



NetSupport DNA

Guide de démarrage

Copyright© 2019
NetSupport Ltd
Tous droits reserves

Sommaire

INSTALLATION	4
Configuration minimale du système	4
Planifier une installation	5
Commencer l'installation.....	8
Contrat de licence NetSupport.....	8
Sélectionner le type de configuration.....	9
Configuration personnalisée	10
Installation du serveur SQL.....	12
Configurer le serveur et la console	13
Configuration de la base de données du Serveur Web	14
Communications inter-composants	17
Sélectionner le type d'entreprise.....	18
Installation Existante.....	19
Option Avancée - Installation à partir de la ligne de commande.....	20
Installer l'Agent NetSupport DNA sur les système Mac.....	22
Explorateur iOS NetSupport	23
Explorateur NetSupport DNA pour Android	25
L'Agent Chrome NetSupport DNA.....	27
Mise à niveau à partir des versions DNA existantes	28
UTILISER L'ASSISTANT DE LA BASE DE DONNÉES DNA29	
Installez et configurez la base de données à utiliser	30
Configurer un utilisateur NetSupport DNA pour l'accès à la base de données	30
Configurer les utilisateurs Admin pour l'accès au serveur DNA31	
Enregistrer une licence	32
Paramètres de passerelle.....	34
Paramètres SNMP	35
Paramètres de connexion mobile	36
Paramètres divers.....	37
EXÉCUTER LA CONSOLE DNA.....	38
DÉCOUVRIR DES PCS ET DÉPLOYER.....	39
Qu'est-ce que Deploy?.....	39



Comment fonctionne NetSupport DNA Deploy ? 40
Quelles sont les exigences de base? 41
Scénarios de déploiement 41
 Erreurs fréquentes 46
CONTACTEZ-NOUS51

INSTALLATION

Configuration minimale du système

NetSupport DNA Serveur

Matériel Minimum: Intel Pentium 4 avec 2GB RAM ou ultérieur.*

Espace libre requis : 300MO+ (en fonction du nombre d'Agents pris en charge).

Windows Server 2008 R2 ou plus (bonne pratique).

Windows Vista, 7, 8/8.1 et 10.

Bases de données prises en charge: SQL Express (2012 fourni), SQL Server 2005 ou version ultérieure.

S'il n'existe aucune version de SQL sur le système cible lors de l'installation de DNA Server, vous serez invité à installer soit SQL Express (compris dans le fichier de configuration NetSupport DNA) soit à indiquer l'adresse d'un serveur SQL existant.

*Veuillez consulter notre site Internet

www.netsupportsoftware.com/support pour obtenir des recommandations en fonction de la base Agent installée.

Modules de serveur optionnels (Découverte SNMP, Gateways à distance, Serveur Internet)

Windows Vista ou version ultérieure.

Windows Server 2003 sp2 ou version ultérieure.

NetSupport DNA Cloud Serveur

Windows 10.

Windows Server 2008 R2 ou plus.

Console de gestion NetSupport DNA

Espace disque requis : 392 MB

Windows 7 ou version ultérieure.

Windows Server 2008 R2 ou version ultérieure.

Applications de console mobile DNA

Android 4.03 ou plus.

iOS 7 ou plus.

NetSupport DNA Agent (Client)

Espace disque requis : 105 MB

Windows XP sp3 ou version ultérieure.

Windows Server 2003 sp2 ou version ultérieure.

Mac OS X 10.8 ou version ultérieure.

iOS 9.3 ou plus.

Chrome OS.

Android 5.01 ou plus.

Remarques:

- Les environnements de Serveur Terminal sont pris en charge uniquement par les composants suivants : Application Metering, les politiques d'utilisation acceptable, les détails d'utilisateur, le contrôle d'impression, Internet Metering et eSafety.
- Pour utiliser la fonction 'Placer sur la Barre de tâches' de Windows 7, vous devrez retirer certains mots de la liste de réserve. Voir l'article 582 pour obtenir de plus amples informations www.netsupportsoftware.com/support

Planifier une installation

Avant de procéder à l'installation, vous devez choisir les composants dont vous aurez besoin. NetSupport DNA comprend huit composants principaux:

1. NetSupport DNA Serveur
2. NetSupport DNA Console
3. Serveur SNMP NetSupport DNA
4. Serveur Internet NetSupport DNA
5. NetSupport DNA Agent
6. NetSupport DNA Application Packager
7. Gateway serveur NetSupport DNA
8. Gateway Agent NetSupport DNA

NetSupport DNA Serveur

La machine sur laquelle le logiciel est installé et la base de données stockée s'appelle le serveur NetSupport DNA.

Un serveur SQL supplémentaire doit être installé pour permettre au serveur NetSupport DNA d'exploiter sa base de données. Le serveur SQL fonctionne avec le serveur

NetSupport DNA en stockant et en extrayant les données que la base de données DNA récupère.

NetSupport DNA est fourni avec un serveur SQL, qui peut être automatiquement installé. Sinon, vous pouvez utiliser un serveur SQL existant en saisissant les détails de connexion du serveur. Le serveur SQL peut fonctionner soit sur le même ordinateur que celui du serveur NetSupport DNA ou sur tout autre ordinateur en réseau.

Remarque : Pour obtenir de plus amples informations, voir l'installation sur serveur SQL.

NetSupport DNA Console

La Console DNA est le programme principal pour l'exécution des commandes. Elle offre l'interface utilisateur. Un administrateur exécute une commande et les données collectées sont extraites de la base de données qui se trouve sur le serveur.

Remarques:

- La console peut être installée sur plusieurs machines.
 - Une console basée sur le cloud est proposée dans la version Education de NetSupport DNA, et elle permet aux opérateurs de console de visualiser les données à distance de la console principale dans un explorateur.
-

Serveur SNMP NetSupport DNA

Le serveur SNMP est le composant qui vous permet de contrôler et de configurer les appareils SNMP. Le serveur SNMP doit avoir un accès réseau direct aux appareils SNMP. Vous devrez saisir le nom DNS ou l'adresse IP de votre serveur NetSupport DNA.

Remarque : Vous pouvez utiliser la Gateway pour communiquer avec les appareils.

Serveur Internet NetSupport DNA

Le serveur Internet est installé sur une machine Windows. L'application NetSupport DNA mobile peut alors se connecter à NetSupport DNA. Pour obtenir de plus amples informations sur l'application mobile, [cliquez ici](#).

NetSupport DNA Agent (Client)

La machine sur laquelle le logiciel Agent est installé s'appelle l'Agent DNA. L'Agent est la machine de l'utilisateur final auprès de laquelle les données sont rassemblées.

NetSupport DNA Application Packager

L'Application Packager de DNA complète la fonction de Distribution de Logiciels et permet aux utilisateurs d'enregistrer et de lire les installateurs de produit de 'faible complexité'.

NetSupport DNA Gateway locale (Serveur)

Le Gateway DNA est un moyen de relier des Agents à distance au service DNA. Le Gateway locale communique avec le serveur DNA. Le Gateway locale ne peut être installé avec aucune autre composante DNA.

NetSupport DNA Gateway à distance (Agent)

Le Gateway à distance sert de serveur proxy pour les Agents DNA à distance, leur permettant de communiquer avec le Gateway locale. Le Gateway à distance ne peut être installé avec aucune composante autre que l'Agent DNA.

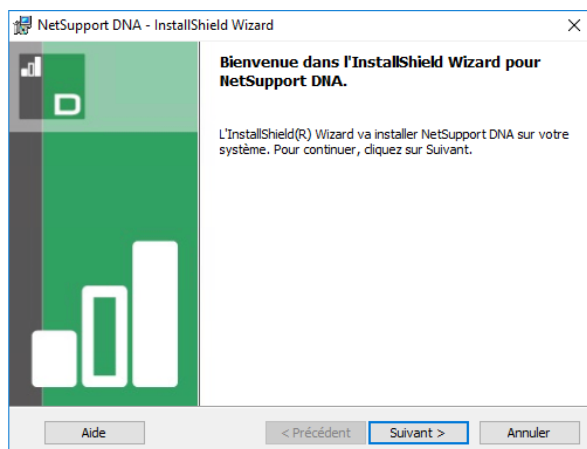
Remarque : Il est conseillé d'installer les composants Serveur DNA, Gateway à distance et Gateway locale sur des ordinateurs avec un nom DNS résolvable. Les noms DNS doivent également être utilisés dans toute la configuration des Agents et des consoles. Si cela n'est pas possible, il est vivement conseillé d'attribuer des adresses IP fixes à tout ordinateur exécutant les composants Serveur DNA, Gateway à distance ou Gateway locale.

Commencer l'installation

Télécharger votre copie de NetSupport DNA auprès de www.netsupportdna.com/downloads.asp

Cliquez sur la langue appropriée dans le menu, puis sélectionnez l'option d'installer NetSupport DNA.

