Remote Support 22.1 console Web du technicien d’assistance

©2003-2022 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:18/07/2022

Table of Contents

Guide de la console Web du technicien d'assistance **4**

Conditions requises pour la console Web du technicien d'assistance **5**

Plates-formes 5

Navigateurs 5

Lancer la console Web du technicien d'assistance **6**

Lancer la Console Web du technicien d'assistance avec /console 6

Lancer la Console Web du technicien d'assistance avec /login 6

Lancez la Console Web du technicien d'assistance depuis le menu déroulant « Utilisateur » 7

Connexion directe à la Console Web du technicien d'assistance avec SAML 7

Authentification sur la console Web du technicien d'assistance à partir de l'API de script client **8**

Rejoindre une session en tant que technicien d'assistance externe en utilisant la console Web du technicien d'assistance **9**

Télécharger la console de bureau du technicien d'assistance depuis la console Web du technicien d'assistance **10**

Consulter les sessions d'assistance technique dans la file d'attente de la console Web du technicien d'assistance 11

Files d'attente 11

Démarrer une nouvelle session avec une clé de session dans la console Web du technicien d'assistance **12**

Utiliser les éléments de Jump pour apporter une assistance technique à des systèmes distants dans la console Web du technicien d'assistance **13**

Connexion aux systèmes en utilisant l'injection d'informations d'authentification depuis la Console Web du technicien d'assistance **15**

Installer et configurer le gestionnaire d'informations d'authentification de point de terminaison 15

Configuration requise 15

Configurer une connexion à votre magasin d'informations d'authentification 17

Utilisez l'injection d'informations d'authentification pour accéder à des systèmes distants 19

Extraire et injecter des informations d'authentification 20

Gérer plusieurs sessions d'assistance technique dans la console Web du technicien d'assistance **21**

Revenir à une session active 21

©2003-2022 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 Web du technicien d'assistance **22**

Actions de session d'assistance technique 22

Contrôler le système distant à l'aide du partage d'écran dans la console Web du technicien d'assistance **24**

Outils de partage d'écran 25

Accéder à l'interpréteur de commandes sur le système distant à travers la console Web du technicien d'assistance **27**

Outils d'interpréteur de commandes 28

Utiliser la console Web du technicien d'assistance pour transférer des fichiers vers et depuis des systèmes distants **29**

Outils de transfert de fichiers 31

Consulter les informations système sur le point de terminaison distant **32**

Outils d'informations système 32

Ajouter un bouton d'assistance technique depuis la console Web du technicien d'assistance **33**

Attacher un Jump Client depuis la console Web du technicien d'assistance **34**

Accroître la session dans la console Web du technicien d'assistance **35**

Transférer une session vers un autre technicien d'assistance ou une autre équipe à partir de la console Web du technicien d'assistance **36**

Partager une session avec des membres de l'équipe et des utilisateurs externes en utilisant la Console Web du technicien d'assistance **37**

Inviter des membres de l'équipe 37

Inviter des utilisateurs externes 38

Supprimer un membre d'une session de la console Web du technicien d'assistance **41**

Discuter avec l'utilisateur distant depuis la console Web du technicien d'assistance **42**

Fermer la session de la console Web du technicien d'assistance **43**

©2003-2022 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.

Guide de la console Web du technicien d'assistance

Avec la console Web du technicien d'assistance BeyondTrust, les techniciens d'assistance peuvent apporter une assistance technique aux clients et systèmes distants même lorsque ces techniciens ne peuvent pas installer de logiciel dans leur propre environnement de bureau. Ils peuvent au lieu de cela apporter une assistance technique à des clients et des systèmes distants à travers la console du technicien d'assistance sur Internet.

Dans ce guide, nous expliquons comment la console Web du technicien d'assistance sur navigateur apporte une assistance technique aux clients et accomplit d'autres fonctions nécessaires tout en garantissant le plus haut niveau de sécurité.

Remarque : *Utilisez ce guide uniquement après que l'administrateur a procédé à l'installation et à la configuration initiales de la B Series Appliance, qui sont expliquées dans le Guide d'installation matérielle de la BeyondTrust Appliance B Series. Si vous avez besoin d'aide, contactez l'BeyondTrust Technical Support à l'adresse www.beyondtrust.com/docs/index.htm#support.*

©2003-2022 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.

Conditions requises pour la console Web du technicien d'assistance

Pour exécuter la console Web du technicien d'assistance sur votre système, votre BeyondTrust Appliance B Series doit utiliser la version logicielle 16.2 ou supérieure. Sur la page **/login > Gestion > Sécurité**, l'autorisation **Permettre à la console mobile du technicien d'assistance et à la console Web du technicien d'assistance de se connecter** doit être activée. La console Web du technicien d'assistance est prise en charge par les plates-formes et navigateurs suivants :

Plates-formes

- Windows
- Mac
- Linux

Navigateurs

- Chrome 46+
- Firefox 42+
- Internet Explorer 11+
- Safari 8+
- Windows Edge

IMPORTANT !

Votre BeyondTrust Appliance B Series doit être équipé d'un certificat SSL valide signé par une autorité de certificat. Une fois que vous avez appliqué un certificat SSL signé par une AC à votre B Series Appliance, contactez l'BeyondTrust Technical Support. Votre technicien service client créera une nouvelle version logicielle s'intégrant à votre certificat SSL. Avec cette version mise à jour installée sur votre B Series Appliance, vous pouvez exécuter la console du technicien d'assistance BeyondTrust sur votre appareil pour accéder à vos points de terminaison depuis pratiquement n'importe où.

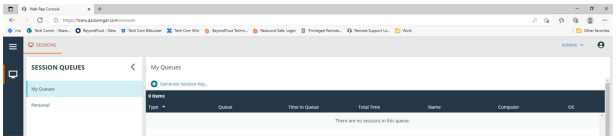
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Lancer la console Web du technicien d'assistance

La console Web du technicien d'assistance vous permet d'utiliser une console du technicien d'assistance basée sur Internet pour apporter une assistance technique à des clients et accéder à des systèmes distants de façon sécurisée en vous y connectant à distance par le biais du B Series Appliance. Pour commencer à utiliser la console Web du technicien d'assistance pour apporter une assistance technique à des clients, suivez les étapes décrites ci-dessous :

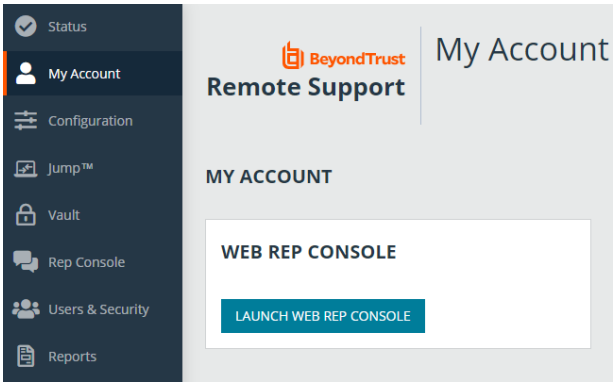
> ***Remarque :*** *les techniciens d'assistance utilisant un appareil Chrome OS pour apporter une assistance technique à des clients peuvent uniquement utiliser la console Web du technicien d'assistance.*

Lancer la Console Web du technicien d'assistance avec /console



1. Dans la barre d'adresse de votre navigateur, saisissez le nom d'hôte de votre site BeyondTrust suivi de **/console** (par exemple, support.example.com/console).
2. Saisissez ensuite le nom d'utilisateur et le mot de passe associés à votre compte d'utilisateur BeyondTrust.
3. Cliquez sur **Connexion** pour démarrer votre session de console du technicien d'assistance basée sur le Web.

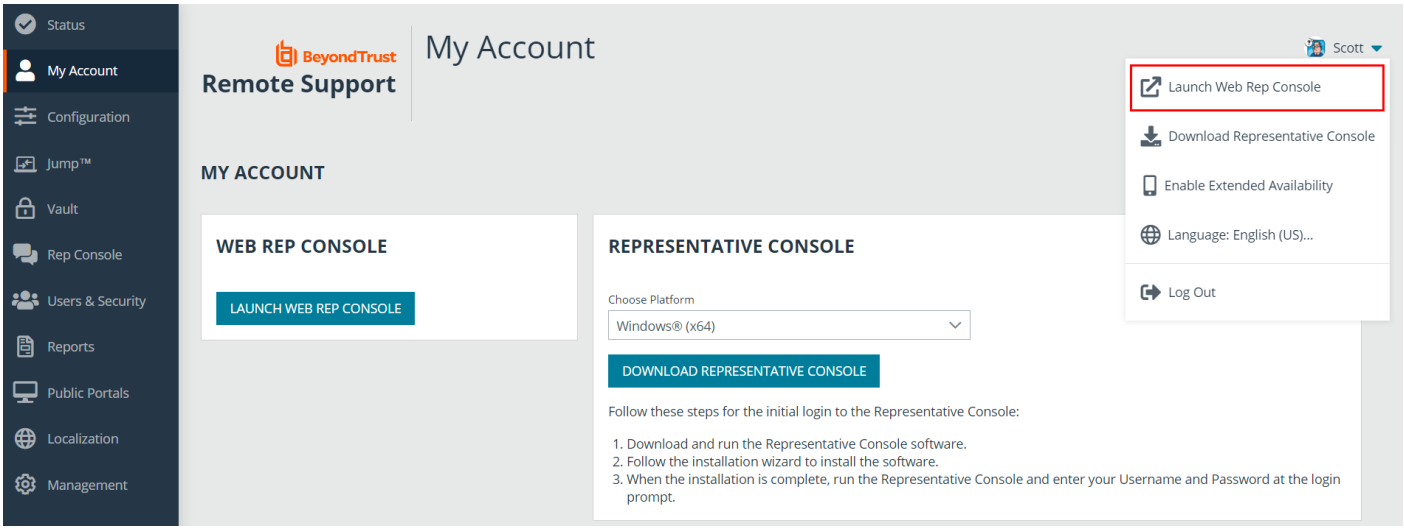
Lancer la Console Web du technicien d'assistance avec /login



1. Dans la barre d'adresse de votre navigateur, saisissez le nom d'hôte de votre site BeyondTrust suivi de **/login** (par exemple, support.example.com /login).
2. Saisissez ensuite le nom d'utilisateur et le mot de passe associés à votre compte d'utilisateur BeyondTrust.
3. Cliquez sur **Connexion**.
4. Une fois que vous êtes connecté à l'interface d'administration /login, cliquez sur **Mon compte**.
5. Cliquez sur le bouton **Lancer la Console Web du technicien d'assistance**.
6. La console Web du technicien d'assistance s'ouvrira dans un nouvel onglet et vous pourrez commencer à apporter une assistance technique à des systèmes distants.

©2003-2022 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.

Lancez la Console Web du technicien d'assistance depuis le menu déroulant « Utilisateur »



Vous pouvez également lancer la console Web du technicien d'assistance à partir du menu déroulant « Utilisateur » situé en haut à droite de l'interface. Ce menu est accessible à partir de n'importe quel emplacement d'onglet dans le site administratif.

> ***Remarque :*** *si plusieurs langues sont activées sur votre site, vous pouvez modifier la langue utilisée dans la console Web du technicien d'assistance en cliquant sur le lien* ***Langues*** *dans le menu déroulant Utilisateur et en sélectionnant la langue souhaitée. Cette langue est appliquée à la fois au site /login et à la console Web du technicien d'assistance.*

Connexion directe à la Console Web du technicien d'assistance avec SAML

Il est possible de configurer une application ou une tuile dans un fournisseur d'identité SAML (IdP), comme les tuiles utilisées pour se connecter à Okta et à des applications similaires, qui vous redirige directement vers l'console Web du technicien d'assistance au lieu de /login.

