez sur **Connexion**.



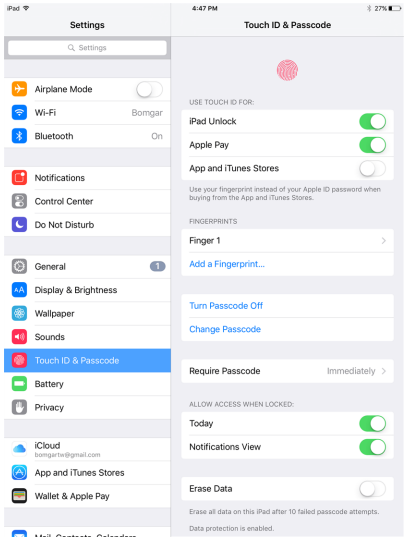
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Méthodes d'authentification pour la Console du technicien d'assistance iOS Remote Support

Connexion à la Console du technicien d'assistance iOS à l'aide de Touch ID

Touch ID est le capteur d'empreinte digitale disponible sur les appareils iOS suivants :

- **iPhone 5s, 6s, 6s Plus, 7, 7 Plus, 8, 8 Plus**
- **iPad Pro 10.5, 12.9**
- **iPad Air 2**
- **iPad Mini 3 ou ultérieur**



Grâce à cette fonction, vous pouvez déverrouiller votre appareil ou autoriser d'autres actions sur votre iPhone ou votre iPad en utilisant votre empreinte digitale comme code. Pour en apprendre davantage sur **Touch ID** et savoir comment l'activer sur votre appareil, veuillez consulter À propos de la sécurité Touch ID pour iPhone et iPad à l'adresse https://support.apple.com/en-us/HT204587 et Utiliser Touch ID sur iPhone et iPad à l'adresse https://support.apple.com/en-us/HT201371.

À partir de la version 16.1 de l'Remote Support BeyondTrust, vous pouvez utiliser Touch ID pour vous connecter à la console du technicien d'assistance mobile pour iOS. La même authentification par empreinte digitale utilisée pour déverrouiller votre appareil peut être utilisée pour obtenir l'accès à votre console du technicien d'assistance. Suivez les étapes ci-dessous pour activer l'authentification Touch ID pour votre console du technicien d'assistance mobile.

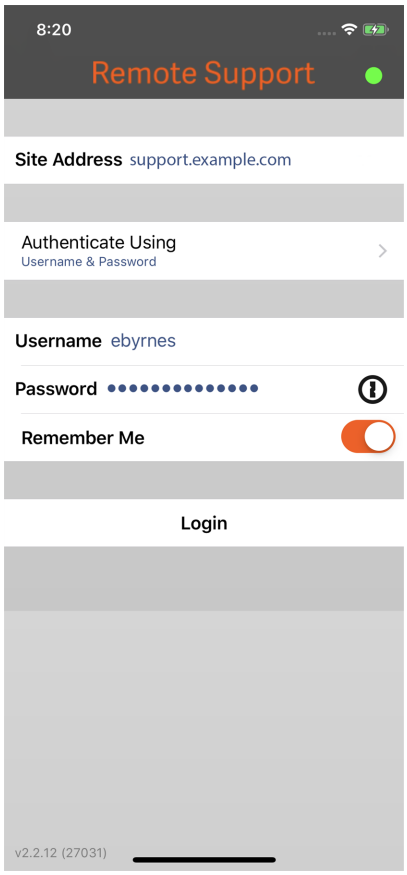
IMPORTANT !

***Touch ID** n'est plus pris en charge sur les appareils iPhone sortis après l'iPhone 8 Plus. **Touch ID** a été remplacé par le logiciel de reconnaissance faciale **Face ID**.*

1. Ouvrez l'application de **Console du technicien d'assistance mobile BeyondTrust**.
2. Saisissez le nom d'hôte de votre site BeyondTrust, comme support.example.com, avec vos informations d'authentification.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

3. Vérifiez que l'option **Se souvenir de moi** est activée.
4. Appuyez sur **Oui** sur la demande Touch ID qui apparaît à la connexion.

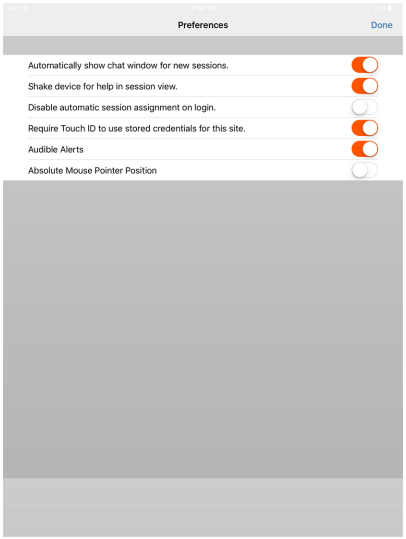


5. Déconnectez-vous de la console du technicien d'assistance.
6. Appuyez sur l'option **Connexion avec Touch ID** qui apparaît sur l'écran de connexion.
7. Placez votre doigt sur le bouton **Accueil** de votre appareil pour finaliser la connexion à la console du technicien d'assistance.

> ***Remarque :*** *vous pouvez à tout moment vous connecter en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe en appuyant sur* ***Retour à la connexion****.*

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

> ***Remarque :*** *dans la section* ***Préférences*** *de la console du technicien d'assistance mobile, vous pouvez désactiver la fonction Touch ID en désactivant l'option* ***Exiger que Touch ID utilise des informations d'authentification stockées pour ce site****.*



Connexion à la Console du technicien d'assistance iOS à l'aide de SAML mobile

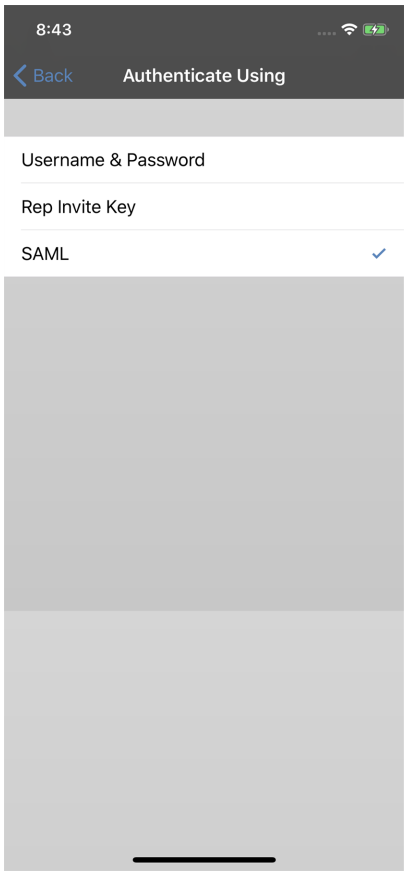
SAML pour mobile offre une méthode simple et sûre pour s'authentifier sur la console du technicien d'assistance mobile iOS. Pour en savoir plus sur l'authentification unique SAML, veuillez consulter Security Assertion Markup Language à l'adresse https://en.wikipedia.org/wiki/Security_Assertion_Markup_Language. Suivez les étapes ci-après pour vous connecter à la console du technicien d'assistance mobile à l'aide de SAML.

> ***Remarque :*** *avant de vous connecter à la console du technicien d'assistance iOS par le biais de SAML, consultez* ***Utilisateurs et sécurité > Fournisseurs de sécurité*** *pour vous assurer que le fournisseur SAML est bien configuré pour votre environnement administratif* ***/login****. Si SAML n'est pas configuré dans* ***/login****, SAML n'est pas disponible en tant que méthode d'authentification pour la console du technicien d'assistance iOS. Pour en savoir plus sur l'intégration de l'authentification unique SAML dans votre environnement Remote Support BeyondTrust, veuillez consulter Créer et configurer le fournisseur de sécurité SAML à l'adresse www.beyondtrust.com/docs/remote-support/how-to/integrations/security-providers/saml/configure-settings.htm.*

1. Appuyez sur l'appli de console du technicien d'assistance de votre appareil iOS.
2. Appuyez sur **S'authentifier avec** depuis l'écran de connexion.

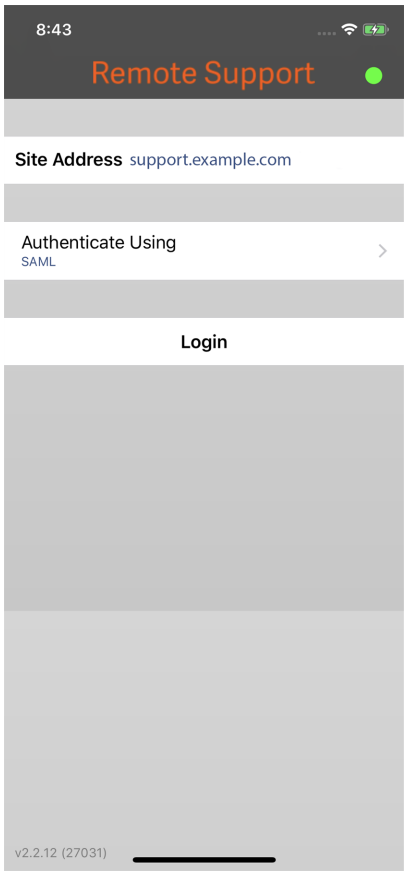
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

3. Sélectionnez le langage **SAML**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

4. Appuyez sur **Connexion**. Votre page de fournisseur SAML apparaît.

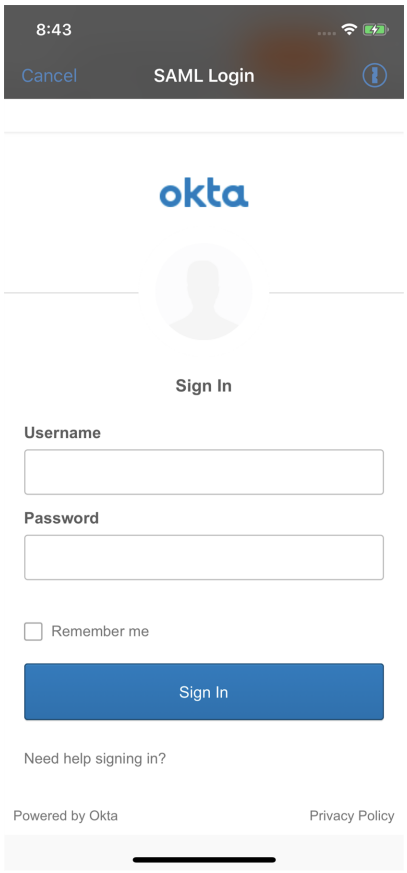


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

5. Sur votre page de fournisseur, saisissez vos informations d'authentification.

> ***Remarque :*** *si une banque de mots de passe est configurée sur votre appareil, vous pouvez appuyer sur le symbole de verrouillage des touches en haut à droite pour accéder à votre banque de mots de passe et à vos informations d'authentification.*

1. Appuyez sur **Connexion** pour accéder à la console du technicien d'assistance.



Se connecter à la Console du technicien d'assistance iOS avec un gestionnaire de mots de passe

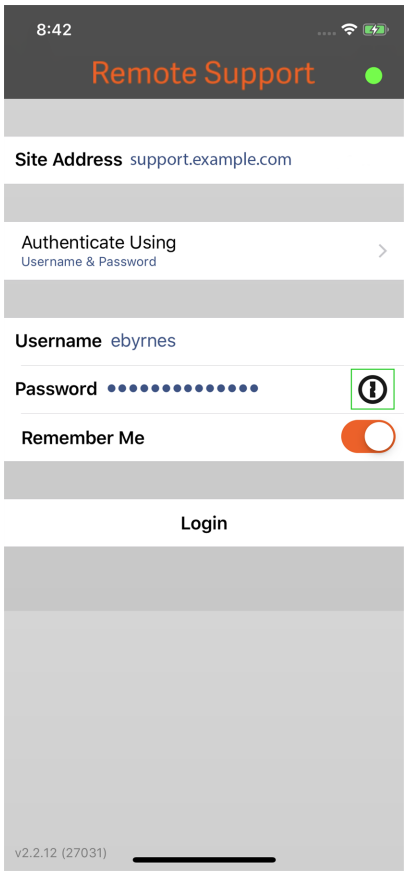
Les gestionnaires de mots de passe comme 1Password et LastPass vous permettent de conserver vos mots de passe en toute sécurité. Pour en savoir plus sur l'extension propriétaire 1Password, veuillez consulter 1Password Security à l'adresse https://1password.com/security/. Suivez les étapes ci-après pour utiliser 1Password, ou tout autre gestionnaire de mots de passe, et accéder à la console du technicien d'assistance iOS de BeyondTrust.

> ***Remarque :*** *avant d'utiliser un gestionnaire de mots de passe à l'aide de la console du technicien d'assistance iOS de BeyondTrust, vérifiez que vous avez bien configuré un compte avec le gestionnaire de mots de passe et que l'application est synchronisée avec votre appareil.*

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

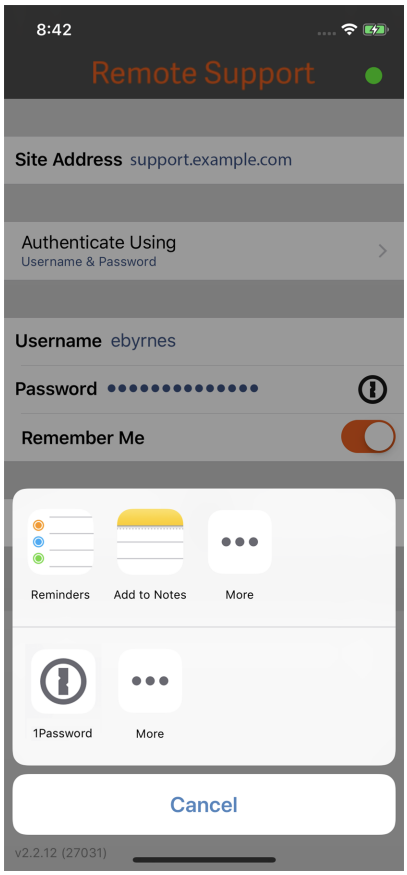
1. Ouvrez l'appli de la console du technicien d'assistance sur votre appareil iOS.
2. Appuyez sur le symbole de verrouillage de touches du champ **Mot de passe**.

> ***Remarque :*** *si le gestionnaire de mots de passe n'est pas configuré sur l'appareil, le symbole de verrouillage des touches n'est pas visible.*

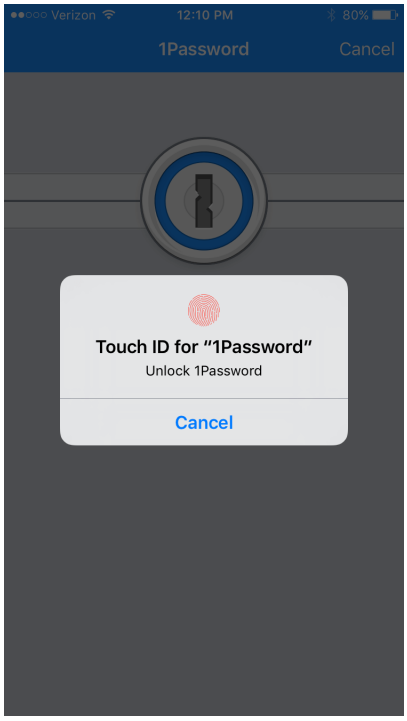


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

3. À partir de l'invite, appuyez sur le gestionnaire de mots de passe de votre choix pour être redirigé vers la page de connexion du gestionnaire de mots de passe.



4. Si Touch ID est activé, vous aurez la possibilité d'utiliser votre empreinte digitale pour vous authentifier et ouvrir l'application. Si Touch ID n'est pas activé sur votre appareil, vous devez saisir votre mot de passe pour vous authentifier.
5. Lorsque vous êtes connecté, le gestionnaire de mots de passe affiche les comptes pouvant accéder à la console du technicien d'assistance iOS BeyondTrust. Appuyez sur le compte que vous souhaitez utiliser pour accéder à la console du technicien d'assistance.



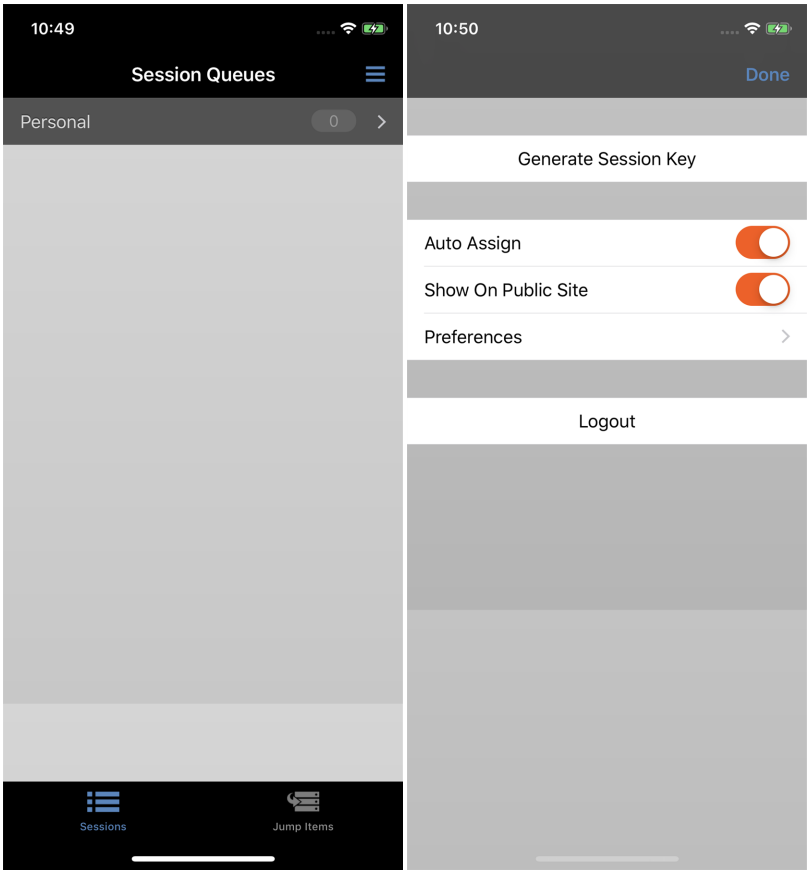
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Modifier les paramètres et préférences dans la console du technicien d'assistance iOS

Pour changer vos paramètres, appuyez sur le bouton **Menu** dans le coin supérieur droit de l'écran.

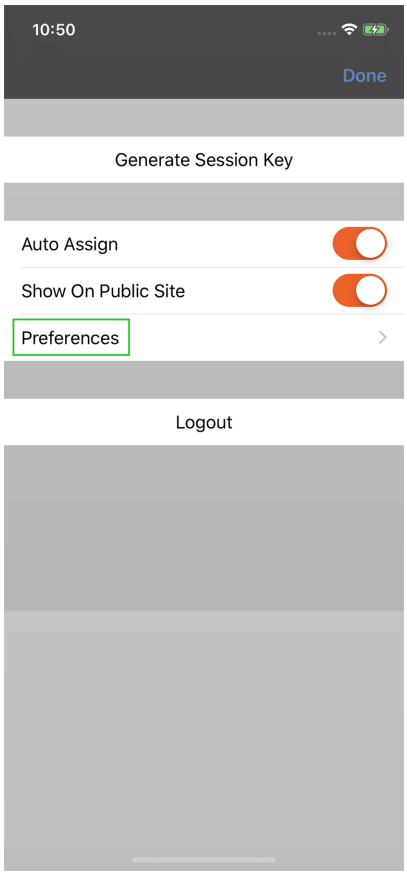
Attribution automatique permet d'activer ou de désactiver l'attribution automatique. Vous devez avoir l'autorisation de l'utilisateur pour refuser les attributions de session pour que cette option soit disponible. L'attribution automatique est utilisée avec Equilibrium pour acheminer une session au technicien d'assistance le mieux qualifié pour résoudre le problème. Pour plus d'informations sur Equilibrium et l'attribution de session, reportez-vous à « Consulter les sessions d'assistance technique en file d'attente dans la console du technicien d'assistance iOS », page 25.

Vous pouvez choisir que votre nom affiché apparaisse ou non dans la liste des techniciens d'assistance connectés sur le site public.Vous pouvez aussi vous déconnecter de la console du technicien d'assistance.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

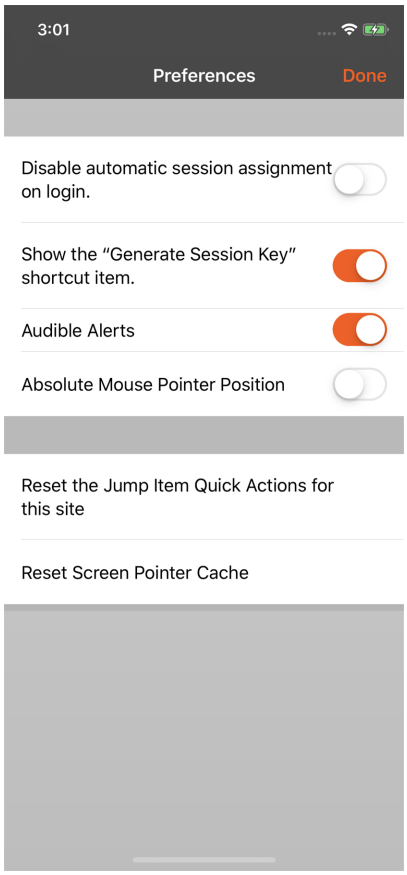
Pour gérer vos préférences, appuyez sur **Préférences** dans le menu.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

L'option **Lire les alertes sonores** lira des alertes sonores pour certains événements se produisant dans la console du technicien d'assistance.

