



NetSupport ServiceDesk

Guide de démarrage

Copyright© 2017
NetSupport Ltd
Tous droits réservés

Table des matières

Définitions	3
Installation	3
Prévoir une installation.....	3
Configuration minimale du système	3
Installer NetSupport ServiceDesk	5
ServiceDesk Setup Wizard	5
Démarrer NetSupport ServiceDesk	6
Contactez-nous	9



DÉFINITIONS

Administrateur

L'utilisateur qui a un accès total à la fonctionnalité NetSupport ServiceDesk. Il peut réaliser toutes les tâches requises par le help desk, de la création de comptes utilisateurs à la résolution des problèmes.

Opérateur de ServiceDesk

A la charge d'offrir une assistance technique aux utilisateurs finals. L'opérateur de ServiceDesk a des droits qui lui permettent de surveiller la résolution d'un problème. Votre licence va déterminer le nombre d'opérateurs de ServiceDesk que vous pouvez posséder.

Opérateur

Le statut d'opérateur vous permet de créer des organisations de support de tierce partie au sein du ServiceDesk. Ce type d'utilisateur peut recevoir des éléments mais ne peut pas se connecter et utiliser le ServiceDesk. Il ne compte pas pour les limites de licence.

Utilisateur normal

Les utilisateurs finals peuvent s'ajouter eux-mêmes dans la base de données lorsqu'ils se connectent pour la première fois au ServiceDesk, et le système reconnaît que l'adresse e-mail de l'utilisateur n'existe pas. Par défaut, les utilisateurs reçoivent des autorisations de base pour pouvoir consigner leur problème. Un administrateur ou un opérateur ServiceDesk peut modifier les informations de l'utilisateur si ces droits ne sont pas suffisants.

INSTALLATION

Prévoir une installation

Avant de commencer l'installation de NetSupport ServiceDesk, vérifiez que la configuration du système permettra aux utilisateurs d'accéder au ServiceDesk par le biais de leur navigateur Internet, et que l'environnement qui hébergera la base de données est adéquat.

Les consignes qui apparaissent sur l'écran de l'Assistant Installshield de NetSupport ServiceDesk vont vous guider pendant l'installation ; une fois l'opération terminée, vous devrez configurer vos paramètres de ServiceDesk.

Configuration minimale du système

Serveur

Windows Server 2003 Service Pack 2, Windows Server 2008 R2 Service Pack 1, Windows Server 2008 Service Pack 2 et Windows Server 2012.

Windows XP Professional Service Pack 3, Windows Vista Service Pack 2, Windows 7 Service Pack 1, Windows 8, Windows 8.1 et Windows 10 (déconseillée).

Remarque : Pour toute information complémentaire lorsque vous installez sur des ordinateurs sous Windows 2008 Server, Windows 7 ou Vista, veuillez lire l'article suivant publié dans notre base de connaissances en ligne : www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=628

Le serveur doit également avoir IE version 7 ou ultérieure installé.

Remarque : Les plateformes 64 bits doivent être réglées en mode IIS en 32 bits.

Plate-forme Client

Windows XP, 2003, Vista, 2008, Windows 7, Windows 8, 8.1, Windows 10, Mac et Linux.

Le client doit exploiter l'un des navigateurs suivants :

Internet Explorer : version 7 et ultérieures

Firefox : versions 26 et ultérieures

Chrome : versions 35 et ultérieures

Remarque : Pour l'intégration de la commande à distance, le système d'exploitation hôte pour le client doit être Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008, Windows 7, Windows 8/8.1 ou Windows 10.

Base de données

Serveur SQL 2000 ou ultérieure.

Remarque : 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/td.asp?td=582

Rapports

Adobe Flash Player est nécessaire pour afficher les rapports.

Prise en charge des périphériques mobiles

NetSupport ServiceDesk intègre la prise en charge des périphériques mobiles, permettant aux opérateurs travaillant à distance de recevoir et mettre à jour les éléments.

NetSupport ServiceDesk détecte automatiquement les périphériques mobiles et affiche des pages simplifiées compatibles avec la majorité des modèles. Si votre périphérique mobile n'est pas automatiquement détecté, veuillez vous reporter à l'article suivant de notre base de connaissances en ligne pour obtenir de plus amples informations : www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=555



Remarque : 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/td.asp?td=582

Installer NetSupport ServiceDesk

L'Assistant Installshield de NetSupport ServiceDesk va vous guider dans l'installation pour que vous puissiez configurer rapidement la base de données ServiceDesk sur le serveur que vous avez choisi. Après l'installation, vous devrez redémarrer votre PC pour valider l'installation.

1. Dès que l'installation commence, l'écran d'accueil de l'Assistant apparaît. Cliquez sur Suivant pour poursuivre.
2. L'accord de licence NetSupport ServiceDesk apparaît. Veuillez lire attentivement l'accord et acceptez les clauses de la licence uniquement si vous êtes d'accord.
3. Sélectionnez l'environnement qui va héberger la base de données ServiceDesk. Il peut s'agir d'un serveur SQL existant ou le Moteur de Base de Données Microsoft (MSDE). Cliquez sur Suivant.
4. Confirmez l'emplacement des fichiers de configuration. Le répertoire par défaut est c:\Program Files\NetSupport\NetSupport ServiceDesk\. Cliquez sur Suivant.
5. Examinez les détails de l'installation et cliquez sur Suivant pour copier les fichiers d'installation.
6. Une fois l'installation terminée, vous serez invité à redémarrer votre machine afin de terminer l'installation. Cliquez sur Terminer pour redémarrer.
7. Lorsque vous vous reconnectez après le démarrage, l'Assistant d'Installation NetSupport ServiceDesk apparaît.