L'installation de NetSupport DNA commencera par l'affichage d'un écran de bienvenue.



Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre.

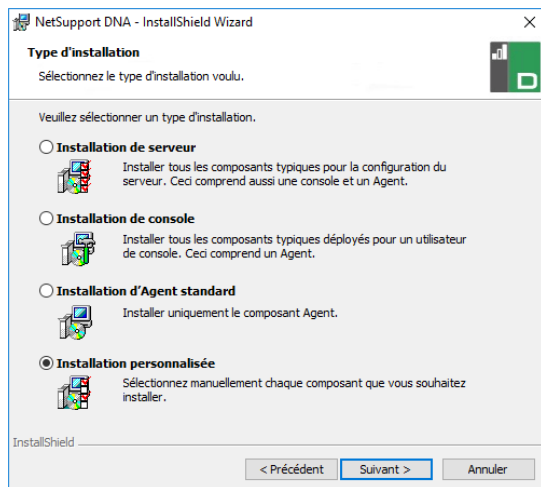
Contrat de licence NetSupport

Le contrat de licence NetSupport sera affiché. Veuillez lire attentivement le contrat de licence et sélectionnez « J'accepte les modalités du Contrat de Licence » et cliquez sur **Suivant** pour poursuivre.

Si vous refusez le contrat de licence, (Je refuse les modalités du contrat de licence), cliquez sur **Annuler**. NetSupport DNA ne sera pas installé et vous quitterez le programme d'installation.

Sélectionner le type de configuration

Choisissez le type de configuration à installer sur le poste de travail.



Installation de serveur

Installe les composants du serveur NetSupport DNA, de la Console et de l'Agent.

Installation de console

Installe les composants de l'Agent et de la Console DNA.

Installation (Client) de l'Agent standard

Installe simplement le composant de l'Agent.

Installation personnalisée

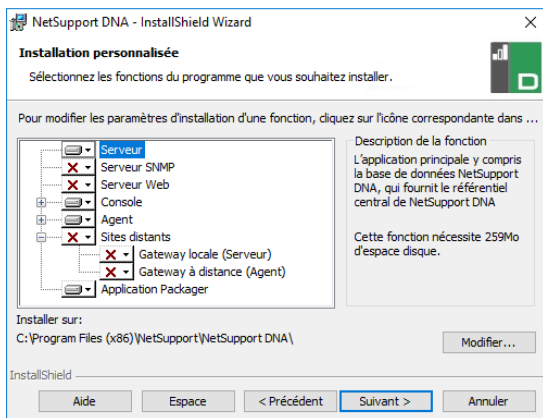
Vous permet de sélectionner et choisir les composants qui doivent être installés sur le poste de travail.

Cliquez sur **Suivant**.

Configuration personnalisée

Choisissez les composants/caractéristiques DNA à installer.

Remarque : Cet écran apparaît uniquement si vous avez sélectionné Installation personnalisée dans le dialogue **Sélectionner le type de configuration**.



Serveur

La machine sur laquelle le logiciel du serveur et la base de données sont installés s'appelle le Serveur DNA.

Un serveur SQL disponible est nécessaire pour l'installation de la base de données NetSupport DNA. Le Serveur offre toute la fonctionnalité de NetSupport DNA. Il contient les entrepôts de données.

Serveur SNMP

Le serveur SNMP vous permet de contrôler et de configurer les appareils SNMP.

Remarque : Si vous effectuez une installation serveur SNMP uniquement, vous devrez saisir l'emplacement du serveur NetSupport DNA ou de la Gateway à distance.

Serveur Internet

Le serveur Internet est installé sur une machine Windows. L'application NetSupport DNA mobile peut alors se connecter à NetSupport DNA.

Un serveur SQL disponible qui contient la base de données NetSupport DNA est requis.

Agent (Client)

Le composant Agent doit être installé sur les machines des utilisateurs finaux de votre réseau. Le serveur interroge les machines Agents régulièrement, collectant et enregistrant les informations de système dans la base de données NetSupport DNA.

Si vous effectuez une installation sur l'Agent uniquement, vous devrez entrer l'emplacement du serveur qui servira à la connexion avec les Agents.

Remarque : NetSupport DNA offre un outil Discovery et Deploy pour déployer à distance les Agents NetSupport DNA sur les PC Windows.

Limitations Internet

Vous permet d'utiliser la fonction de blocage de l'accès à Internet, par défaut, ceci est intégré lors de l'installation du composant Agent.

Console

La Console NetSupport DNA est la console principale d'exécution des commandes. Elle offre l'interface utilisateur. Un administrateur exécute une commande et les données collectées sont extraites de la base de données qui réside sur le serveur.

Si vous effectuez une installation console uniquement, vous devez entrer l'emplacement du serveur qui sera utilisé pour la connexion avec les Agents.

Sites distants

Gateway locale (Serveur)

Le Gateway DNA est un moyen de relier des Agents à distance au service DNA. Le Gateway locale communique avec le serveur DNA. Le Gateway locale ne peut être installé avec aucune autre composante DNA.

Gateway à distance (Agent)

Le Gateway à distance sert de serveur proxy pour les Agents DNA à distance, leur permettant de communiquer avec le Gateway locale. Le Gateway à distance ne peut être installé avec aucune composante autre que l'Agent DNA.

Application Packager

Le NetSupport DNA application packager complète la fonction de distribution de logiciels, et cet utilitaire permet d'enregistrer et de lire les installateurs de produits 'de faible complexité'.

Par défaut, NetSupport DNA sera installé dans le dossier C:\Program Files\NetSupport\NetSupport DNA.

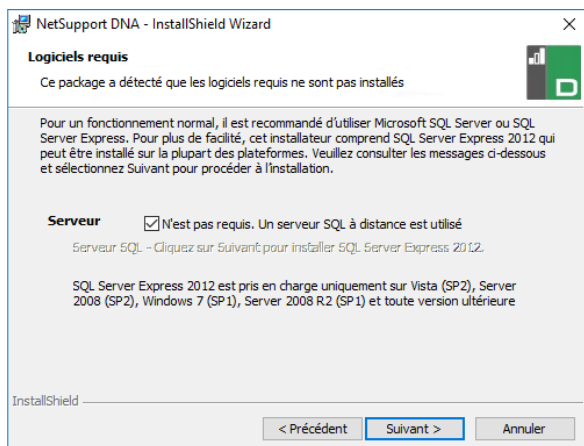
Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

Installation du serveur SQL

Le serveur SQL que vous avez l'intention d'utiliser pour la base de données peut être installé soit sur le même ordinateur que le Serveur NetSupport DNA soit sur un ordinateur distant.

Pour les systèmes d'exploitation pris en charge, l'installateur NetSupport DNA peut, le cas échéant, installer et configurer Microsoft SQL Server Express 2012 dans le cadre du processus d'installation.

Remarque : Si vous utilisez un serveur distant SQL, [cliquez ici](#) pour connaître la façon de configurer Microsoft SQL Server Express en vue d'une utilisation avec NetSupport DNA.



Sélectionnez **Suivant** pour installer et configurer un serveur Microsoft SQL.

Remarque: Si vous choisissez d'installer SQL Server Express 2012 au sein de NetSupport DNA, vous serez dirigé vers l'écran de configuration Utilisateur de console.

Configurer le serveur et la console

Sélectionnez le serveur SQL pour l'installation, depuis le menu déroulant ou cliquez sur Parcourir pour afficher une liste complète de serveurs SQL.

Cliquez la méthode de vérification qui convient, SQL ou Windows. S'il s'agit de SQL, entrez le Nom d'utilisateur et le mot de passe de votre base de données maître.

Remarque: Ce dialogue apparaîtra uniquement si la fonction Serveur est installée.

The screenshot shows a Windows dialog box titled "NetSupport DNA - InstallShield Wizard". The main heading is "Serveur SQL" with the instruction "Sélectionnez le serveur SQL et la méthode d'authentification". Below this, there is a paragraph of text: "Veuillez entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe pour la base de données globale sur votre serveur SQL sélectionné ci-dessous. Cela permettra au programme d'installation de créer la base de données NetSupport DNA et d'exécuter un script SQL pour créer les tables, vues, et procédures stockées." The "Serveur SQL" field is a dropdown menu currently showing "(local)\SQLXPRESS" with a "Parcourir..." button to its right. Under "Connexion via :", there are two radio buttons: "Informations d'authentification Windows de l'utilisateur en cours" (unselected) and "Authentification serveur avec ID de connexion et mot de passe ci-dessous" (selected). Below these are two text input fields: "ID de connexion :" containing "sa" and "Mot de passe :" containing a series of dots. At the bottom, there are three buttons: "Aide", "< Précédent" (disabled), and "Suivant >" (highlighted with a blue border), and "Annuler".

Cliquez sur **Suivant**.