Attribution automatique permet d'activer ou de désactiver l'attribution automatique. Vous devez avoir l'autorisation de l'utilisateur pour refuser les attributions de session pour que cette option soit disponible. L'attribution automatique est utilisée avec Equilibrium pour acheminer une session au technicien d'assistance le mieux qualifié pour résoudre le problème.



Pour plus d'informations sur Equilibrium et l'attribution de session, veuillez consulter Equilibrium pour l'acheminement automatique de session à l'adresse www.beyondtrust.com/docs/remote-support/how-to/equilibrium/.

Si les **Alertes sonores** sont activées, votre appareil lira des alertes sonores pour certains événements se produisant dans la console du technicien d'assistance.

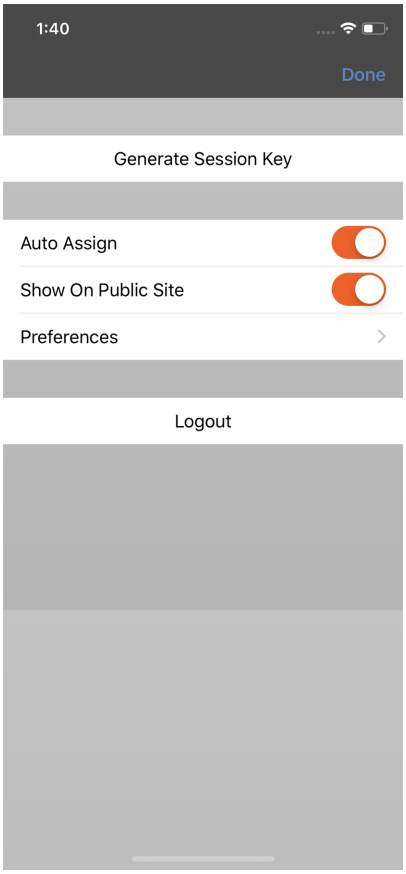
Si la **Position réelle du pointeur de la souris** est désactivée, vous devez placer votre doigt sur le pointeur de la souris et faire glisser pour déplacer la souris. Maintenez appuyé pour trouver le pointeur de la souris lorsque la position réelle est désactivée. Si cette option est activée, vous pouvez vous pouvez placer le pointeur de la souris là où votre doigt touche l'écran. Maintenez appuyé pour ouvrir un menu volant à partir duquel vous pouvez choisir de faire un clic gauche, un clic droit ou un double clic. lorsque la position réelle est désactivée. Les méthodes traditionnelles de clic restent valides.

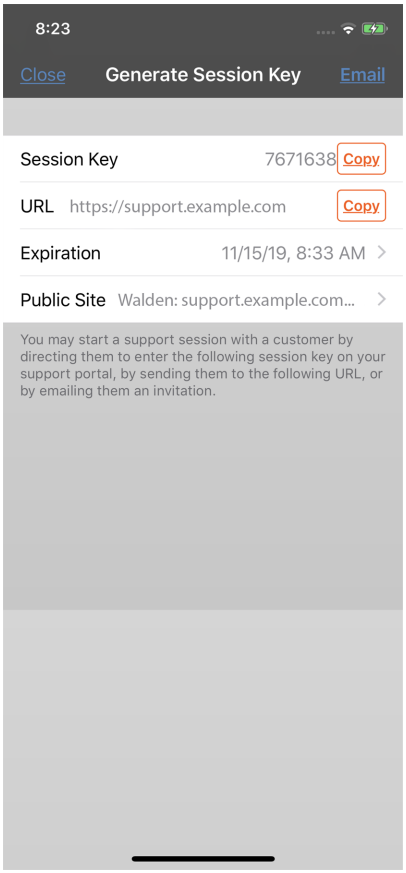
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Générer une clé de session pour démarrer une session d'assistance technique dans la console du technicien d'assistance iOS

Une session d'assistance technique peut être démarrée par l'envoi d'une clé de session unique générée aléatoirement sur votre site public par l'utilisateur. En fonction de vos autorisations de compte, vous pouvez générer des clés de session dans ce but.

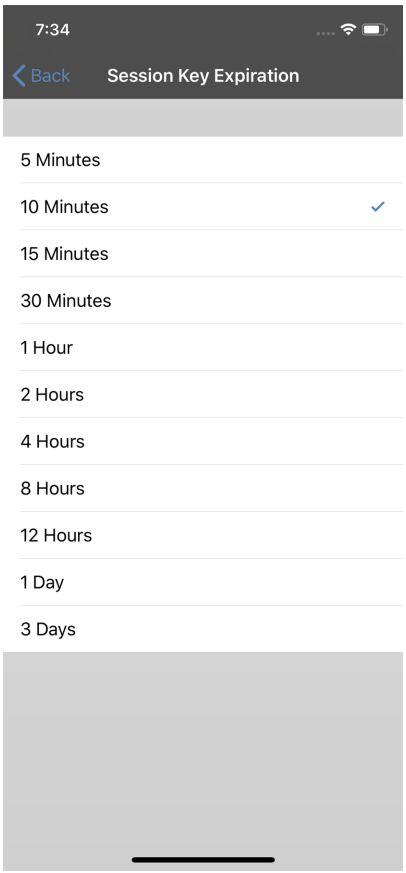
Sur votre iPhone, appuyez sur le bouton **Menu** situé en haut de l'écran, puis sur le bouton **Générer un bouton de session**. Ceci ouvrira un menu à partir duquel vous pouvez modifier les détails de la clé de session.





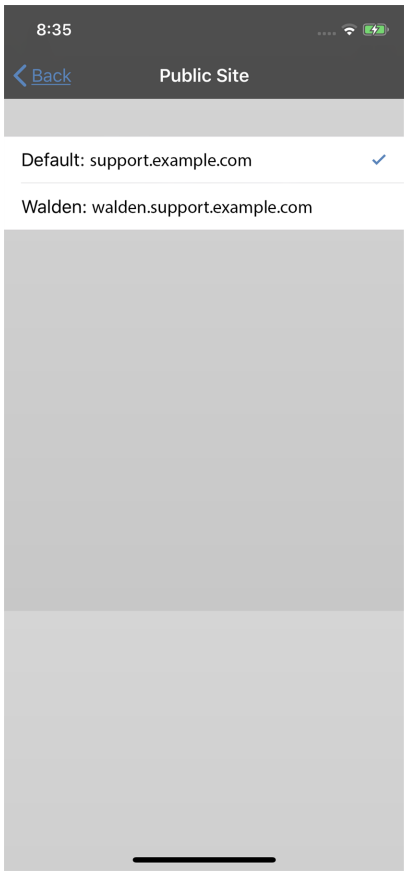
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Définissez la durée de validité de la clé de session. Le délai d'expiration s'applique uniquement à la durée d'utilisation de la clé pour démarrer une session et n'affecte pas la durée de la session en elle-même.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Vous pouvez également sélectionner le portail public par lequel vous voulez que l'utilisateur accède à la session.

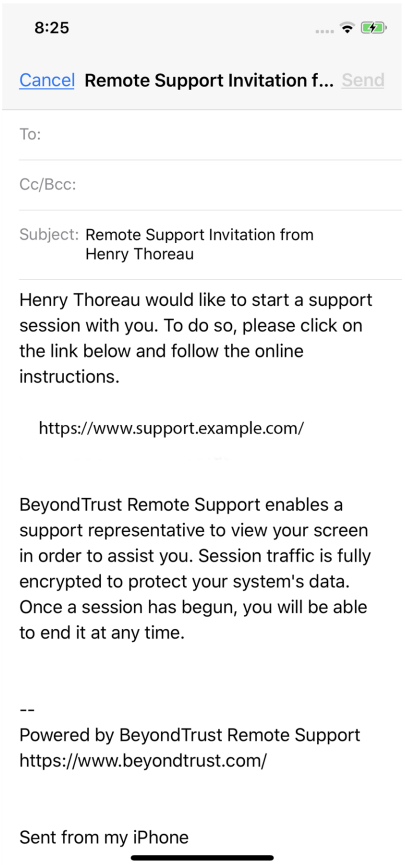


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Dirigez votre utilisateur vers l'URL unique ou vers le site public où il doit saisir la clé de session. Vous pouvez copier l'URL dans votre presse-papiers pour l'envoyer à votre client dans un SMS.

Vous pouvez aussi envoyer à votre client une invitation par e-mail contenant l'URL unique. En fonction des paramètres sélectionnés par votre administrateur, il se peut que vous ayez l'option d'envoyer l'invitation depuis votre propre adresse e-mail ou depuis une adresse e-mail générée par le système.

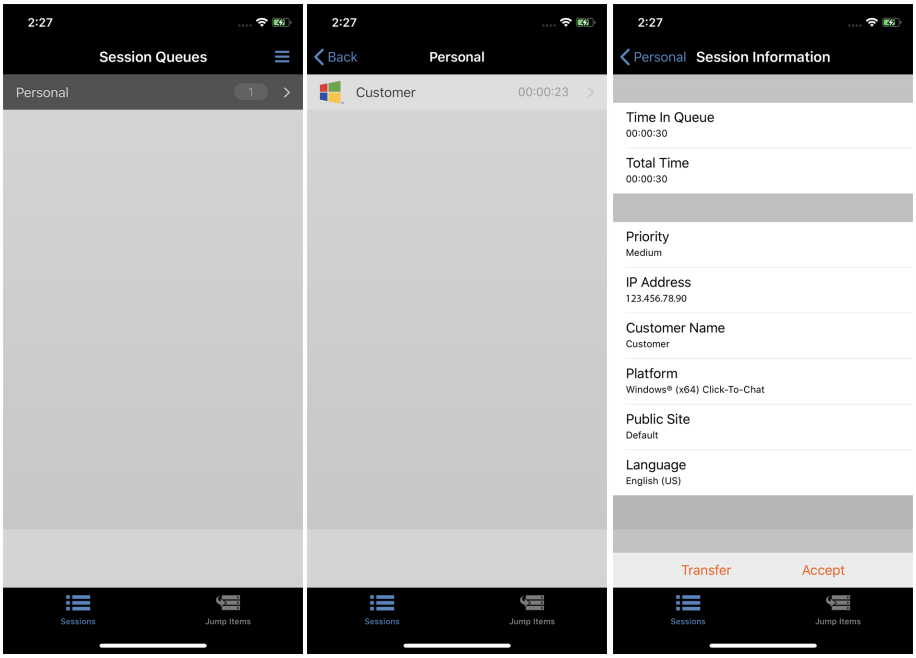
Dès l'exécution du client d'utilisateur, le client apparaît dans votre file d'attente personnelle.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Consulter les sessions d'assistance technique en file d'attente dans la console du technicien d'assistance iOS

Files d'attente



Les files d'attente de session fournissent des informations sur les clients en attente d'assistance technique, ainsi qu'un accès jusqu'à eux. L'onglet File d'attente **personnelle** contient les utilisateurs avec lesquels vous êtes en session ou qui attendent une session avec vous. Une session d'attente apparaîtra dans votre file d'attente personnelle si la session vous a été transférée, ou si le client a lancé la session en saisissant une clé de session que vous avez générée, en sélectionnant votre nom sur le site public ou en cliquant sur un Bouton assistance technique auquel vous êtes lié. Cette file d'attente contient également les invitations à rejoindre une session partagée que vous avez reçues.

Vous disposez aussi de files d'attente pour toutes les équipes dont vous êtes membre. Si un client lance une session en sélectionnant un type de problème dans un formulaire de soumission de problème, ce client est placé dans la file d'attente de l'équipe qui possède ce problème. Un client est également placé dans une file d'attente d'équipe s'il clique sur un **Bouton assistance technique** lié à une équipe. Une session peut également être placée dans une file d'attente suite à un transfert intentionnel, en raison des règles définies pour les sessions en attente, ou en cas de perte de la connexion du technicien d'assistance dans le courant d'une session. Ces files d'attente contiennent également les invitations à rejoindre une session partagée envoyées à tous les techniciens d'assistance de l'équipe.

Cliquez sur l'étoile à gauche du nom d'équipe pour signaler cette file d'attente comme favorite. Lorsqu'on envoie un message depuis la messagerie de l'équipe, une bulle orange apparaît à la place de l'étoile.

Un utilisateur peut également demander de l'aide directement à partir d'une page Web, via un lien. La sélection de ce lien entraîne l'ouverture d'une session de partage de navigation, permettant au technicien d'assistance de discuter avec l'utilisateur et d'accéder à la page Web affichée sur son ordinateur. Il est possible pour les administrateurs de générer des liens personnalisés afin de diriger les sessions de navigation vers la file d'attente du technicien d'assistance ou de l'équipe appropriée. Dans les files d'attente, les sessions de partage de navigation sont identifiées à l'aide du préfixe **[Browser]**, situé à côté du nom de l'utilisateur.

Si vous êtes autorisé à utiliser cette fonction, commencez par la session la plus ancienne des files d'attente de votre équipe en choisissant la session suivante avec le bouton **Obtenir la suivante**.

Voir les sessions

Appuyez sur le nom d'une file d'attente pour en voir les sessions. Appuyez sur l'entrée d'une session pour voir les détails de la demande d'assistance technique. Pour commencer à apporter une assistance technique à la session sélectionnée, appuyez sur le bouton **Accepter**. Le fait d'accepter une session ouvre une nouvelle page pour cette session.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Règles d'attribution de session

Vous pouvez également accepter des sessions qui sont attribuées à l'aide d'Equilibrium. Lorsqu'une session est placée dans une file d'attente pour laquelle Equilibrium est activé, elle est automatiquement attribuée au technicien d'assistance le plus qualifié et le moins occupé, en fonction des compétences requises, du nombre de sessions prises en charge par ce technicien d'assistance et du temps pendant lequel il a été disponible.

Lorsqu'une session vous est attribuée, une invite apparaît pour que vous acceptiez ou rejetiez la session, en même temps qu'une alerte sonore si elle est activée. Si vous rejetez l'invitation ou si elle expire, la session est réattribuée au deuxième technicien d'assistance le plus qualifié et le moins occupé dans cette file d'attente.

Une session rejetée n'est jamais réattribuée une deuxième fois au même technicien d'assistance, à moins qu'elle ne soit transférée manuellement vers une autre file d'attente pour laquelle ce technicien d'assistance est disponible. Si une session fait le tour de tous les techniciens d'assistance disponibles pour la file d'attente sans être acceptée, elle reste dans la file d'attente jusqu'à ce que quelqu'un l'accepte ou la transfère manuellement.

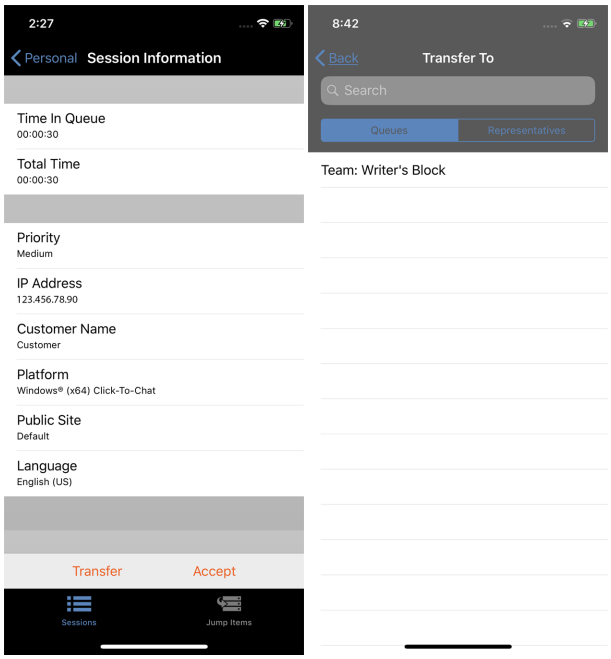
Autrement, si votre administrateur a défini une règle de session en attente pour cette file d'attente, une alerte sonore est émise pour signaler cette session en souffrance, ou la session est transférée vers une file d'attente de dépassement. Si cette file d'attente de dépassement est associée à une règle de session en attente renvoyant la session vers la première file d'attente, la session peut potentiellement passer de l'une à l'autre jusqu'à ce qu'elle soit acceptée.

Une session n'est pas attribuée à un technicien d'assistance si ce technicien d'assistance n'est pas disponible. De même, les règles qui régissent les autorisations d'utilisateur vous désignent comme indisponible si vous participez à davantage de sessions que prévu ou si vous avez été inactif depuis plus longtemps que la période spécifiée. Enfin, si vous avez l'autorisation de refuser des attributions de session, vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'attributions de session automatiques.

> *Pour de plus amples informations sur la modification des paramètres et des préférences de la console du technicien d'assistance, veuillez consulter « Modifier les paramètres et préférences dans la console du technicien d'assistance iOS », page 18.*

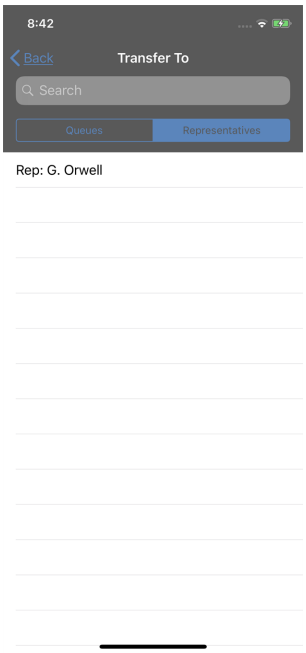
Transfert de session

Vous pouvez aussi transférer une session vers une autre file d'attente. Lorsque vous regardez les détails d'une session, appuyez sur le bouton **Transférer**. Parcourez la liste des équipes disponibles, ou cherchez un nom d'équipe spécifique. Sélectionnez la file d'attente vers laquelle vous voulez déplacer la session. Appuyez ensuite sur le bouton **Transférer**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

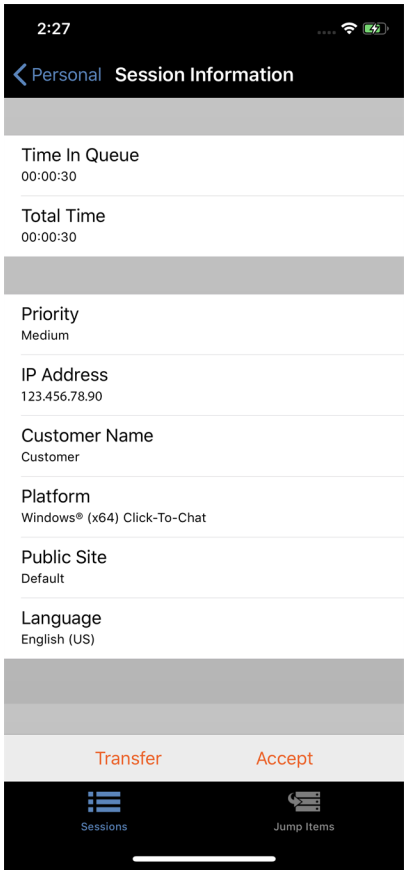
Vous pouvez aussi transférer une session vers la file d'attente personnelle d'un autre technicien d'assistance. Appuyez sur le bouton **Technicien d'assistance** en haut du menu. Trouvez le technicien d'assistance en naviguant ou en recherchant, puis sélectionnez son nom. Appuyez ensuite sur le bouton **Transférer**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Revenir à une session active dans la console du technicien d'assistance iOS

Pour revenir à une session à laquelle vous participez déjà, ouvrez votre file d'attente personnelle et sélectionnez la session à laquelle vous souhaitez apporter une assistance technique. Sur iPhone, appuyez sur **Accepter**.