Pour ce faire, vous devez :

- Paramétrer l'application dans l'IdP comme vous le feriez pour /login
- Modifier le paramètre **RelayState** au mot *console* (minuscule, pas de /, etc.)

La configuration SAML se fait en deux parties : l'IdP et le fournisseur de services (SP). Dans cette instance, vous êtes le SP, et le service SAML est l'IdP (OneLogin, Okta, etc.). Actuellement, vous pouvez exporter les métadonnées du fournisseur de sécurité SAML sur /login (dans la section du fournisseur de services), que vous pouvez ensuite importer dans l'IdP pour aider à configurer la partie SAML. Si, dans le cadre de cette configuration, vous définissez le paramètre **RelayState** sur **console**, toute connexion lancée depuis l'IdP (par exemple, en cliquant sur la tuile dans Okta), vous redirige vers l'console Web du technicien d'assistance au lieu de /login.

©2003-2022 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.

Authentification sur la console Web du technicien d'assistance à partir de l'API de script client

Cette fonction permet aux utilisateurs de se connecter à la console Web du technicien d'assistance et d'effectuer un Jump vers un point de terminaison en utilisant l'API de script client Remote Support (https://www.beyondtrust.com/docs/remote-support/how-to/integrations/api/client-script/index.htm).

L'URL de l'API de script client respecte le format suivant : **https://support.example.com/api/client_script**, support.example.com étant le nom d'hôte de votre B Series Appliance.

L'API accepte un type de client (**web_console**), une opération à effectuer (**execute**), et une commande (**start_jump_item_session**). Aucune autre commande n'est prise en charge pour le type de client **web_console**.

Si l'utilisateur est connecté à la console du technicien d'assistance de bureau lorsqu'on accède à l'URL de l'API du script client avec **type=web_console**, l'utilisateur sera alors connecté à la console Web du technicien d'assistance et déconnecté de la console du technicien d'assistance de bureau. Si ce comportement n'est pas souhaité, l'utilisateur doit utiliser une URL d'API de script client comportant **type=rep** au lieu de **type=web_console**.

Inversement, si l'utilisateur est connecté à la console Web du technicien d'assistance et que l'API appelle **type=rep**, l'utilisateur sera connecté à la console du technicien d'assistance de bureau et déconnecté de la console Web du technicien d'assistance.

Voici un exemple d'une requête valide d'API de script client :

```
https://support.example.com/api/client_script?type=web_console&operation=execute&action=start_jump_item_session&search_string=ABCDEF02
```

Si l'utilisateur est déjà connecté à la console Web du technicien d'assistance, la requête ci-dessus exécute la commande dans l'onglet du navigateur qui exécute la console Web du technicien d'assistance. Dans ce cas, la commande lance une session avec le Jump Client dont le nom d'hôte, les commentaires, l'IP publique ou l'IP privée correspondent à la chaîne de recherche « ABCDEF02 ».

Si l'utilisateur n'est pas déjà connecté à la console Web du technicien d'assistance, la demande ci-dessus ouvre un nouvel onglet du navigateur et envoie l'utilisateur sur /login pour s'authentifier (cette étape est omise si l'utilisateur est déjà connecté sur /login). L'utilisateur est ensuite redirigé vers la console Web du technicien d'assistance, et la commande lance une session avec le Jump Client dont le nom d'hôte, les commentaires, l'IP publique ou l'IP privée correspondent à la chaîne de recherche « ABCDEF02. ».

Dans les deux cas, si plus d'un élément de Jump correspond aux critères de recherche, l'utilisateur doit choisir le bon élément de Jump dans une liste. Si aucun élément de Jump ne correspond aux critères de recherche, la console Web du technicien d'assistance affiche un message d'erreur à l'utilisateur.

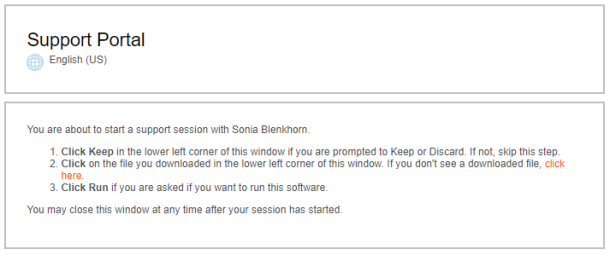
Tous les critères de recherche pour la commande **start_jump_item_session** sont pris en charge avec **type=web_console**, y compris :

- jump.method
- search_string
- client.hostname
- client.comments
- client.tag
- client.public_ip
- client.private_ip
- session.custom.<nom de code d'attribut>

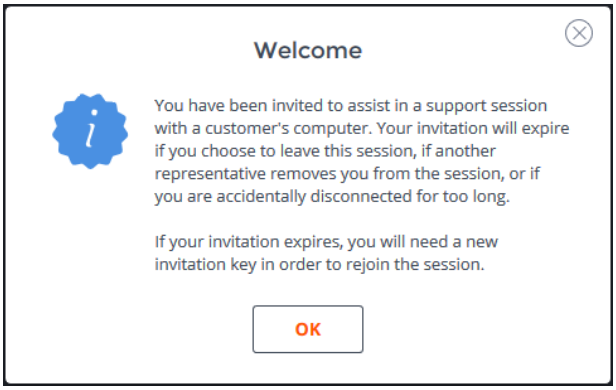
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Rejoindre une session en tant que technicien d'assistance externe en utilisant la console Web du technicien d'assistance

À partir de la console du technicien d'assistance native, un technicien d'assistance peut inviter un utilisateur externe à participer à une session de manière ponctuelle. Lorsque le technicien d'assistance externe clique sur l'URL d'invitation d'un technicien d'assistance, il a le choix entre rejoindre la session en utilisant la console Web du technicien d'assistance, ou en téléchargeant et installant la console du technicien d'assistance de bureau. Une fois qu'il a choisi la console Web du technicien d'assistance ou la console du technicien d'assistance de bureau, il peut rejoindre la session.



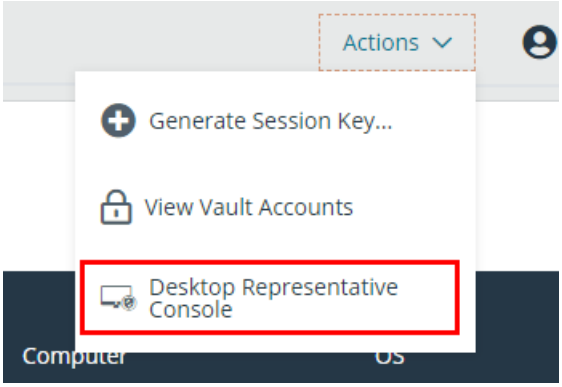
Lorsqu'un technicien d'assistance externe rejoint la session, il est accueilli par un message de bienvenue. Il a uniquement accès à la session à laquelle il a été invité et dispose de privilèges restreints. L'utilisateur invité ne peut jamais être le propriétaire de la session. Si le technicien d'assistance qui l'a invité quitte la session sans autre propriétaire de session, le technicien d'assistance externe est déconnecté.



©2003-2022 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.

Télécharger la console de bureau du technicien d'assistance depuis la console Web du technicien d'assistance

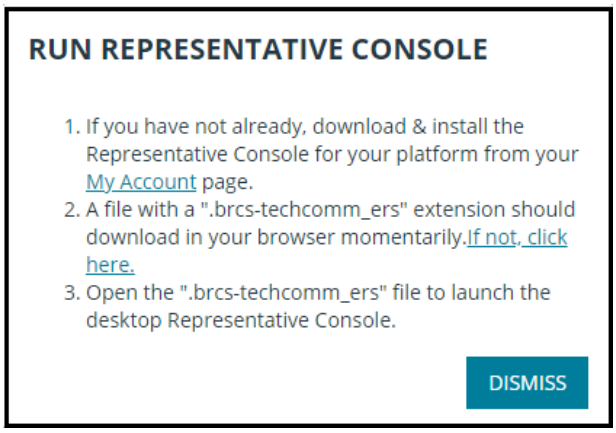
Lorsque vous travaillez dans la console Web du technicien d'assistance, vous pouvez à tout moment choisir de passer à la console du technicien d'assistance de bureau. Cliquez sur **Console de bureau du technicien d'assistance** dans le menu **Actions** en haut à droite de l'écran.



> ***Remarque :*** *les techniciens d'assistance qui utilisent un appareil Chrome OS ne peuvent pas télécharger et utiliser la console de bureau du technicien d'assistance.*

Si vous avez déjà la version bureau de la console du technicien d'assistance d'installée, exécutez le script de la Console du technicien d'assistance BeyondTrust pour ouvrir la console du technicien d'assistance et vous y connecter. Toute session active sans la console Web du technicien d'assistance s'ouvre dans la console du technicien d'assistance. Vous êtes automatiquement déconnecté de la console Web du technicien d'assistance.

Si vous n'avez pas encore installé la console du technicien d'assistance de bureau, vous devez d'abord suivre le lien vers la page **Mon compte** pour télécharger et installer la console du technicien d'assistance. Vous pouvez ensuite exécuter le fichier BRCS.

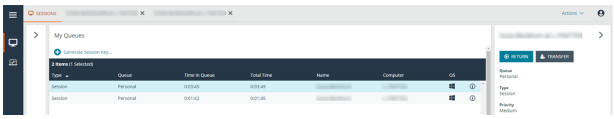


> ***Remarque :*** *sur un système Linux, vous devez enregistrer le fichier sur votre ordinateur, puis l'ouvrir depuis son emplacement de téléchargement. N'utilisez pas le lien **Ouvrir** qui s'affiche après le téléchargement d'un fichier sur certains navigateurs.*

©2003-2022 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 dans la file d'attente de la console Web du technicien d'assistance

Files d'attente



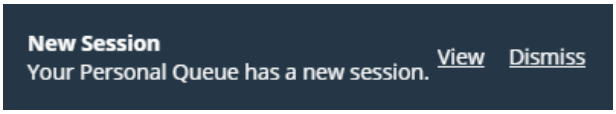
Les files d'attente de session fournissent des informations sur les clients en attente d'assistance technique, ainsi qu'un accès jusqu'à eux. L'onglet File d'attente **personnelle** contient les utilisateurs avec lesquels vous êtes en session ou qui attendent une session avec vous. Une session d'attente 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 d'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 d'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.

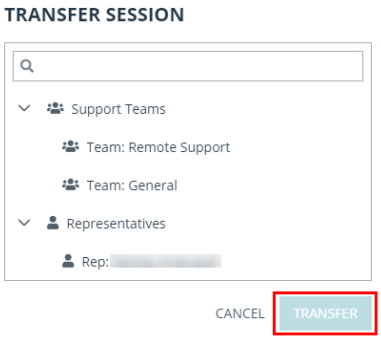
Un utilisateur peut également demander de l'aide directement à partir d'une page Web, via un lien. La sélection de ce lien entraîne l'ouverture d'une session de partage de navigation, permettant au technicien d'assistance de discuter avec l'utilisateur et d'accéder à la page Web affichée sur son ordinateur. 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.

De plus, lorsqu'une nouvelle session arrive dans une de vos files d'attente, une alerte contextuelle s'affiche dans le coin inférieur gauche de votre écran. Vous pouvez cliquer sur le bouton **Consulter** pour voir les détails de session dans la file d'attente.



