NetSupport DNA

Manuel

Version 4.95

Manuel COPYRIGHT (C) 2022 NetSupport Ltd. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. NetSupport Ltd. se réserve le droit de réviser ce document et d'en modifier le contenu sans devoir informer quiconque de ces informations ou changements.

Le logiciel décrit dans ce document est fourni sous contrat de licence, et il est protégé par les lois internationales de copyright. Il peut être copié uniquement en guise de copie de sauvegarde et utilisé dans les limites du contrat de licence.

Toute garantie implicite, y compris les garanties de qualité marchande ou d'adéquation pour un but particulier sont déterminées par les modalités des garanties exprimées dans le contrat de licence.

Programme COPYRIGHT (C) 2022 NetSupport Ltd. Tous droits réservés.

Marques de commerce

NetSupport et NetSupport DNA sont des marques de commerce déposées de NetSupport Ltd.

Windows, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10, Windows 11, Windows 2008, Windows 2012 et Windows Server sont des marques de commerce de Microsoft Corporation.

Les autres produits, marques de commerce ou marques déposées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Accord d’utilisation de logiciel - NetSupport DNA Enterprise Edition

Veuillez lire ce contrat avant d’utiliser votre copie du logiciel NetSupport. Ceci est un accord juridique passé entre NetSupport Ltd et vous-même. Si vous ne souhaitez pas être lié par les clauses de ce contrat de licence, vous ne devez ni charger, ni activer, ni utiliser le logiciel.

PÉRIODE DE VALIDITÉ : Sous réserve d’une résiliation conformément à la clause de résiliation donnée ci-dessous, la licence est perpétuelle.

CONCESSION DE LICENCE : Sous réserve du paiement des droits de licence applicables et sous réserve du respect des clauses du présent contrat, NetSupport Ltd vous accorde, par la présente, le droit non exclusif et non transférable d'utiliser une copie de la version spécifiée du logiciel que vous avez acquis.

UTILISATION : Le logiciel sous licence comporte des conditions spécifiques de volume d'utilisation stipulées dans la confirmation de commande, la facture du produit, le certificat de licence ou l'emballage du produit. Vous pouvez installer, utiliser et faire autant de copies supplémentaires du logiciel sur des appareils conformément au nombre spécifié dans les conditions. Vous devez avoir mis en place un mécanisme raisonnable assurant que le nombre d’appareils sur lesquels vous avez installé le logiciel ne dépasse pas le nombre de licences obtenu.

Utilisation avec un SERVEUR : Dans la mesure de ce qui est spécifié dans la confirmation de commande, la facture du produit, l'emballage du produit ou le certificat de licence approprié, vous pouvez utiliser le logiciel sur un appareil ou sur un Serveur dans le cadre d'un environnement muti-utilisateurs ou en réseau (« Utilisation Serveur »). Une licence distincte est requise pour chaque appareil ou « siège » qui serait amené à se connecter au logiciel, à un moment quelconque, indépendamment du fait que de tels appareils ou sièges sous licence soient connectés au logiciel simultanément ou qu’ils utilisent réellement le logiciel à un moment donné. Votre utilisation de logiciel ou de matériel réduisant le nombre d’appareils ou sièges qui se connectent et utilisent le logiciel directement ou simultanément (par ex. logiciel ou matériel de "multiplexage" ou de regroupement ("pooling")) ne réduit pas le nombre de licences requis. En particulier, vous devez avoir le nombre de licences correspondant au nombre d'entrées distinctes pour le logiciel ou matériel de multiplexage ou pooling « frontal ». Si le nombre d’appareils ou de sièges pouvant se connecter au logiciel peut dépasser le nombre de licences obtenu alors un mécanisme raisonnable pour garantir que votre utilisation du logiciel ne dépasse pas les limites d'utilisation stipulées dans la licence obtenue, doit être mis en place.

COPYRIGHT : Ce logiciel est protégé par les droits internationaux du copyright. Vous pouvez uniquement en faire une copie de secours. La société vous accorde une licence, mais ne vous vend pas le logiciel.