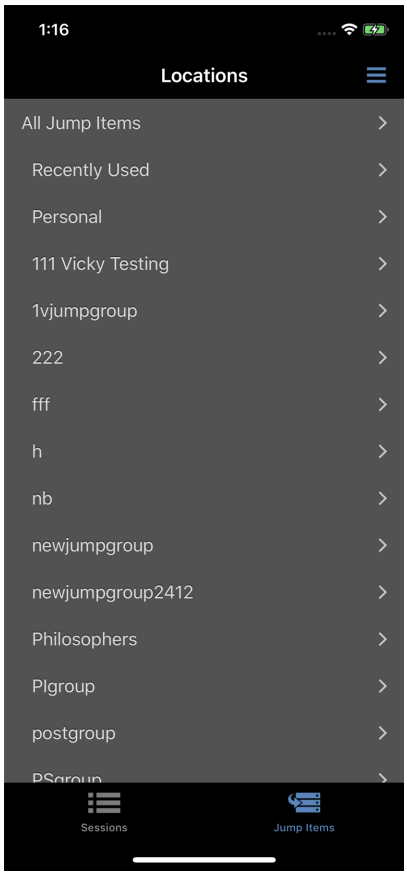


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Utiliser les Jump Clients pour accéder à des ordinateurs autonomes à partir de la console du technicien d'assistance iOS

> ***Remarque :*** *si vous devez accéder à des éléments de Jump alors qu'aucun utilisateur n'est disponible, assurez-vous que les autorisations de session sont définies pour désactiver l'invite ou pour basculer par défaut sur* ***Autoriser*** *pour les sessions autonomes.*

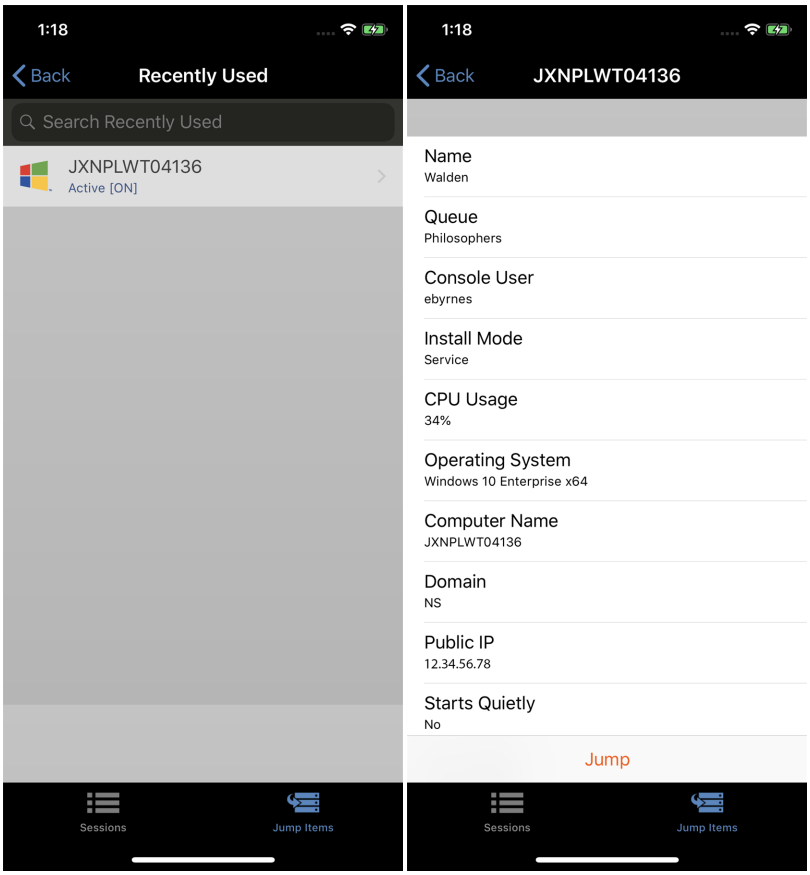
Pour accéder à un ordinateur sans l'aide d'un utilisateur final, installez un Jump Client sur ce système depuis une session ou depuis la page **Jump Clients** de l'interface d'administration. vos paramètres de compte déterminent les autorisations d'élément de Jump dont vous disposez, y compris à quels groupes de Jump vous avez accès, et quels types d'éléments de Jump vous êtes autorisé à utiliser.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Les raccourcis de Jump sont regroupés en fonction des personnes autorisées à y accéder - uniquement l'utilisateur qui les a créés ou les membres d'un groupe de Jump donné. Pour trouver un Jump Client, sélectionnez un emplacement. Vous pouvez utiliser la fonction **Recherche** pour réduire les résultats. Une fois que vous avez trouvé l'ordinateur auquel vous voulez accéder, sélectionnez l'entrée pour afficher les détails.

Appuyez sur le bouton **Jump** pour démarrer une session. Selon les autorisations définies par l'administrateur pour votre compte, l'utilisateur final peut être invité à accepter ou à refuser la session. En l'absence de réponse dans le délai imparti, la session démarre ou est annulée en fonction des autorisations de votre compte.

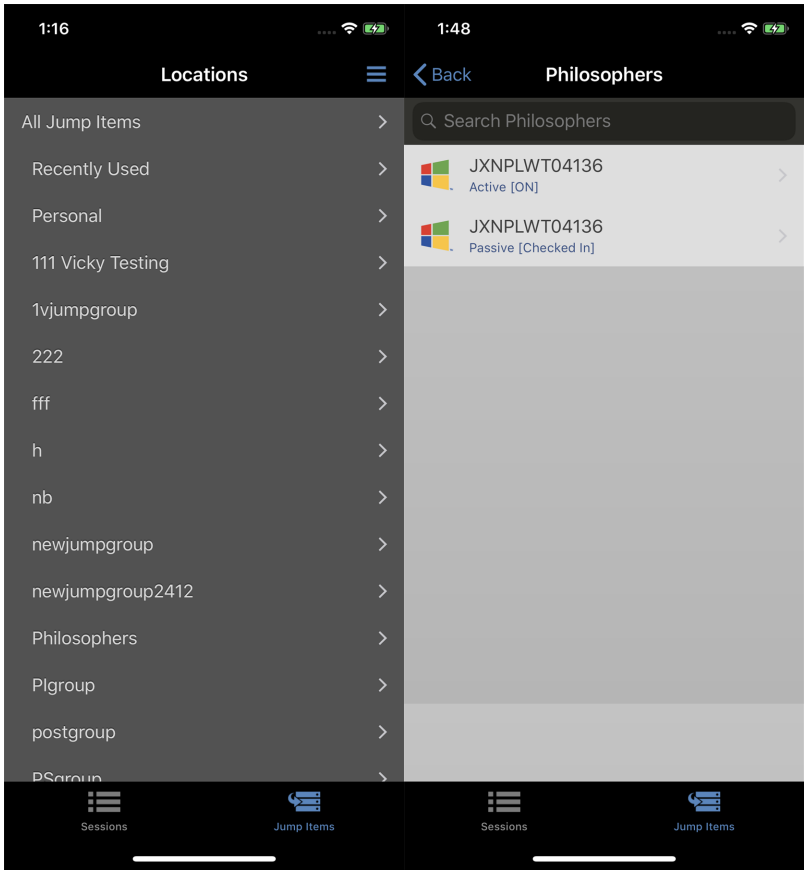


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Utiliser les raccourcis de Jump pour accéder à des ordinateurs autonomes à partir de la console du technicien d'assistance iOS

Pour accéder à un ordinateur individuel sans l'aide de l'utilisateur final, installez un raccourci de Jump pour ce système depuis la console du technicien d'assistance ou depuis la page **Jumpoint** de l'interface d'administration **/login**. Les types de raccourcis de Jump suivants sont pris en charge par la console du technicien d'assistance :

- **Jump distant**
- **RDP**
- **VNC**
- **Shell Jump**



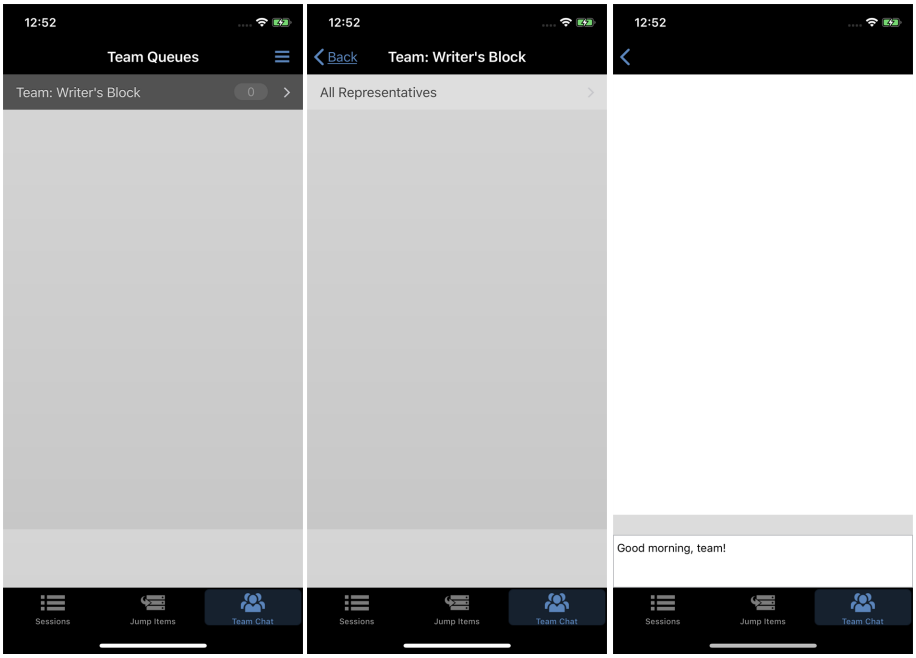
Les raccourcis de Jump sont regroupés en fonction des personnes autorisées à y accéder - uniquement l'utilisateur qui les a créés ou les membres d'un groupe de Jump donné.

1. Pour trouver un raccourci de Jump, appuyez sur **Éléments de Jump** en bas de l'écran.
2. Sélectionnez un emplacement et appuyez sur le bouton **Actualiser**.
3. Une fois que vous avez trouvé le système auquel vous voulez accéder, sélectionnez l'entrée pour afficher les détails.
4. Appuyez sur le bouton **Jump** pour démarrer une session.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Utiliser la messagerie instantanée d'équipe pour parler avec d'autres techniciens d'assistance dans la console du technicien d'assistance iOS

Appuyez sur **Messagerie instantanée de l'équipe** dans le menu pour discuter avec d'autres techniciens d'assistance connectés. Si vous êtes membre d'une ou plusieurs équipes d'assistance technique, sélectionnez l'équipe avec laquelle vous souhaitez discuter. Vous pouvez discuter avec tous les membres de cette équipe ou sélectionner dans la liste des techniciens d'assistance celui avec lequel vous voulez discuter.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Surveiller les membres d'une équipe dans le tableau de bord (iPad uniquement)

Le tableau de bord permet aux utilisateurs privilégiés de voir et de surveiller les sessions en cours, permettant une supervision administrative pour aider à la gestion du personnel. D'après les rôles attribués à partir de la page **Équipes d'assistance technique** de l'interface d'administration, les chefs d'équipe peuvent surveiller les membres d'une équipe donnée, et les responsables d'équipe peuvent surveiller à la fois les chefs d'équipe et les membres de cette équipe.

Si un utilisateur est responsable ou chef d'une ou de plusieurs équipes, le volet du tableau de bord s'affiche sous le volet de sélection de file d'attente dans l'onglet **Accueil** de la console. Ce volet affiche tous les membres de rang inférieur connectés appartenant à l'équipe sélectionnée.

Sélectionnez un utilisateur dans le volet du tableau de bord pour afficher toutes les sessions qu'il effectue. Un responsable ou un chef d'équipe peut prendre le contrôle de la session d'assistance technique d'un autre technicien d'assistance de l'équipe en sélectionnant la session en question dans la file d'attente, puis en appuyant sur le bouton **Prendre le contrôle**. Ceci transfère la propriété de cette session au responsable ou chef de l'équipe ; l'utilisateur d'origine reste dans la session en tant que participant. Un responsable ou chef d'équipe peut également transférer la propriété d'une session d'assistance technique d'un utilisateur vers un autre utilisateur ou une autre équipe.

Le responsable d'équipe a aussi la possibilité de rejoindre une session en cours en cliquant sur le bouton **Rejoindre**. Cette démarche est similaire à celle de rejoindre une session par le biais d'une invitation, bien qu'aucune invitation ne soit requise.

En outre, si cela a été configuré dans l'interface **/login**, un responsable ou chef d'équipe peut surveiller des membres d'équipe de rang inférieur même sans sessions en cours, tant que ces utilisateurs sont connectés à la console.

Une icône de surveillance peut être affichée dans l'angle du bureau de l'utilisateur en vue d'indiquer que la surveillance a lieu. Lorsque l'utilisateur déplace le curseur près de cette icône, elle se déplace dans un autre coin pour ne pas gêner la visibilité de l'écran. Sélectionnez l'utilisateur dont vous voulez voir l'écran, puis cliquez sur le bouton **Surveiller**. Ceci ouvre une nouvelle page dans votre console, affichant soit l'intégralité de l'écran de l'ordinateur de l'utilisateur soit uniquement la console, en fonction des paramètres d'administration.

Au sein d'une équipe, un utilisateur ne peut administrer que les personnes ayant un rôle inférieur au sien.

> ***Remarque :*** *les rôles s'appliquent strictement par équipe. Ainsi, un utilisateur peut être en mesure d'administrer un autre utilisateur dans une équipe, sans pouvoir administrer ce même utilisateur dans une autre.*

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Utiliser 3D Touch lors de sessions Remote Support

3D Touch est une fonction sensible à la pression disponible pour les appareils iOS suivants :

- **iPhone 6s**
- **iPhone 6s Plus**
- **iPhone 7s**
- **iPhone 7s Plus**
- **iPhone 8s**
- **iPhone 8s Plus**
- **iPhone X**
- **iPhone XS**
- **iPhone XS Max**

Avec cette fonction, vous pouvez appuyer plus ou moins fort sur l'écran pour utiliser les actions Peek et Pop. Celles-ci vous permettent d'obtenir un aperçu de contenu et d'exécuter des commandes sur votre iPhone 6s/6s Plus sans avoir besoin d'ouvrir complètement une application.

> ***Remarque :*** *pour en savoir plus sur 3D Touch, Peek et Pop, veuillez consulter Profiter des avantages de 3D Touch sur https://developer.apple.com/ios/3d-touch/.*

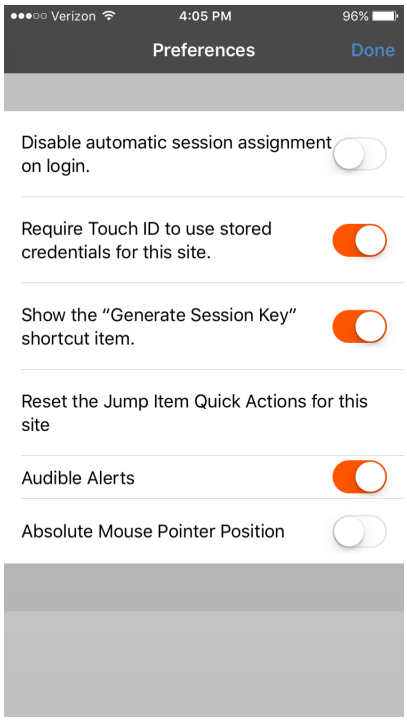
À compter de BeyondTrust Remote Support 16.1, vous pouvez utiliser 3D Touch pour accéder facilement aux éléments de Jump et passer sans accroc d'une session d'assistance technique à une autre. Les sections ci-dessous expliquent en détail les différentes façons dont 3D Touch vous permet d'effectuer plusieurs tâches en même temps lors de sessions d'assistance technique.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Régler les préférences pour 3D Touch

Il existe deux préférences système qui peuvent être activées pour la fonction 3D Touch. Dans la console du technicien d'assistance mobile iOS, accédez au menu **Préférences** en appuyant sur l'icône menu située dans le coin supérieur droit de l'écran, puis sélectionnez **Préférences**. Les descriptions des préférences peuvent être consultées ci-dessous :

- **Montrer l'élément de raccourci « Générer une clé de session » :** lorsque c'est activé, ceci vous permet d'afficher une option **Générer une clé de session** lorsque vous maintenez appuyée l'icône de l'appli de la console du technicien d'assistance mobile iOS.
- **Réinitialiser les actions rapides d'élément de Jump pour ce site :** lorsque vous appuyez dessus, ceci vous permet de vider la liste des éléments de Jump fréquemment utilisés qui s'affiche lorsque vous maintenez appuyée l'icône de l'appli de la console du technicien d'assistance mobile iOS.



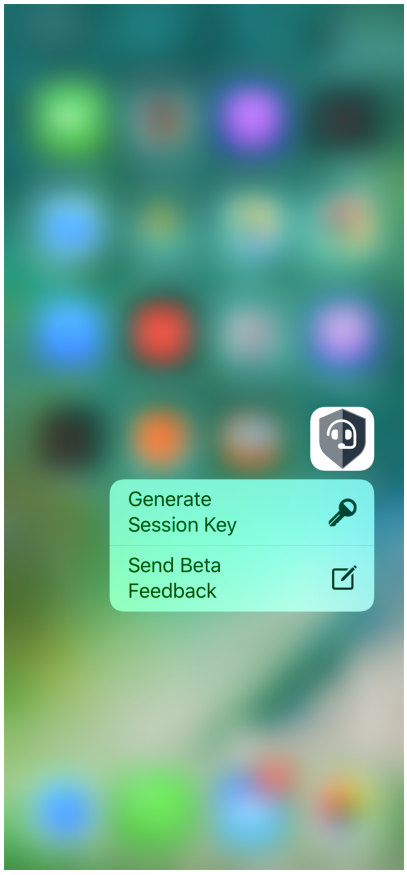
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Générer une clé de session en utilisant le raccourci 3D Touch

> ***Remarque :*** *vérifiez bien que la préférence* ***Montrer l'élément de raccourci « Générer une clé de session »*** *est activée dans la console du technicien d'assistance mobile iOS. Si cette préférence n'est pas activée, les quatre éléments de Jump les plus fréquemment utilisés apparaîtront.*

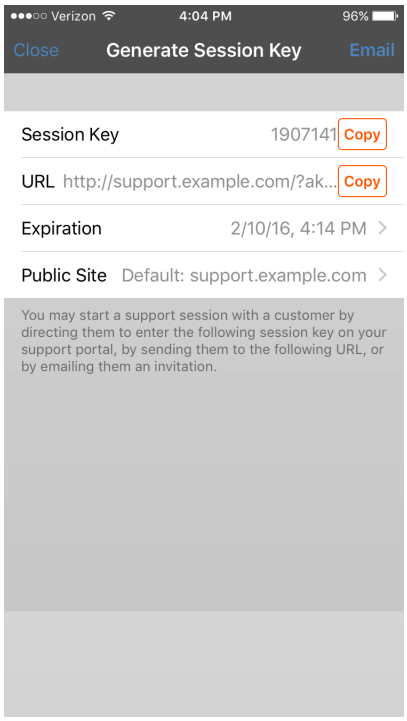
Vous pouvez facilement générer une clé de session pour votre client depuis l'écran d'accueil de votre iPhone en suivant les étapes suivantes.

1. Maintenez appuyée l'icône de l'appli de la console du technicien d'assistance mobile iOS pour afficher une liste des éléments de Jump fréquemment utilisés et l'option pour **Générer une clé de session** apparaîtra.
2. Dans cette liste, appuyez sur l'option **Générer une clé de session**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

3. Les informations de clé de session apparaissent, vous permettant d'expliquer à vos clients comment lancer une session en saisissant la clé de session sur votre portail d'assistance technique, en appuyant sur l'URL unique de clé de session, ou en acceptant une invitation de connexion.

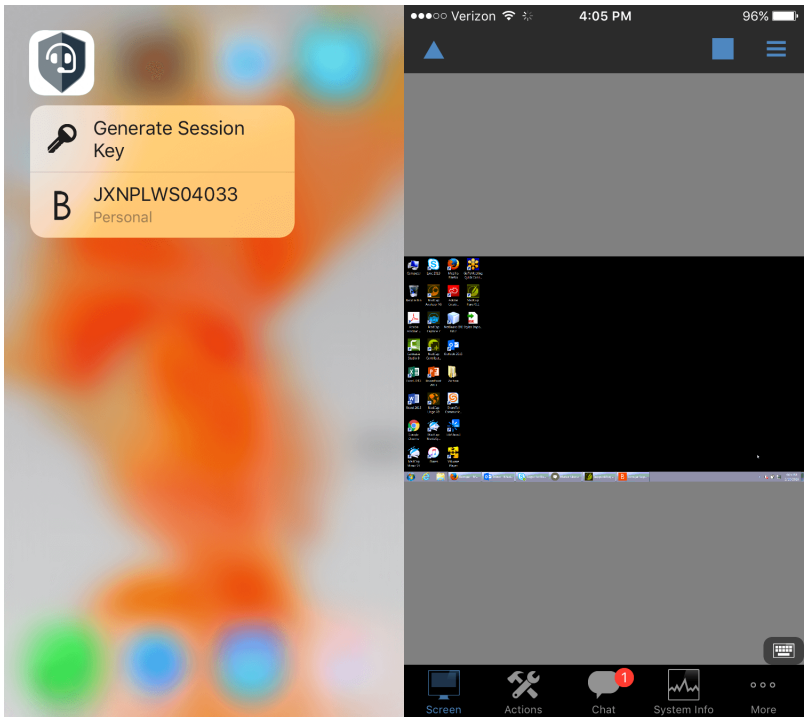


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Accéder aux éléments de Jump en utilisant le raccourci 3D Touch

En utilisant le raccourci 3D Touch, vous pouvez accéder rapidement jusqu'à trois de vos éléments de Jump ayant reçu le plus souvent une assistance depuis l'écran d'accueil de l'iPhone. Suivez les étapes ci-dessous.