Cliquez sur le nom d'une file d'attente pour en voir les sessions. Cliquez 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, cliquez sur le bouton **Accepter**. Accepter une session vous fait passer en affichage de session. Il est possible d'exécuter plusieurs sessions simultanément.

Vous pouvez aussi transférer une session vers une autre file d'attente. Cliquez sur le bouton **Transférer**. Choisissez **Équipes d'assistance technique** ou **Techniciens d'assistance**. Sélectionnez la file d'attente vers laquelle vous voulez déplacer la session, puis cliquez sur le bouton **Transférer**.



©2003-2022 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.

Démarrer une nouvelle session avec une clé de session dans la console Web du technicien d'assistance

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. Cliquez sur le bouton **Générer une clé de session** situé en haut à droite de l'écran. Ceci ouvrira un menu à partir duquel vous pouvez modifier les détails de la clé de session.

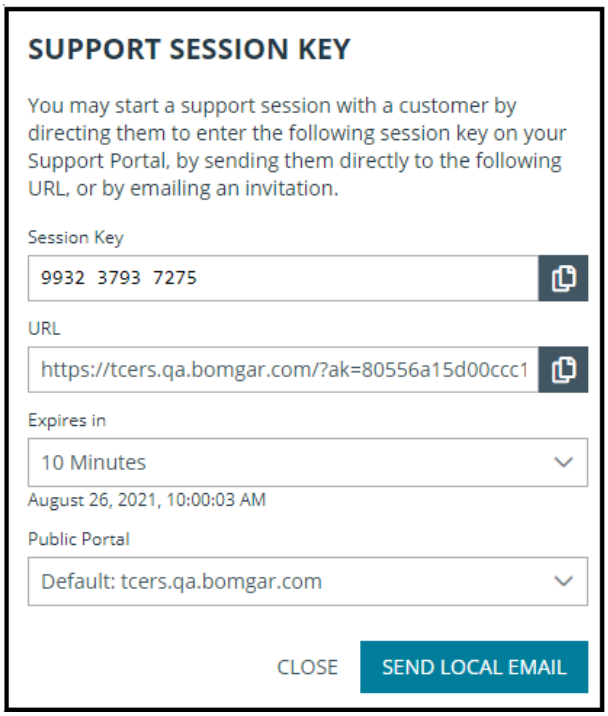
Définissez la durée de validité de la clé de session. Le délai d'expiration s'applique uniquement à la durée d'utilisation de la clé pour démarrer une session et n'affecte pas la durée de la session en elle-même.

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

Dirigez votre utilisateur vers l'URL unique ou vers le site public où il doit saisir la clé de session. Cliquez sur la clé de session ou l'URL pour la copier dans votre presse-papiers.

Vous pouvez aussi envoyer à votre client une invitation par e-mail contenant l'URL unique.

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

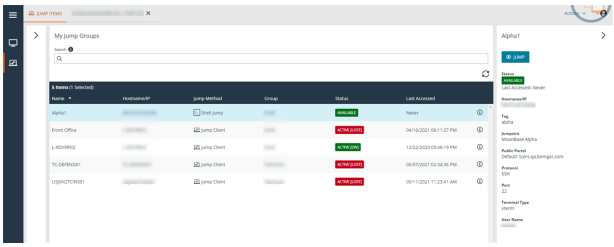


©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Utiliser les éléments de Jump pour apporter une assistance technique à des systèmes distants dans la console Web du technicien d'assistance

La technologie Jump de BeyondTrust permet aux utilisateurs privilégiés de se connecter à un système distant sans surveillance pour démarrer une session sans l'aide d'un utilisateur final.

Les éléments de Jump peuvent être installés depuis la page **Jump Clients** de l'interface /login ou depuis la console du technicien d'assistance native.



> ***Remarque :*** *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.*

Les éléments de Jump sont répertoriés dans les groupes de Jump. Si vous êtes associé à un ou plusieurs groupes de Jump, vous pouvez accéder aux éléments de Jump de ces groupes, selon les autorisations accordées par votre administrateur.

Votre liste personnelle d'éléments de Jump a avant tout un usage personnel, bien que les chefs d'équipe, les responsables d'équipe et les utilisateurs autorisés à consulter l'ensemble des éléments de Jump sont susceptibles d'accéder à votre liste personnelle. De même, si vous êtes un responsable ou un chef d'équipe doté des autorisations adéquates, vous êtes susceptible de consulter les listes personnelles d'éléments de Jump des membres de votre équipe. En outre, vous pouvez être autorisé à accéder aux éléments de Jump de groupes de Jump dont vous ne faites pas partie et aux éléments de Jump de membres n'appartenant pas à votre équipe.

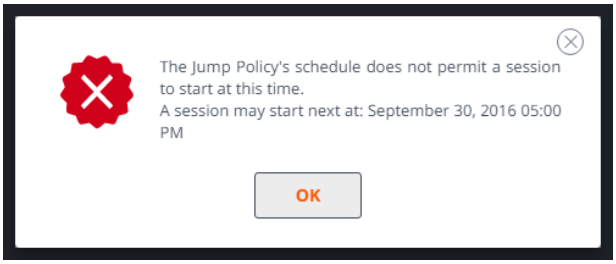
Pour voir les détails d'un élément de Jump, cliquez sur le signe + à côté du nom de l'élément de Jump. Pour lancer une session avec un élément de Jump, cliquez sur le bouton **Jump** à droite de l'entrée de l'élément de Jump.

> ***Remarque :*** *la liste des **éléments de Jump fréquemment utilisés** affiche tous les éléments de Jump auxquels vous accédez régulièrement. Pour lancer une session avec un système auquel vous accédez fréquemment, mettez le pointeur de votre souris sur l'élément, puis cliquez sur **Démarrer une session**.*

> ***Remarque :*** *La liste des éléments de Jump peut afficher un maximum de 50 éléments de Jump.*

> ***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.*

Si une règle de Jump impose un planning pour cet élément de Jump, une tentative d'accéder à cet élément de Jump en dehors de son planning autorisé empêche le Jump. Une invite vous informe des restrictions de la règle et vous donne la date et l'heure à laquelle cet élément de Jump sera disponible pour un accès.



©2003-2022 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 : *si vous avez l'autorisation de modifier les règles de Jump, l'invite vous donnera l'option d'outrepasser la planification et de démarrer une session malgré tout.*

©2003-2022 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 en utilisant l'injection d'informations d'authentification depuis la Console Web du technicien d'assistance

Lorsque vous accédez à un élément de Jump sur Windows depuis la console Web du technicien d'assistance, 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'administrateur.

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

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

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 (ECM) BeyondTrust. L'ECM BeyondTrust vous permet de configurer rapidement votre connexion à un magasin d'informations d'authentification, comme une banque de mots de passe.

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

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

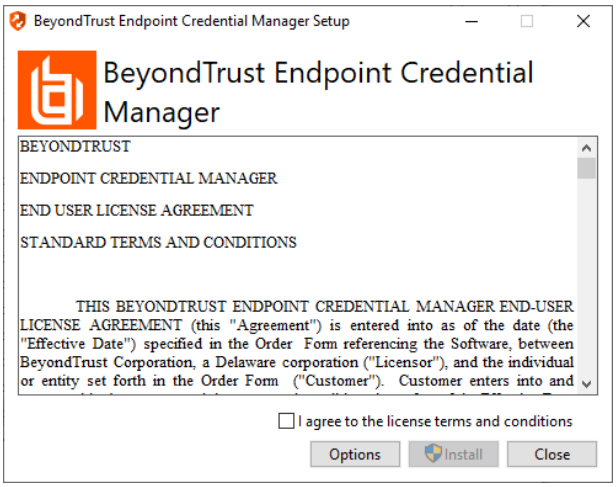
1. Pour commencer, téléchargez le gestionnaire d'informations d'authentification de point de terminaison (ECM) BeyondTrust auprès de l'assistance technique BeyondTrust à l'adresse https://www.beyondtrust.com/docs/index.htm#support. Lancez l'assistant de configuration du gestionnaire d'informations d'authentification de point de terminaison BeyondTrust.

©2003-2022 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.

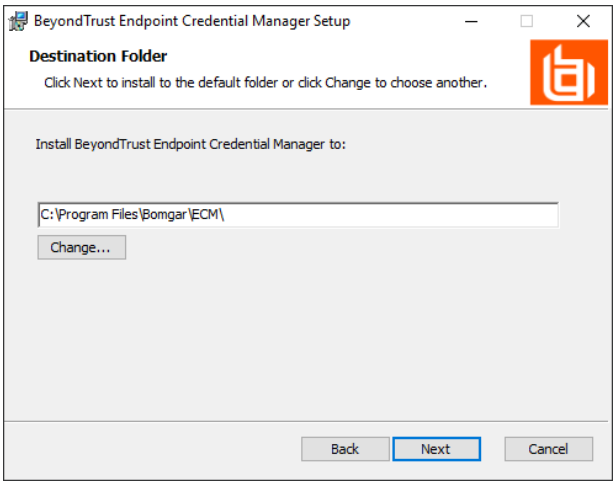
2. Acceptez les conditions générales du CLUF. Cochez la case si vous acceptez, puis cliquez sur **Installer**. Si vous souhaitez modifier le chemin d'installation, cliquez sur le bouton **Options** pour le choisir.

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

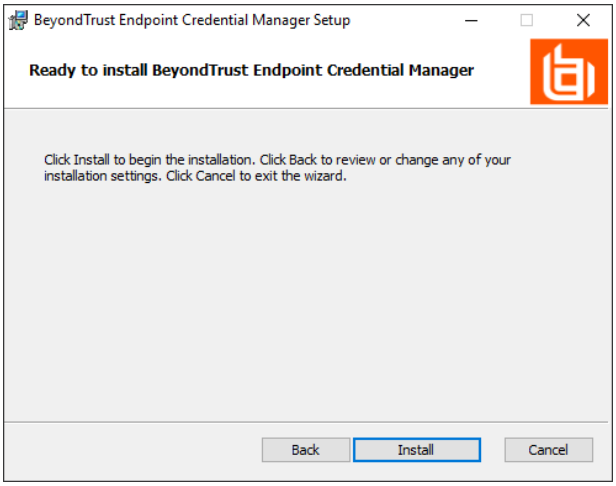
3. Cliquez sur **Installer**.



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.

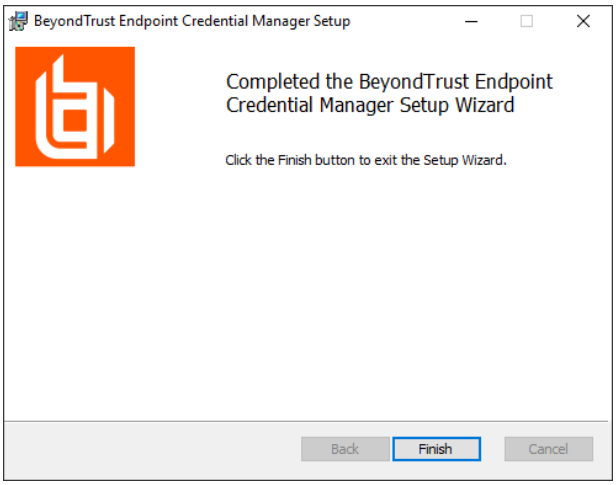


6. Cliquez sur **Installer** lorsque vous êtes prêt à commencer.



©2003-2022 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.