Configuration de la base de données du Serveur Web

Le Serveur Web The DNA nécessite l'adresse d'un serveur SQL qui contient la base de données NetSupport DNA. Vous devrez aussi fournir le nom d'utilisateur et le mot de passe que le serveur NetSupport DNA utilise pour se connecter à la base de données.

Vous pouvez aussi configurer le port sur lequel le serveur recherché les connexions. Par défaut, ce port est 80. Si vous modifiez le numéro de port sur serveur Web, vous devrez vérifier qu'il est ajouté à la fin de l'adresse du serveur utilisée lors de la connexion à la Console Mobile.

Remarque : Cet écran apparaît uniquement si vous installez le serveur Web.

NetSupport DNA - InstallShield Wizard

NetSupport DNA Configuration de la base de données pour DNA WebServer

Précisez les détails de connexion de la base de données du serveur SQL

Veillez sélectionner le serveur SQL qui contient la base de données DNA

Nom/adresse du serveur SQL:

(local)\SQLXPRESS

Veillez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'administrateur pour la base de données NetSupport DNA.

Nom d'utilisateur admin:

Mot de passe:

Port de Web Server:

InstallShield

Remarque : Si vous ne connaissez pas le mot de passe ou le nom de l'utilisateur, exécutez l'assistant DNADBWizard sur la machine du serveur NetSupport DNA. Vous pouvez modifier le nom de l'utilisateur et le mot de passe, et entrer les nouveaux détails dans le dialogue de l'installateur. Il vous faudra le nom de l'utilisateur et le mot de passe de l'Administrateur du serveur SQL pour effectuer cette modification.

Entrez le nom et le mot de passe à utiliser pour la base de données NetSupport DNA et cliquez sur **Suivant**.

Remarque: Ce dialogue apparaîtra uniquement si la fonction Serveur est installée.

Entrez le nom de connexion et le mot de passe pour accéder à la Console DNA une fois l'installation effectuée. Des connexions opérateur de console supplémentaires peuvent être créés après l'installation.

NetSupport DNA - InstallShield Wizard

NetSupport DNA Configuration d'utilisateur de console

Précisez les détails de connexion de l'utilisateur de console NetSupport DNA

Veillez saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'administrateur pour la console NetSupport DNA. Cette information est requise pour vous permettre de configurer le système NetSupport DNA et de visionner les rapports.

Nom d'utilisateur admin:

Mot de passe:

Confirmez le mot de passe:

InstallShield

< Précédent **Suivant >** Annuler

Sélectionnez **Evaluation** et entrez le nom de votre organisation ou vos informations de licence. Vous devrez accéder au répertoire dans lequel vous avez sauvegardé le fichier de licence DNA et entrer le numéro de clé de licence. Le numéro de licence fait la distinction entre les minuscules et les majuscules. La licence d'évaluation NetSupport DNA standard est valable pour 30 jours et autorise un maximum de 50 utilisateurs.

NetSupport DNA - InstallShield Wizard

Enregistrement de licence

NetSupport DNA nécessite une clé de licence valide pour fonctionner. Une copie d'évaluation ne peut être créée que lors de la première installation de la base de données NetSupport DNA

Veillez utiliser <Ctrl> V pour coller les détails copiés.

Détails du fichier de licence

Evaluation (Veillez entrer le nom de votre organisation)

Clé de licence

Veillez entrer le répertoire dans lequel votre licence DNA se situe

Clé de licence

InstallShield

Aide < Précédent **Suivant >** Annuler

Remarque: Si vous effectuez la mise à jour d'une installation existante, vous pouvez uniquement entrer les détails de la clé de licence. Si vous avez auparavant utilisé une licence d'évaluation et que vous souhaitez poursuivre cette évaluation, vous devrez désinstaller manuellement le logiciel avant d'installer la nouvelle version. Avant de poursuivre la mise à jour, nous vous recommandons d'effectuer une sauvegarde de votre base de données ; veuillez consulter notre site Internet, www.netsupportsoftware.com/support, pour obtenir de plus amples informations.

Cliquez sur **Suivant**.

Communications inter-composants

Si vous installez le Gateway console, Agent ou serveur, vous devrez entrer le nom DNS ou l'adresse IP du serveur DNA.

Si vous installez le Gateway Agent, vous devrez entrer le nom DNS ou l'adresse IP du Gateway serveur. Vous aurez aussi l'option d'entrer ces éléments lors de l'installation du serveur DNA.

Remarque : Si le nom DNS ou l'adresse IP est introuvable, vous ne pourrez pas poursuivre l'installation.

Si vous installez une gateway à distance, vous devrez saisir le nom DNS ou une adresse IP de la gateway locale. Vous aurez aussi l'option d'entrer ces éléments lors de l'installation du serveur DNA.

Cliquez sur **Suivant**.

Sélectionner le type d'entreprise

NetSupport DNA existe en deux versions : entreprise et éducation. Chacune de ces versions propose un large éventail de composants adaptés à chaque secteur. Les entreprises et les établissements éducatifs bénéficient de la flexibilité de ce produit, qu'il s'agisse de la gestion d'utilisateurs multiples dans l'entreprise (distribution software, gestion des alertes et des licences) ou des coûts sur un campus (contrôle de l'impression, de la consommation d'énergie).

Sélectionnez votre type d'entreprise et cliquez sur **Suivant**.

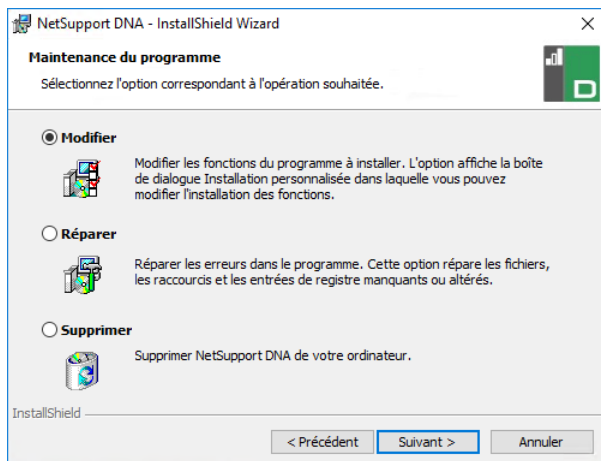
Des informations suffisantes ont été fournies pour commencer l'installation. Si vous avez besoin de revenir sur certains paramètres, cliquez sur **Retour**. Sinon, cliquez sur **Installer** pour démarrer l'installation. Pour quitter l'installation, cliquez sur **Annuler**.

L'écran final confirme que l'installation a réussi. Si vous avez installé la console DNA, l'option de démarrage vous sera présentée.

Remarque : Après l'installation, vous pouvez exécuter un utilitaire pratique, si vous souhaitez mettre à jour votre base de données, votre console ou faire une mise à niveau de licence pour passer d'une licence d'évaluation à une licence complète. Voir : Utiliser l'Assistant de Base de Données DNA.

Installation Existante

Cet écran apparaîtra si une copie de NetSupport DNA a déjà été installée sur un poste de travail.



Modifier

Vous permet de modifier les composants DNA qui sont actuellement installés.

Réparer

Réinstalle les fonctions du programme installées précédemment et répare les erreurs d'installation du programme.

Supprimer

Cette option supprime les fonctions installées.

Sélectionnez l'option requise et cliquez sur **Suivant**.

Option Avancée - Installation à partir de la ligne de commande

NetSupport DNA permet à l'administrateur d'installer la Console, l'Agent, l'Application Packager et les Gateways Agent et Serveur à partir de la ligne de commande, en utilisant les programmes d'installation MSI fournis. La Console, l'Agent et l'Application Packager peuvent également être installés via Active Directory.

Pour installer à partir de la ligne de commande

1. Placez le fichier d'installation MSI approprié dans le même dossier que le fichier de configuration sur l'ordinateur cible, ou dans un dossier partagé accessible.
2. Modifiez le fichier INI de manière à définir les paramètres appropriés pour votre installation, par ex. ServerAddress=, InstallDir=
3. Sur l'ordinateur cible, exécutez l'installation en suivant les exemples suivants :

Pour installer l'Agent DNA

```
msiexec.exe /qb /i "NetSupport DNA 470 client.msi"
```

Pour contrôler pour quels utilisateurs locaux la console DNA est installée

```
msiexec.exe /qb /i "NetSupport DNA 470 console.msi"  
ALLUSERS=2
```

ALLUSERS=""	Installe le package pour l'utilisateur actif seulement.
ALLUSERS=1	Installe le package pour tous les utilisateurs locaux.
ALLUSERS=2	Vérifie si l'utilisateur actif possède des privilèges administratifs. Le cas échéant, le package est installé pour tous les utilisateurs. Sinon, il est installé pour l'utilisateur actif uniquement. Non pris en charge pour les programmes d'installation DNA MSI.

Un exemple de fichier DNA.INI est créé dans le répertoire d'installation de votre console. Il vous permet de personnaliser divers paramètres pour l'installation MSI.