1. Maintenez appuyée l'icône de l'appli de la console du technicien d'assistance mobile iOS, et une liste de vos éléments de Jump fréquemment utilisés apparaîtra. Notez que vous devrez appuyer plus fort sur l'écran pour voir les options d'élément de Jump.
2. Dans la liste, appuyez sur l'élément de Jump auquel vous souhaitez accéder.
3. Une session devrait démarrer immédiatement avec cet élément de Jump.



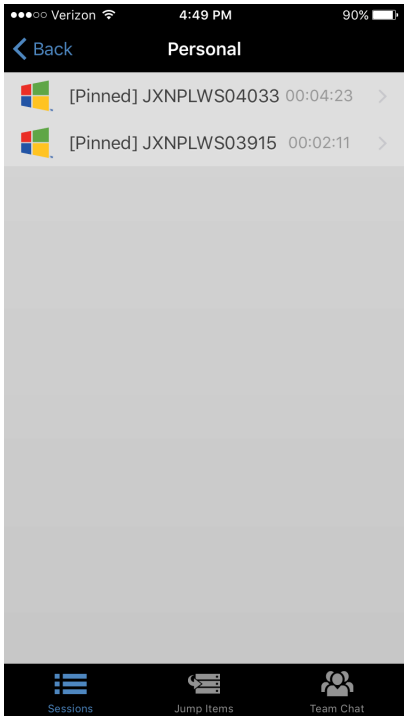
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Consulter les options pour les sessions d'assistance technique actives

Pour aider les techniciens d'assistance à exécuter plusieurs tâches en même temps, la fonction 3D Touch leur permet de prévisualiser des sessions d'assistance technique avec des éléments de Jump. Après avoir initialisé une session et l'avoir placé en mode **Maintenir**, vous pouvez toujours prévisualiser ou revenir à la session en utilisant les actions Peek et Pop. Suivez les étapes ci-dessous pour prévisualiser une session.

1. Sur la page des **Files d'attente de sessions**, trouvez la file d'attente où se trouve la session, et appuyez sur la file d'attente.
2. Une fois que vous avez appuyé sur la file d'attente, une liste de toutes les sessions actives apparaît. Pour prévisualiser une session spécifique, appuyez légèrement sur votre sélection jusqu'à ce que la session apparaisse sur votre appareil mobile.
3. Tout en continuant d'appuyer sur l'écran, balayez vers le haut pour voir plus d'options. Ces options incluent la possibilité de transférer la session, de revenir à la session, de quitter ou de maintenir la session, et de fermer la session.

> ***Remarque :*** *si vous n'appuyez pas assez fort ou pas assez longtemps, la prévisualisation n'apparaîtra pas, et à la place, la page des* ***Données de session*** *apparaîtra.*

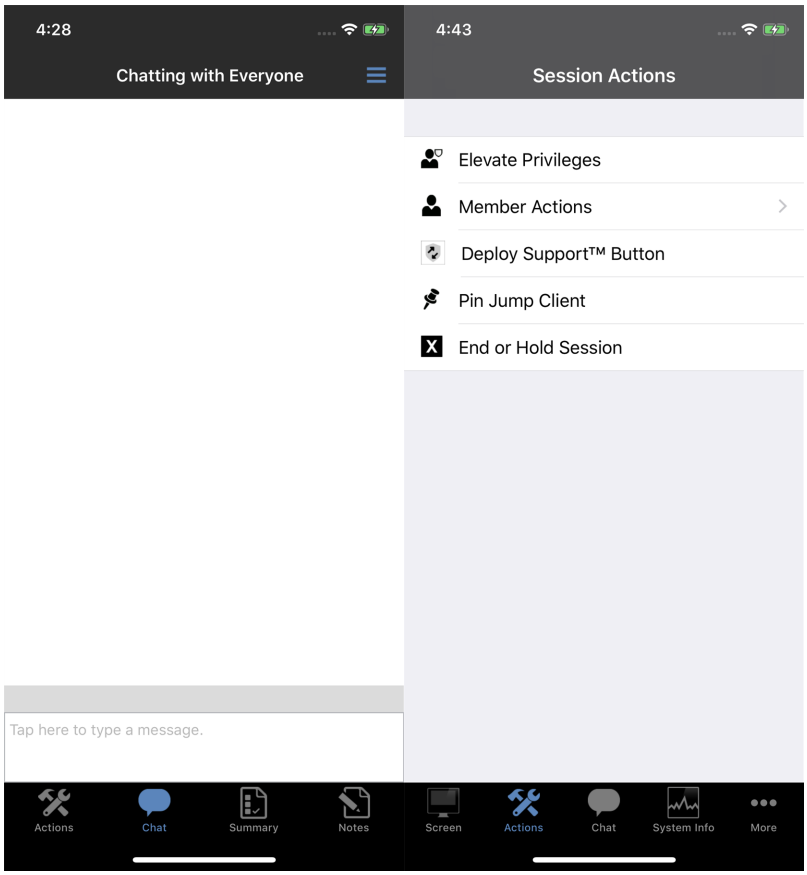


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Actions de session d'assistance technique dans la console du technicien d'assistance iOS

Lorsque vous lancez une session d'assistance technique pour la première fois, un nouvel écran s'ouvre.

Pour accéder aux actions de session sur un iPhone, appuyez sur le bouton **Menu** en haut de l'écran.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

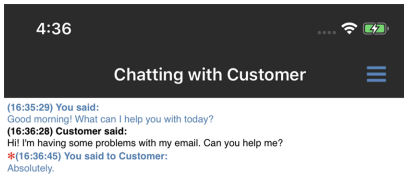
Actions de session d'assistance technique

	L'accroissement des droits du client d'utilisateur permet de permuter des comptes utilisateur, de déployer des Jump Clients en mode service, et de contrôler les fenêtres et les boîtes de dialogue de contrôle de compte utilisateur protégées. L'accroissement des droits ne modifie pas le contexte de l'utilisateur actif et ne revient pas à déconnecter l'utilisateur actif pour le reconnecter en tant qu'administrateur. La fonction d'accroissement vers des droits administrateur est actuellement disponible pour les ordinateurs Windows et Mac uniquement. Un administrateur peut configurer le client d'utilisateur de sorte à demander automatiquement l'accroissement des droits lors de l'ouverture d'une session sur un système Windows.
	Transférez le contrôle de la session à une autre équipe ou un autre technicien d'assistance. Autrement, invitez un autre technicien d'assistance à participer à une session partagée. Si vous êtes le propriétaire d'une session partagée, vous pouvez à tout moment supprimer un autre technicien d'assistance.
	Si vous y êtes autorisé, installez un **Bouton assistance technique** sur le bureau distant, ou supprimez un Bouton assistance technique précédemment installé. Le client peut cliquer sur le **Bouton assistance technique** pour démarrer rapidement et facilement une session d'assistance technique.
	Si vous y êtes autorisé, installez un Jump Client sur l'ordinateur distant pour permettre aux membres de votre équipe ou à vous-même d'accéder ultérieurement à ce système sans l'intervention de l'utilisateur final. Désinstallez le client si vous n'avez plus besoin d'accéder à ce système en mode autonome.
	Fermez complètement votre page de session. Si vous êtes le propriétaire de cette session, vous pouvez désinstaller le client d'utilisateur depuis la machine distante ou laisser la session dans la file d'attente.

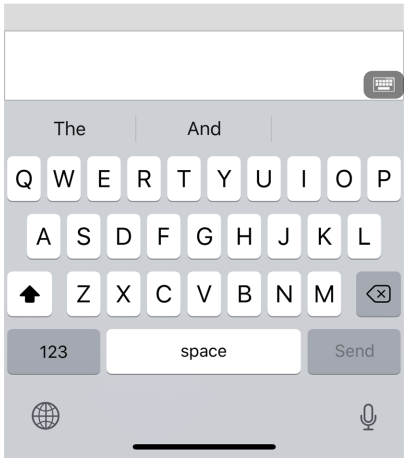
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Discuter avec le client lors d'une session dans la console du technicien d'assistance iOS

Tout au long de la session d'assistance technique, vous pouvez discuter avec votre client distant. Vous n'avez pas besoin d'une autorisation de partage d'écran pour commencer une session de messagerie instantanée. Si vous avez envoyé votre photo ou un avatar, cette image sera affichée dans la fenêtre de messagerie instantanée du client une fois la messagerie instantanée lancée.



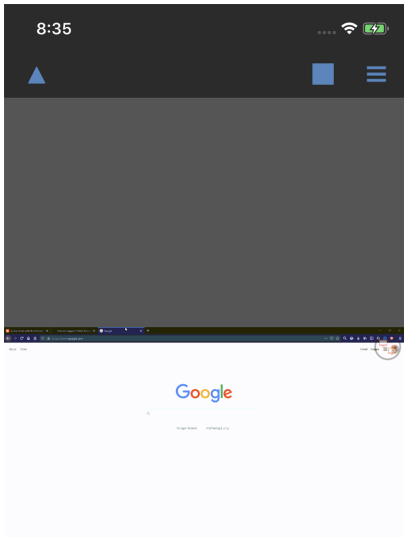
Si vous recevez un message lorsque la messagerie instantanée est fermée, son icône affichera le nombre de messages en attente. Sur un iPad, l'icône clignotera également. Appuyez sur le bouton de la messagerie instantanée pour ouvrir et fermer la zone de messagerie.

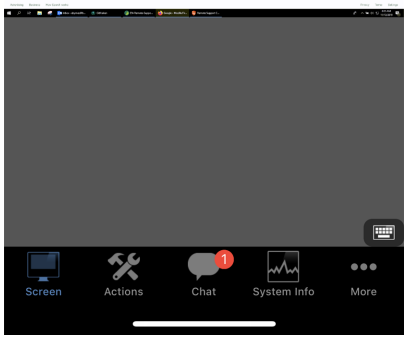


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Effectuer un partage d'écran avec l'ordinateur distant depuis la console du technicien d'assistance iOS

Sur la page **Partage d'écran**, appuyez sur le bouton de lecture pour demander à voir et contrôler le système distant. Une fois que le client a donné l'autorisation, le bureau distant apparaît sur votre écran. Vous avez le contrôle total du clavier et de la souris du système distant, ce qui vous permet de travailler sur l'ordinateur distant comme si vous y étiez.

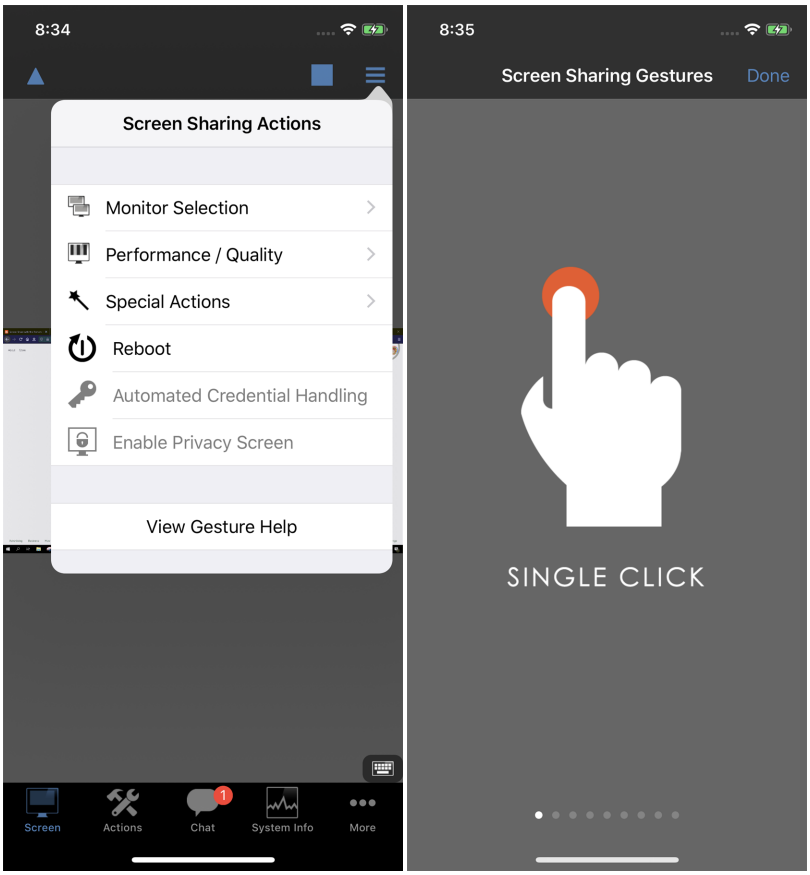




- Appuyez une fois pour faire un clic gauche.
- Appuyez deux fois pour faire un double clic.
- Placez votre doigt sur le curseur et faites glisser pour bouger la souris.
  OU
  Si la position absolue du pointeur de la souris est activée dans vos paramètres, vous pouvez placer le pointeur de la souris là où votre doigt touche l'écran.
- Appuyez deux fois sur un élément, puis faites-le glisser pour le déplacer.
- Pincez pour voir l'écran distant à sa taille réelle ou mis à l'échelle. Le zoom se produit où les doigts sont placés, où que se trouve le pointeur.
- Appuyez avec deux doigts pour faire un clic droit.
- Utilisez la molette de la souris en faisant glisser trois doigts.
- Appuyez avec trois doigts pour activer/désactiver le clavier.
- Maintenez appuyé pour trouver le curseur.
  OU
  Si la position absolue du pointeur de la souris est activée dans vos paramètres, Maintenez appuyé pour ouvrir un menu volant à partir duquel vous pouvez choisir de faire un clic gauche, un clic droit ou un double clic..

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Pour accéder à davantage d'outils de partage d'écran sur un iPhone, appuyez sur le bouton **Menu** dans le coin supérieur droit de l'écran. Appuyez sur **Voir l'aide sur les gestes** pour une aide rapide sur les gestes de partage d'écran.



Actions de partage d'écran

	Demandez ou arrêtez le partage d'écran.
	Sélectionnez un autre écran distant à afficher. Notez que le moniteur principal est désigné par la lettre **P**.
	Définissez le mode d'optimisation de la couleur d'affichage de l'écran distant. Si vous comptez principalement partager de la vidéo, sélectionnez **Vidéo optimisée** ; sinon, choisissez entre **Noir et blanc** (utilise moins de bande passante), **Quelques couleurs**, **Davantage de couleurs** ou **Toutes les couleurs** (utilise plus de bande passante). Les modes **Vidéo optimisée** et **Toutes les couleurs** vous permettent de voir le vrai fond d'écran.
	Redémarrez l'ordinateur distant sans perdre votre connexion à la session d'assistance technique.
	pour exécuter une action spéciale sur le système distant. Les tâches disponibles varient en fonction de la configuration et du système d'exploitation distants. Lors d'un fonctionnement avec des droits accrus, certaines actions peuvent être exécutées dans un contexte de système. Autre possibilité : fournir les informations d'authentification de l'utilisateur administratif pour réaliser une action spéciale dans ce contexte utilisateur. Les scripts prédéfinis disponibles pour l'utilisateur apparaissent dans un menu volant.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

	si vos autorisations vous le permettent, vous pouvez désactiver l'affichage, ainsi que l'entrée souris et le clavier de l'utilisateur distant. L'affichage de l'écran de confidentialité côté client explique clairement que le technicien d'assistance a désactivé l'affichage du client. Le client peut reprendre le contrôle à tout moment en appuyant sur **Ctrl+Alt+Suppr**. L'interaction restreinte avec le client n'est disponible que lors d'une assistance technique vers un ordinateur macOS ou Windows. Dans Windows Vista et les versions supérieures, le client d'utilisateur doit être accru. Sous Windows 8, l'écran de confidentialité n'est pas disponible, et le technicien d'assistance peut seulement désactiver le clavier et la souris.
	Accédez au clavier afin d'écrire sur l'écran distant.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

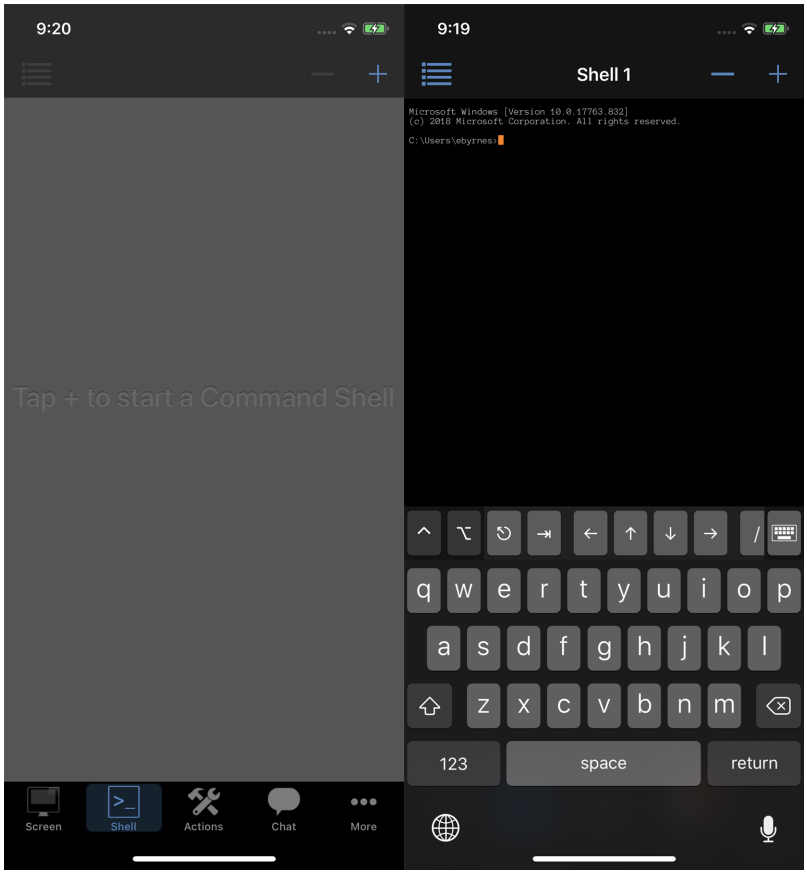
Ouvrir l'interpréteur de commandes sur le point de terminaison distant en utilisant la console du technicien d'assistance Apple iOS

L'interpréteur de commandes à distance permet aux techniciens d'assistance d'ouvrir une interface de ligne de commande virtuelle sur un système distant. Les utilisateurs peuvent ensuite saisir localement pour exécuter les commandes sur le système distant. Vous pouvez travailler depuis plusieurs interpréteurs.

Votre administrateur peut aussi activer l'enregistrement d'interpréteur distant afin de permettre la lecture ultérieure d'une vidéo de chaque instance d'interpréteur à partir du rapport de session. Si l'enregistrement d'interpréteur est activé, une transcription de l'interpréteur de commandes est également disponible.

Des commandes et des caractères de clavier supplémentaires sont disponibles au-dessus du clavier standard. Vous pouvez faire défiler les touches additionnelles en haut à droite (indiquées sur l'image) vers la droite ou la gauche pour révéler davantage d'options.

Si plusieurs interpréteurs de commandes sont ouverts, vous pouvez faire défiler l'écran à droite et à gauche pour passer d'un interpréteur à l'autre.



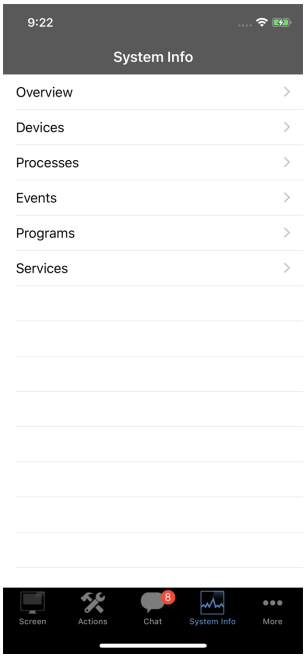
Outils d'interpréteur de commandes

	Ouvrir un nouvel interpréteur pour exécuter plusieurs instances d'invite de commande.
	Fermer l'interpréteur de commandes actuel. L'exécution des autres interpréteurs de commandes ne sera pas interrompue.
	Fermer tous les interpréteurs de commandes ouverts.
	Afficher une liste des interpréteurs de commandes actuellement ouverts. Appuyez sur un élément de la liste pour accéder à l'interpréteur de commandes correspondant.

