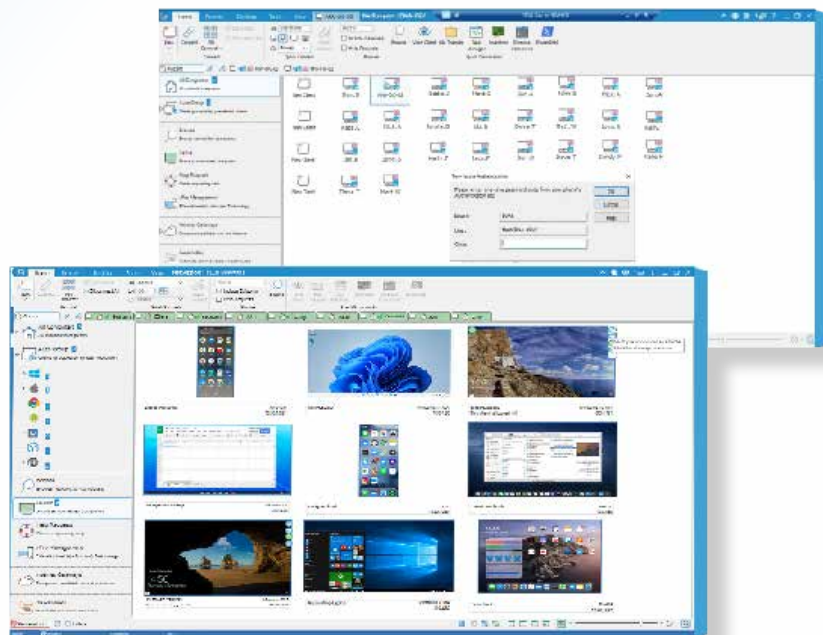




# Prise de main à distance multi-plateformes



NetSupport Manager v14 continue à offrir des capacités de pointe en matière de gestion de bureau et de support à distance. Depuis un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone, surveillez plusieurs systèmes en une seule action, offrez une assistance à distance, travaillez ensemble, enregistrez ou relisez des sessions. Lorsque cela est nécessaire, collectez un inventaire des logiciels et du matériel en temps réel, surveillez les services et visualisez la configuration du système à distance pour résoudre rapidement les problèmes.

Conçu pour fonctionner sur votre LAN, WAN ou Internet, en toute sécurité et sans configuration du pare-feu, NetSupport Manager offre une solution unique pour du support à distance, sans devoir faire appel à un service extérieur et sans payer d'abonnement. Grâce à cet apport qui transforme les capacités de prise de main à distance traditionnelles 1:1, NetSupport Manager est incomparable en tant que solution 1:multiclients, de la surveillance de systèmes multiples en temps réel à la présentation de l'écran opérateur à plusieurs destinataires dans le cadre d'une formation, en passant par la distribution de fichiers sur le réseau.

Plus de 33 années de développement et plus de 19 millions d'installations sur ordinateurs en font une solution de prise de main à distance reconnue par les professionnels, la plus stable, la plus riche en fonctionnalités et la plus sûre pour les entreprises.

## Nouveautés

La version 14 a été coproduite directement avec les entreprises pour répondre à leurs besoins actuels en constante mutation. Elle comprend une toute nouvelle interface utilisateur avec une disposition intuitive et une barre un ruban pour aider les utilisateurs à naviguer plus rapidement et plus facilement dans les outils. De plus, les nouvelles fonctions de sécurité comprennent une authentification à deux facteurs (2FA) complète pour renforcer la sécurité au point d'accès, ainsi qu'un nouveau chiffrement de la passerelle avec des certificats SSL/TLS, tandis que les points forts de la sécurité tels que les passerelles, les clés de sécurité et les mots de passe des opérateurs ont été renforcés par des niveaux de chiffrement plus élevés. Pour s'adapter au paysage professionnel en constante évolution, de nouvelles passerelles d'équilibrage de charge sont disponibles pour gérer de manière proactive les connexions passant par les passerelles existantes afin de maximiser les performances et la fiabilité.