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



> ***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 BeyondTrust Appliance B Series. Une liste des ECM connectés au site de la B Series Appliance est disponible sur* ***/login > État > Information > Clients ECM****.*

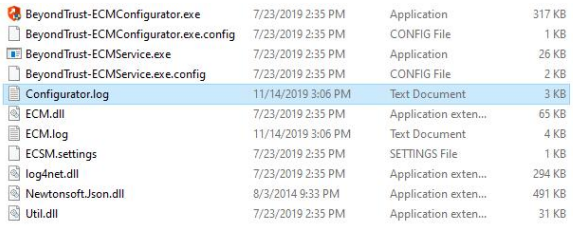
> ***Remarque :*** *lorsque plusieurs ECM sont connectés au site BeyondTrust, le B Series Appliance achemine les demandes vers le ECM ayant été le plus longtemps connecté à la B Series Appliance.*

> ***Remarque :*** *si vous recevez une erreur de plug-in Windows pendant l'installation, trouvez et débloquez le fichier* ***BomgarVaultRestPlugin.dll****.*

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

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

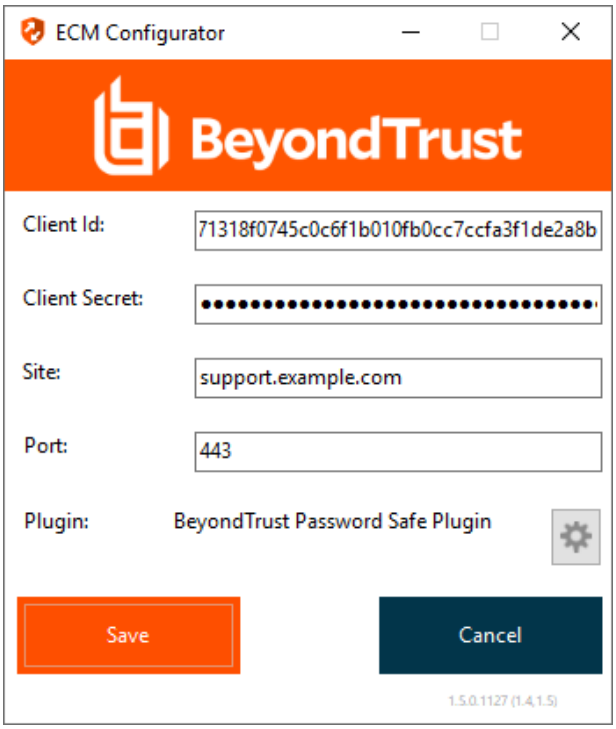
1. Trouvez le configurateur ECM BeyondTrust que vous venez d'installer en utilisant le champ de recherche de Windows, ou en consultant la liste des programmes du menu **Démarrer**.
2. Lancez le programme pour commencer l'établissement d'une connexion.



BeyondTrust-ECMConfigurator.exe	7/23/2019 2:35 PM	Application	317 KB
BeyondTrust-ECMConfigurator.exe.config	7/23/2019 2:35 PM	CONFIG File	1 KB
BeyondTrust-ECMService.exe	7/23/2019 2:35 PM	Application	26 KB
BeyondTrust-ECMService.exe.config	7/23/2019 2:35 PM	CONFIG File	2 KB
Configurator.log	11/14/2019 3:06 PM	Text Document	3 KB
ECM.dll	7/23/2019 2:35 PM	Application exten...	65 KB
ECM.log	11/14/2019 3:06 PM	Text Document	4 KB
ECSM.settings	7/23/2019 2:35 PM	SETTINGS File	1 KB
log4net.dll	7/23/2019 2:35 PM	Application exten...	294 KB
Newtonsoft.Json.dll	8/3/2014 9:33 PM	Application exten...	491 KB
Util.dll	7/23/2019 2:35 PM	Application exten...	31 KB

©2003-2022 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. Lorsque le configurateur ECM s'ouvre, remplissez les champs. Tous les champs sont obligatoires.



©2003-2022 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 l'ECM 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 de l'ECM 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.*

IMPORTANT !

Pour appliquer de nouveaux paramètres à la configuration, redémarrez le service ECM.

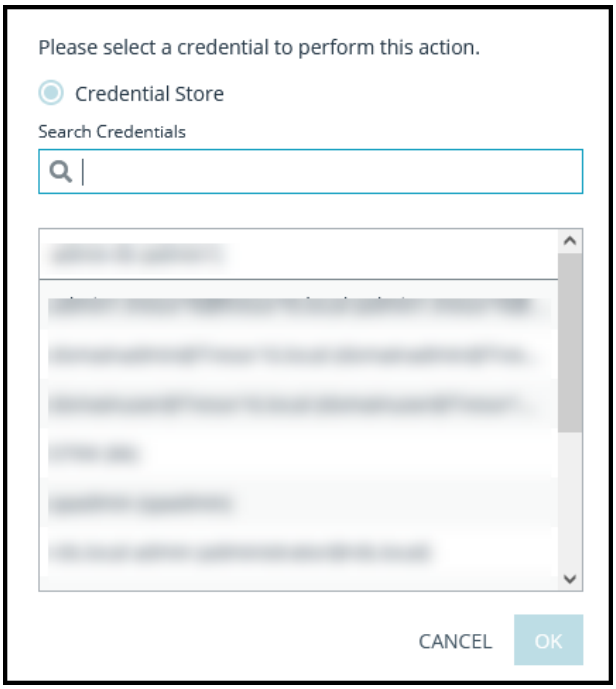
Utilisez l'injection d'informations d'authentification pour accéder à des systèmes distants

Une fois que le magasin d'informations d'authentification a été configuré et qu'une connexion a été établie, la console Web du technicien d'assistance peut commencer à utiliser les informations d'authentification du magasin d'informations d'authentification pour se connecter à des systèmes distants.

1. Connectez-vous à la console Web du technicien d'assistance.
2. Effectuez un Jump vers un système distant avec un élément de Jump installé comme service accru sur une machine Windows.
3. Appuyez sur le bouton **Lecture** pour commencer le partage d'écran avec le système distant. Si le système distant est sur l'écran de connexion de Windows, le bouton **Injecter des informations d'authentification** est en surbrillance.
4. Cliquez sur le bouton **Injecter des informations d'authentification**. Un dialogue de sélection d'informations d'authentification apparaît, répertoriant les informations d'authentification disponibles pour ECM.

©2003-2022 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. Sélectionnez les bonnes informations d'authentification à utiliser depuis l'ECM. Le système récupère les informations d'authentification depuis l'ECM et les injecte sur l'écran de connexion de Windows.
6. Le technicien d'assistance est connecté au système distant.



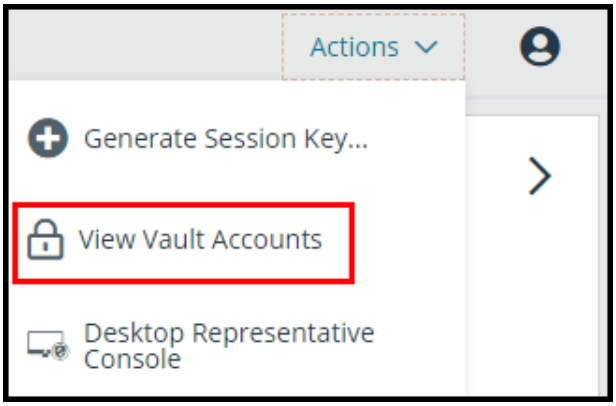
Remarque : *lors de l'utilisation de BeyondTrust Vault, le nombre maximal d'informations d'authentification pouvant s'afficher dans le menu déroulant est de 2 000. Lors de l'utilisation du GIAPT, la limite est de 200.*

Extraire et injecter des informations d'authentification

Depuis la console Web du technicien d'assistance, vous pouvez facilement accéder à BeyondTrust Vault dans l'interface **/login** selon les besoins, durant une session ou sur votre machine locale.

Pour accéder à Vault, cliquez sur **Afficher les comptes Vault** sous le menu **Actions** en haut à droite de l'écran. Vous accédez alors directement à la page **Vault > Comptes** dans l'interface **/login** une fois connecté.

Vous pouvez alors procéder à une extraction ou une injection depuis/dans un compte Vault.

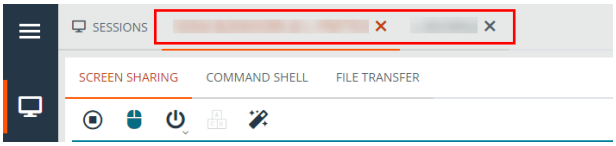


©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Gérer plusieurs sessions d'assistance technique dans la console Web du technicien d'assistance

Revenir à une session active

Si vous avez plus d'une session d'assistance technique en cours, vous avez la possibilité de revenir à n'importe quelle autre session à tout moment. Pour revenir à un système auquel vous accédez déjà dans une autre session, cliquez sur la session d'assistance technique voulue en haut de l'écran.



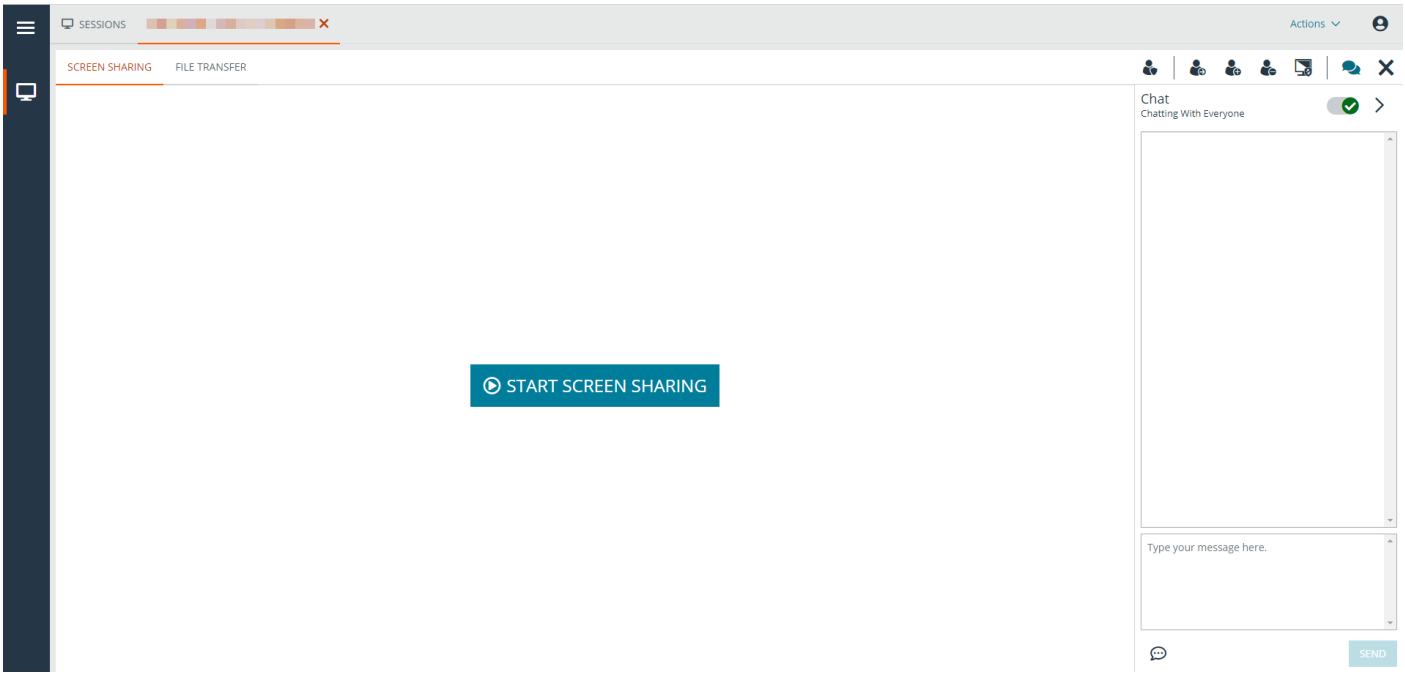
Lorsqu'une nouvelle session arrive dans une de vos files d'attente, une alerte contextuelle s'affiche en bas à gauche de votre écran. Vous pouvez cliquer sur **Consulter** pour voir les détails de session dans la file d'attente.