Options Agent et Console

[All]

- InstallDir= Laisser vierge pour le répertoire d'installation par défaut. S'applique également aux installations d'application packager.
- ServerAddress= Adresse IP ou, de préférence, nom DNS du serveur DNA.

Options Agent uniquement

[Client]

- EnableLSP= 1 = installer le NetSupport LSP, 0 = ne pas installer
- RemoveUninstallOption= 1 = n'apparaît pas Ajout/Suppression de programmes

Installation via Active Directory (AD)

Il n'y a pas de considérations particulières pour l'installation de DNA par l'intermédiaire d'Active Directory.

1. Placez le MSI NetSupport DNA et le fichier INI dans un dossier partagé sur votre serveur AD, accessible par vos ordinateurs/utilisateurs.
2. Créez ou modifiez un GPO (Group Policy Object) qui affecte les utilisateurs ou les ordinateurs pour lesquels vous souhaitez installer DNA.
3. Créez un nouveau package d'installation logicielle AD sous Configuration ordinateur ou Configuration utilisateur, selon les besoins.
4. Attribuez ou publiez le package.

Pour tout renseignement complémentaire sur l'installation de logiciel via Active Directory, veuillez vous reporter aux ressources d'aide Microsoft, par exemple <http://support.microsoft.com/kb/816102>

Installer l'Agent NetSupport DNA sur les système Mac

Il est possible d'installer un Agent NetSupport DNA sur les systèmes Mac afin de pouvoir gérer les postes Mac.

Remarque : L'Agent NetSupport DNA Mac prend en charge Mac OS X 10.8 et plus.

Installer NetSupport Manager

1. L'Agent NetSupport DNA est fourni sous forme de fichier standard Mac OS X .DMG. Il est téléchargeable depuis la zone des fichiers à télécharger de notre [site Internet](#).
2. Pour monter l'image de lecteur, copiez vers le disque dur et double-cliquez. L'image de lecteur montée sera disponible sur le bureau.
3. Le programme d'installation s'exécute automatiquement, suivez simplement les consignes qui s'affichent.

Fonctionnalités prises en charge sur nos Agents Mac :

- Réaliser un inventaire complet hardware/software de tout poste Agent.
- Prévenir automatiquement les opérateurs des alertes hardware et software.
- Un résumé détaillé des activités Internet.
- Un résumé de toutes les applications utilisées.
- Un contrôle en temps réel des postes Agent sous forme d'icône, d'affichage détaillé ou de miniature.
- Un résumé unique organisé sur une base horaire de toutes les activités présentées dans un ordre chronologique.
- Un contrôle à distance des postes Agents qui permet aux opérateurs de diagnostiquer les défaillances à distance et d'effectuer des tâches administratives.
- Les Agents peuvent signaler une préoccupation.*
- Un contrôle par mots clés et phrases.*

* La fonctionnalité est disponible uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

Explorateur iOS NetSupport

NetSupport DNA offre une application Explorateur mobile, pour les smartphones et les tablettes iOS, qui prend en charge les capacités de gestion de bureau principales de NetSupport DNA. Une fois lancée, elle interroge l'appareil iOS pour collecter des informations, obtenir un inventaire du système et surveiller les activités en ligne. Les données récupérées sont envoyées de façon dynamique à votre serveur local NetSupport DNA, et elles sont ensuite disponibles pour un reporting au sein de la console de gestion NetSupport DNA.

L'application prend aussi en charge les outils de gestion de classe principaux de [NetSupport School](#), ce qui permet une interaction avec les étudiants en temps réel et un support pendant le cours.

L'application Explorateur de NetSupport est téléchargeable auprès de la boutique en ligne [iTunes](#) sur les appareils iOS 9.3 ou plus.

Pour obtenir de plus amples informations sur la façon de configurer et déployer centralement l'application Explorateur iOS NetSupport, veuillez [cliquer ici](#).

Remarque : Par défaut, le port utilisé par l'appareil est 1743. Ceci peut être modifié dans l'assistant de base de données NetSupport DNA.

Les fonctionnalités de navigation standard de l'explorateur – y compris les signets, ajouter des signets (avec l'option configurée sur une page d'accueil par défaut), l'historique Internet, et l'option de modifier le moteur de recherche par défaut – sont aussi comprises.

Fonctionnalités prises en charge :

- **Contrôle en temps réel** - Un administrateur ou un enseignant peut obtenir un résumé en temps réel de tous les appareils depuis la console. Les appareils sélectionnés peuvent être affichés dans une liste détaillée ou sous forme de miniatures de chaque écran.

- **Internet Metering** - Un résumé de l'activité Internet est enregistré par l'application, y compris les heures de début et de fin de consultation des URL et le temps d'activité passé sur une page.
- **Limitations de l'accès à Internet** - L'utilisation de l'Internet peut être entièrement géré avec la mise en oeuvre de listes de sites Internet à accès limité ou approuvé.
- **Contrôle de la protection par mots clés** (version Enseignement) - Grâce à cet outil, il est possible de protéger les étudiants contre le danger posé par le contenu en ligne parfois inapproprié. Il prévient le personnel quand un étudiant effectue une recherche à partir de termes répertoriés dans la base de mots clés DNA, qui couvre un large éventail de risques comme l'automutilation, le harcèlement, la radicalisation, l'exploitation sexuelle des enfants et bien plus.
- **Ressources de protection** (version Enseignement) - L'icône Ressources de protection, qui apparaît sur la barre d'outils de l'application Explorateur, offre aux étudiants un accès immédiat à une liste de ressources en ligne adaptées.
- **Signaler une préoccupation - Protection** (Version Enseignement) - Les élèves peuvent informer directement et discrètement le personnel désigné de leurs préoccupations.
- **Inventaire hardware** - Lorsque l'Explorateur DNA est lancé sur un appareil, un inventaire est envoyé de façon dynamique vers le serveur NetSupport DNA.
- **Alerte entreprise** - Les alertes en temps réel permettent aux opérateurs de console d'identifier immédiatement tout utilisateur qui a tenté d'accéder à un site à accès limité ou qui a déclenché un mot clé de protection.
- **Activité** - Les opérateurs de console peuvent visualiser dans un ordre chronologique l'activité d'un appareil sur une période.
- **Récupérer les données en itinérance** - Si les appareils sont utilisés à distance du réseau, l'application peut être configurée pour enregistrer une activité en arrière-plan avec les données qui sont ensuite stockées par le serveur central DNA dès sa reconnexion.

Explorateur NetSupport DNA pour Android

NetSupport DNA offre une application Explorateur mobile pour les tablettes et les smartphones Android, ce qui vous permet de collecter des informations essentielles sur l'inventaire du système et de contrôler l'activité en ligne. Les données collectées sont envoyées de façon dynamique au serveur local NetSupport DNA, et elles sont ensuite disponibles pour un reporting au sein de la console de gestion NetSupport DNA.

L'application Explorateur NetSupport DNA pour Android est téléchargeable auprès de la boutique en ligne [Google Play](#) pour les appareils Android 5.01 et les versions ultérieures.

Les fonctionnalités de navigation standard de l'explorateur qui comprennent des signets, des onglets, un historique Internet et la possibilité de modifier le moteur de recherche, figurent aussi dans la barre d'outils de l'application Explorateur DNA.

Fonctionnalités prises en charge:

- **Contrôle en temps réel** - Un administrateur ou un enseignant peut obtenir un résumé en temps réel de tous les appareils depuis la console. Les dispositifs sélectionnés peuvent être affichés dans une liste détaillée ou sous forme de miniatures de chaque écran.
- **Internet Metering** - Un résumé de l'activité Internet est enregistré par l'application, y compris les heures de début et de fin de consultation des URL et le temps d'activité passé sur une page.
- **Limitations de l'accès à Internet** - L'utilisation de l'Internet peut être entièrement géré avec la mise en oeuvre de listes de sites Internet à accès limité ou approuvé.
- **Contrôle de la protection par mots clés** (version Enseignement) - Grâce à cet outil, il est possible de protéger les étudiants contre le danger posé par le contenu en ligne parfois inapproprié. Il prévient le personnel quand un étudiant effectue une recherche à partir de termes répertoriés dans la base de mots clés DNA, qui couvre un large éventail de risques comme

l'automutilation, le harcèlement, la radicalisation, l'exploitation sexuelle des enfants et bien plus.