## Aperçu des principales fonctionnalités

### Environnement

- ✓ Exploration, détection et connexion avec tous les systèmes de votre LAN, WAN ou via Internet.
- ✓ Connexion sur les protocoles TCP/IP ou HTTP (prise en charge des anciens systèmes prévue pour IPX et NetBIOS).
- ✓ Communication sur les réseaux LAN, WAN, Internet, PSTN, ISDN ou les connexions mobiles.
- ✓ Prise en charge des processeurs 64 bits.
- ✓ Communication continue entre les systèmes qui se trouvent derrière des pare-feux différents à l'aide du composant de passerelle Internet NetSupport inclus.
- ✓ Utilitaire de déploiement à distance entièrement intégré :
  - localisez rapidement les machines locales en relation avec le Contrôleur.
  - envoyez une commande de réactivation LAN aux machines qui ne sont pas allumées.



### Prise de main à Distance

- ✓ Surveillez, partagez ou contrôlez l'écran, le clavier ou la souris d'un poste de travail, quels que soient le réglage des couleurs, la résolution, le protocole réseau ou le système d'exploitation utilisés.
- ✓ Optimisez la qualité de la couleur de la prise de main à distance lors de la gestion de systèmes sur des connexions lentes.
- ✓ Surveillez les écrans de tous les systèmes connectés avec des miniatures en temps réel de chaque système. Déplacez la souris sur un ordinateur pour faire un zoom.
- ✓ Balayez des systèmes multiples, parcourez les postes de travail en affichant leurs écrans sur votre console contrôleur.
- ✓ Présentez votre écran, un moniteur sélectionné ou une application à plusieurs ordinateurs connectés pour une formation en temps réel.
- ✓ Annotez votre écran avec un panel d'outils au cours d'une session de prise de main à distance ou de présentation.

- ✓ Des messages ou une conversation texte/audio entre deux ou davantage de systèmes.
- ✓ Conversation audio pendant une session de prise de main à distance.
- ✓ Capture d'écran pendant une session pour pouvoir y revenir ultérieurement.
- ✓ Enregistrement de l'activité écran dans un fichier vidéo pour la sécurité ou à des fins de formation.
- ✓ Pour faciliter la formation et l'efficacité du support, une fonction Tableau blanc virtuel est aussi prévue au cours d'une session de conversation.

### Déplacer des Informations

- ✓ Transférez des fichiers entre un poste Contrôleur et un Client, synchronisez des dossiers, et bien plus.
- ✓ Distribution de fichiers : faites un glisser-déposer de fichiers du poste Contrôleur vers plusieurs systèmes connectés en une seule action.
- ✓ Identification et accès aux dossiers en cours d'utilisation sur le poste Client avec l'arborescence de transfert de fichiers.
- ✓ Lancez à distance des applications sur des ordinateurs distants.
- ✓ Capturez et réacheminez la file d'attente d'impression des ordinateurs vers le poste Contrôleur.
- ✓ Copiez le contenu du presse-papiers entre des postes Contrôleur et Client.

### Flexibilité

- ✓ La fonction Connexion par code PIN permet à un technicien de localiser un utilisateur quel que soit l'endroit où il se trouve dans l'entreprise ; il suffit qu'ils saisissent tous les deux un code PIN commun par le biais d'un module de serveur PIN centralisé.
- ✓ Programmes de programmation et de chiffrement complets pour automatiser les tâches.
- ✓ Système de regroupement automatique basé sur des critères prédéfinis, dont le système d'exploitation, la géolocalisation, le type de boîtier ou la version du Client.
- ✓ Interface utilisateur tactile pour les tablettes Windows, incluant les modes d'affichage portrait et paysage.