> ***Remarque :*** *lorsque vous apportez une assistance technique à un client mobile, la console web du technicien d'assistance propose l'assistance technique en mode Voir uniquement.*

©2003-2022 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 Web du technicien d'assistance

Discutez avec le client dans une session d'assistance technique et lancez une session de partage d'écran ou une session d'interpréteur de commandes. Le bouton en haut à gauche de l'interface de session vous donne accès au système distant, et les boutons en haut à droite vous permettent de gérer la session.



Actions de session d'assistance technique

	Lorsqu'un appareil iOS compatible est détecté, l'icône d'**actions spéciales** apparaît, permettant au technicien d'assistance d'envoyer des instructions de partage d'écran iOS à l'appareil.
	Si vous y êtes autorisé, installez un **bouton d'assistance technique** sur le bureau distant, ou supprimez un bouton d'assistance technique précédemment installé. Le client peut cliquer sur le **bouton d'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.

©2003-2022 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.

	Accroissez les droits d'une session cliquer-pour-messagerie instantanée en un client d'utilisateur intégral, ou accroissez les droits du client d'utilisateur pour qu'il ait les droits d'administrateur en cliquant sur le bouton en forme de bouclier. Sélectionnez **Demander l'accord du client** pour demander les informations d'authentification d'admin à l'utilisateur distant. Si vous avez les informations d'authentification d'administrateur pour l'ordinateur distant, sélectionnez **Utilisateur spécifique** pour fournir un nom d'utilisateur et un mot de passe administratifs. 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.
	Si vous estimez qu'une autre personne est plus compétente pour gérer une session, transférez le contrôle de cette session à une autre équipe ou un autre utilisateur. Restez comme participant ou fermez l'onglet pour laisser la session à son nouveau propriétaire. Une fois que vous avez transféré la session à un nouveau propriétaire, vos icônes **Transférer**, **Partager** et **Supprimer** seront grisées et vous ne pourrez plus effectuer ces actions, car vous n'êtes plus le propriétaire de cette session. La session persistera jusqu'à ce que le nouveau propriétaire y mette fin.
	Invitez un autre utilisateur à participer à une session partagée. Vous restez propriétaire de la session, mais vous pouvez recevoir l'avis d'un ou de plusieurs membres de votre équipe.
	Le propriétaire de la session peut supprimer un autre utilisateur d'une session partagée. Vous pouvez également déconnecter le client mais rester sur l'onglet de session.
	Affichez ou masquez la barre de messagerie instantanée.
	Attachez ou détachez la barre de messagerie instantanée.
	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.

Pour en savoir plus sur le partage d'écran sur iOS, veuillez consulter Partage d'écran avec l'appareil iOS à l'adresse https://www.beyondtrust.com/docs/remote-support/getting-started/customer-client/apple-ios/ios-screen-sharing.htm.

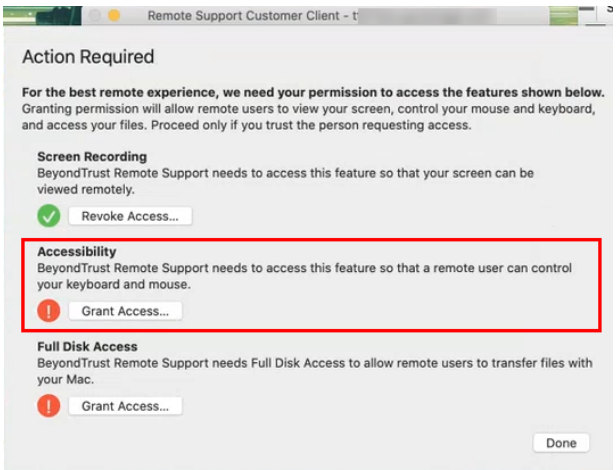
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Contrôler le système distant à l'aide du partage d'écran dans la console Web du technicien d'assistance

Pour voir et contrôler l'écran d'un client, utilisez l'action de partage d'écran pendant une session d'assistance technique.

Depuis la fenêtre de session, cliquez sur le bouton **Démarrer le partage d'écran** pour commencer à accéder au système.

Remarque : *pour les systèmes macOS Catalina (10.15) +, si le contrôle à distance n'est pas activé, cliquez sur le lien en haut de la page* ***Partage d'écran*** *pour demander au client des autorisations. Le client peut alors accorder l'accès lorsqu'il y est invité dans le client d'utilisateur, et le technicien d'assistance est dirigé vers les volets appropriés dans* ***Paramètres*** *pour mettre à jour les autorisations.*



Utilisez l'une des actions suivantes lors d'une session pour utiliser différentes fonctions.

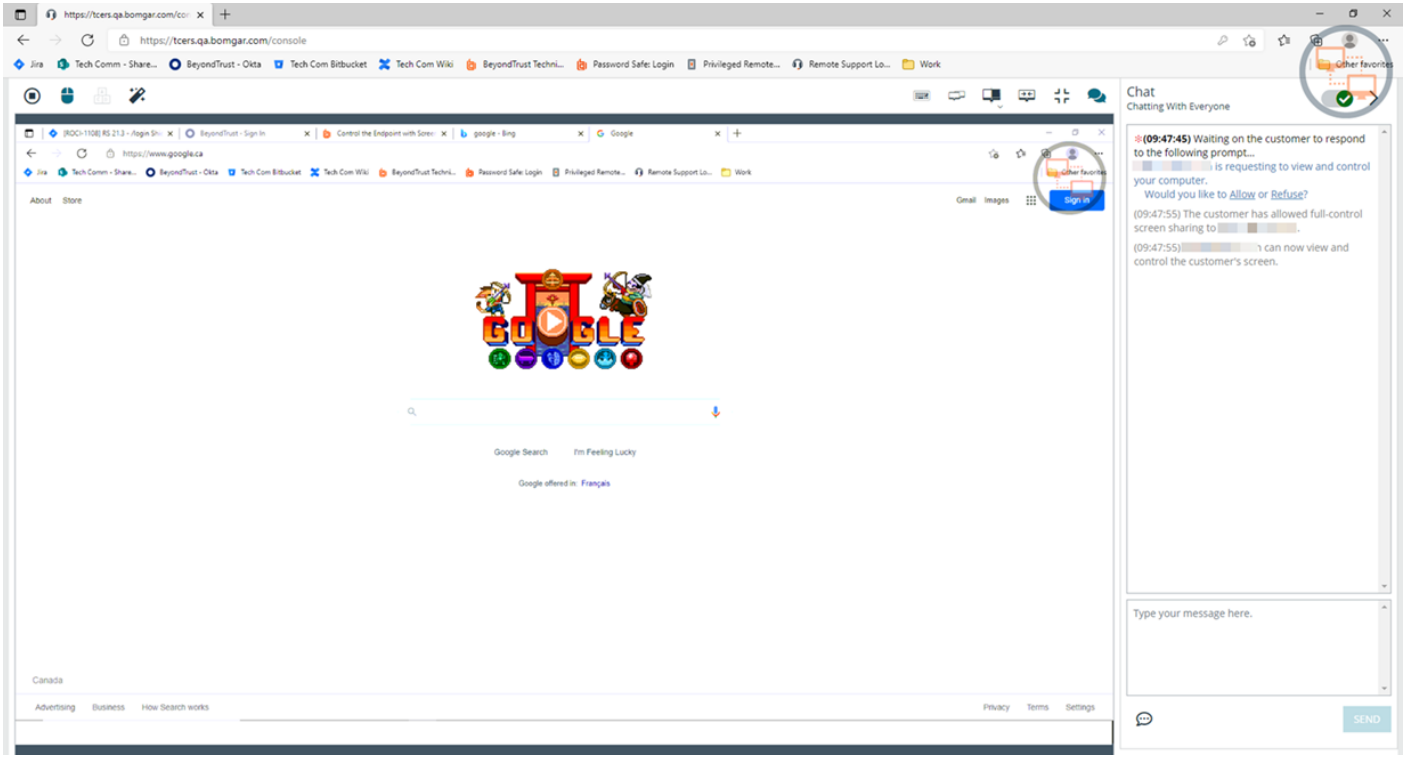
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Outils de partage d'écran

	Arrêter le partage d'écran.
	Pendant que vous regardez l'ordinateur distant, lancez ou interrompez le contrôle distant de la souris et du clavier.
	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.
	Envoyez une commande **Ctrl-Alt-Suppr** à l'ordinateur distant.
	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 du fonctionnement mode accru, certaines actions peuvent être exécutées dans un contexte système. Vous pouvez aussi fournir les informations d'authentification d'un utilisateur administratif pour réaliser une action spéciale dans ce contexte utilisateur. Les scripts prédéfinis à la disposition de l'utilisateur apparaissent dans un menu flottant.
	Basculez le clavier virtuel.
	Prenez une capture d'écran. Vous pouvez l'enregistrer dans un fichier ou le presse-papiers.
	Sélectionnez un autre écran distant à afficher. Notez que le moniteur principal est désigné par la lettre **P**.
	Visualisez l'écran distant à sa taille réelle ou mis à l'échelle.

©2003-2022 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.

	Définir 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.
	Affichez le bureau distant en mode plein écran ou revenez à l'affichage de l'interface. En mode Plein écran, les touches spéciales sont transmises au système distant, notamment les touches de modification, les touches de fonction et la touche de démarrage Windows. Notez que ceci ne s'applique pas à la commande **Ctrl-Alt-Suppr**.



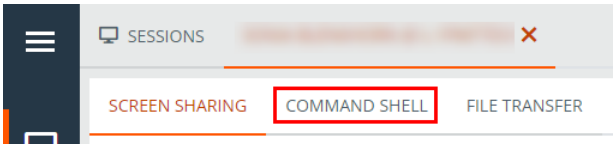
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Accéder à l'interpréteur de commandes sur le système distant à travers la console Web du technicien d'assistance

L'interpréteur de commandes à distance permet à un technicien d'assistance privilégié d'ouvrir une interface de ligne de commande virtuelle sur l'ordinateur distant. L'utilisateur peut ensuite saisir localement pour exécuter les commandes sur l'ordinateur distant. Vous pouvez travailler depuis plusieurs interpréteurs.

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

Pour accéder à l'interpréteur de commandes pendant une session d'assistance technique, cliquez sur **Interpréteur de commandes** dans la partie supérieure de l'écran.