- **Ressources de protection** (version Enseignement) - L'icône Ressources de protection, qui apparaît sur la barre d'outils de l'application Explorateur, offre aux étudiants un accès immédiat à une liste de ressources en ligne adaptées.
- **Inventaire hardware** - Lorsque l'Explorateur DNA est lancé sur un appareil, un inventaire est envoyé de façon dynamique vers le serveur NetSupport DNA.
- **Inventaire Software** - Lorsque l'explorateur NetSupport DNA est lancé sur un appareil, un inventaire complet des programmes installés est envoyé de façon dynamique au serveur NetSupport DNA pour être ensuite visualisé sur la console.
- **Alerte enterprise** - Les alertes en temps réel permettent aux opérateurs de console d'identifier immédiatement tout utilisateur qui a tenté d'accéder à un site à accès limité ou qui a déclenché un mot clé de protection.
- **Activité** - Les opérateurs de console peuvent visualiser dans un ordre chronologique l'activité d'un appareil sur une période, les sites Internet consultés et les phrases de protection déclenchées.
- **Converser** - Les opérateurs de console peuvent lancer une session de conversation avec plusieurs utilisateurs sélectionnés.
- **Message** - Les opérateurs de console peuvent diffuser une notification auprès des utilisateurs sélectionnés.

L'Agent Chrome NetSupport DNA

L'extension de l'Agent NetSupport DNA pour Chrome OS prend en charge les capacités de gestion de bureau principales de NetSupport DNA. Une fois lancée, elle interroge l'appareil pour collecter des informations, obtenir un inventaire du système et surveiller les activités en ligne. Les données récupérées sont envoyées de façon dynamique à votre serveur local NetSupport DNA, et elles sont ensuite disponibles pour un reporting au sein de la console de gestion NetSupport DNA.

L'extension de l'Agent Chrome NetSupport DNA est téléchargeable auprès de la boutique en ligne Google Play.

Pour obtenir de plus amples informations sur la façon de configurer et déployer centralement l'extension de l'Agent NetSupport DNA pour Google Chrome, veuillez [cliquer ici](#).

Remarque : Par défaut, le port utilisé par l'appareil est 1743. Ceci peut être modifié dans l'assistant de base de données NetSupport DNA.

Fonctionnalités prises en charge :

- Réalise un inventaire hardware complet du poste Agent.
- Un contrôle en temps réel des postes Agent sous forme d'icône, d'affichage détaillé ou de miniature.
- Les Agents peuvent signaler une préoccupation.*
- Un contrôle par mots clés et phrases.*
- Un résumé détaillé des activités Internet.

* La fonctionnalité est disponible uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

Mise à niveau à partir des versions DNA existantes

Si vous passez à la version DNA à partir d'une version antérieure de NetSupport DNA (DNA 2.70 et ultérieure), vous pouvez installer la nouvelle version depuis l'Installateur DNA.

Remarque : Si l'ancienne version est antérieure à DNA 2.70, veuillez consulter notre site Internet, www.netsupportsoftware.com/support, pour de plus amples informations.

1. Exécutez le nouveau DNA SETUP.EXE sur le PC où se situe le Serveur DNA.
2. Suivez les instructions en ligne ; la version précédente de DNA sera supprimée, et DNA 3.00 sera installée. Tous les paramètres DNA précédents seront conservés.
3. Les consoles et les Agents seront mis à jour au moment de leur connexion au serveur.

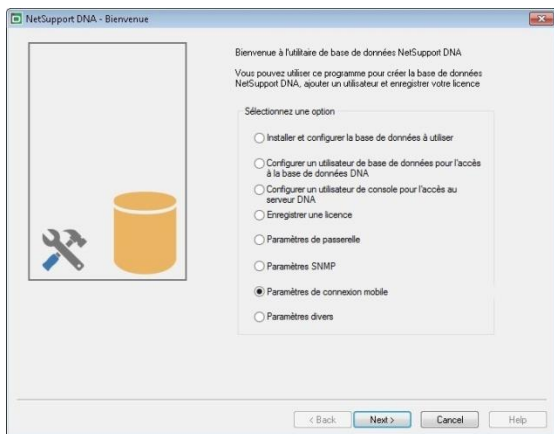
UTILISER L'ASSISTANT DE LA BASE DE DONNÉES DNA

L'Assistant de Base de Données est un utilitaire pratique qui peut être exécuté après l'installation si vous souhaitez modifier les paramètres NetSupport DNA.

L'assistant permet de créer la base de données NetSupport DNA ; d'ajouter des utilisateurs de base de données, d'ajouter des utilisateurs de console, de mettre à jour les informations de licence ; d'ajouter des paramètres de Gateway NetSupport DNA ; de définir les paramètres SNMP ; d'établir les paramètres de connexion mobile et d'effectuer d'autres configurations comme l'adresse du serveur SQL, la temporisation des interrogations et forcer l'authentification AD.

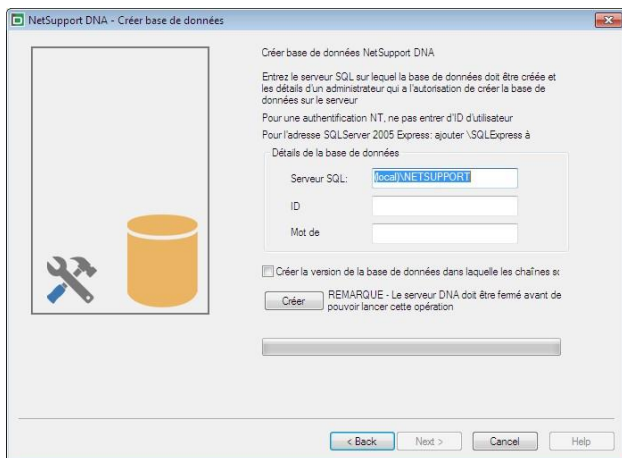
Au cours de l'installation, l'assistant de base de données est copié dans le dossier du serveur du répertoire du programme NetSupport DNA. Par défaut, c:\Program Files\NetSupport\Netsupport DNA\Server\DNADBWizard.

Remarque : Pour que les changements entrent en vigueur, le service du serveur doit être redémarré.



Installez et configurez la base de données à utiliser

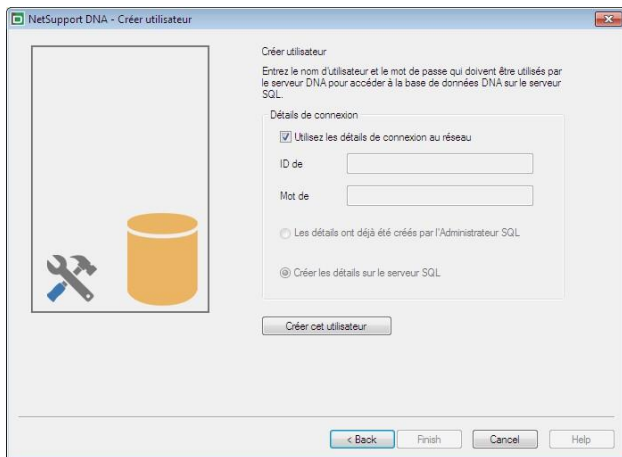
Entrez le nom et l'adresse du serveur SQL où la base de données doit être créée et les détails de connexion de l'administrateur.



Configurer un utilisateur NetSupport DNA pour l'accès à la base de données

Ce dialogue vous permet de créer/modifier le nom d'utilisateur et le mot de passé qui servent à accéder à la base de données DNA sur le serveur. Si vous utilisez les détails d'accès existants, vérifiez que les détails ont déjà été créés par l'administrateur SQL.

Remarque : Il est recommandé de ne pas utiliser une connexion administrateur existant, car cela pourrait compromettre la sécurité des autres bases de données sur le serveur SQL.

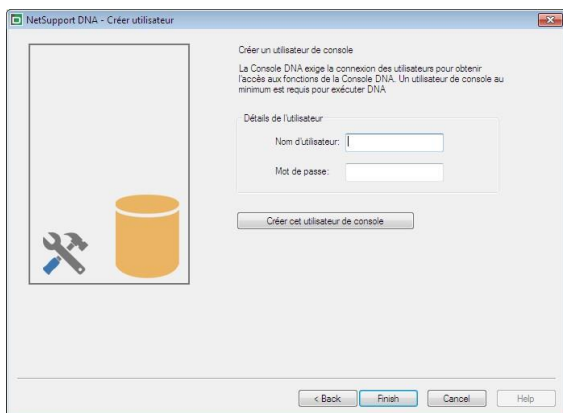


Configurer les utilisateurs Admin pour l'accès au serveur DNA

En cas de problème lors de la création d'un utilisateur de console au cours de l'installation, cette option au sein de l'assistant de base de données permet de créer des nouveaux utilisateurs de console. Les utilisateurs de console possèdent des droits d'administrateur.

Remarques:

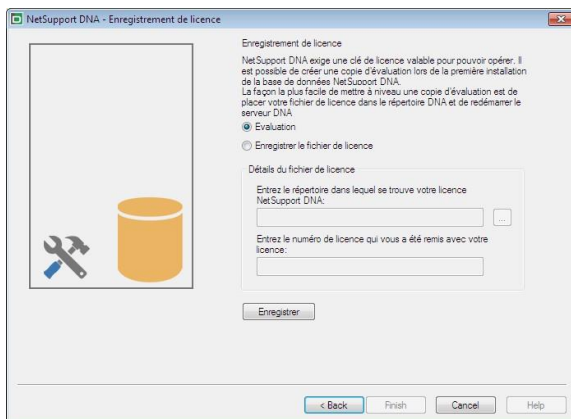
- Des utilisateurs administrateurs sont requis pour cette opération ; vous serez invité à entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe appropriés lorsque vous cliquez **Créer Utilisateur**.
 - Vous pouvez aussi créer des utilisateurs de console supplémentaires par le biais du programme de console.
-



Enregistrer une licence

L'Assistant BD vous permet de mettre à jour les détails d'une licence DNA. Par exemple, lors du passage d'une copie d'évaluation à une copie vendue.