### Outils de Support

- ✓ Effectuez un inventaire complet matériel et logiciel du poste Client pour faciliter le support à distance.
- ✓ Rassemblez les détails des correctifs installés sur le poste client.
- ✓ Visualisez et contrôlez les applications, les processus et les services exécutés sur le Client.
- ✓ Modifiez le registre d'un système distant.
- ✓ Lancez une fenêtre PowerShell pour exécuter les commandes sur un Client sélectionné.
- ✓ Lancez une invite de commande locale depuis le système à distance de votre ordinateur.

- ✓ Démarrez/éteignez, connectez/déconnectez ou réinitialisez un poste client à distance.
- ✓ Demande d'aide : les utilisateurs peuvent initier des demandes d'aide qui peuvent être acheminées à tous ou certains systèmes de Contrôle selon des critères personnalisés.
- ✓ Prise en charge de la technologie Intel vPro en série.
- ✓ Identification de l'emplacement approximatif d'un appareil distant et regroupement automatique par région.

## Connectivité

NetSupport Manager propose différentes méthodes de connexion pour garantir l'accès aux appareils quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Dans un premier temps, il faut pré-installer le composant Client sur tous les appareils sur lesquels vous voulez vous connecter, et le composant ou l'application Contrôleur sur tous les appareils à partir desquels vous voulez établir une connexion de contrôle.

### Réseaux LAN ou WAN

- ✓ Explorez et trouvez les ordinateurs sur les réseaux LAN ou WAN à l'aide des protocoles TCP/IP ou HTTP (prise en charge des protocoles hérités IPX et NetBIOS).
- ✓ Placez tous les appareils trouvés dans une hiérarchie de société, utilisez les groupes définis automatiquement ou manuellement, localement ou de manière centralisée.
- ✓ Définissez une gamme de sous-réseaux pour de plus grandes capacités d'exploration des réseaux locaux.
- ✓ Connectez-vous directement aux ordinateurs connus par nom de machine, nom DNS ou adresse réseau.
- ✓ Trouvez et connectez-vous en temps réel à un nombre quelconque d'appareils et dans divers environnements.
- ✓ Les performances sont optimisées pour les connexions filaires et sans fil.

### Utilisation d'Internet

Pour obtenir une prise de main à distance sans faille entre des ordinateurs pouvant être éloignés géographiquement et situés derrière différents pare-feux, le module de communication Gateway de NetSupport Manager fournit une méthode sûre et stable de localisation et de communication par HTTP. Le module Gateway doit être installé sur une machine avec une adresse IP statique et accessible par le Contrôleur et les postes Clients, ce qui n'empêche pas que les systèmes Contrôleur et Client soient situés en toute sécurité derrière leurs pare-feux respectifs. Le module Gateway n'autorise la connexion

qu'aux ordinateurs utilisant la même clé de sécurité, et sert au personnel du service support, aux Clients sur différents sites ou aux employés en déplacement ayant besoin d'accéder aux ressources du bureau. Le module Gateway n'est pas nécessaire pour les communications qui s'effectuent par LAN/WAN.