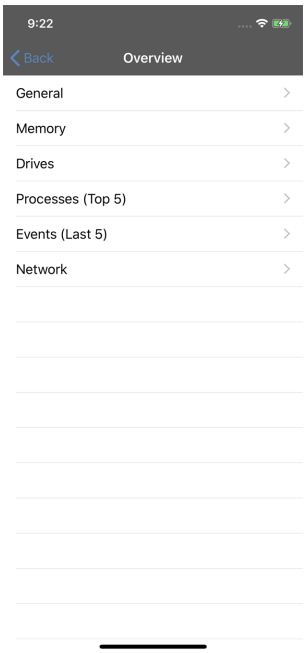
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Consulter des informations relatives à un système distant dans la console du technicien d'assistance iOS

Les utilisateurs privilégiés peuvent voir un instantané complet des informations système du périphérique ou de l'ordinateur distant pour réduire le temps nécessaire pour un diagnostic et résoudre le problème. Les informations système disponibles varient en fonction du système d'exploitation distant et de la configuration de l'ordinateur distant.



Sélectionnez des noms de catégories successives pour accéder aux données que vous voulez afficher. Pour revenir à la catégorie précédente, appuyez sur le bouton **Retour**.



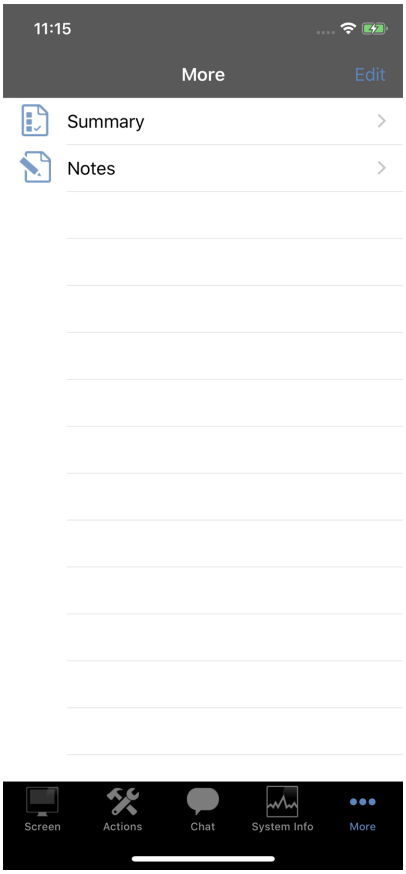
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

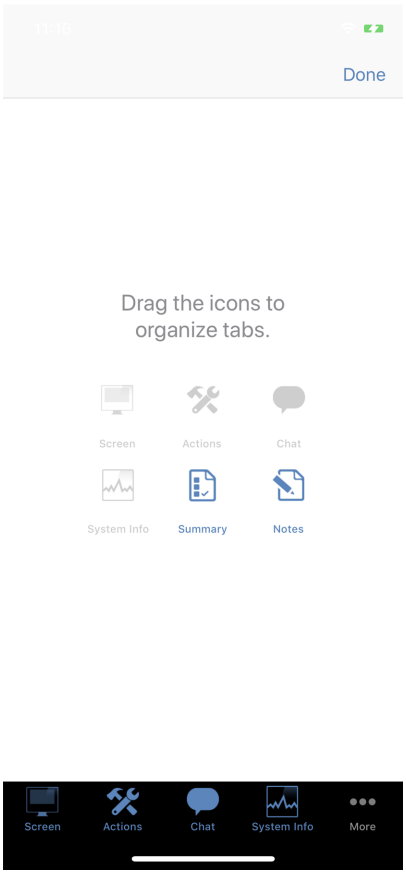
Une fois que les données se sont affichées, vous pouvez appuyer sur le bouton **Actualiser** pour récupérer les données les plus récentes.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Afficher davantage d'options de la console du technicien d'assistance (iPhone uniquement)

Appuyez sur **Plus** pour voir d'autres éléments qui n'ont pas de place sur votre barre d'outils inférieure. Pour changer les éléments masqués, appuyez sur **Modifier**.

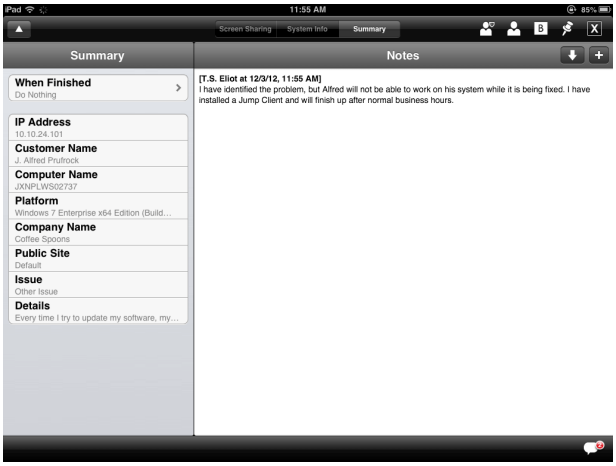




©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

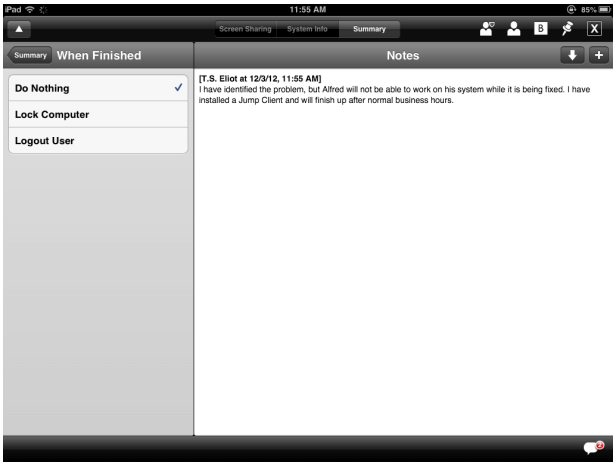
Consulter un résumé de la demande d'assistance technique et ajouter des remarques dans la console du technicien d'assistance iOS

La page **Résumé** fournit une vue d'ensemble du système distant, y compris des informations comme **l'adresse IP**, **le nom du client**, **le nom de l'ordinateur** et la **plateforme**.



En fonction des autorisations de votre compte, vous pouvez déconnecter automatiquement l'utilisateur Windows ou verrouiller l'ordinateur distant à l'issue de la session. Lorsque vous avez travaillé sur un système en mode autonome, il est recommandé de verrouiller l'ordinateur pour empêcher que des utilisateurs non autorisés ne puissent consulter des informations confidentielles.

Appuyez sur **Lorsque terminé**, puis sélectionnez l'action à effectuer à la fin de la session.

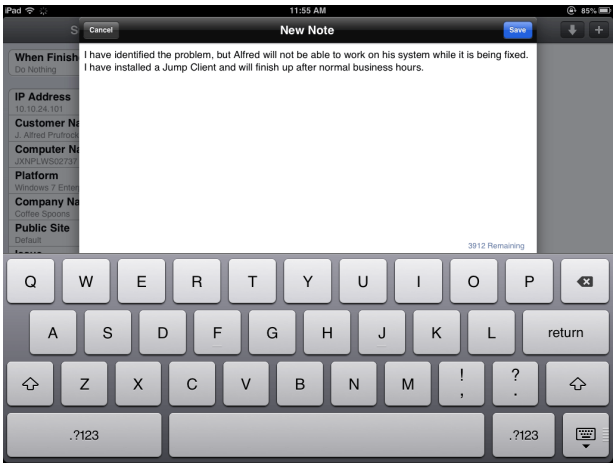


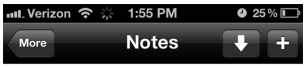
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Vous pouvez aussi ajouter des notes sur la session. Sur un iPhone, vous devez d'abord sélectionner la page **Remarques**. Si cette dernière est partagée ou transférée, ces notes peuvent être soumises par un technicien d'assistance et extraites par un autre pour une analyse rapide et confidentielle de la situation. Ces remarques sont également disponibles dans le rapport de session. Des notes peuvent être ajoutées pendant la session et également après la fin de la connexion distante.

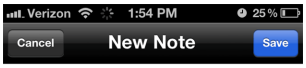
Pour ajouter une note, appuyez sur le bouton **Ajouter**. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur **Enregistrer**.

Pour extraire les remarques de session d'un autre technicien d'assistance, appuyez sur le bouton **Extraire**.

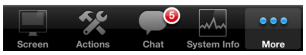


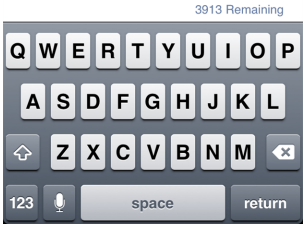


[T.S. Eliot at 11/30/12 1:54 PM]
I have identified the problem, but Alfred will not be able to work on his system while it's being fixed. I have installed a Jump Client and will finish up after normal business hours.



I have identified the problem, but Alfred will not be able to work on his system while it's being fixed. I have installed a Jump Client and will finish up after normal business hours.





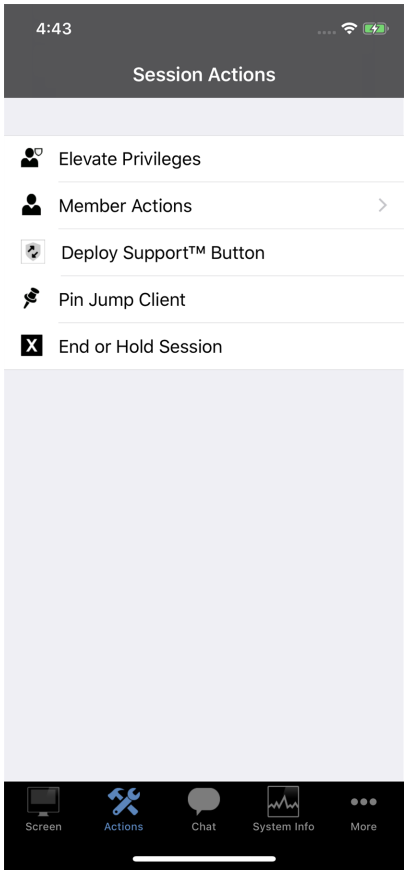
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Accroître les droits dans le client d'utilisateur depuis la console du technicien d'assistance iOS

Lorsqu'une session démarre en mode cliquer-pour-messagerie instantanée, seule la messagerie instantanée est disponible. Si vous souhaitez avoir accès à des fonctions d'assistance technique plus avancées, comme le partage d'écran, vous devez accroître le client d'utilisateur.

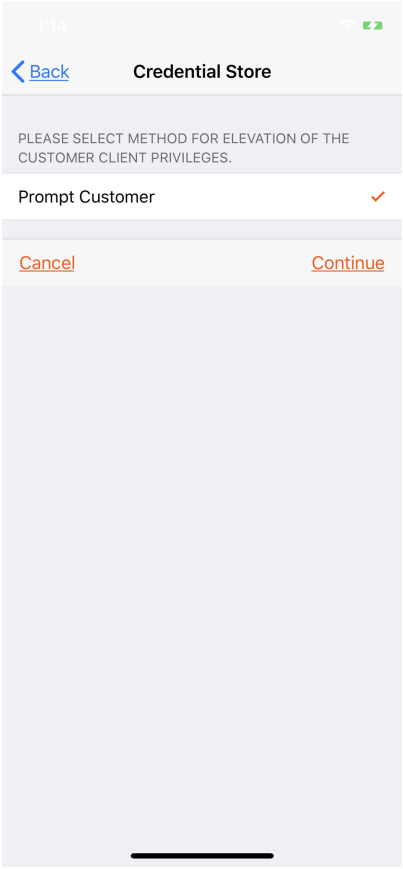
De même, si le client d'utilisateur téléchargé s'exécute en mode utilisateur, vous n'aurez peut-être pas les possibilités d'accès dont vous avez besoin. Vous pouvez accroître les droits du client d'utilisateur pour qu'il s'exécute avec des droits administratifs, en tant que service système. L'accroissement des droits du client d'utilisateur permet de permuter des comptes utilisateur, de déployer des Jump Clients en mode service, et de contrôler les fenêtres et les boîtes de dialogue de contrôle de compte utilisateur protégées. L'accroissement des droits ne modifie pas le contexte de l'utilisateur actif et ne revient pas à déconnecter l'utilisateur actif pour le reconnecter en tant qu'administrateur.

Pour accroître le client d'utilisateur, appuyez sur le bouton **Accroître les droits**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.



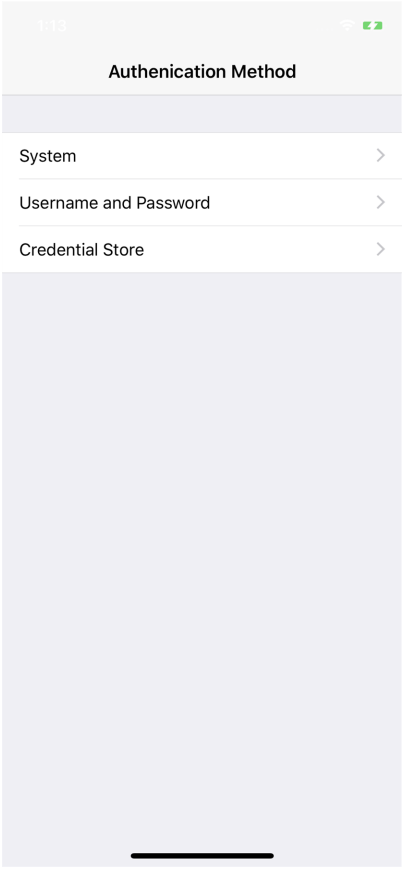
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Si l'option **Demander l'accord de l'utilisateur** est sélectionnée, appuyez sur **OK** pour envoyer une requête au client pour qu'il saisisse les informations d'authentification administratives sur son ordinateur.



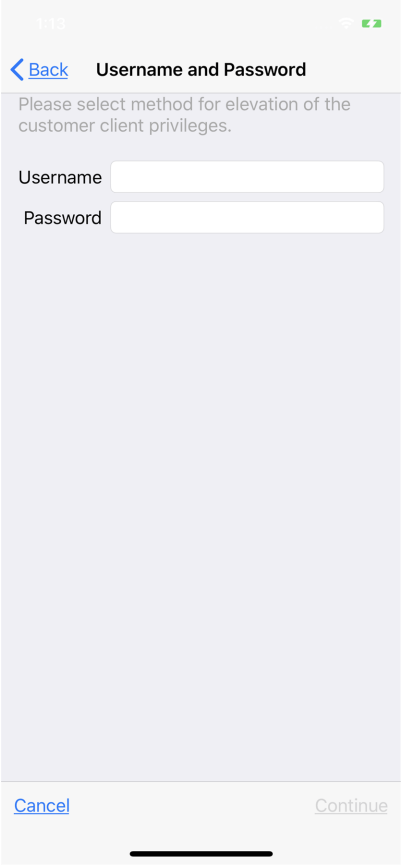
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Pour sélectionner une autre méthode d'accroissement, appuyez sur **Méthode d'accroissement**, puis sélectionnez la méthode que vous voulez utiliser.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Si vous avez les informations d'authentification d'administrateur sur l'ordinateur distant, sélectionnez **Utilisateur spécifique** pour fournir vous-même un nom d'utilisateur et un mot de passe administratifs. Appuyez sur **OK** pour accroître les droits du client.



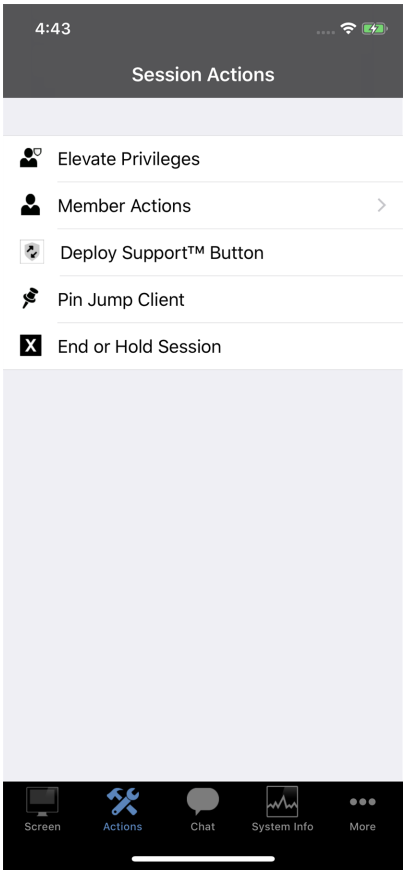
Pour plus d'informations sur la comparaison entre accroissement manuel et automatique, veuillez consulter le Guide de la console du technicien d'assistance à l'adresse https://www.beyondtrust.com/docs/remote-support/getting-started/index.htm.

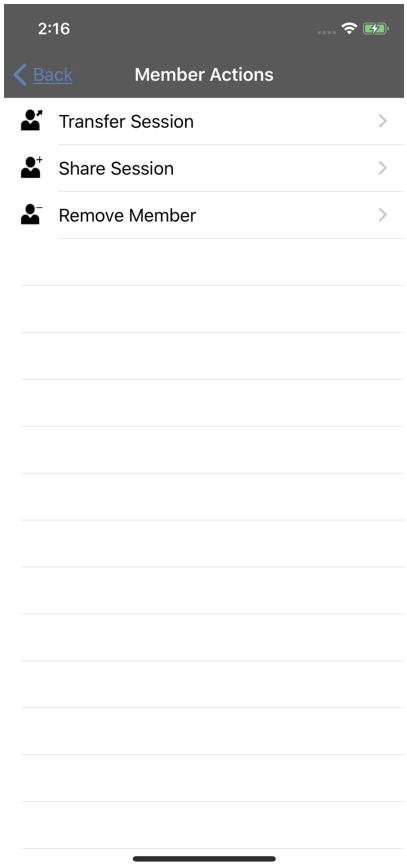
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Transfert d'une session à un autre technicien ou une autre équipe d'assistance à partir de la console du technicien d'assistance iOS

Pour transférer une session à un autre technicien ou une autre équipe, appuyez sur le bouton **Actions de membre**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.

Dans le menu, sélectionnez **Transférer la session**.

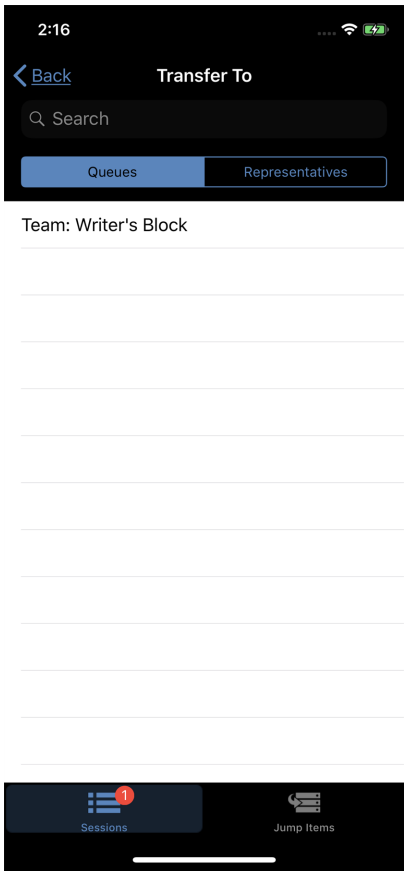




©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Parcourez la liste des équipes disponibles, ou cherchez un nom d'équipe spécifique. Sélectionnez la file d'attente vers laquelle vous voulez déplacer la session. Appuyez ensuite sur le bouton **Transférer**.

Vous pouvez aussi transférer une session vers la file d'attente personnelle d'un autre technicien d'assistance. Appuyez sur le bouton **Technicien d'assistance** en haut du menu. Trouvez le technicien d'assistance en naviguant ou en recherchant, puis sélectionnez son nom. Appuyez ensuite sur le bouton **Transférer**.