Remarque: Les droits d'utilisateur Admin sont requis pour cette opération ; vous serez invité à entrer le nom d'utilisateur et un mot de passe lorsque vous cliquez sur 'enregistrer'.



Pour enregistrer une licence complète, copiez le fichier de licence fourni par NetSupport vers un dossier approprié et entrez l'emplacement dans le dialogue Enregistrement.

Entrez votre numéro de licence; les détails doivent être entrés en respectant le choix des majuscules et des minuscules. Cliquez sur Enregistrer pour mettre à jour la licence.

Remarque : Un élément essentiel du fonctionnement quotidien de DNA est la fréquence selon laquelle le serveur interroge les machines Agents pour rassembler des données concernant chacun des composants principaux (par défaut = 10 minutes). Cependant, si vous possédez une large base Agentèle, le nombre et la fréquence des connexions peuvent affecter la performance. Pour surmonter cette difficulté, au moment de l'activation d'une copie 'achetée', DNA va déterminer si une fréquence de connexion plus appropriée est nécessaire sur la base du nombre de licences d'utilisateur enregistré. Après l'installation, un opérateur de console peut ajuster manuellement la fréquence pour chaque composant le cas échéant.

Paramètres de passerelle

L'adresse IP et le numéro de port du Gateway DNA peuvent être saisis si vous souhaitez commencer à l'utiliser et que les informations n'ont pas été entrées lors de l'installation. Pour arrêter d'utiliser le Gateway DNA, supprimez l'adresse du Gateway.

Paramètres de passerelle

Paramètres

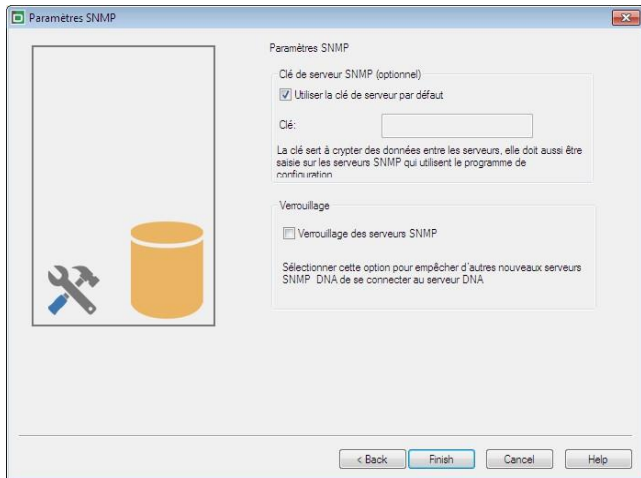
Adresse de passerelle de serveur:
 (Laisser l'adresse vide pour empêcher l'utilisation de la passerelle)

Port de passerelle:
 Le port auquel le serveur connecte la passerelle

< Back Finish Cancel Help

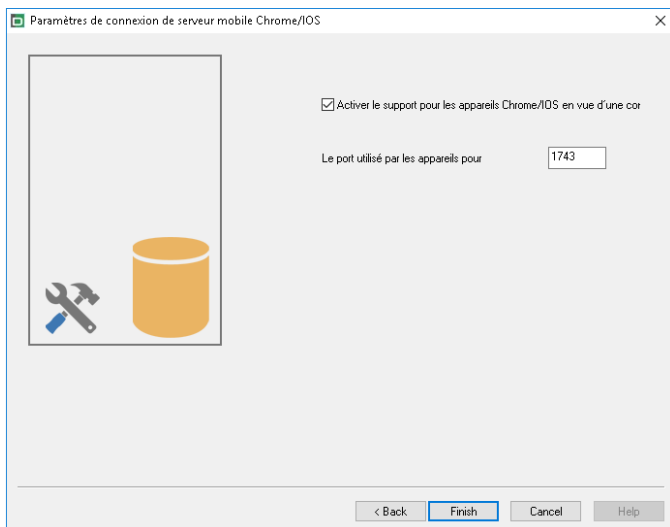
Paramètres SNMP

Grâce à ce dialogue, vous pouvez définir une clé de serveur SNMP. Elle sert à coder les données entre les serveurs et elle doit être aussi configurée sur le serveur SNMP. Vous pouvez aussi verrouiller les serveurs SNMP, empêchant ainsi les autres serveurs de se connecter au serveur DNA.



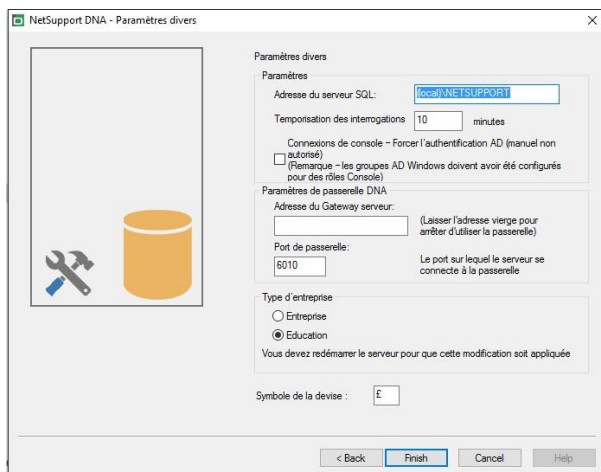
Paramètres de connexion mobile

Par défaut, NetSupport DNA permet aux appareils Chrome et iOS de se connecter au serveur, mais ceci peut être désactivé à partir d'ici. Le port utilisé pour la connexion au serveur est 1743.



Paramètres divers

A partir de ce dialogue, vous pouvez modifier divers paramètres NetSupport DNA comme l'adresse IP du serveur SQL, les délais ou temps impartis des interrogations de base de données, forcer l'authentification AD, sélectionner le type d'entreprise et définir la devise qui doit être utilisée.



Par défaut, les délais d'interrogation de base de données sont réglés sur 300 secondes. Vous pouvez modifier cette valeur par simple saisie.

Si vous avez attribué un groupe Active Directory Windows à un rôle de console, vous pouvez forcer l'authentification AD. L'utilisateur ne pourra pas accéder à la console NetSupport DNA sans être authentifié dans Active Directory.

NetSupport DNA existe en deux versions : entreprise et éducation. Sélectionnez le type d'entreprise requis.

NetSupport DNA définit la devise à partir des paramètres régionaux du poste sur lequel le serveur DNA est hébergé. Pour modifier la devise utilisée dans la base de données, entrez le symbole de devise requis ici.

EXÉCUTER LA CONSOLE DNA

Après l'installation, les Administrateurs (Utilisateurs de Console) peuvent charger la Console DNA et interroger la base de données.

1. Sélectionnez {Démarrer}{Programmes}{NetSupport DNA}{Console DNA}.
2. Le dialogue de Connexion de Console apparaît.



3. Confirmez que l'adresse du serveur est correcte et entrez le Nom d'Utilisateur de la Console et le mot de passe.
4. Cliquez sur **OK**.
5. L'écran principal NetSupport DNA apparaît.

DÉCOUVRIR DES PCS ET DÉPLOYER

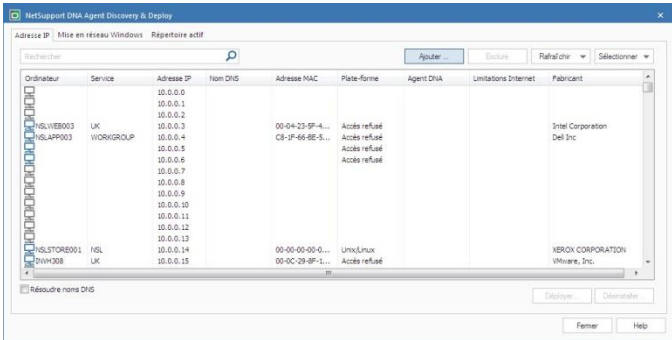
Cette section présente les informations concernant l'utilitaire Discovery et Deploy NetSupport DNA Agent de la console NetSupport DNA, y compris son fonctionnement et les exigences de son utilisation dans divers environnements.

De plus, vous y trouverez des conseils pratiques en cas de difficultés, notamment pour l'utilitaire Deploy et NetSupport DNA Agent Discovery.

Qu'est-ce que Deploy?

L'utilitaire NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy offre aux Administrateurs de réseau le moyen d'installer et de configurer NetSupport Manager sur des postes de travail multiples sans devoir se rendre sur chaque machine.

Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Discovery and Deploy**.



Avec l'utilitaire Deploy de NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy, vous pouvez effectuer un déploiement à partir d'une plage d'adresses IPle réseau Windows existant ou le Répertoire actif. Grâce à ces deux méthodes, vous pouvez choisir les ordinateurs vers lesquels vous souhaitez réaliser un déploiement.

L'utilitaire Deploy de NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy permet de réaliser un déploiement vers les ordinateurs qui tournent sur les systèmes d'exploitation suivants :

- Windows XP
- Windows 2003
- Windows Vista
- Windows Server 2008\2008r2
- Windows 7
- Windows 8/8.1
- Windows Server 2012
- Windows 10

Remarque : Si vous utilisez Windows XP Home, Windows Vista Home Premium ou Windows 7 Starter/Home edition, l'utilitaire NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy ne pourra pas fonctionner à cause des limites imposées par le système d'exploitation.

Comment fonctionne NetSupport DNA Deploy ?

Une fois les options de déploiement configurées, l'utilitaire NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy fonctionne en se connectant à l'ordinateur cible à l'aide du Partage de Fichiers et d'Imprimantes.

Cette méthode nécessite l'accès à Admin\$ de l'ordinateur cible et une connexion en tant qu'utilisateur avec un accès administrateur local (les détails utilisateurs peuvent être exigés).

Dès que l'authentification a été réalisée, les fichiers du package NetSupport DNA Agent sont copiés vers le dossier suivant, sur l'ordinateur distant, en utilisant la connexion de partage Admin\$:

C:\Windows\pcirdist.tmp\

Enfin, une fois que les fichiers ont été envoyés vers l'ordinateur cible, le fichier d'installation est exécuté à l'aide

du Service RPC (Remote Procedure Calls – Appels de Procédure Distante).

Quelles sont les exigences de base?

Pour déployer les composant NetSupport DNA Agent avec succès sur votre ordinateur cible, les éléments suivants sont indispensables :

- Le Partage de Fichiers et d'Imprimantes doit être activé sur l'ordinateur cible.
- Le Partage et la Sécurité de la stratégie des composants locaux doivent être configurés sur {Classique} sur le PC cible.
- Le compte utilisateur qui a permis de se connecter à l'ordinateur cible doit posséder des autorisations d'administrateur local sur le PC cible.
- La découverte du réseau doit être activée sur les PC cibles sous Windows Vista\7.
- Les restrictions à distance de Contrôle de Compte Utilisateur doivent être désactivées pour les ordinateurs cibles qui tournent sous Windows Vista et Windows 7 dans un environnement de groupe de travail.

Scénarios de déploiement

L'outil de déploiement de NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy permet de réaliser un déploiement sur des machines dans des environnements de domaine et de groupe de travail.

Voir ci-dessous les informations qui expliquent comment mettre en œuvre NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy dans chacun de ces environnements :

Environnement de domaine

Lorsque vous utilisez l'outil NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy dans un environnement de domaine, les paramètres de stratégie de groupe Windows peuvent permettre de configurer les PC cibles avec les réglages requis (décrits ci-dessus) pour permettre le deployment des NetSupport DNA Agent vers ces ordinateurs.

Découverte de réseau

Pour que les PC de domaine qui tournent sous Windows 7 et Vista apparaissent dans l'affichage du réseau Windows de l'outil NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy, le paramètre de découverte de réseau doit être activé sur les PC cibles.

Le paramètre de découverte de réseau peut être activé en appliquant la configurant de la stratégie de groupe Windows sur les ordinateurs de domaine:

1. Ouvrez l'outil Microsoft de Gestion des Stratégies de Groupe.
2. Créez un nouvel Objet de Stratégie de Groupe ou sélectionnez un Objet de Stratégie de Groupe existant qui sera appliqué aux ordinateurs cibles requis.
3. Sélectionnez et modifiez l'Objet de Stratégie de Groupe choisi.
4. L'Editeur de Gestion de Stratégie de Groupe s'ouvre.
5. Allez jusqu'à l'emplacement suivant : Configuration ordinateur – Stratégies – Paramètres Windows – Paramètres de sécurité – Pare-feu Windows avec sécurité avancée – Règles de trafic entrant.
6. Dans le menu Actions, choisissez Nouvelle Règle.
7. Pour le premier type de règle, choisissez l'option prédéfinie et sélectionnez {Découverte du réseau} dans le menu déroulant et cliquez sur **Suivant**.
8. Sélectionnez Suivant à l'étape Règles prédéfinies.
9. L'étape Action apparaît ensuite – Sélectionnez l'option Autoriser la connexion.
10. Cliquez sur **Terminer**.

Au démarrage suivant des ordinateurs de domaine ou du rafraîchissement d'une stratégie de groupe, l'option de Découverte du réseau sera ajoutée au pare-feu Windows. Les ordinateurs peuvent être vus dans l'affichage du réseau Windows de l'outil NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy.

Partage de fichiers et d'imprimantes

Pour que l'outil NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy puisse se connecter au partage Admin\$ de l'ordinateur cible pour transférer les fichiers d'installation NetSupport DNA

Agent, l'accès au partage de fichiers et d'imprimantes doit être active sur les ordinateurs cibles.

Cette configuration peut être activée centralement en appliquant la configuration de la Stratégie de Groupe Windows sur les PC de domaine :

1. Ouvrez l'outil Microsoft de Gestion de Stratégies de Groupe.
2. Créez un nouvel Objet de Stratégie de Groupe ou sélectionnez un Objet existant qui sera appliqué aux ordinateurs cibles.
3. Sélectionnez et modifiez l'Objet de Stratégie de Groupe choisi.
4. L'Editeur de Gestion de Stratégie de Groupe s'ouvre.
5. Allez à l'emplacement suivant : Configuration ordinateur – Stratégies – Modèles d'administration – Réseau – Connexions réseau – Pare-feu Windows – Profils de domaine
6. Sélectionnez la politique suivante depuis l'emplacement ci-dessus : Pare-feu Windows : Autoriser l'exception de partage de fichiers entrants et d'imprimantes.
7. Configurer la stratégie ci-dessus sur Activée.

Au démarrage suivant des ordinateurs de domaine ou du rafraîchissement d'une stratégie de groupe, il est possible d'accéder au partage Admin\$ pour ces ordinateurs.

Environnement de groupe de travail

Lors de l'utilisation de l'outil NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy dans un environnement de groupe de travail, vérifiez que les ordinateurs cibles ont été correctement configurés, notamment avec les éléments mis en évidence dans le paragraphe "Quelles sont les exigences de base ?".

Dans un environnement de groupe de travail, ces configurations doivent être effectuées localement sur l'ordinateur cible :

Découverte du réseau

Pour que les PC dans un groupe de travail qui tournent sous Windows 7 et Vista apparaissent dans l'affichage du réseau Windows de l'outil NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy, le paramètre de découverte du réseau doit être activé sur les PC cibles.

Windows 7 et Vista:

1. Connectez-vous avec les droits d'administrateur local sur le PC cible.
2. Accédez au Panneau de Configuration.
3. Ouvrez le Centre de réseau et partage.
4. Sélectionnez les paramètres de Partage avancé.
5. Vérifiez que sous votre profil de réseau, l'option Découverte du réseau est configure sur : {Activer la Découverte de réseau}.
6. Enregistrez les modifications.

Partage de fichiers et d'imprimantes

Afin de déployer l'outil NetSupport DNA Agent sur vos PC dans un environnement de groupe travail, vous devez vous assurer que le partage de fichiers et d'imprimantes est activé sur les ordinateurs cibles.

Windows XP:

1. Clic droit sur {Favoris réseau}{Propriétés}.
2. Clic droit sur {Connexion au réseau local}.
3. Choisissez {Propriétés}.
4. Depuis l'onglet Généralités} sélectionnez l'option {Partage de fichiers et d'imprimantes pour réseau Microsoft}.
5. Cliquez sur **OK**.

Windows 7 et Vista:

1. Cliquez sur Démarrer puis Panneau de configuration.
2. Sélectionnez {Pare-feu Windows}.
3. Choisissez l'option {Autoriser un programme ou une fonctionnalité via le Pare-feu Windows}.
4. Sélectionnez l'option qui autorisera le partage de fichiers et d'imprimantes et l'exception associée (privé et public). Cliquez sur **OK** pour sauvegarder les modifications.

Modèle de partage et de sécurité

Afin d'utiliser l'utilitaire NetSupport DNA Agent Discovery et Deploy pour accéder à distance aux ordinateurs au sein d'un groupe de travail en utilisant un compte administrateur, la stratégie locale de partage et de sécurité doit être configurée sur le mode Classique sur l'ordinateur cible.