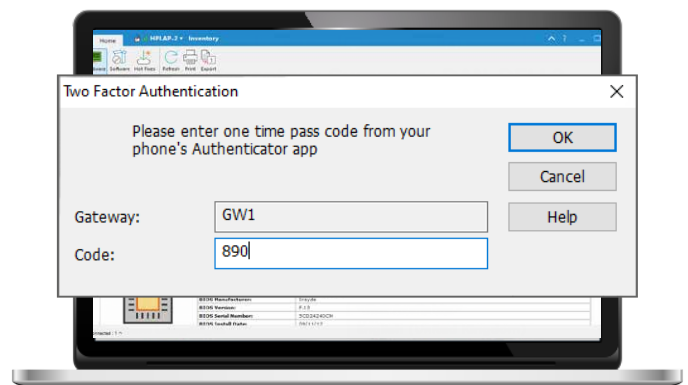


### Le module Gateway de NetSupport Manager offre :

- ✓ Des Passerelles d'équilibrage de la charge pour répartir le poids/la charge des clients sur plusieurs serveurs.
- ✓ Des certificats SSL/TLS ont été ajoutés pour une sécurité supérieure des données afin de garantir que toutes les données envoyées par la passerelle sont chiffrées.
- ✓ Un support à distance sans faille et sécurisé entre des ordinateurs et des réseaux sécurisés et protégés par des pare-feux.
- ✓ Aucune modification n'est nécessaire au niveau de votre réseau et des paramètres de sécurité de votre pare-feu.
- ✓ Des communications sécurisées chiffrées.
- ✓ Jusqu'à 6000 connexions Clients simultanées par passerelle.
- ✓ Un contrôle d'accès par clé de sécurité.
- ✓ Un contrôle d'accès par authentification de l'utilisateur.
- ✓ Une redondance multi-passerelles qui supprime la défaillance de votre connectivité en un seul point.
- ✓ La journalisation intégrale des transactions.
- ✓ Aucune dépendance vis-à-vis de services tiers.

## Sécurité

NetSupport Manager prend en charge la gestion des mots de passe, Windows NT, Active Directory et le chiffrement en AES 256 bits. Vous pouvez établir des profils d'utilisateurs pour les Contrôleurs et les postes Clients en vue d'offrir différents niveaux de sécurité.