RESTRICTIONS : Vous n’êtes pas autorisé, y compris par l’intermédiaire d’un revendeur, à louer, vendre des copies sous licence [sous condition], ou autrement transférer le droit d’exploitation de ce logiciel à toute autre personne ; vous êtes cependant autorisé à vendre ou donner votre copie originale à condition que vous ne conserviez aucune copie. Le logiciel ne peut pas être modifié, désassemblé ou décompilé sans l’accord préalable écrit de NetSupport Ltd.

GARANTIE LIMITÉE : NetSupport Ltd garantit que le logiciel fonctionnera dans une large mesure conformément à la documentation qui l’accompagne, pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date d’achat. La responsabilité de NetSupport et votre recours exclusif sera soit a) le remplacement du logiciel défaillant soit b) le remboursement du prix payé. Ce recours sera le choix de NetSupport et sous réserve de la remise d’une preuve d’achat provenant d’une source autorisée.

Toute garantie implicite, y compris les garanties de qualité satisfaisante ou d'adéquation à des fins particulières, est limitée par les dispositions des garanties expresses. NetSupport Ltd ne peut pas être tenue responsable de toute perte de bénéfices, de données ou d'informations de toute sorte, ou de dommages spéciaux, indirects, consécutifs ou autres dommages similaires provenant de la violation de ces garanties ou de l'utilisation du logiciel, même si la société a été prévenue de la possibilité de dommages. Certains pays n'autorisent pas la restriction ou l'exclusion des dommages indirects ou consécutifs, et la limitation ou l'exclusion susmentionnée ne sera peut-être pas applicable dans votre cas. Cette garantie n'affecte pas vos droits statutaires, et vous pouvez posséder d'autres droits qui diffèrent d'un pays à un autre. En toutes circonstances, la responsabilité maximum de NetSupport ne dépassera pas le prix payé par l'utilisateur final / le titulaire de la licence.

RÉSILIATION : Vous pouvez résilier cette licence et ce contrat à n'importe quel moment en détruisant le programme et sa documentation, ainsi que ses copies sous toutes formes.

NetSupport Ltd. peut résilier immédiatement cette licence par préavis écrit, si vous enfreignez gravement l'une des clauses de cette licence et (dans le cas d'une infraction qu'il est possible de réparer) si vous n'avez pas, dans les 30 jours suivant réception d'une demande de réparation de NetSupport Ltd, obtempéré à cette demande (cette demande contiendra un avertissement de NetSupport concernant son intention de résilier le contrat). Sur résiliation, vous détruirez ou renverrez à NetSupport le logiciel original et ses copies, et vous confirmerez par écrit que cette procédure a été respectée.

SUPPORT : Si vous rencontrez des problèmes au cours de l'installation du logiciel, vous devez immédiatement contacter votre fournisseur. Vous pouvez acheter séparément un service d'assistance et de maintenance qui couvrira aussi la fourniture des améliorations et des mises à jour.

LOI APPLICABLE : Ce contrat sera régi par les lois anglaises.

Table des matières

BIENVENUE A NETSUPPORT DNA 11
Caractéristiques 13
NetSupport DNA Packs 28
INSTALLATION 29
Configuration minimale du système 29
Planifier une installation 30
Commencer l'installation 33
Contrat de licence NetSupport 33
Sélectionner le type de configuration 34
Configuration personnalisée 35
Installation du serveur SQL 37
Configurer le serveur et la console 38
Communications inter-composants 41
Sélectionner le type d'entreprise 42
Installation Existante 43
Utiliser l'Assistant de la Base de Données NetSupport DNA 44
Installer et configurer la base de données 45
Configurer l'utilisateur NetSupport pour l'accès à la base de données 46
Configurer les utilisateurs Admin pour un accès au serveur NetSupport DNA 47
Enregistrer une licence 48
Réinitialisation du mot de passe de l'administrateur du système 50
Paramètres de passerelle (Gateway) 51
Paramètres SNMP 52
Paramètres de connexion mobile 53
Paramètres divers 54
Installer avec Active Directory 55
Option Avancée - Installation à partir de la ligne de commande 56
Installer l'Agent NetSupport DNA sur les système Mac 58
Explorateur iOS NetSupport 59
Explorateur NetSupport DNA pour Android 61
L'Agent Chrome NetSupport DNA 63
Gateway DNA 64