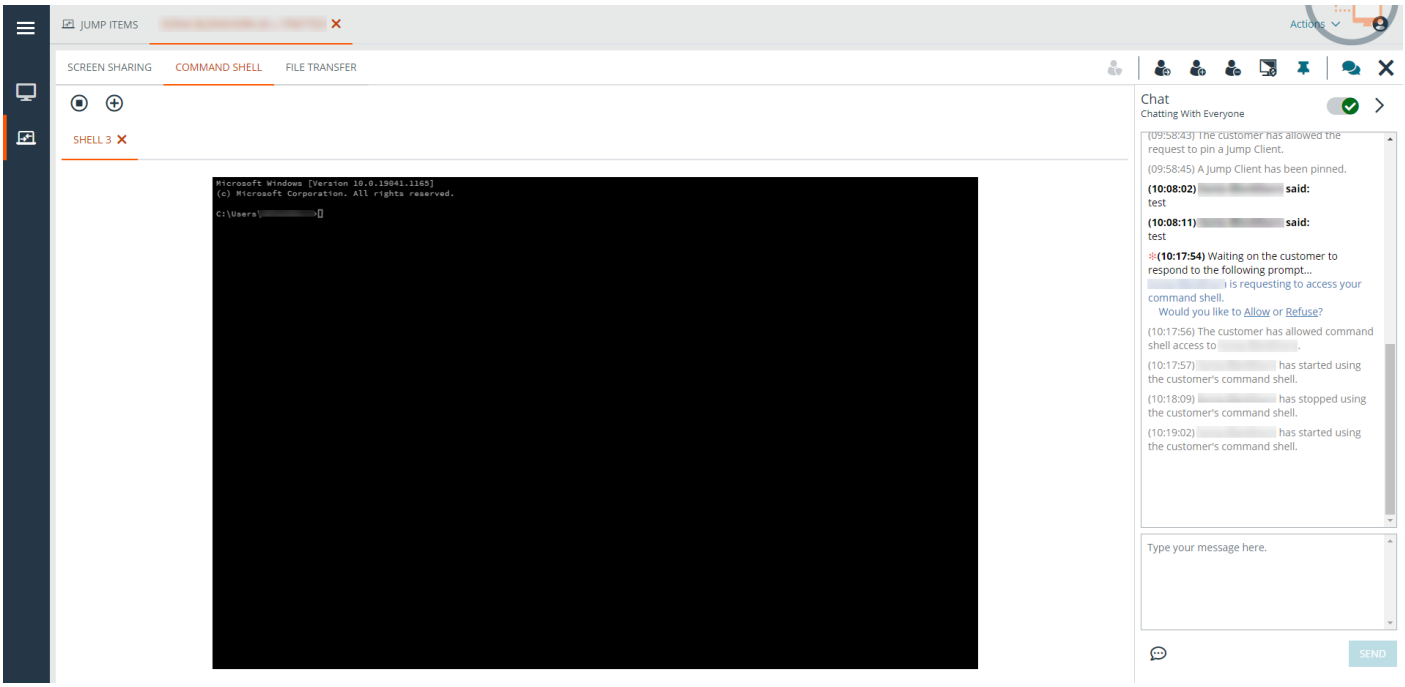


Après avoir cliqué sur **Interpréteur de commandes**, les options de commande et l'invite apparaissent.

©2003-2022 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.

Outils d'interpréteur de commandes

START THE COMMAND SHELL		Lancer ou arrêter l'accès à l'invite de commandes.
		Ouvrir un nouvel interpréteur pour exécuter plusieurs instances d'invite de commande. Les interpréteurs de commandes sont tabulés en haut de l'écran.



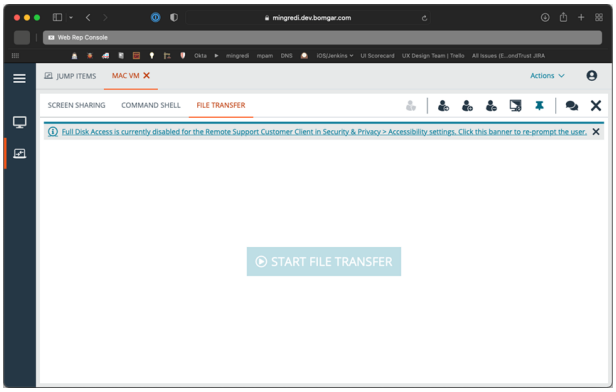
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Utiliser la console Web du technicien d'assistance pour transférer des fichiers vers et depuis des systèmes distants

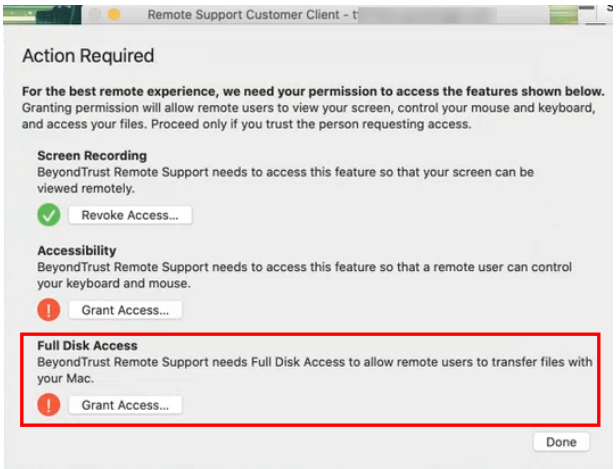
Au cours d'une session, les techniciens d'assistance peuvent transférer, supprimer ou renommer des fichiers et des répertoires depuis et vers le système distant. Il n'est pas nécessaire d'avoir le contrôle total de l'ordinateur distant pour transférer des fichiers.

Selon les autorisations que l'administrateur a définies pour votre compte, vous pouvez être autorisé à charger les fichiers vers le système distant ou à les télécharger vers votre ordinateur local. L'accès au système de fichiers peut également être restreint à certains chemins d'accès sur le système distant ou local, empêchant ainsi le chargement ou le téléchargement dans certains répertoires spéficiques.

Pour les systèmes macOS Catalina (10.15) +, si le partage d'écran n'est pas activé, cliquez sur le lien en haut de la page **Transfert de fichiers** pour demander à l'utilisateur l'autorisation de transférer des fichiers.



Le client peut alors accorder l'accès lorsqu'il y est invité dans le client d'utilisateur, et le technicien d'assistance est dirigé vers les volets appropriés dans **Paramètres** pour mettre à jour les autorisations.

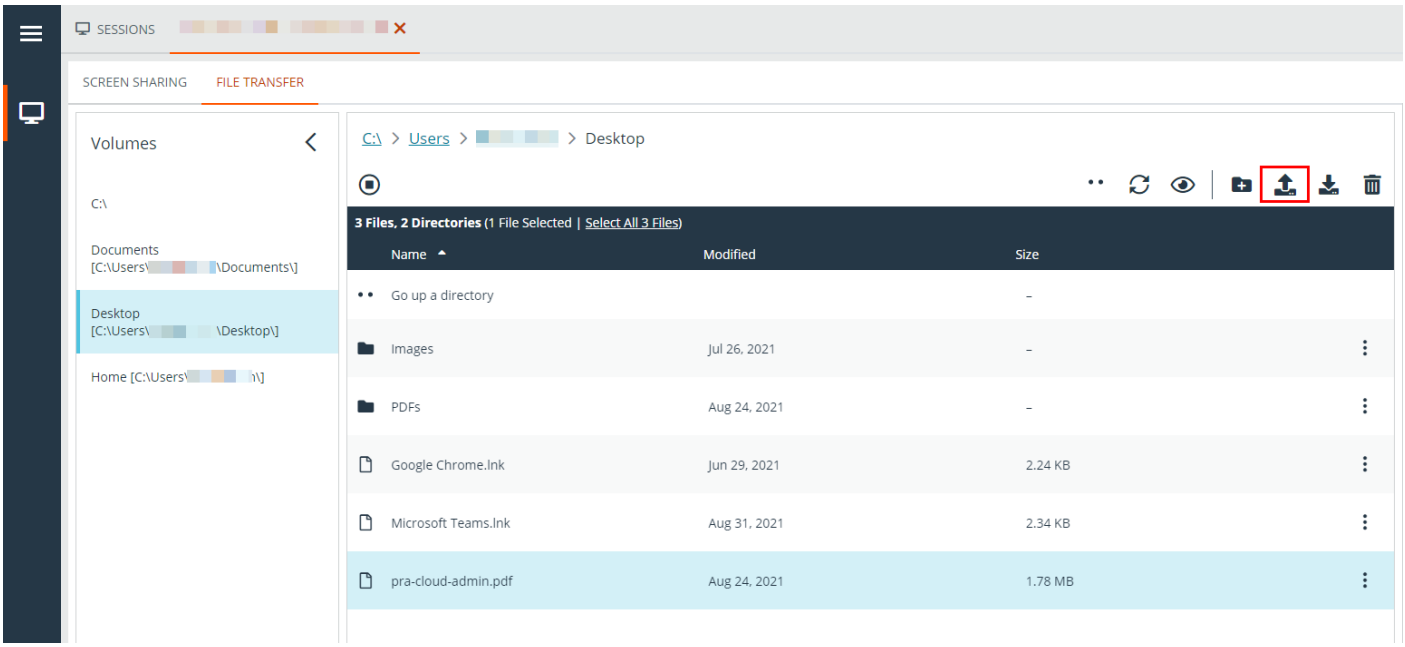


Transférez les fichiers à l'aide des boutons de chargement/téléchargement. Vérifiez la progression du transfert et de la suppression en cliquant sur la flèche **Progression du transfert** au bas de l'écran. Téléchargez, renommez ou supprimez des fichiers en cliquant sur l'icône **Plus d'options**.

Pour commencer à transférer des fichiers vers un système, cliquez sur **Transfert de fichiers** en haut de l'écran.

Cliquez sur le bouton **Transfert de fichiers** pour commencer le transfert des fichiers. Choisissez ensuite un endroit où commencer à naviguer dans la colonne **Volumes**. Les fils d'Ariane situés en haut montrent votre emplacement actuel. Faites un double clic sur un répertoire pour l'ouvrir.

©2003-2022 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.



©2003-2022 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.

Outils de transfert de fichiers

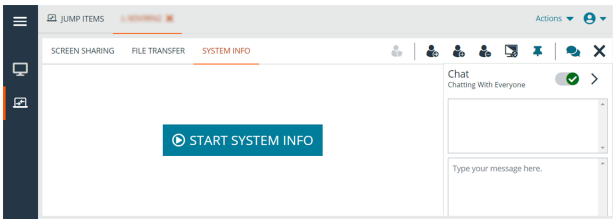
	Mettez fin à l'accès au système de fichiers du périphérique distant.
	Remontez d'un répertoire dans le système de fichiers sélectionné.
	Actualisez votre vue du système de fichiers sélectionné.
	Affichez les fichiers masqués.
	Créez un nouveau répertoire.
	Chargez un fichier vers un répertoire.
	Téléchargez les fichiers sélectionnés depuis un répertoire.
	Supprimez les fichiers sélectionnés d'un répertoire.
	Placez votre pointeur sur un élément et cliquez pour avoir plus d'options, comme télécharger, renommer ou supprimer un répertoire ou un fichier. ***Remarque :*** *la suppression d'un fichier ou d'un dossier est définitive. Il n'est pas envoyé vers la corbeille dans un tel cas.*

©2003-2022 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 informations système sur le point de terminaison distant

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

1. Dans la fenêtre de session, cliquez sur l'onglet **Informations système** en haut de l'écran. Vous pouvez cliquer sur le bouton **Démarrer les informations système** si les informations système ne s'ouvrent pas automatiquement.
2. Utilisez l'une des actions suivantes lors d'une session pour utiliser différentes fonctions :



Outils d'informations système

	Actualiser les informations système.
	Copier dans le presse-papiers.
	Enregistrer dans un fichier.

©2003-2022 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 d'assistance technique depuis la console Web du technicien d'assistance

Au cours d'une session, vous pouvez déployer un bouton d'assistance technique sur l'ordinateur distant, fournissant ainsi à vos clients une méthode rapide pour demander une assistance technique. Pour commencer, cliquez sur le bouton pour **Déployer un bouton d'assistance technique** . Ceci ouvrira un menu à partir duquel vous pouvez modifier les détails du bouton d'assistance technique .