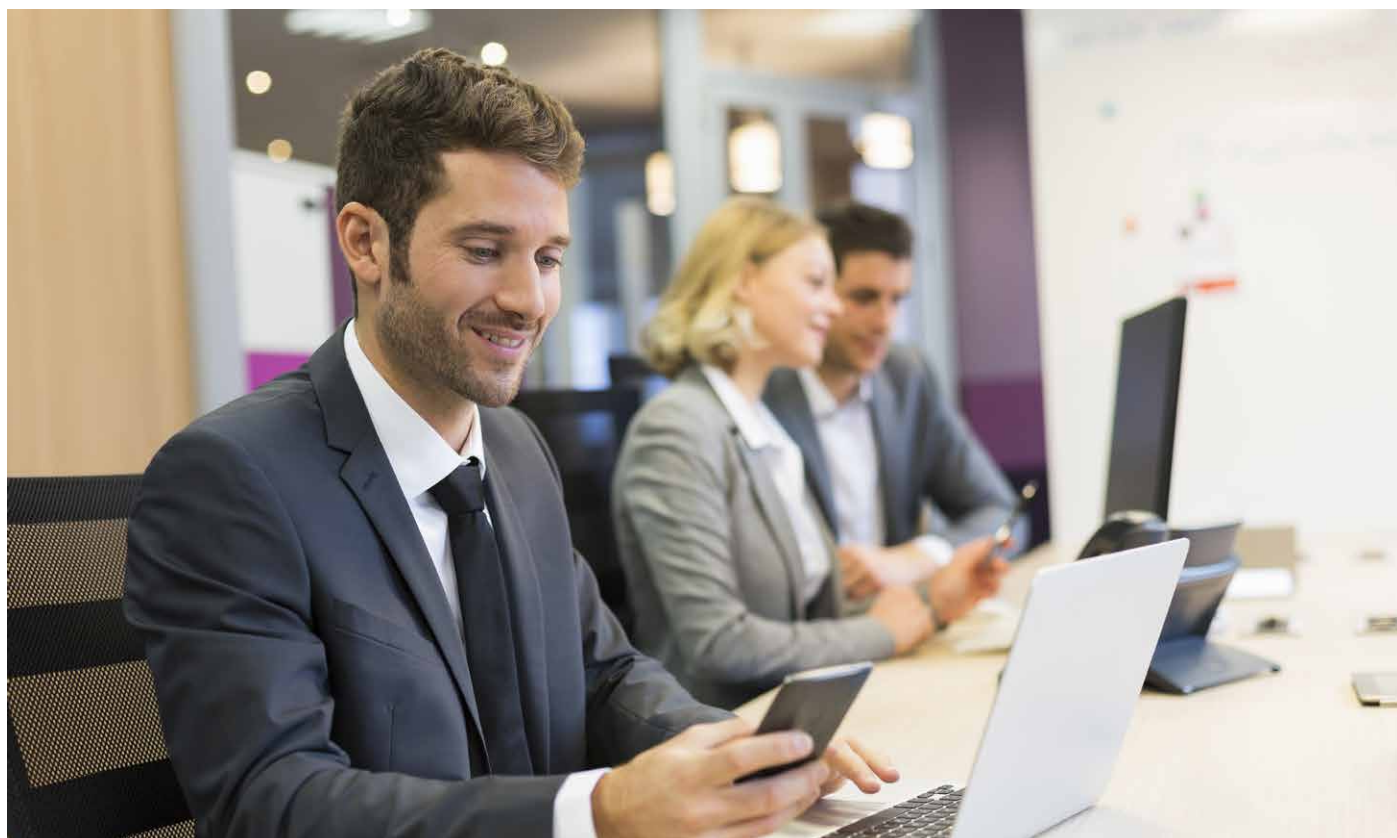
## Principales Fonctions de Sécurité

- ✓ L'authentification à deux facteurs (2FA) est désormais disponible pour les opérateurs qui se connectent à la passerelle pour lancer une connexion à distance. Ce niveau de sécurité supplémentaire utilise l'OTP basé sur le temps (TOTP) ou DUO Push pour authentifier l'opérateur pendant 12 heures maximum.
- ✓ Des certificats SSL/TLS.
- ✓ Si le nom du fichier client exécutable change, son exécution sera empêchée, afin de lutter contre les abus et protéger contre les logiciels malveillants.
- ✓ Le fichier journal du client peut être édité pour ne montrer que les informations sélectionnées afin de mieux soutenir la protection des données.
- ✓ Protection par mot de passe de tous les systèmes.
- ✓ Confirmation de l'utilisateur (il doit être présent et autoriser chaque demande de connexion entrante).
- ✓ Clés de sécurité (la copie sous licence de NetSupport Manager est unique à l'entreprise, et n'est pas compatible avec d'autres copies du logiciel).
- ✓ Enregistrement et relecture des sessions de prise de main à distance pour conserver un historique de toutes les activités au cours d'une session.

- ✓ Limitation de la connexion par compte utilisateur ou adresse IP d'origine (connexions autorisées uniquement depuis des emplacements connus).
- ✓ Désactivation de l'écran Client lors de l'exécution d'actions confidentielles.
- ✓ Déconnexion automatique lors de la fermeture d'une session distante.
- ✓ Délai d'inactivité défini par l'utilisateur sur les connexions ouvertes.
- ✓ Sécurité de rappel pour les connexions dial-up.
- ✓ Déploiement centralisé et gestion des configurations de sécurité depuis un emplacement unique.

## Sécurité intégrée

- ✓ Intégration des profils utilisateurs NT existants afin de valider un utilisateur entrant avant qu'une demande de connexion ne soit acceptée.
- ✓ Intégration directe des profils Active Directory pour une validation utilisateur.
- ✓ Fourni avec des modèles Active Directory pour permettre la conformité de l'ensemble du système avec des configurations clients prédéfinies.
- ✓ Diverses fonctionnalités mises à disposition en fonction de l'utilisateur authentifié à la connexion.
- ✓ Journaux d'événements et historiques, incluant les logs du système d'exploitation.