Configurateur de Gateway Serveur 65
Configuration de Gateway Agent 67
Configuration du serveur SNMP 68
Statut du Gateway 69
Mise à niveau à partir des versions DNA existantes 70
Console mobile NetSupport DNA 71
DEMARRER 72
Exécuter la console 72
La fenêtre de la Console 73
Créer des utilisateurs de console supplémentaires 78
Créer ou modifier les connexions d'opérateur de console 79
Mode Sécurisé 81
Créer ou Éditer des rôles de console 82
Outil Agent Discovery and Deploy 84
Découvrir des PCs et Déployer 86
Dialogue des options de déploiement 87
Déployer sous Windows XP 89
Déploiement sur Windows Vista 90
Découverte automatique de l'Agent 91
Gérer les ordinateurs découverts 92
Découverte d'appareils 93
Sections d'affichage 94
Intégration avec Active Directory 96
Gérer les mises à jour des Agents 98
Créer un Service 99
Modifier les propriétés d'un Service 100
Ajouter des Agents aux Services 102
Groupes dynamiques 104
Editeur de Groupes Dynamiques 107
Configuration de NetSupport DNA 110
Profils 110
Affecter des profils 112
Configurer les paramètres de composant 114
Agent 115
Contrôle de connexion 116
Internet Metering 118
Inventaire Hardware 120

Détails utilisateur 121
Application Metering 122
Contrôle des impressions..... 123
Contrôle d'appareil USB..... 124
Blocage de titre..... 125
Distribution de logiciel..... 128
Explorateur..... 129
Inventaire software 130
Alerte 132
Signaler une préoccupation..... 134
Paramètres de contrôle des phrases 136
Politique d'utilisation acceptable 138
Paramètres de contrôle distant..... 139
Paramètres de l'Analyse des Risques..... 141
Contrôleur d'énergie 141
Paramètres de configuration du SNMP NetSupport DNA 144
Paramètres de contrôle SNMP 145
Paramètres d'alerte SNMP 145
Paramètres Historique SNMP..... 146
Préférences de console 147
Généralités..... 149
Interface Utilisateur..... 151
Paramètres Active Directory..... 153
Paramètres Email 154
Découverte automatique 155
Paramètres d'audit 156
Paramètres d'emplacement de fichier..... 156
UTILISER NETSUPPORT DNA.....158
Fenêtre de console – Ecran de synthèse..... 158
Visualisation de l'efficience 159
Explorateur 161
Spotlight 166
Détails de l'Utilisateur..... 169
Demander/Modifier les détails de l'utilisateur 173
Dialogue Lier l'utilisateur 176
Personnaliser les détails de l'utilisateur 178
Editeur des champs définis par l'utilisateur - Contrôles..... 180

Contrôle de l'activité 185
Inventaire Hardware 188
Rassembler des données d'inventaire pour les utilisateurs à distance ou les appareils non scannés 191
Créer un nouveau PC 192
Importer un appareil à distance / autonome 194
Ajouter des périphériques Hardware 196
Appareils supplémentaires 198
Gestionnaire de contrats 200
Inventaire Software 202
Gestionnaire de programmes installés 206
Fusionner des programmes installés 208
Modifier les programmes installés 209
Gestion des licences des programmes installés 211
Groupes d'applications 212
Modifier un groupe d'applications 214
Fusionner des groupes d'applications 216
Contrôle de l'appareil USB 217
Enregistrer les appareils USB 221
Détails d'appareil USB 223
eSafety 224
Rôles de protection 225
Gérer les utilisateurs et les administrateurs responsables de la protection 226
Ajouter ou modifier des utilisateurs et les administrateurs responsables de la protection 228
Contrôle de phrase 230
Liste de phrases et mots clés dans la base de données 235
Créer ou modifier des mots clés et des phrases 237
Importer/Exporter des phrases 238
Examiner les phrases déclenchées 241
Listes Ignorer Application 246
Listes Ignorer URL 247
Analyse des risques 249
Listes des applications à risque 252
Listes des URL à risque 253
Nuage de phrases 255