ServiceDesk Setup Wizard

L'Assistant de configuration du ServiceDesk facilite l'installation. L'Assistant vous demande les paramètres de configuration par défaut comme vos informations de licence, les détails de la société, les paramètres du serveur d'email et les informations d'accès à la base de données. Un Administrateur peut redéfinir ces éléments après l'installation de NetSupport ServiceDesk.

Sélectionner la langue. NetSupport ServiceDesk prend en charge plusieurs langues, permettant aux opérateurs et aux utilisateurs finaux de facilement personnaliser l'interface pour refléter une langue choisie. A la page Paramètres, vous pouvez définir la langue par défaut, ainsi que les autres langues dont vous avez besoin. Une fois connecté à ServiceDesk, il vous suffit de cliquer sur le bouton correspondant à la langue de votre choix sur la barre d'outils. L'interface sera alors dans cette langue. Vous pouvez également changer la langue par défaut de

l'intérieur de ServiceDesk dans la section Personnaliser - Apparence et ajouter des langues supplémentaires en sélectionnant Admin – Personnaliser depuis la barre d'outils.

Informations de licence. Entrez votre raison sociale et confirmez les informations de votre licence. Si vous évaluez le produit, utilisez le numéro de série par défaut **EVAL** ; sinon, utilisez le code de licence fourni par NetSupport Ltd. Cliquez sur Suivant pour poursuivre.

Informations de l'utilisateur. Les utilisateurs ServiceDesk sont regroupés par Société et par Service pour refléter la structure de votre organisation. Les détails entrés ici permettront de créer la Société ou le Service initial dans la base de données du ServiceDesk. Un utilisateur 'Admin' par défaut est créé avec des droits d'accès complets. Les autres utilisateurs peuvent être ajoutés par l'administrateur du système après l'ouverture de session. Cliquez sur Suivant.

Options Email. Vous pouvez configurer le ServiceDesk de façon à ce qu'il envoie des notifications automatiques. Pour utiliser cette fonction, vous devez préciser les paramètres de votre serveur SMTP. Indiquez l'adresse email de l'expéditeur ; cette adresse doit exister sur le serveur. Entrez le nom de l'expéditeur. Ses détails sont généralement ceux de l'administrateur du système. Après l'installation, vous pouvez modifier ces détails en accédant à l'option **Paramètres de Serveur Mail** où vous pouvez aussi configurer un serveur POP3 pour que le ServiceDesk puisse faire un suivi des emails entrants.

Accès à la base de données. Enfin, entrez les détails utilisés pour accéder au serveur de la base de données. Entrez le nom ou l'adresse du serveur. Confirmez le nom de la base de données, le nom de l'utilisateur et le mot de passe. Si la base de données est hébergée sur un serveur SQL, vous pouvez utiliser les paramètres par défaut. Cliquez sur Suivant.

La base de données va à présent être créée à l'endroit précisé ; le système vous indiquera l'URL requise pour accéder à la base de données ServiceDesk par le biais du navigateur Internet utilisateur.

DÉMARRER NETSUPPORT SERVICEDESK

Lancez votre navigateur Internet et entrez l'adresse URL de l'application NetSupport ServiceDesk (c'est-à-dire l'adresse IP du serveur où vous avez installé NetSupport ServiceDesk). Vous pouvez créer un raccourci sur le bureau pour une utilisation ultérieure. L'écran de connexion apparaît.

Le procédé de connexion nécessite l'adresse e-mail de l'utilisateur et un mot de passe. Si un utilisateur oublie son mot de passe, il peut demander qu'un rappel lui soit envoyé.

Remarque : Lors de la première utilisation après l’installation, une connexion Administrateur par défaut est proposée avec l’ensemble des droits de fonctionnalité. Adresse E-mail : Admin, Mot de passe : dna. La personne qui est l’Administrateur doit modifier le mot de passe dès que possible.



Si un utilisateur tente de se connecter avec une adresse e-mail qui n'existe pas déjà dans la base de données ServiceDesk, il devra fournir ses coordonnées. En soumettant ses détails, un compte utilisateur sera créé mais avec des droits limités. Un utilisateur doté des autorisations appropriées peut modifier les détails le cas échéant.

Remarque : Pour empêcher les nouveaux utilisateurs de créer leurs propres comptes, voir **Admin - Personnaliser, Créer des utilisateurs à la première connexion.**



Un identificateur de langue est affiché, permettant à l'utilisateur de changer la langue de NetSupport ServiceDesk. Les langues disponibles peuvent être définies pendant l'installation ou à l'intérieur de ServiceDesk. Sélectionnez l'onglet Admin, cliquez sur l'icône Personnaliser, puis sélectionnez l'icône Langues supplémentaires de la barre d'outils.

Après la connexion, la page de démarrage par défaut de l'utilisateur apparaît. Ceci peut être modifié dans les préférences utilisateur.

Remarque : Avant que les utilisateurs ne commencent à enregistrer des problèmes, l'administrateur du système doit effectuer plusieurs tâches afin de rendre la base de données utilisable.

Déconnexion

Pour quitter NetSupport ServiceDesk, sélectionnez l'onglet Accueil et cliquez sur l'icône Déconnexion de la barre d'outils.

Remarque : Vous pouvez faire apparaître une page de déconnexion personnalisée quand les utilisateurs quittent NetSupport ServiceDesk. Sélectionnez l'onglet Admin, cliquez sur l'icône Personnaliser dans la barre d'outils, puis l'onglet Aspect et entrez une URL vers votre page personnalisée dans l'option Page de déconnexion personnalisée.



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