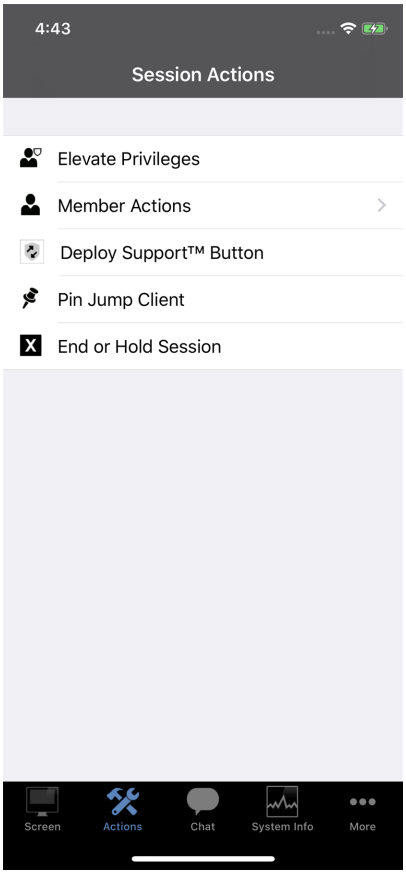


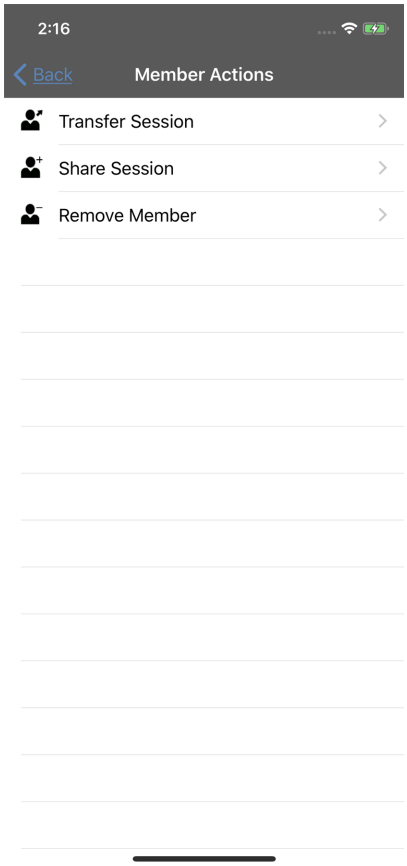
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Partager une session avec d'autres techniciens d'assistance dans la console du technicien d'assistance iOS

Pour partager une session avec un autre technicien d'assistance, appuyez sur le bouton **Actions de membre**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.

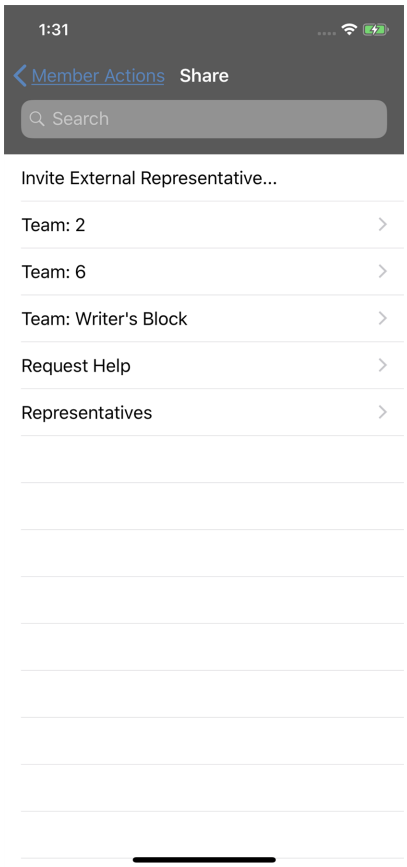
Dans le menu, sélectionnez **Partager la session**.





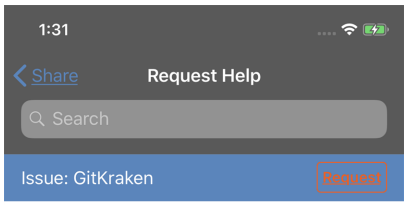
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Il existe plusieurs méthodes pour inviter un technicien d'assistance à rejoindre une session. Seuls les problèmes qui ont été configurés pour vous permettre de demander de l'aide s'affichent dans la liste.



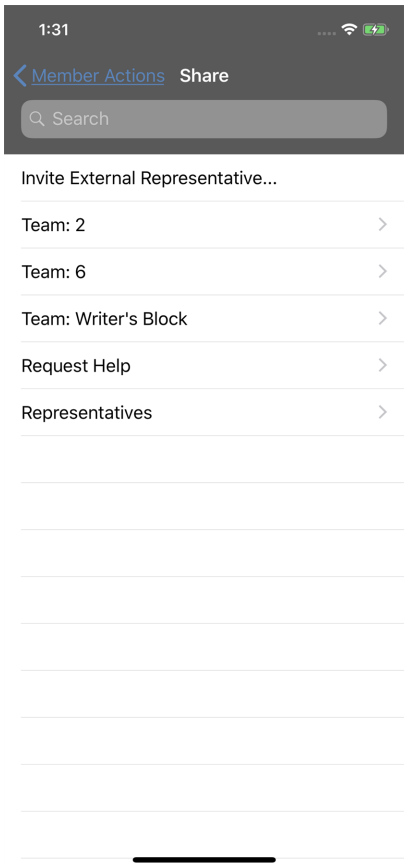
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Sélectionnez le problème pour lequel vous souhaitez demander de l'aide. Appuyez ensuite sur le bouton **Demande**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Autrement, trouvez le technicien d'assistance avec lequel vous voulez partager la session en sélectionnant d'abord une équipe à laquelle le technicien appartient. Sélectionnez un nom d'équipe pour en voir les membres.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Vous pouvez sélectionner un utilisateur répertorié dans les équipes affichées pour l'inviter à rejoindre la session.

Si vous sélectionnez **Tous les techniciens d'assistance**, l'invitation est envoyée à la file d'attente d'équipe afin que n'importe quel technicien d'assistance appartenant à cette équipe puisse rejoindre la session. Vous pouvez également envoyer plusieurs invitations si vous souhaitez que plusieurs membres d'une équipe rejoignent la session.

Les utilisateurs sont répertoriés ici uniquement s'ils sont connectés à la console, ou si leur mode Disponibilité étendue est activé.

Si vous êtes autorisé à partager des sessions avec les utilisateurs qui ne sont pas membres de vos équipes, des équipes supplémentaires sont affichées, à condition qu'elles comprennent au moins un membre connecté ou ayant le mode disponibilité étendue activé.

Lorsque vous invitez un utilisateur ayant la disponibilité étendue activée, il recevra une notification par e-mail.

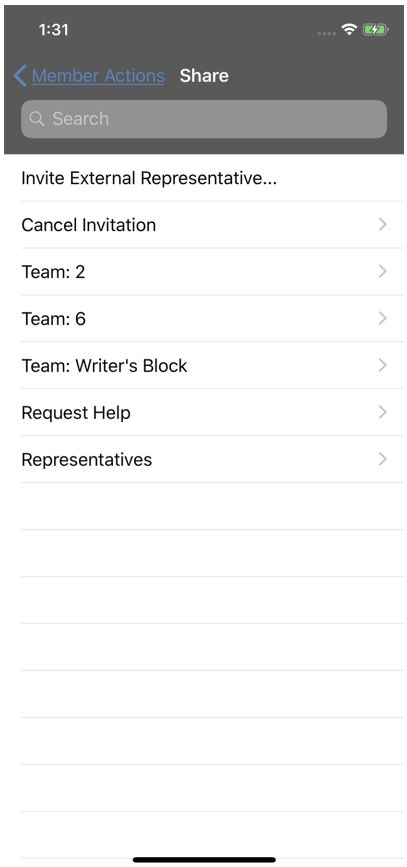
Rep: G. Orwell

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Si vous avez envoyé une invitation et qu'elle est encore active, vous pouvez supprimer l'invitation en la sélectionnant dans le menu **Annuler l'invitation**. Appuyez ensuite sur le bouton **Annuler**. Seul le propriétaire de la session peut envoyer des invitations. Les invitations n'expirent pas tant que vous restez propriétaire de la session. Un utilisateur ne peut pas disposer de plusieurs invitations actives pour rejoindre une même session.

Une invitation devient inactive lorsqu'un des évènements suivants se produit :

- L'utilisateur qui invite annule l'invitation
- L'utilisateur invitant laisse ou transfère la propriété de la session
- La session se termine
- L'utilisateur invité accepte l'invitation
- L'utilisateur invité refuse l'invitation

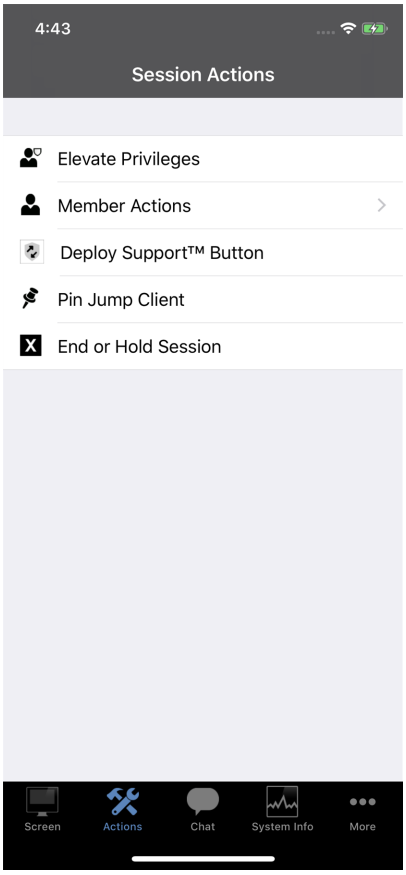


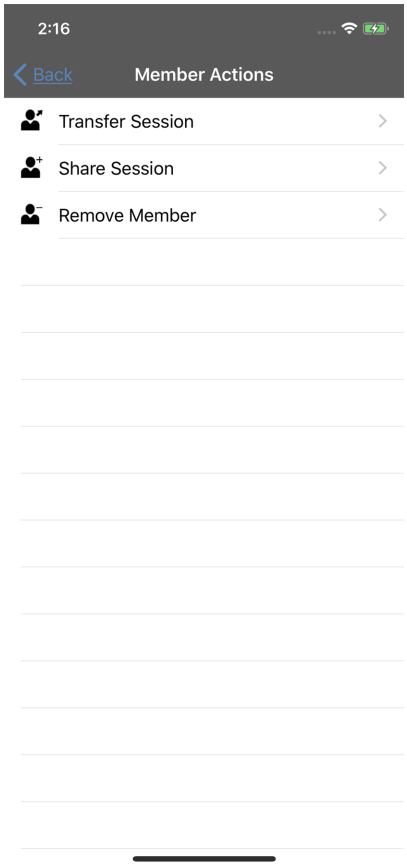
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Inviter un technicien d'assistance externe à rejoindre une session depuis la console du technicien d'assistance iOS

Autrement, vous pouvez partager une session avec un technicien d'assistance qui n'a pas de compte sur votre Serveur d'accès à distance sécurisé. Pour inviter un technicien d'assistance externe à rejoindre une session une seule fois, appuyez sur le bouton **Actions de membre**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.

Dans le menu, sélectionnez **Partager la session**.

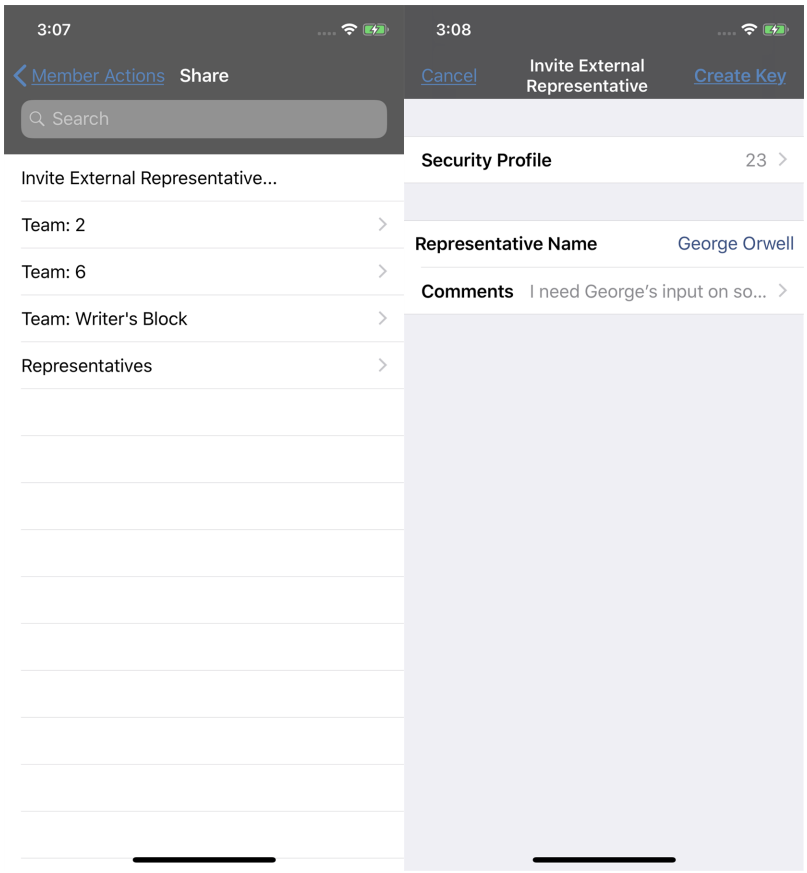




©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Appuyez sur **Inviter un technicien d'assistance externe**.

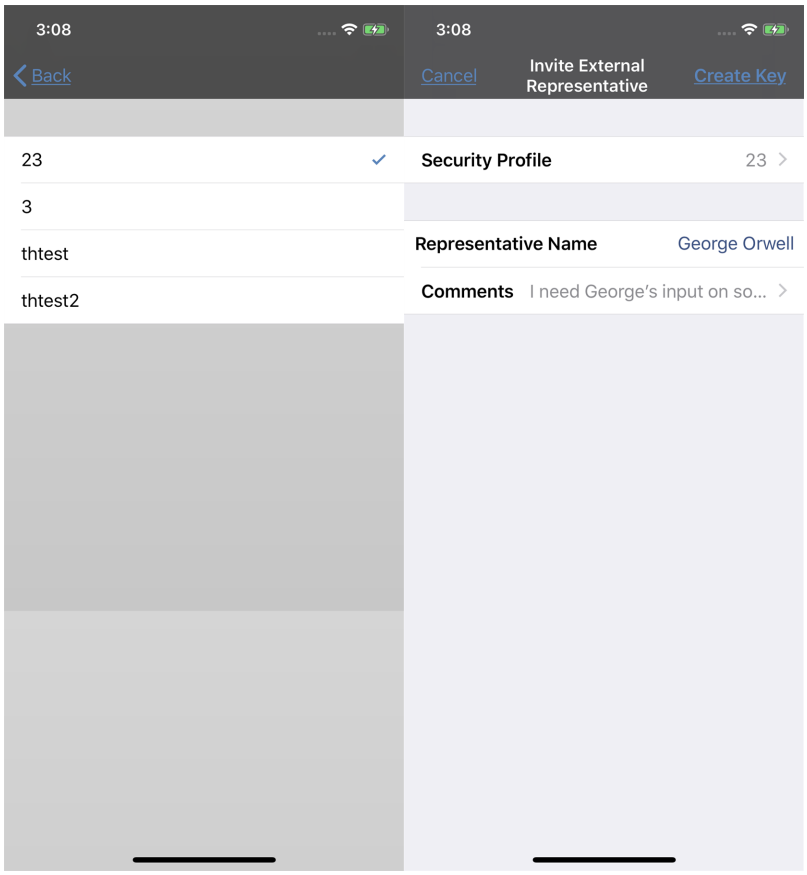
Un menu s'ouvrira, vous permettant de personnaliser l'invitation et de créer une clé de session de technicien d'assistance.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Appuyez sur **Profil de sécurité** pour accéder à la liste des profils de techniciens d'assistance disponibles. Ces profils sont créés dans l'interface d'administration et déterminent le niveau d'autorisation dont bénéficie le technicien d'assistance externe. Lorsque vous sélectionnez un profil, la liste se ferme et la description complète s'affiche sous le profil sélectionné.

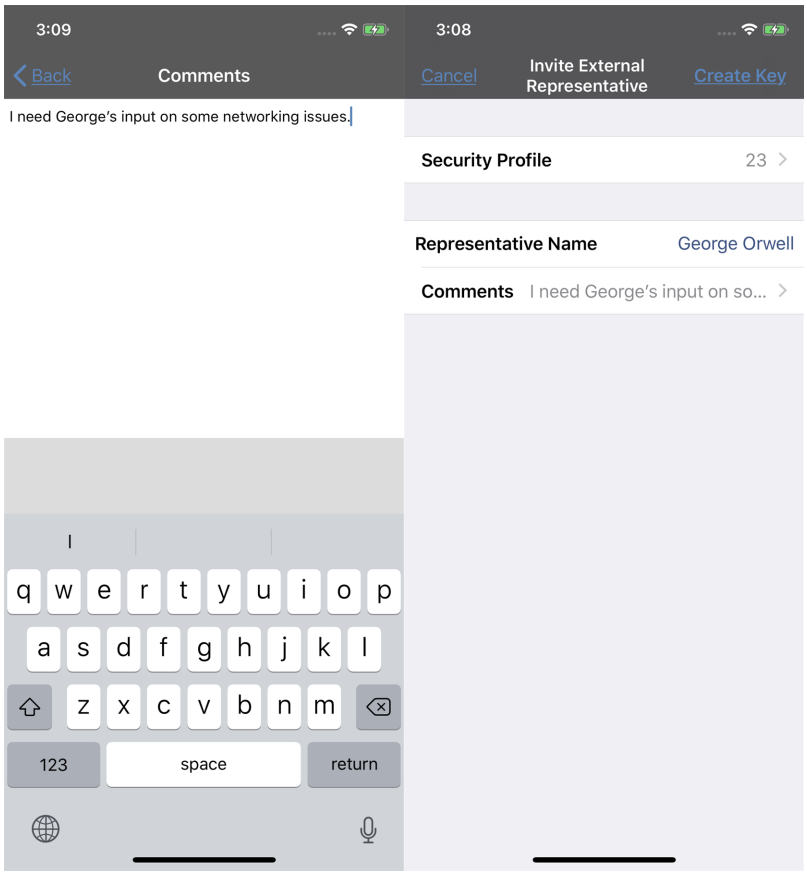
Entrez le nom du technicien d'assistance. Ce nom est visible à l'écran de l'utilisateur et apparaît dans les rapports.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Appuyez ensuite sur **Commentaires** pour saisir des détails sur le motif de l'invitation du technicien d'assistance.

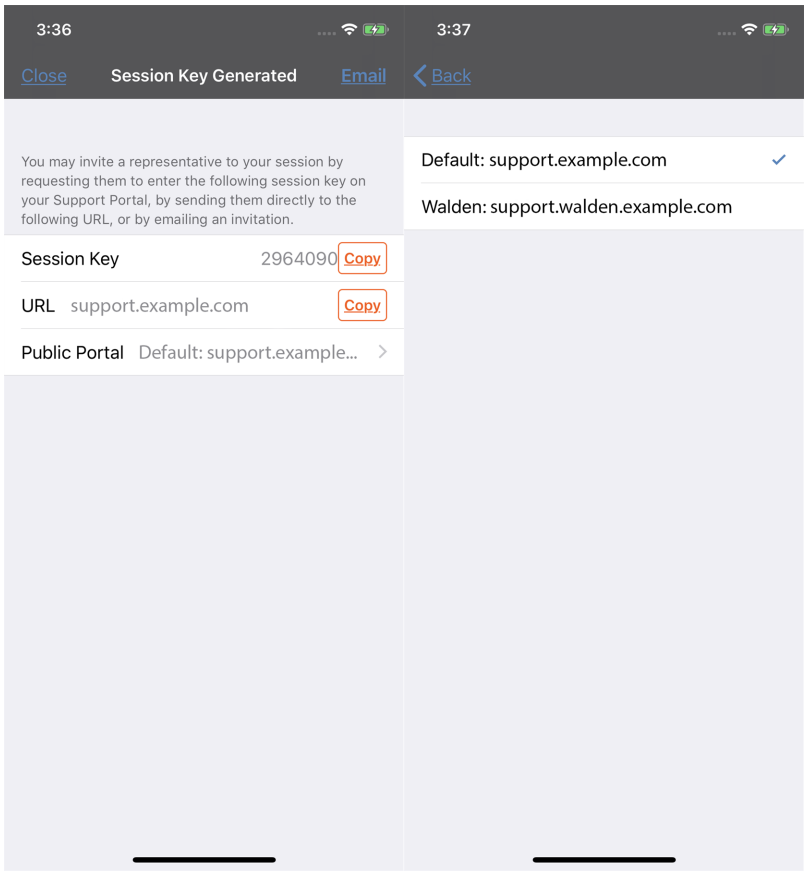
Lorsque vous avez terminé, appuyez sur **Créer une clé**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Un menu contenant la clé de session et une URL directe s'affiche.

Pour sélectionner le site public à travers lequel le technicien d'assistance externe se connectera, appuyez sur **Portail public**.