Préoccupations 258
Ressources de protection 261
Signaler une préoccupation 263
Ajouter des notes à une préoccupation 265
Archiver les préoccupations 266
Alerte 267
Alertes PC 270
Gestionnaires d'alertes 271
Assistant Alertes DNA 273
Définitions de groupe 274
Serveur DNA\Alertes de console 275
Alertes actives 276
Examiner les alertes PC actives 278
Fermer les alertes 280
Fenêtre Historique 282
Contrôleur d'énergie 285
Coûts énergétiques 288
Internet Metering 289
Limitations Internet 292
Utiliser la fonctionnalité Spotlight pour affecter des URL à une liste d'URL approuvées ou limitées 296
Application Metering 298
Limitations d'applications 301
Bloquer les applications par titre de fenêtre 303
Contrôle d'impression 305
Configurer les coûts d'impression 308
Distribution de logiciel 310
Administration de Package 313
Créer un nouveau package 314
Ajouter des actions à un package 315
Distribuer un Package 316
Programmer un Package 319
Gérer les tentatives automatiques 320
Publiciser un package 321
Demander un Package 322
Importer un Package 323
Entrepôt de distribution de logiciels 324

NetSupport DNA Application Packager 326
NetSupport DNA Application Packager - Script Builder 331
Contrôle SNMP 334
Alerte SNMP 337
Configuration d'alerte SNMP 339
SNMP – Créer une nouvelle alerte 340
Historique SNMP 342
Outils de reporting et d'analyse NetSupport DNA 345
Outil d'Interrogation 348
Créer une nouvelle interrogation 349
Modifier une interrogation 357
Exécuter une interrogation 358
Interrogations programmées 360
Rechercher des postes, des utilisateurs, des périphériques 362
Signets 366
Politiques d'utilisation acceptable 368
Journal d'audit 371
Chambre forte 372
Gérer les comptes utilisateurs 374
Converser avec les Agents 377
Localiser un utilisateur 378
Contrôle à distance 379
Envoyer un Message 382
Statut de l'Agent 383
Créer des étiquettes à codes QR 384
Maintenance de la base de données 386
Fenêtre Agent NetSupport DNA 400
Contactez-nous 402

BIENVENUE A NETSUPPORT DNA

Enseignement
Optimisé pour une gestion facile de l'infrastructure informatique d'un établissement scolaire ou d'une université. NetSupport DNA offre un ensemble de fonctionnalités qui facilite la gestion efficace de la technologie de l'établissement, du personnel et des étudiants. La solution est conçue pour être intégrée et utilisée facilement au sein de chacune des fonctionnalités.

Gagner du temps avec des alertes actives sur l'ensemble du réseau - de la défaillance du serveur, à l'insuffisance d'espace disque aux installations de logiciel non autorisées, jusqu'à la conformité des licences et les demandes d'aide des étudiants. Générer des rapports automatiquement et régulièrement pour l'équipe de direction et utiliser les applications mobiles pour que les données clés soient accessibles par les techniciens informatiques quel que soit l'endroit où ils soient.

Réduire les coûts informatiques en identifiant le matériel qui peut être redéployé ou mis à niveau au lieu d'être remplacé, en suivant le déploiement de licence de logiciel et en particulier l'usage des licences, et ainsi, éviter les remplacements coûteux de logiciel devenu inutile ; en surveillant l'usage de l'imprimante sur l'ensemble de l'établissement ; en effectuant un contrôle de la consommation d'énergie et en déployant une politique d'économie d'énergie dans les lieux concernés de l'établissement.

Offrez un environnement plus sécurisé en surveillant et contrôlant l'utilisation de l'Internet avec des listes d'URL à accès limité ou approuvé. Restez informé des problèmes liés à la protection des enfants grâce au contrôle de mots clés et en permettant aux étudiants de signaler toute préoccupation directement auprès d'un personnel de confiance. Contrôlez l'accès au contenu avec la sécurité du point d'accès sur l'ensemble de l'établissement scolaire ; appliquez des politiques d'acceptation ; surveillez les étudiants dans la classe et bien plus.

Entreprise
Une solution ITAM complète pour la gestion efficace de l'entreprise. NetSupport DNA offre une solution complète de fonctionnalités qui facilitent la gestion et la maintenance des biens informatiques.