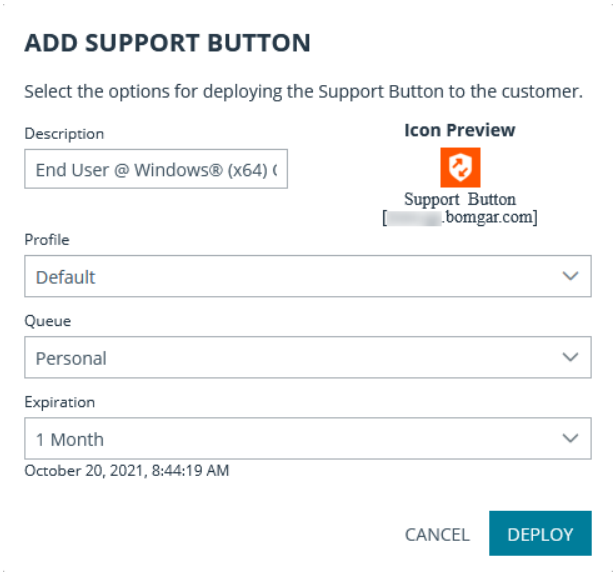
Saisissez une description qui sera vue par vous-même et tout autre technicien d'assistance ayant accès à ce bouton d'assistance technique .

Choisissez un profil à appliquer à ce bouton d'assistance technique . Les profils sont configurés dans **/login > Configuration > bouton d'assistance technique** .

Sélectionnez la file d'attente vers laquelle ce bouton d'assistance technique doit renvoyer. Une fois le bouton d'assistance technique déployé, votre client peut l'utiliser pour entrer directement dans la file d'attente spécifiée.

Définissez la durée de vie de ce bouton d'assistance technique . Le client ne peut utiliser ce bouton pour démarrer des sessions que pour la durée spécifiée. Ceci n'affecte pas la durée pendant laquelle l'installeur reste actif ni la durée d'une session.

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



Vous pouvez aussi supprimer le bouton d'assistance technique du système distant en cliquant sur le bouton **Supprimer le bouton d'assistance technique** . Lorsque vous êtes invité à confirmer que vous voulez supprimer le bouton d'assistance technique de l'ordinateur du client, cliquez sur **Oui**.

©2003-2022 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.

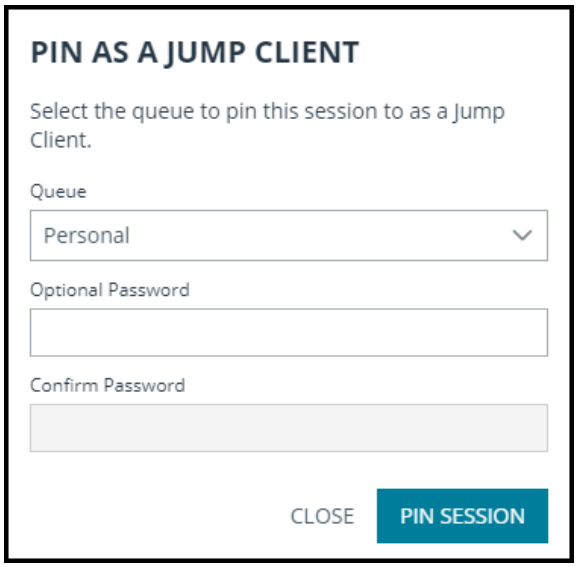
Attacher un Jump Client depuis la console Web du technicien d'assistance

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, cliquez sur le bouton **Attacher le Jump Client**. Ceci ouvre un menu pour configurer le Jump Client.

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 uniquement aux membres de ce groupe.

Si vous souhaitez attacher le Jump Client sans définir de mot de passe, vous pouvez cliquer sur **Attacher la session**.

Autrement, vous pouvez définir un mot de passe pour ce Jump Client. Définir un mot de passe nécessite que les personnes souhaitant accéder au Jump Client saisissent le bon mot de passe avant d'obtenir l'accès au système distant. Saisissez le mot de passe souhaité, puis cliquez sur **Attacher la session**.



Si vous n'avez plus besoin d'accéder au système distant sans surveillance, supprimez le Jump Client en cliquant sur le bouton **Détacher le Jump Client**. Lorsque vous êtes invité à confirmer que vous voulez désinstaller le Jump Client, appuyez sur **Oui**.

©2003-2022 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.

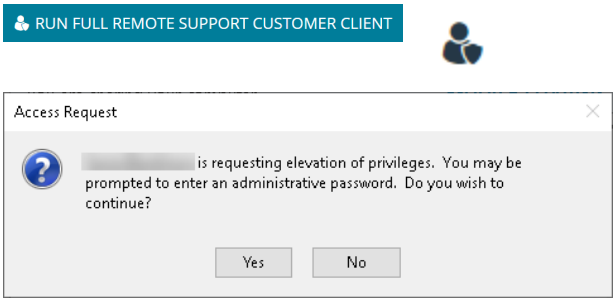
Accroître la session dans la console Web du technicien d'assistance

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 les droits depuis une session cliquer-pour-messagerie instantanée vers le client d'utilisateur complet, cliquez sur le bouton **Exécuter le client d'utilisateur complet de l'assistance technique à distance** au centre de l'écran, ou sur le bouton **Accroître les droits** en haut de la fenêtre de session.

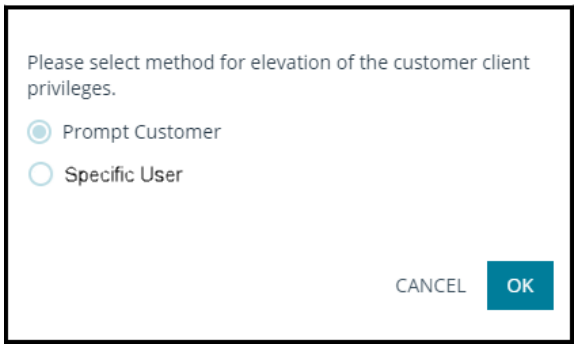
Il est demandé au client de télécharger et d'exécuter le client d'utilisateur complet.



Pour accroître les droits du client d'utilisateur afin de lui donner des droits d'administration, cliquez sur le bouton **Accroître les droits** en haut de la fenêtre de session. Une invite pour des informations d'authentification d'administration s'affiche.

Pour demander au client de fournir des informations d'authentification d'administrateur pour son ordinateur, sélectionnez **Demander l'accord du client**, puis cliquez sur **OK**.

Sinon, 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. Cliquez ensuite sur **OK**.

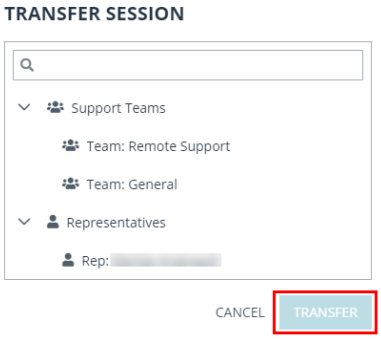


©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Transférer une session vers un autre technicien d'assistance ou une autre équipe à partir de la console Web du technicien d'assistance

Si vous êtes le propriétaire de la session et que vous souhaitez transférer le contrôle de la session à une autre équipe ou un autre technicien d'assistance, cliquez sur le bouton **Transférer**.

Choisissez **Équipes d'assistance technique** ou **Techniciens d'assistance**. Parcourez la liste des équipes ou techniciens d'assistance disponibles.



Choisissez l'emplacement vers lequel vous souhaitez transférer la session, puis cliquez sur **Transférer**.

Lorsque quelqu'un accepte la session, vous restez dans la session en tant que participant, mais vous n'en êtes plus le propriétaire.

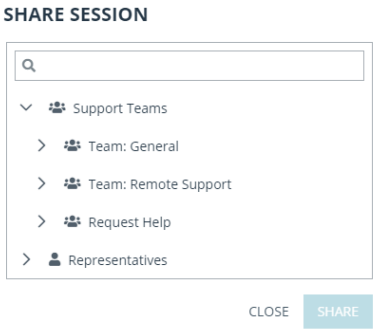
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des 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 des membres de l'équipe et des utilisateurs externes en utilisant la Console Web du technicien d'assistance

Inviter des membres de l'équipe

Pendant une session, vous pouvez demander à un membre d'équipe de participe à une session d'assistance technique. Pour partager une session, cliquez sur l'icône **Partager la session**.

Dans le menu, sélectionnez un nom d'équipe, l'option **Demander de l'aide** ou l'option **Techniciens d'assistance**.



Dans le listing de l'équipe, choisissez l'utilisateur avec lequel vous souhaitez partager la session ou sélectionnez **Tous les techniciens d'assistance**. Si vous choisissez le nom d'un technicien d'assistance, l'invitation sera envoyée dans la file d'attente personnelle de celui-ci. Si vous sélectionnez **Tous les techniciens d'assistance**, l'invitation sera envoyée à la file d'attente d'équipe afin que n'importe quel technicien d'assistance appartenant à cette file d'attente puisse rejoindre la session. Vous pouvez également envoyer plusieurs invitations si vous souhaitez que plusieurs membres d'une équipe rejoignent la session.

Vous pouvez utiliser l'option **Demander de l'aide** pour transmettre votre demande afin qu'elle soit définie comme un problème d'assistance technique spécifique. Seuls les problèmes qui ont été configurés pour vous permettre de demander de l'aide s'affichent dans la liste.

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.

©2003-2022 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.

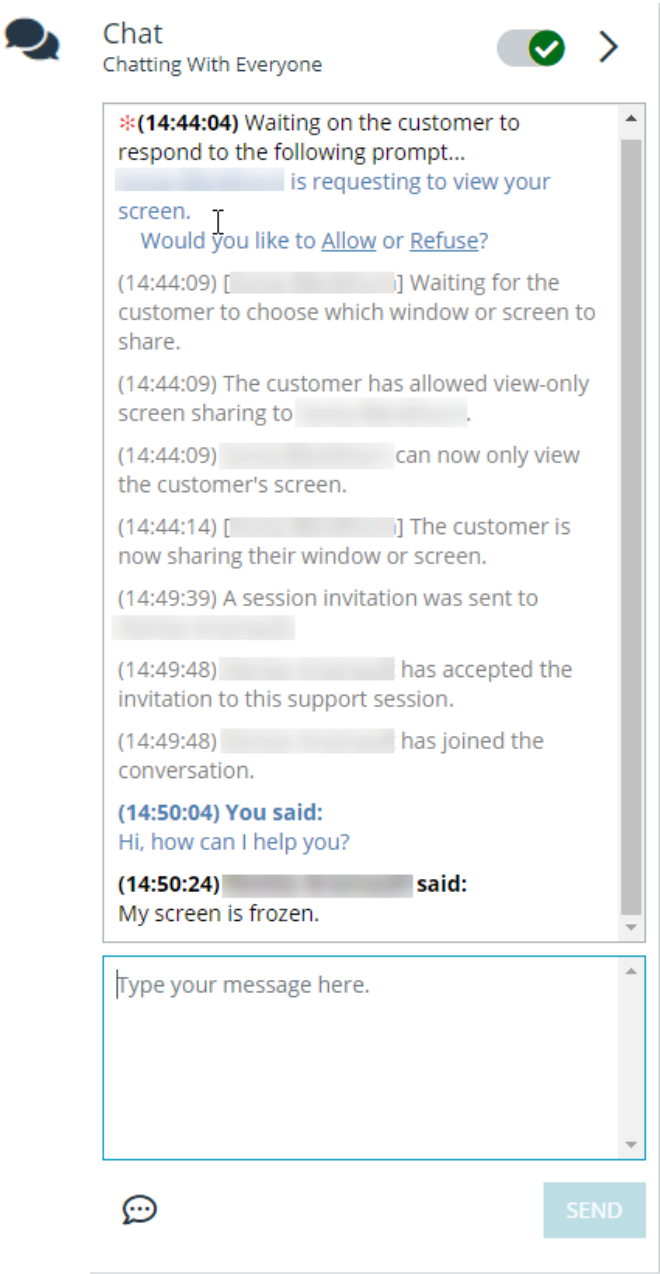
Une fois que le technicien d'assistance a accepté l'invitation et est entré dans la session, vous pouvez dialoguer avec lui en cliquant sur l'icône **Messagerie instantanée** en haut de l'écran.