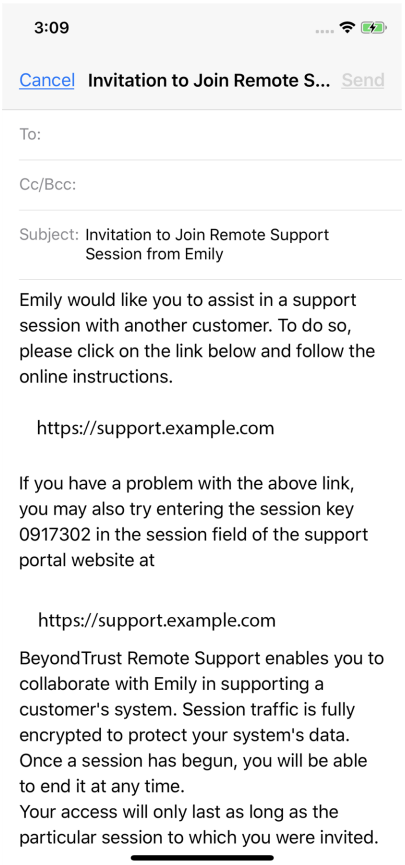
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Pour que le technicien d'assistance externe rejoigne la session, il devra envoyer la clé de session sur votre site public ou aller à l'URL directe. Vous pouvez copier/coller la clé de session ou l'URL ou envoyer l'URL par e-mail.

Le technicien d'assistance externe doit télécharger et exécuter la console du technicien d'assistance ; cette installation est une procédure raccourcie de l'installation complète de la console du technicien d'assistance.

Un technicien d'assistance invité n'a accès qu'à l'onglet de session et dispose de privilèges restreints. Il ne peut jamais être le propriétaire de la session. Si le technicien d'assistance principal quitte la session et que celle-ci ne compte aucun autre technicien d'assistance disposant d'une licence, le technicien d'assistance externe est automatiquement déconnecté.

Vous pouvez inviter plus d'un technicien d'assistance externe à une session d'assistance technique. N'oubliez pas que chaque technicien d'assistance externe occupe une licence BeyondTrust..

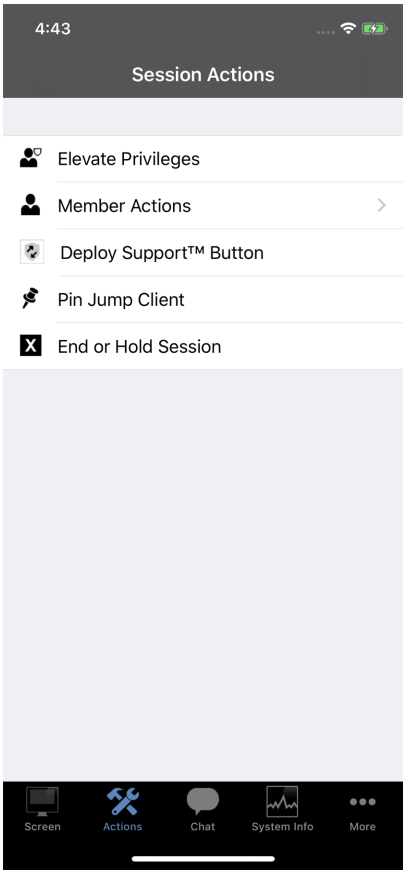


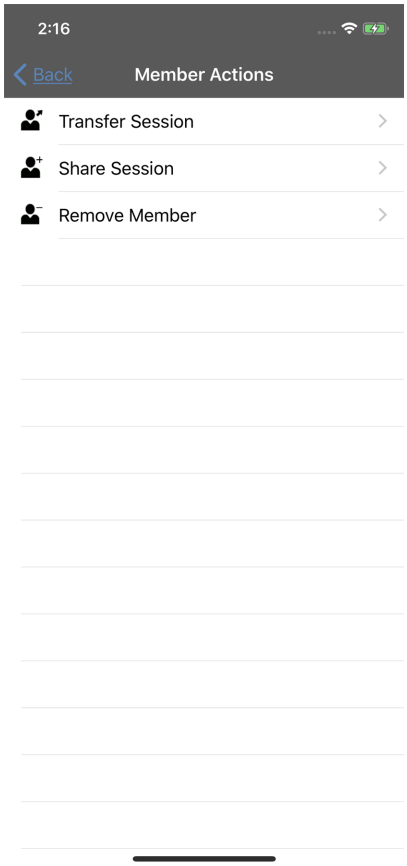
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Supprimer un membre de la session dans la console du technicien d'assistance iOS

Vous pouvez supprimer le client ou un autre utilisateur d'une session partagée. Dans le menu, appuyez sur **Supprimer membre**. Sélectionnez le membre que vous souhaitez supprimer. Appuyez sur le bouton **Actions de membre**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.

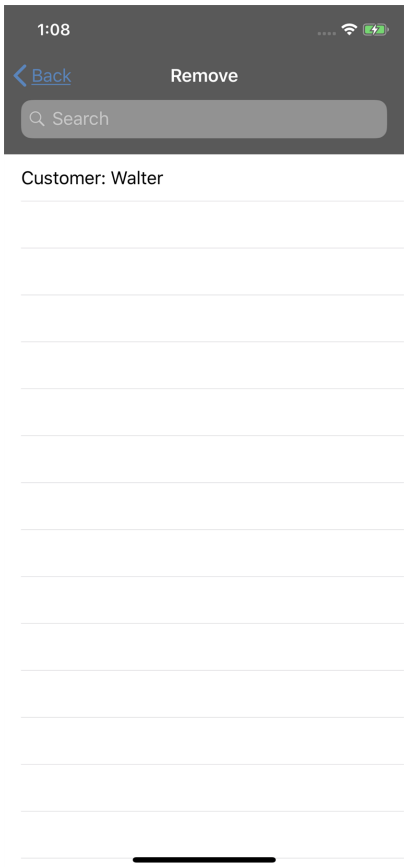
Dans le menu, sélectionnez **Supprimer membre**.





©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Sélectionnez les participants que vous souhaitez supprimer. Appuyez ensuite sur le bouton **Supprimer**. vous devez être le propriétaire de la session d'assistance technique pour supprimer un autre membre.



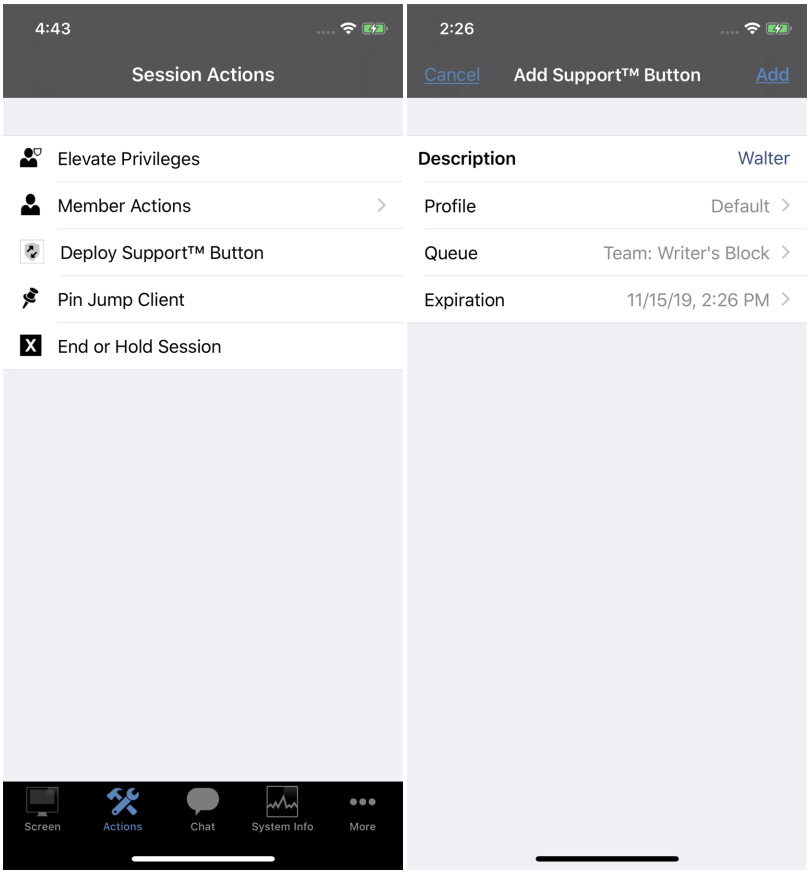
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Ajouter un Bouton assistance technique sur l'ordinateur distant depuis la console du technicien d'assistance iOS

Au cours d'une session, vous pouvez déployer un Bouton assistance technique sur l'ordinateur distant, fournissant ainsi à l'utilisateur une méthode rapide pour demander une assistance technique.

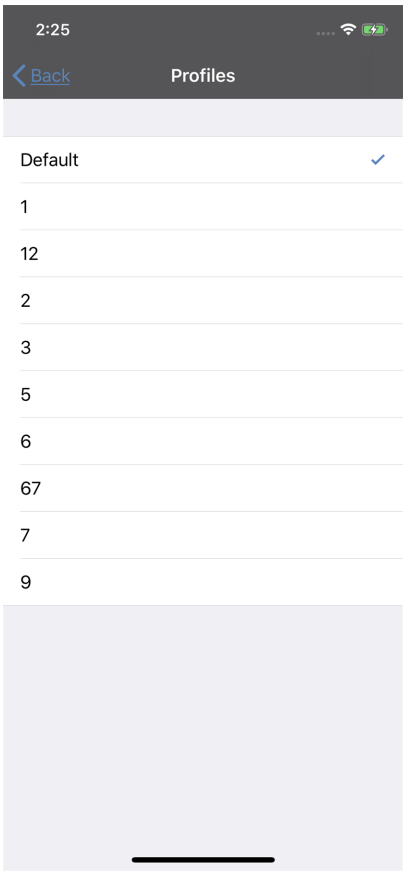
Pour commencer, appuyez sur l'icône **Déployer un Bouton assistance technique**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.

Pour modifier la description, appuyez sur l'entrée **Description** et modifiez le texte.



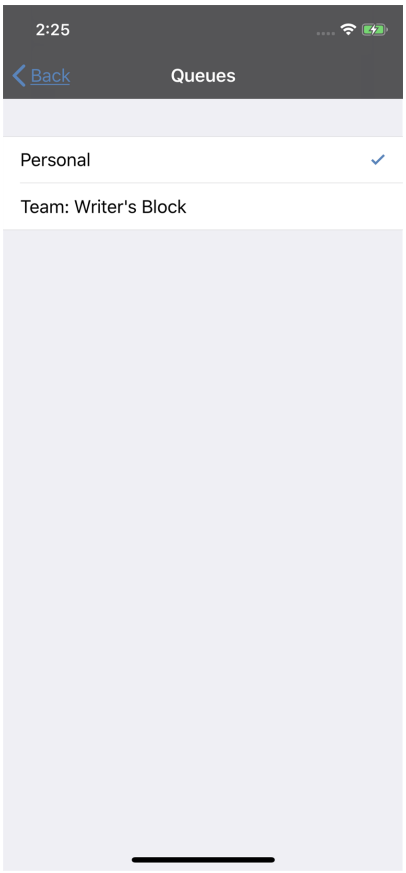
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Appuyez sur l'entrée **Profil** pour ouvrir une liste des profils de Bouton assistance technique à partir de laquelle faire votre sélection.



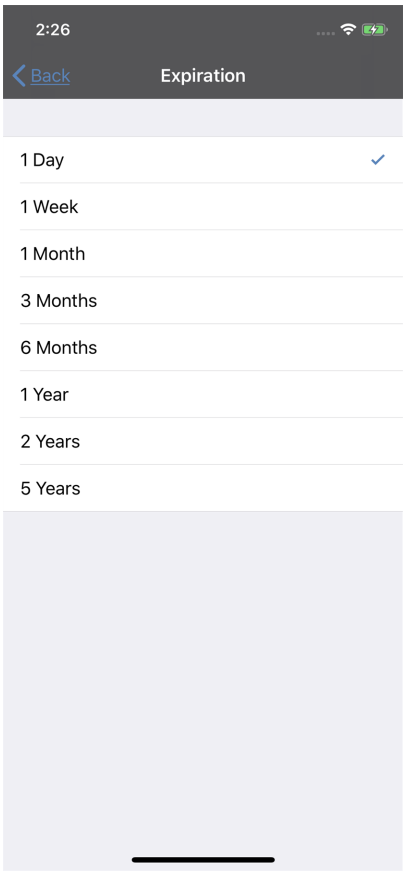
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Appuyez ensuite sur **File d'attente** pour sélectionner la file d'attente vers laquelle ce Bouton assistance technique doit renvoyer. Une fois le Bouton assistance technique déployé, votre client peut l'utiliser pour entrer directement dans la file d'attente spécifiée ici.



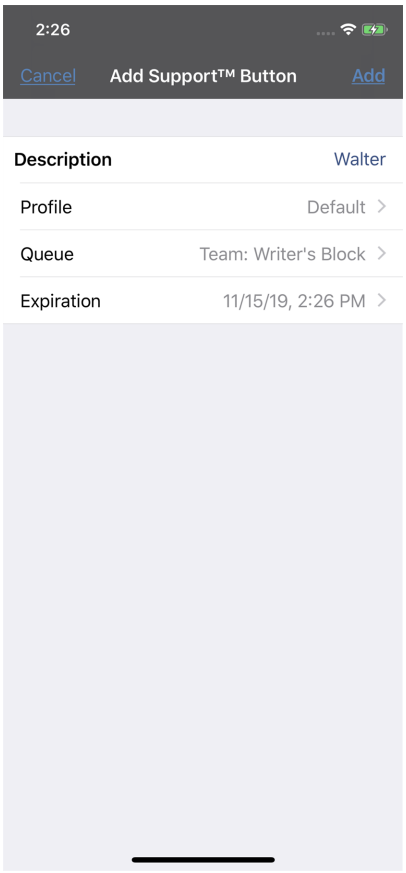
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Pour définir combien de temps ce Bouton assistance technique devra durer, appuyez sur **Expiration**. Le client ne peut utiliser ce bouton pour démarrer des sessions que pendant la durée spécifiée. Ce délai n'affecte PAS la durée pendant laquelle l'installeur reste actif ni la durée d'une session.



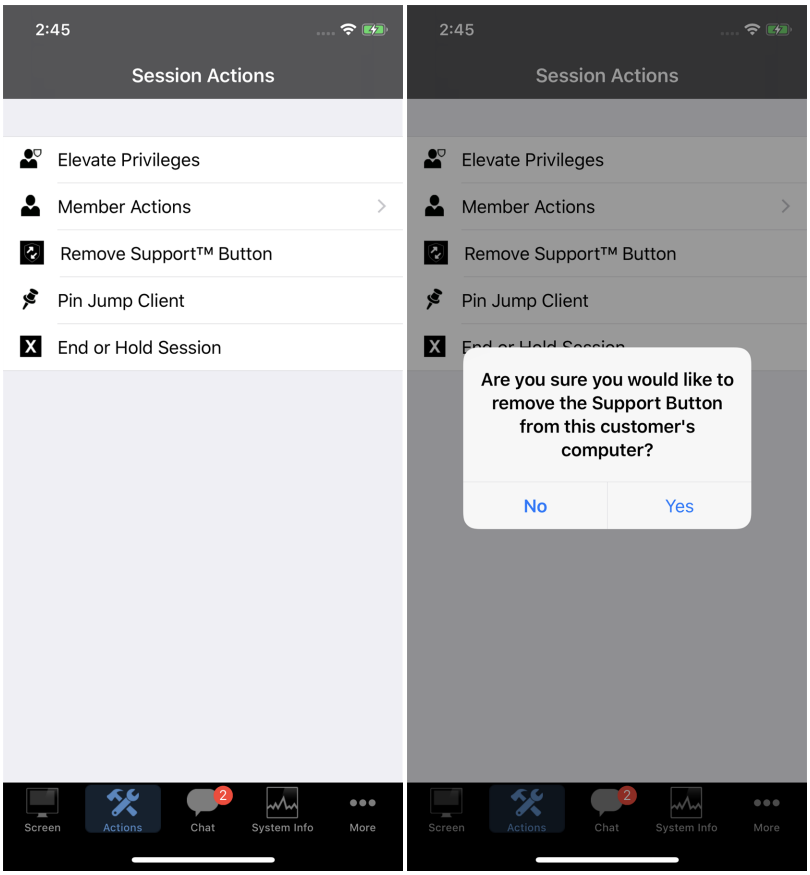
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Après avoir réglé les détails pour ce Bouton assistance technique, appuyez sur **Ajouter**. Ceci crée un Bouton assistance technique sur le système de l'utilisateur distant. Votre client peut désormais utiliser le Bouton assistance technique pour demander rapidement une assistance technique.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

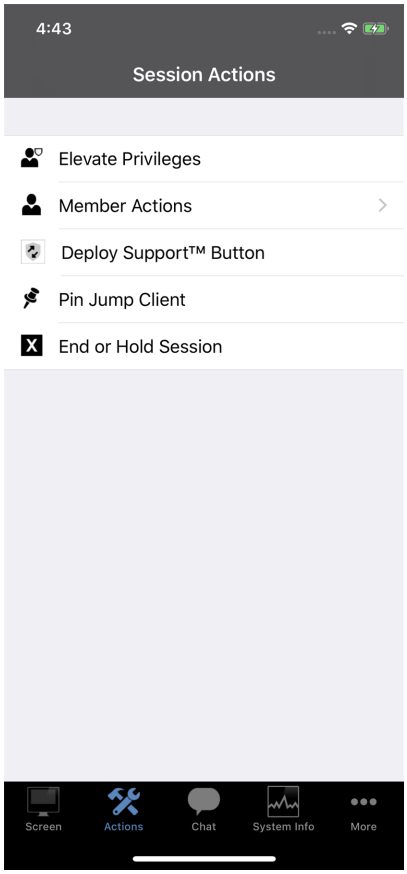
Vous pouvez aussi supprimer le Bouton assistance technique du système distant. Appuyez sur l'icône **Supprimer le Bouton assistance technique**. Lorsque vous êtes invité à confirmer que vous voulez désinstaller le Bouton assistance technique, appuyez sur **Oui**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Attacher un Jump Client à l'ordinateur distant à partir de la console du technicien d'assistance iOS

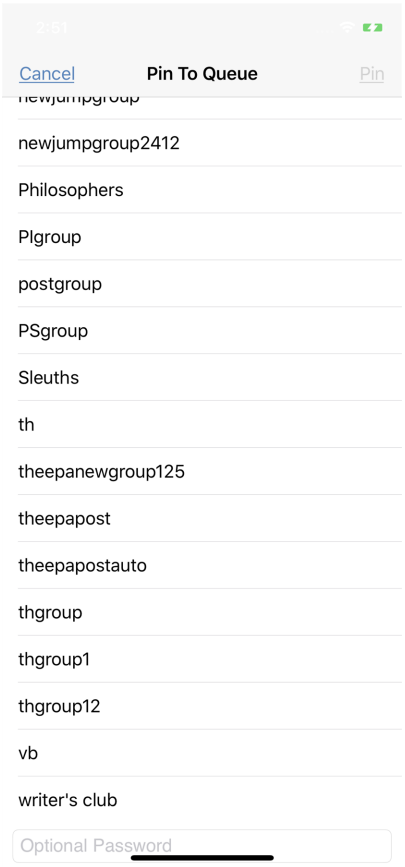
Dans une session, vous pouvez attacher un Jump Client à l'ordinateur distant, ce qui permettra plus tard un accès autonome à ce système. Pour commencer, appuyez sur le bouton **Attacher Jump Client**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

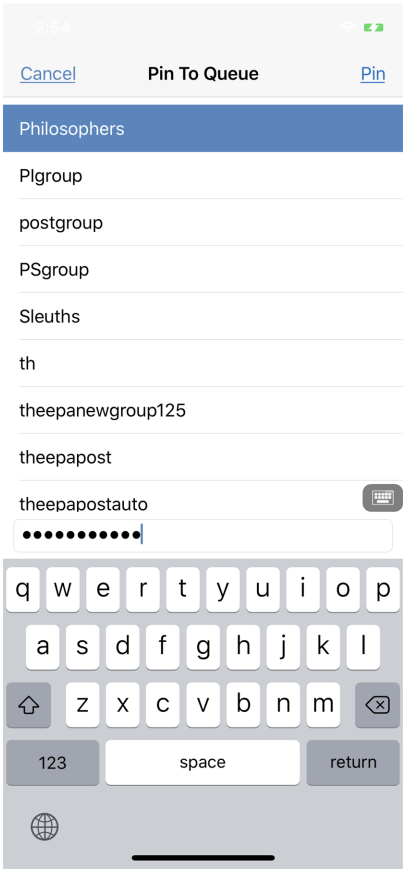
Dans la liste des groupes de Jump disponibles, sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez attacher le Jump Client. Si vous attachez le Jump Client à votre liste personnelle d'éléments de Jump, vous serez le seul à pouvoir accéder à cet ordinateur distant par le biais de son Jump Client. Vous pouvez également choisir d'attacher le Jump Client à un groupe de Jump spécifique pour en autoriser l'accès aux membres de ce groupe.

Si vous souhaitez attacher le Jump Client sans définir de mot de passe, vous pouvez appuyer maintenant sur **Attacher**.