Par sa conception, la facilité d'installation et d'utilisation est au coeur de chaque fonction de NetSupport DNA. NetSupport DNA est suffisamment flexible pour grandir avec les besoins de votre entreprise - d'une PME

unique à des structures multi-sites, sans pour autant faire exploser le budget informatique.

Gagner du temps des alertes actives en cas de problèmes sur le réseau, qu'il s'agisse d'un échec du serveur, d'une insuffisance de l'espace disque, des installations non autorisées de logiciel, de la conformité des licences et des demandes d'aide des utilisateurs ; avec des rapports créés automatiquement dans le cadre d'une gestion ; et en utilisant les applications mobiles correspondantes pour que les données clés restent accessibles au personnel informatique quel que soit l'endroit où il se trouve.

Réduire les coûts informatiques en identifiant le matériel qui peut être redéployé ou mis à niveau au lieu d'être remplacé, en suivant le déploiement de licence de logiciel et en particulier l'usage des licences, et ainsi, éviter les remplacements coûteux de logiciel devenu inutile ; en surveillant l'usage des imprimantes sur l'ensemble de l'entreprise ; en effectuant un contrôle de la consommation d'énergie et en déployant une politique d'économie d'énergie dans les lieux concernés de l'entreprise.

Renforcer la sécurité en empêchant l'accès à des sites non autorisés ; en limitant l'utilisation d'applications clés à certains utilisateurs autorisés ; en protégeant les données de l'entreprise avec un accès USB défini ; en soumettant des politiques d'acceptation utilisateur ; et en envoyant des alertes de sécurité en cas d'activité non autorisée comme la suppression de hardware, l'arrêt d'un antivirus etc.

Caractéristiques

Facilité d'installationFacilité d'installation
NetSupport DNA est conçu pour offrir une solution complète de fonctionnalités de gestion informatique, sans un investissement lourd dans du matériel onéreux, dans la mise en oeuvre ou la formation initiale de certaines solutions.

Une fois le module du serveur installé (qui sert à gérer et ajouter des informations dans la base de données DNA), l'outil de déploiement fourni découvre et installe automatiquement l'Agent DNA sur les appareils ciblés de l'entreprise (jusqu'à 10 000 appareils). Enfin, la console DNA (installée par le technicien informatique) fournit un contrôle complet du système DNA, des informations sur écran détaillées et un reporting en temps réel.

Il suffit de 30 minutes pour installer et mettre en route une évaluation typique de 50 PC utilisateurs. Un composant de gateway supplémentaire est prévu pour relier les sites multiples distants et SQL Server Express a aussi été intégré pour l'évaluation. DNA s'intègre avec Active Directory (y compris la connexion unique) et comprend la capacité de configurer les fonctions administratives et d'accès de service par utilisateur de console.

Détection automatique des équipements
Recevoir une notification pour tout nouvel ordinateur rejoignant le réseau et choisir de déployer un Agent automatiquement.

Une fois NetSupport DNA installé et opérationnel dans votre entreprise, il surveillera le réseau en permanence et sera en mesure d'identifier les nouveaux appareils qui se connecteront, offrant la possibilité de déployer automatiquement un Agent pour leur gestion future.

Inventaire Hardware
NetSupport DNA offre les modules d'inventaire hardware les plus complets et détaillés du marché. Une vaste quantité d'informations est récupérée auprès de chaque appareil, du CPU et type BIOS aux informations de réseau, vidéo et stockage.

Les rapports d'inventaire sont affichés pour un seul PC, un service sélectionné, un « groupe dynamique » conditionnel ou pour l'entreprise.

Un module Contrats permet aussi d'enregistrer les contrats locatifs et de maintenance des appareils ou périphériques, y compris les détails du fournisseur, les dates d'expiration du contrat et les coûts.

Les mises à jour d'inventaire de hardware sont configurées de façon à se faire à des intervalles réguliers au cours de la journée ou au démarrage, mais elles peuvent être aussi exécutées à la demande. Un composant d'inventaire autonome est aussi exécutable sur les appareils mobiles ou qui ne sont pas sur réseau, et les appareils de grande valeur peuvent aussi être associés et enregistrés en relation avec un appareil.