## Connexion par Code PIN

La toute dernière version de NetSupport Manager comprend une nouvelle fonctionnalité de connexion par un code PIN unique. En résumé, un technicien peut instantanément localiser un utilisateur n'importe où dans la société ; il suffit que tous deux saisissent le même code PIN. Cela évite d'avoir à parcourir le réseau pour trouver l'ordinateur d'un utilisateur, de devoir connaître le nom d'une machine, ou d'autres informations telles que l'adresse IP, etc. Cette méthode par code PIN permet aux deux parties d'effectuer facilement une connexion. Le nouveau module Serveur PIN fonctionne de façon autonome ou associé au module Gateway, et il est inclus en standard dans NetSupport Manager.



## Prise en Charge d'Intel vPro

NetSupport Manager peut être configuré pour localiser les ordinateurs dotés de la technologie Intel vPro afin de pouvoir exécuter à distance un certain nombre de tâches, même quand un Client n'est pas installé.

Il est possible d'allumer, d'éteindre, de redémarrer une machine distante, par exemple pour de la maintenance en dehors des heures d'ouverture. De même, les données BIOS peuvent être visualisées et reconfigurées, et si nécessaire une machine peut être démarrée à l'aide de l'image d'un système d'exploitation distant.

En cas de branchement à une source d'alimentation CA, les opérations ci-dessus peuvent être exécutées sur un système portable sans fil.



## NetSupport School : Outils pour l'Enseignement et la Formation

Fourni gratuitement avec NetSupport Manager, NetSupport School est notre solution dédiée à l'enseignement et à la formation. Disponible dans le programme d'installation de NetSupport Manager, NetSupport School comprend un panel d'outils primés pour la supervision, la prise de main à distance, l'évaluation et l'interaction avec une classe, qu'il s'agisse d'une formation en entreprise ou d'un cours en établissement scolaire.

## Configuration minimale

### Configuration requise pour le poste :

Windows 11, 11SE, 10, 8 et 8.1 (32bit et 64bit), Windows Server 2022, 2019, 2016 et 2012. Windows 7 (32 bits et 64 bits), 2008 (32 bits, 64 bits et R2), Vista (32 bits et 64 bits).

La prise en charge héritée est fournie pour Windows XP et 2000 et les versions antérieures avec NetSupport Manager V12.80.

### Exigences macOS :

Utilisant la V14 de NetSupport Manager, le Contrôleur pour macOS prend en charge macOS 10.15 et plus. Le Contrôleur peut être installé et exécuté sur les appareils à puce Intel et M1.

Utilisant la V14 de NetSupport Manager, le Client pour macOS prend en charge macOS 10.14 et plus. Il peut être installé et exécuté sur les appareils à puce Intel et M1.

En utilisant la V12 de NetSupport Manager, le Contrôleur et le Client peuvent être installés et exécutés sur des appareils Intel uniquement, 10.9 - 10.12 (10.13 et 10.14 non recommandés).

### Exigences en matière de portabilité :

Le Contrôleur mobile NetSupport Manager peut être téléchargé GRATUITEMENT à partir des App Stores appropriés. Le Client NetSupport Manager pour Android peut être installé sur chaque appareil Android (5.0 ou plus) et connecté à partir du Contrôleur Windows (v12.5 ou plus). Le Contrôleur Manger Android prend en charge Android 4.0 et plus. Pour plus d'informations, visitez le site : [www.netsupportmanager.com/platforms/ios-android/](http://www.netsupportmanager.com/platforms/ios-android/)

### Exigences Chrome OS :

Un Contrôleur NetSupport Manager peut communiquer, via HTTP, avec les appareils Google Chrome OS exécutant l'extension NetSupport Manager pour Chrome Client. Pour plus d'informations, visitez le site : [www.netsupportmanager.com/platforms/chrome/](http://www.netsupportmanager.com/platforms/chrome/)

### Prise en charge héritée

Une prise en charge héritée est fournie pour Windows 2000 et antérieur, Linux, Pocket PC et Windows CE. Veuillez contacter notre équipe d'assistance pour plus d'informations.