Windows XP Professional, Windows 7 et Vista :

1. Dans Outils d'administration, sélectionnez Stratégie de sécurité locale.
2. Cliquez sur {Paramètres de sécurité}{Stratégies locales}{Options de sécurité}.
3. Sélectionnez {Accès réseau : Modèle de partage et de sécurité pour les comptes locaux}.
4. Modifiez le paramètre de cette stratégie en choisissant {Classique – les utilisateurs locaux s'authentifient eux-mêmes}.

Restrictions à distance du Contrôle du Compte Utilisateur

Pour les machines Windows 7/Vista dans un environnement de groupe de travail, vous devrez probablement désactiver les restrictions à distance du Contrôle du Compte Utilisateur sur les ordinateurs cibles en procédant de la manière suivante:

1. Cliquez sur Démarrer, Exécuter, tapez 'regedit' puis appuyez sur Entrée.
2. Recherchez puis cliquez sur la sous-clé de registre suivante :
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System
3. Si l'entrée de registre LocalAccountTokenFilterPolicy n'existe pas, procédez de la manière suivante :
 - a. Dans le menu Edition, sélectionnez Nouveau, puis cliquez sur Valeur DWORD.
 - b. Tapez LocalAccountTokenFilterPolicy, puis appuyez sur Entrée.
 - c. Clic droit sur LocalAccountTokenFilterPolicy, puis cliquez sur Modifier.
 - d. Dans le cadre de données de valeur, tapez 1, puis cliquez sur **OK**.
4. Quittez l'Editeur de registre.

Erreurs fréquentes

Symptôme

Le message d'erreur suivant peut s'afficher lors du déploiement de NetSupport DNA Agent sur un PC :

ECHEC d'obtention d'informations de plate-forme (53)

- Si système Windows 95/98/ME vérifier l'activation du Partage de Fichiers et de l'Administration à distance.
- Si système Windows NT/2000/XP vérifier l'activation du Partage de Fichiers et que le service du Serveur fonctionne.
- Si système Windows XP avec SP2, il vous faudra modifier la configuration du firewall Windows, veuillez consulter notre fichier d'aide.

Echec de déploiement !

Cause

Ce message apparaît quand le pare-feu Windows ou une application pare-feu indépendante est activé sans configuration des exceptions requises.

Solution

Vérifiez que le pare-feu est configuré en tenant compte de l'exception pour permettre l'accès au partage de fichiers et d'imprimantes comme décrit dans les scénarios de déploiement de la section précédente.

Symptôme

Quand vous essayez de déployer NetSupport DNA Agent sur un PC, on vous demande de saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour vous connecter à l'ordinateur cible.

Quel que soit le nom d'utilisateur et le mot de passe saisi, l'invite Raccorder à l'ordinateur apparaît avec le message Mot de passe incorrect ou nom d'utilisateur inconnu pour [NOM DE MACHINE].

Si vous cliquez sur Annuler, le message {Déploiement annulé!} s'affiche.

Cause

Ce comportement est lié à la configuration de la stratégie locale suivante, définie sur Invité Uniquement:

“Accès réseau: Modèle de partage et de sécurité pour les comptes locaux”

Solution

Pour résoudre ce problème, la configuration de la stratégie locale doit être change de Invité Uniquement à Classique – Utilisateurs locaux s’authentifient eux-mêmes.

Vous trouverez de plus amples informations sur l’application de cette configuration dans la section Scénarios de déploiement de ce document.

Symptôme

Lorsque vous essayez de déployer l’Agent DNA vers un PC cible, une invite de Nom d’utilisateur et de Mot de passe apparaît pour établir une connexion avec le PC cible.

En cliquant sur OK et après la saisie du nom d’utilisateur et du mot de passe, le message suivant s’affiche:

- Echec de déploiement à cause d’authentifiants contradictoires

Cause

L’origine du problème réside dans le fait que le PC qui fait tourner l’outil Agent Discovery et Deploy possède déjà une connexion avec le PC cible et utilise des authentifiants différents.

Windows est programmé pour rejeter les connexions multiples à partir d’une même source, si plusieurs authentifiants ont été fournis à partir de cette source.

Ceci peut être lié au fait que vous avez auparavant mappé un lecteur vers un PC cible en utilisant des authentifiants différents.

Solution

Pour résoudre ce problème, vous devez soit entrer les détails utilisateur déjà utilisés pour vous connecter au PC (ce qui nécessite des droits d'administrateur vers le PC cible) soit arrêter toutes les connexions au PC cible qui utilisent les authentifiants contradictoires.

Symptôme

Le nom de ma machine PC cible n'est pas visible dans l'outil DNA Agent Discovery et Deploy.

Cause

Lorsque vous utilisez l'outil Discovery et Deploy, les informations récupérées peuvent dépendre de l'endroit où l'outil Deploy est exécuté en fonction du positionnement des machines cibles.

Si les machines cibles sont à distance de la machine qui fait tourner l'outil Deploy, il se peut qu'il ne soit pas possible de résoudre l'adresse IP de la machine vers un nom de machine DNS. Cependant, même s'il n'est pas possible de résoudre le nom d'hôte, si l'outil Deploy peut encore se connecter à la machine cible, il pourra y déployer le logiciel Agent DNA.

Solution

L'outil Discovery et Deploy utilise trois méthodes de récupération des informations des machines cibles.

1. DNS – Ceci utilise la méthode Windows standard du serveur DNS Server.
2. Statut Agent DNA – fonctionne uniquement si le logiciel Agent DNA est déjà installé sur la machine.
3. Test NetBIOS – ceci est disponible uniquement si un réseau segment est en cours d'utilisation.

Symptôme

Lorsque vous essayez de déployer l'Agent DNA sur un PC cible, le message d'erreur suivant peut apparaître :

Copie des fichiers en cours ...

ECHEC de copie 'ClientDeploy\dna.ini' (2) ECHEC de déploiement !

Cause

A cause des restrictions UAC en vigueur sur la machine qui fait tourner l'outil Deploy, le processus Deploy n'a pas pu créer les fichiers dna.ini (and runclientsetup.bat) dans le dossier NetSupport\NetSupport DNA\Console\ClientDeploy.

Solution

Afin de résoudre le problème, sur le PC qui fait tourner l'outil Deploy, veuillez vous assurer que l'utilisateur connecté à un accès total au dossier NetSupport\NetSupport DNA\Console\ClientDeploy.

Symptôme

Lors d'une tentative de déploiement du Agent DNA vers un PC cible, le message d'erreur suivant peut apparaître :

Copie des fichiers en cours ...

- ECHEC de copie 'ClientDeploy\pcirisvr.exe' (1224)
ECHEC de deployment!

Cause

Ce message peut apparaître si l'option d'installation ou de désinstallation Deploy de la fenêtre Discovery et Deploy a été précédemment envoyée à la machine. Une fois que le service d'installation à distance PCI pcirisvr.exe a été lancé, il est enregistré comme verrouillé/en cours d'utilisation.

Solution

Dans ce cas, il n'est pas possible d'effectuer un autre Déploiement vers la machine sans réinitialisation.

Symptôme

Lors de la tentative d'un déploiement du Agent DNA vers un PC cible, le message d'erreur suivant peut apparaître :

Copie des fichiers en cours ...

Démarrage du service d'installation à distance...
ECHEC de déploiement !

Cause

L'erreur ci-dessus apparaît quand le PC cible ne peut pas démarrer à distance le service d'installation utilisé au cours

du déploiement. Ceci peut survenir si les détails du compte indiqué pour la connexion avec les PC cible ne possède pas des droits d'administrateur complets.

Solution

Pour vérifier, confirmer que vous pouvez accéder à la liste de Services du PC cible. Ce test est exécuté sur la machine à partir de laquelle vous effectuez le déploiement:

1. Effectuez un clic droit sur mon poste de travail / Ordinateur et sélectionnez Gérer.
2. Effectuez un clic droit sur Gestion d'ordinateur et sélectionnez 'Connecter à un autre ordinateur'.
3. Sélectionnez l'onglet 'Autre ordinateur' et entrer le nom de la machine cible vers laquelle vous effectuez le déploiement et cliquez sur **OK**.
4. Ceci ouvre le volet Gestion d'ordinateur de la machine cible.
5. Sélectionnez la section Services et Applications et agrandissez pour faire apparaître la liste complète.
6. Une fois la liste ouverte, sélectionnez Services et confirmez qu'il est possible de visualiser les services qui tournent sur la machine cible.

Remarque : Si vous ne pouvez pas accéder aux Services à distance de la machine de destination, ceci indique que les paramètres d'autorisation sécuritaires empêchent le démarrage des services à distance.

CONTACTEZ-NOUS

Royaume-Uni & International

www.netsupportsoftware.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupportsoftware.com

Amérique du Nord

www.netsupport-inc.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupport-inc.com

Canada

www.netsupport-canada.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupport-canada.com

Allemagne, Autriche et Suisse

www.pci-software.de

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@pci-software.de

Japon

www.netsupportjapan.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupportjapan.com