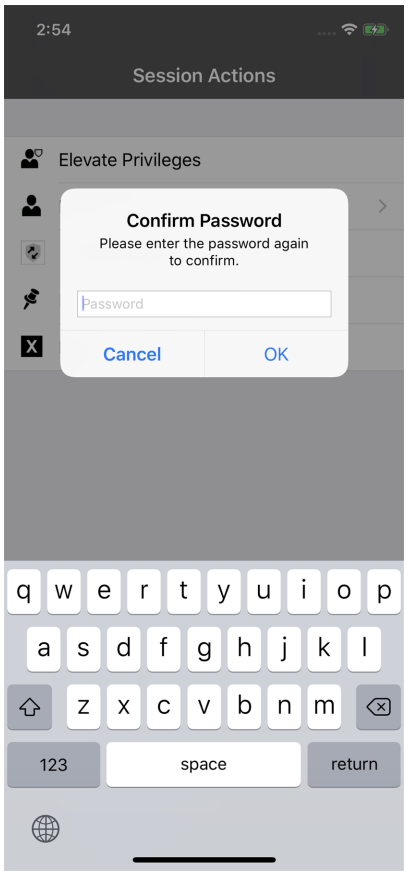
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Autrement, vous pouvez définir un mot de passe pour ce Jump Client. Ceci nécessite que les personnes souhaitant accéder au Jump Client entrent le bon mot de passe avant d'obtenir l'accès au système distant. Saisissez le mot de passe désiré, puis appuyez sur **Attacher**.



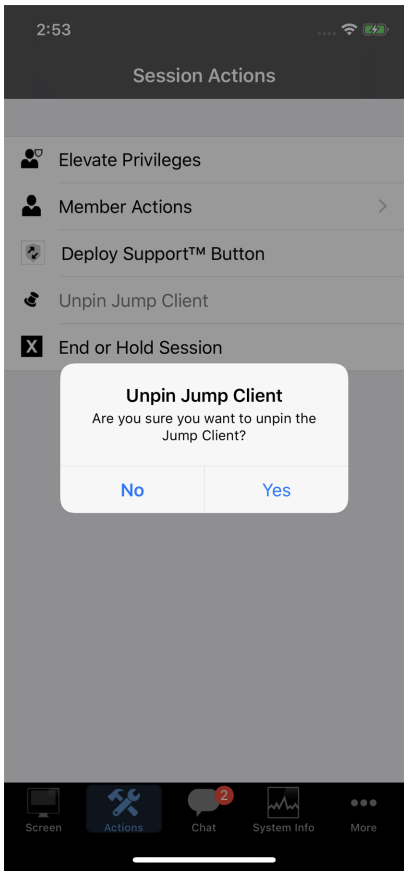
©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Confirmez le mot de passe que vous avez défini puis appuyez sur **OK**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Si vous n'avez plus besoin d'accéder à un système distant en mode autonome, vous pouvez supprimer le Jump Client. Appuyez sur le bouton **Détacher le Jump Client**. Sur un iPhone, accédez à ce bouton en appuyant d'abord sur le bouton **Menu**.Lorsque vous êtes invité à confirmer que vous voulez désinstaller le Jump Client, appuyez sur **Oui**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Connexion aux systèmes distants en utilisant l'injection d'informations d'authentification depuis la Console du technicien d'assistance iOS

Lorsque vous accédez à un Jump Client basé sur Windows à travers la console du technicien d'assistance mobile, vous pouvez utiliser les informations d'authentification d'un magasin d'informations d'authentification pour vous connecter au point de terminaison ou pour lancer des applications en tant qu'admin.

Avant d'utiliser l'injection d'informations d'authentification, vérifiez que vous disposez d'un magasin d'informations d'authentification disponible pour vous connecter au Remote Support BeyondTrust, tel qu'une banque de mots de passe.

Installer et configurer le gestionnaire d'informations d'authentification de point de terminaison

Configuration requise

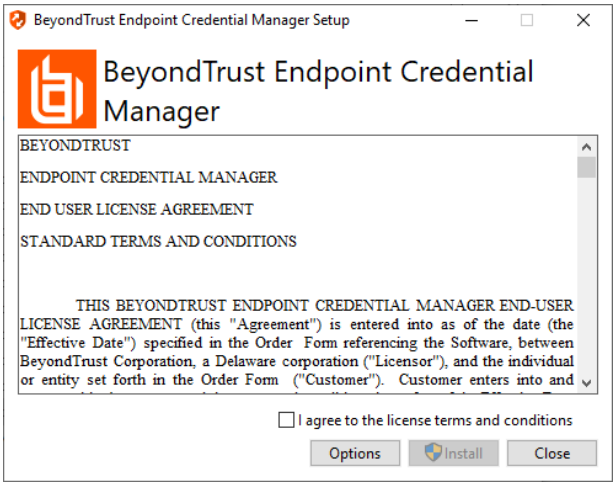
- Windows Vista® ou supérieur, 64 bits seulement
- .NET 4.5 ou supérieur
- Processeur : 2 GHz ou plus
- Mémoire : 2 Go ou plus
- Espace disponible sur le disque : 80 Go ou plus

Avant de pouvoir commencer à accéder à des éléments de Jump en utilisant l'injection d'informations d'authentification, vous devez télécharger, installer et configurer le gestionnaire d'informations d'authentification de point de terminaison (GIAPT) BeyondTrust.

> ***Remarque :*** *le GIAPT doit être installé sur votre système pour activer le service GIAPT BeyondTrust et pour utiliser l'injection d'informations d'authentification dans l'Remote Support BeyondTrust.*

1. Pour commencer, téléchargez le gestionnaire d'informations d'authentification de point de terminaison (GIAPT) BeyondTrust auprès de l'assistance technique BeyondTrust à l'adresse beyondtrustcorp.service-now.com/csm. Lancez l'assistant de configuration du gestionnaire d'informations d'authentification de point de terminaison BeyondTrust.
2. Acceptez les conditions générales du CLUF. Cochez la case si vous acceptez, puis cliquez sur **Installer**.

   Pour modifier le chemin d'installation du GIAPT, cliquez sur le bouton **Options** pour choisir l'emplacement d'installation.

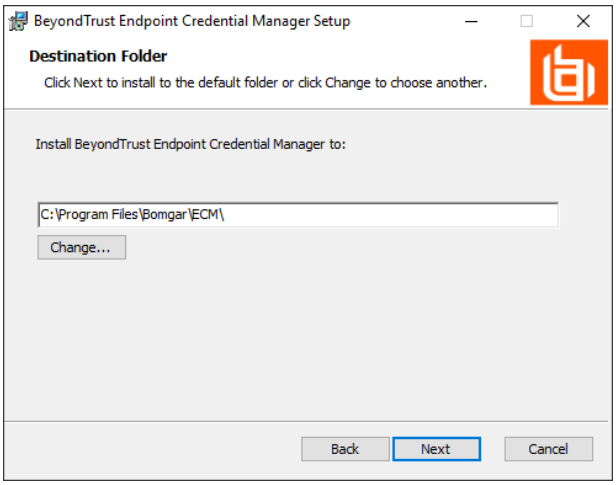


> ***Remarque :*** *vous ne pourrez pas poursuivre l'installation si vous n'acceptez pas le CLUF.*

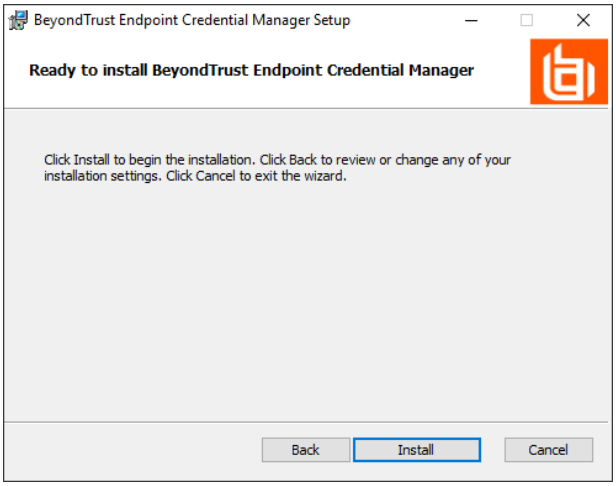
3. Cliquez sur **Installer**.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

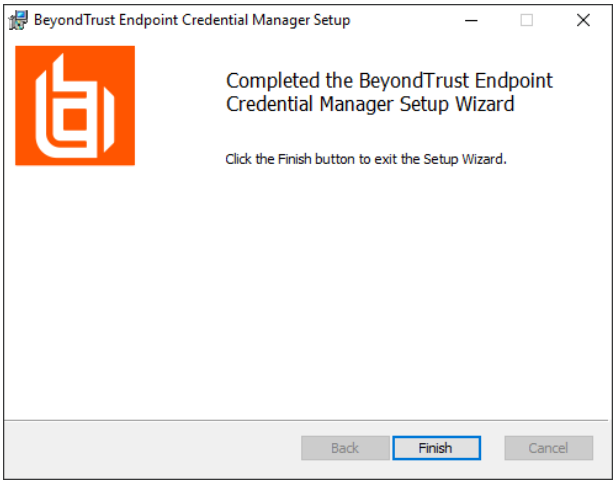
4. Choisissez un emplacement pour le gestionnaire d'informations d'authentification, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran suivant, vous pouvez lancer l'installation ou vérifier les étapes précédentes.



6. Cliquez sur **Installer** lorsque vous êtes prêt à commencer.



7. L'installation prend quelques instants. Sur cet écran, cliquez sur **Terminé**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

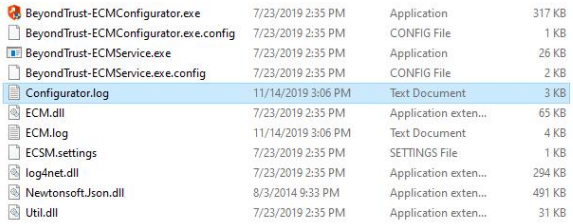
> ***Remarque :*** *pour optimiser le temps de disponibilité, les administrateurs peuvent installer jusqu'à 5 GIAPT sur plusieurs machines Windows pour communiquer avec le même site sur le Serveur d'accès à distance sécurisé. Une liste des GIAPT connectés au site du serveur est disponible sur* ***/login > État > Information > Clients GIAPT****.*

> ***Remarque :*** *lorsque plusieurs GIAPT sont connectés au site BeyondTrust, le Serveur d'accès à distance sécurisé achemine les demandes vers le GIAPT ayant été le plus longtemps connecté au serveur.*

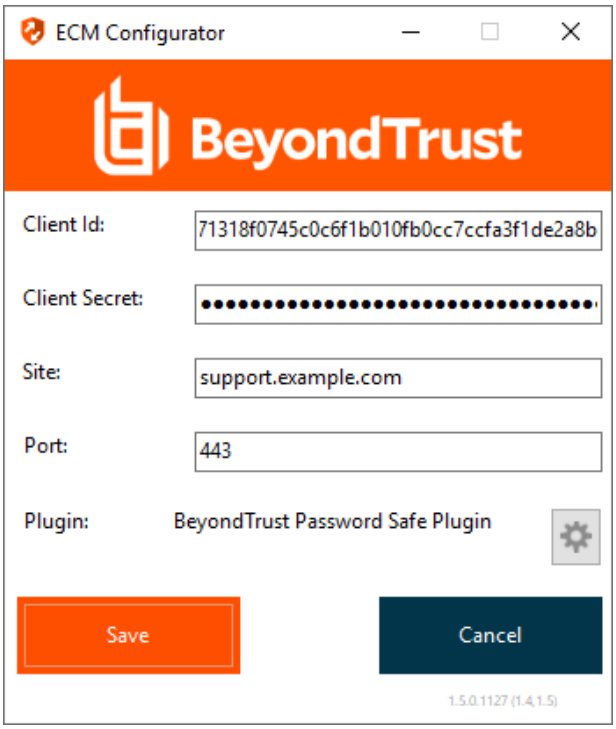
Configurer une connexion à votre magasin d'informations d'authentification

En utilisant le configurateur GIAPT, établissez une connexion à votre magasin d'informations d'authentification.

1. Trouvez le configurateur GIAPT BeyondTrust que vous venez d'installer en utilisant le champ de recherche de Windows, ou en consultant la liste des programmes du menu **Démarrer**.
2. Lancez le programme pour commencer l'établissement d'une connexion.



3. Lorsque le configurateur GIAPT s'ouvre, remplissez les champs. Tous les champs sont obligatoires.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Saisissez les valeurs suivantes :

Nom de champ	Valeur
ID Client	L'ID d'admin pour votre magasin d'informations d'authentification.
Secret de client	La clé secrète d'admin pour votre magasin d'informations d'authentification.
Site	L'URL pour votre instance de magasin d'informations d'authentification.
Port	Le port de serveur à travers lequel le GIAPT se connecte à votre site.
Plug-in	Cliquez sur le bouton **Choisir plug-in...** pour trouver le plug-in.

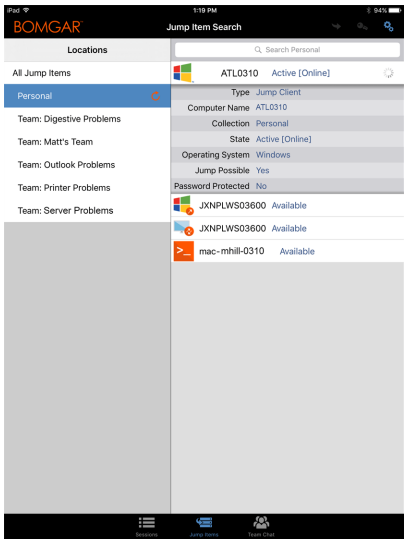
1. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Choisir plug-in...**, le dossier du GIAPT s'ouvre.
2. Collez vos fichiers de plug-in dans le dossier.
3. Ouvrez le fichier plug-in pour commencer le chargement.

Remarque : *si vous vous connectez à la banque de mots de passe, une configuration supplémentaire au niveau plug-in peut être requise. Les besoins de plug-in varient en fonction du magasin d'informations d'authentification connecté.*

Utiliser l'injection d'informations d'authentification pour accéder à des points de terminaison

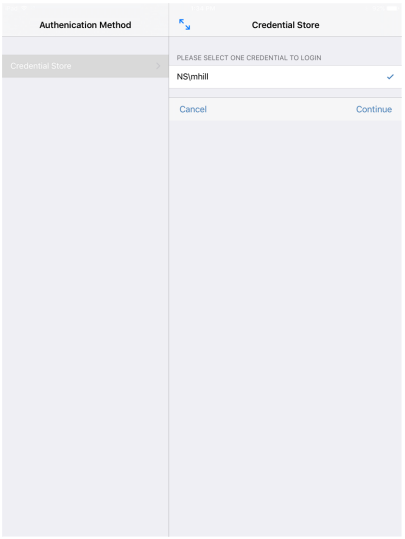
Une fois que le magasin d'informations d'authentification a été configuré et qu'une connexion a été établie, le Remote Support BeyondTrust peut utiliser des informations d'authentification dans le magasin d'informations d'authentification pour se connecter à des points de terminaison.

1. Allez à votre liste d'**éléments de Jump**.
2. Appuyez sur l'élément de Jump auquel vous souhaitez accéder.
3. Appuyez sur **Jump**.

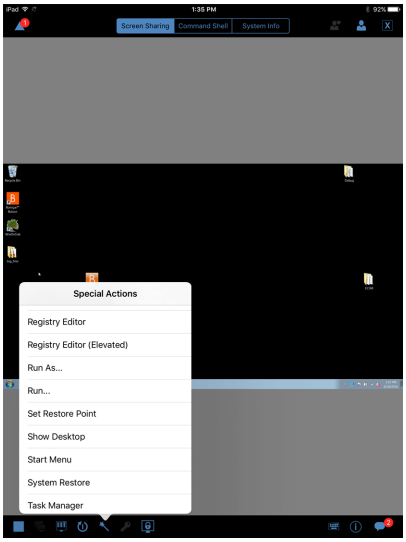


©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

4. Appuyez sur **Magasin d'informations d'authentification**.
5. Appuyez sur les informations d'authentification que vous souhaitez utiliser pour accéder au système.
6. Appuyez sur **Continuer**.

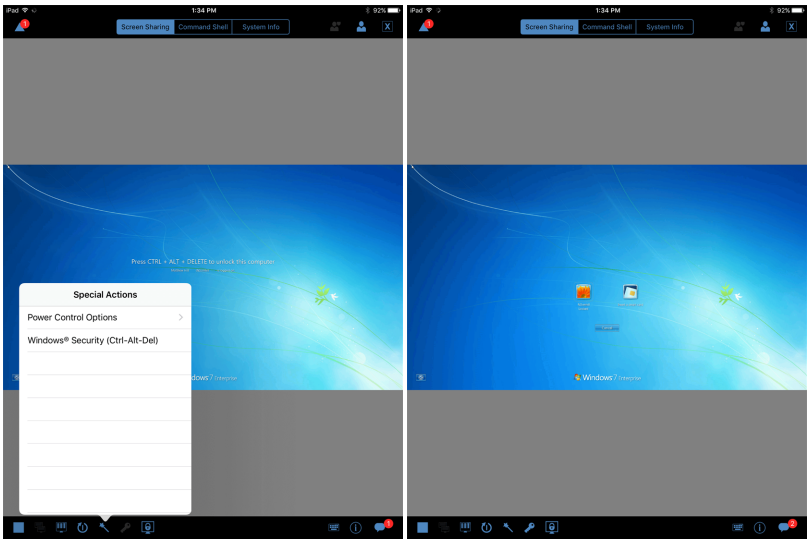


7. Depuis la session, appuyez sur le bouton **Démarrer** pour lancer le partage d'écran.
8. Appuyez sur l'option **Actions spéciales**. Appuyez sur **Exécuter en tant que...**.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

9. Appuyez sur **Sécurité Windows (Ctrl-Alt-Suppr)**.



10. Appuyez sur l'icône de **clé**. L'icône de clé permet au système de voir vos informations d'authentification stockées pour accéder au point de terminaison.

Faites votre choix parmi les informations d'authentification préférées pour injection

Une fois que le technicien d'assistance a utilisé un ensemble d'informations d'authentification pour se connecter à un point de terminaison, le système stocke les informations d'authentification préférées de l'utilisateur pour le point de terminaison et le contexte dans lequel elles ont été utilisées (pour la connexion, pour effectuer une action spéciale, ou pour accroître ou appliquer des droits) dans la base de données du serveur. La prochaine fois que l'utilisateur voudra utiliser des informations d'authentification pour accéder au même point de terminaison, le menu d'injection d'informations d'authentification recommandera les informations à utiliser. Les informations d'authentification sont affichées en haut de la liste d'informations d'authentification, suivies par toutes autres informations restantes. Si aucun historique d'informations d'authentification n'existe pour ce point de terminaison, le serveur affichera une liste de toutes les informations d'authentification possibles.

Il est recommandé de n'avoir qu'un maximum de 5 informations d'authentification dans la liste.

©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

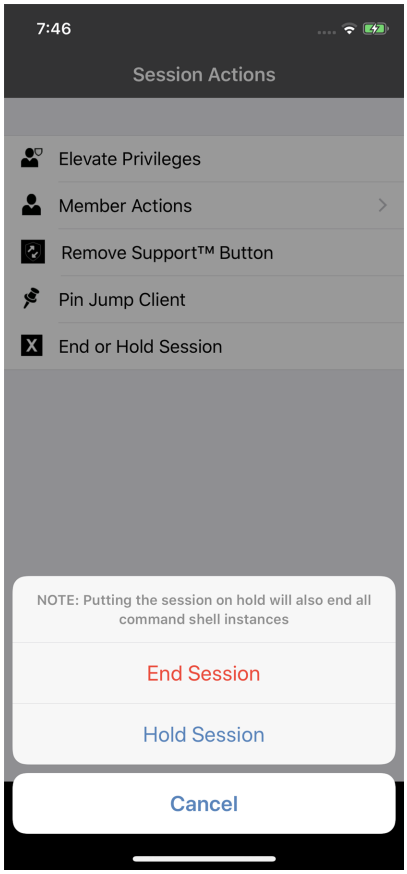
Fermer la session dans la console du technicien d'assistance iOS

Pour quitter une session sur un iPhone, appuyez sur le bouton **Actions**, puis sur le bouton **Fermer ou maintenir la session** en bas du menu.

Si vous êtes le propriétaire de la session, Mettre fin à la session ferme la page de session dans votre console du technicien d'assistance et retire tous les techniciens d'assistance additionnels qui partageaient la session. De plus, cela désinstalle le client d'utilisateur du système distant.

Si vous choisissez **Maintenir la session**, votre page de session se ferme, mais la session revient dans votre file d'attente personnelle. Si d'autres techniciens d'assistance partagent la session, ils restent dans la session.

Si vous n'êtes pas le propriétaire de la session et que vous appuyez sur **Quitter la session**, vous serez supprimé de la session. La session continuera avec le propriétaire de la session.



©2003-2021 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.