Si vous avez envoyé une invitation et qu'elle est encore active, vous pouvez la révoquer en la trouvant dans le menu **Annuler l'invitation** et en cliquant 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 technicien d'assistance ne peut pas disposer de plusieurs invitations actives à rejoindre une même session. L'invitation disparaît si :

- 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

Lorsqu'un utilisateur supplémentaire rejoint une session partagée, il a accès à tout l'historique de la discussion.

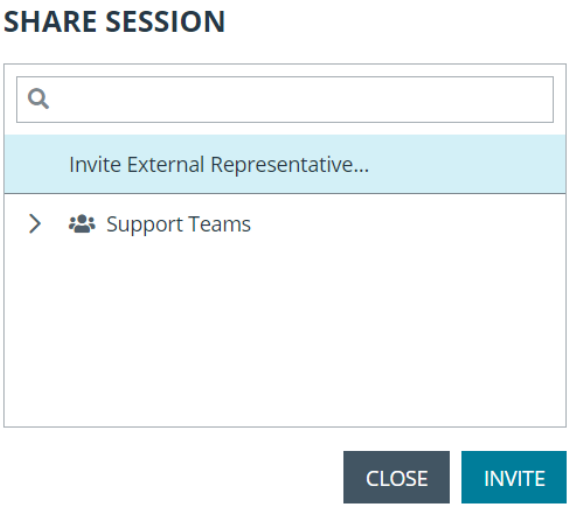


Inviter des utilisateurs externes

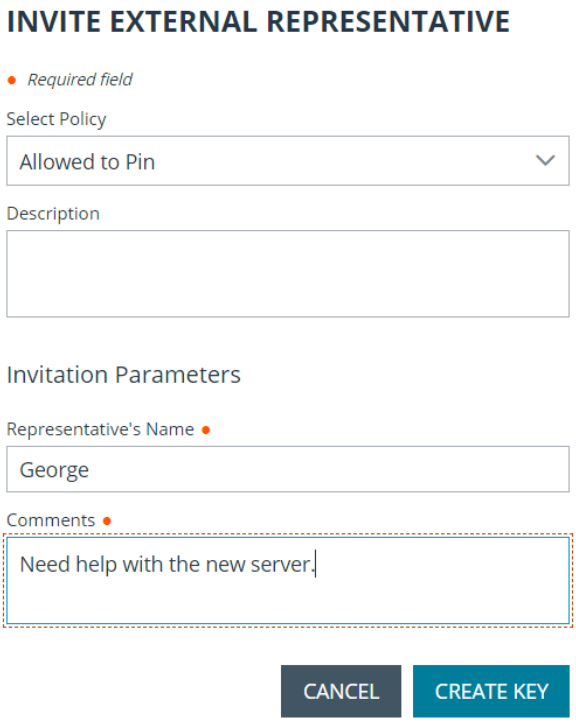
Vous pouvez inviter un utilisateur externe ou un fournisseur à participer à une session d'accès. Pour partager une session, suivez les étapes décrites ci-dessous :

©2003-2022 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. Cliquez sur l'icône **Inviter d'autres techniciens d'assistance à rejoindre la session**.
2. Sélectionnez **Inviter un technicien d'assistance externe...**.

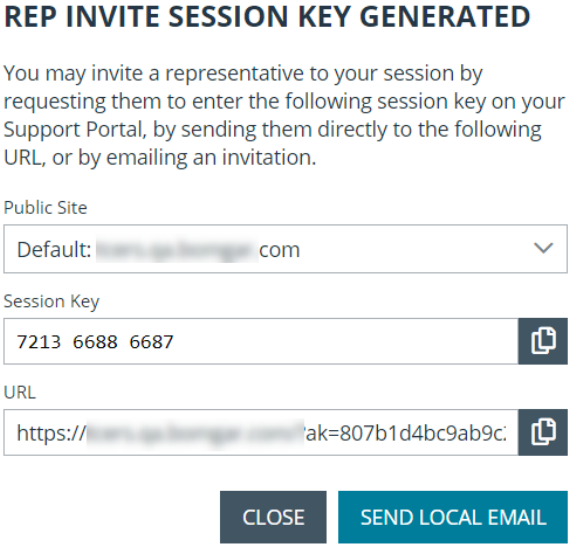


3. Sélectionnez une règle, le cas échéant, et saisissez une brève description du type d'invitation.
4. Dans la zone **Paramètres d'invitation**, saisissez le nom de la personne invitée, ainsi que quelques commentaires à inclure dans l'invitation.
5. Cliquez sur **Créer la clé**.



©2003-2022 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 maintenant inviter un utilisateur externe soit en cliquant sur l'icône **Copier dans le Presse-papiers** et en fournissant à l'utilisateur le lien vers l'URL de la session, soit en envoyant une invitation par e-mail.

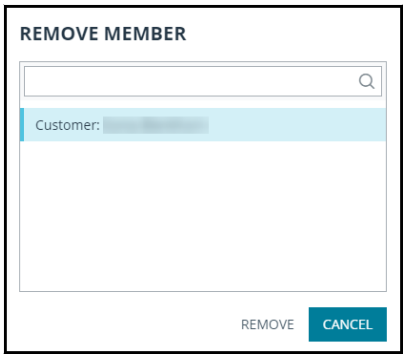


©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Supprimer un membre d'une session de la console Web du technicien d'assistance

Vous pouvez supprimer un autre utilisateur d'une session d'assistance technique partagée lorsque c'est nécessaire. Pour supprimer un utilisateur, cliquez sur l'icône **Supprimer membre**.

Dans le menu, sélectionnez le participant que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.



> ***Remarque :*** *vous devez être le propriétaire de la session pour supprimer un autre membre.*

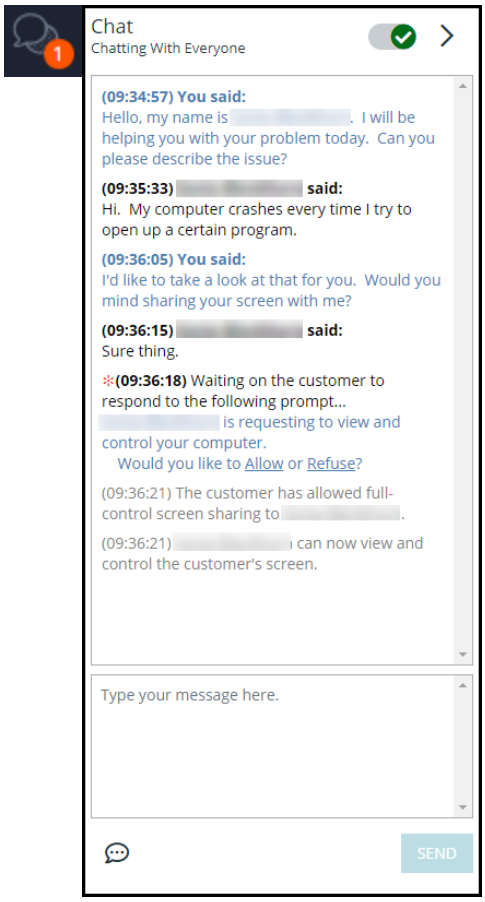
©2003-2022 BeyondTrust Corporation. Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Discuter avec l'utilisateur distant depuis la console Web du technicien d'assistance

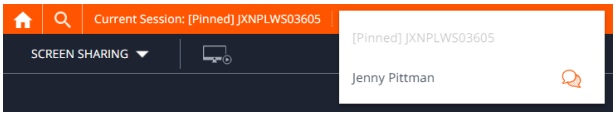
Tout au long de la session d'assistance technique, vous pouvez discuter avec votre client distant. Vous n'avez *pas* besoin d'une autorisation de partage d'écran pour commencer à discuter.

Si vous recevez un message lorsque la messagerie instantanée est réduite, son icône affichera le nombre de messages en attente. Cliquez sur le bouton **Messagerie instantanée** pour ouvrir ou fermer la zone de messagerie instantanée.

Vous pouvez aussi discuter avec un autre technicien d'assistance qui partage la session.



Si vous êtes dans une session et que vous recevez un message de messagerie instantanée sur une autre session, une icône de messagerie instantanée apparaît dans le menu déroulant de la session active en haut de l'écran. Lorsque vous ouvrez le menu déroulant, une icône de messagerie instantanée apparaît à droite de la session qui comporte un message en attente.



©2003-2022 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.

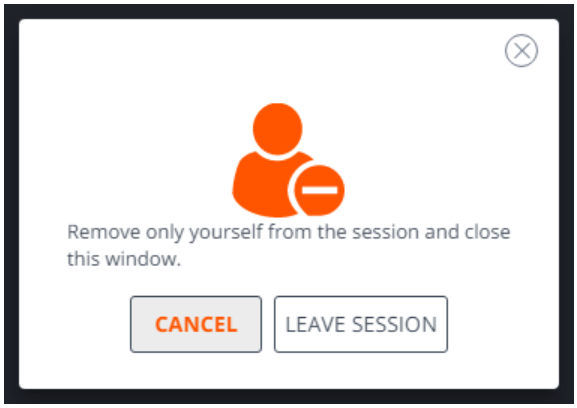
Fermer la session de la console Web du technicien d'assistance

Pour quitter une session, cliquez sur l'icône **X** en haut à droite de l'écran. Une invite de confirmation s'affiche.

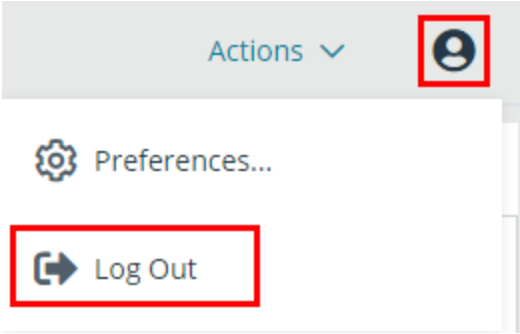
Si vous êtes le propriétaire de la session, **Mettre fin à la session** ferme la session de votre console du technicien d'assistance et retire les techniciens d'assistance additionnels qui partageaient la session. De plus, cela désinstalle le client d'utilisateur du système distant. Cependant, cela ne supprimera pas un Jump Client installé.

Si vous choisissez **Maintenir la session**, la session de votre console du technicien d'assistance se ferme, mais revient en attente 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, cliquer sur **Quitter la session** vous retirera de la session. La session continuera avec le propriétaire de la session.



Pour vous déconnecter complètement de la console Web du technicien d'assistance, cliquez sur le bouton **Déconnexion** dans le **Menu Utilisateur**, en haut à droite de l'écran.



Vous serez immédiatement déconnecté et un message s'affichera pour confirmer cela.

©2003-2022 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.