Visualisation de l'efficience
La visualisation de l'efficacité permet aux écoles de voir en un seul coup d'œil si leur technologie est utilisée avec efficacité, et ainsi réduire les pertes. La visualisation de l'efficience offre un tableau de bord visuel qui met en évidence là où l'efficience peut être améliorée, par exemple combien de postes restent allumés en dehors des heures de travail, le nombre de postes inutilisés, les postes aux spécifications les plus basses et avec un espace disque insuffisant, les appareils USB les plus et les moins utilisés, ou les applications peu exploitées et bien plus. En cliquant sur l'icône appropriée du tableau, vous pouvez identifier les postes concernés et gérer les problèmes comme le retrait de postes inutilisés, s'assurer que les postes sont éteints le soir et mettre à niveau les postes aux spécifications insuffisantes.

Avec ces informations à leur disposition, les écoles peuvent contrôler l'utilisation de leur technologie et les secteurs dans lesquels l'efficacité peut être améliorée pour réaliser des économies de coûts et de temps. De plus, la compilation de ces informations dans un tableau de bord unique facilite la consultation des données par les écoles.

Découverte SNMP
L'affichage Découverte SNMP permet de configurer NetSupport DNA et de scanner un éventail d'adresses réseau et d'établir un rapport sur les appareils détectés, y compris les imprimantes et les points d'accès. Ces éléments peuvent être stockés au sein de DNA, et les données en temps réel (comme les niveaux d'encre ou de toner) surveillées à partir de la console.

Le module SNMP permet la découverte - puis un suivi actif - de tous les appareils SNMP sélectionnés, la collecte de statistiques et un historique pour les données sur un appareil donné, telles que le trafic de données sur chaque interface d'un switch. Le module comprend également une fonction d'alertes, avec des dizaines d'alertes personnalisables qui peuvent être créées et déclenchées si des données récoltées répondent à des critères spécifiques. Les alertes peuvent être envoyées automatiquement à certains utilisateurs de la console ou des adresses e-mail prédéfinies. Des rapports et des graphiques basés sur des requêtes

personnalisées peuvent également être créés afin de refléter toutes les données recueillies.

Licences et Inventaire Software
Grâce au module Logiciel, les entreprises peuvent gérer avec plus d'efficacité la conformité de leurs licences et réduire les dépenses inutiles en identifiant avec précision les logiciels installés, ainsi que les PC dont le software est peu ou non utilisé.

NetSupport DNA fournit sous forme de résumé détaillé les programmes et les applications installés sur chaque PC, y compris les applications Windows 8 et 10. NetSupport DNA affiche cette information soit pour un PC sélectionné, soit pour un service ou un groupe personnalisé, et un module prend en charge l'enregistrement et le suivi des licences. Le module de licences software NetSupport DNA permet la gestion continue des licences pour chaque service, l'enregistrement des détails des fournisseurs, des achats et des factures, l'attribution par service ou centre de coûts et le suivi des contrats de maintenance.

Une fonction de numérisation de fichier permet de localiser les types de fichiers spécifiés installés localement sur les appareils. Il est ainsi possible de s'assurer que les documents de travail ne sont pas stockés localement et oubliés dans les routines de sauvegarde de l'entreprise.

La 'Fonction Recherche' qui a été ajoutée facilite la recherche des programmes ou d'applications, et la date d'installation des hotfixes est à présent visible dans l'inventaire software des appareils, ce qui met en évidence les appareils qui ont reçu les mises à jour.

Software Application Metering
Le module Application Metering établit un rapport sur toutes les applications utilisées sur chaque PC ou serveur, détaillant l'heure de démarrage et d'arrêt de l'application, ainsi que la durée d'activité.

Connaître la fréquence d'utilisation d'une application permet de s'assurer que les licences ont été attribuées aux utilisateurs appropriés, et de maîtriser les budgets avec une prédiction réaliste des renouvellements à venir.

L'usage des applications peut aussi être limité à certains utilisateurs ou services, de façon permanente ou selon le moment de la journée. Des listes d'applications approuvées ou à usage limité, ainsi que les restrictions de l'usage à certaines heures de la journée, peuvent être créées et mises en vigueur de manière centralisée.

En plus d’une limitation par leur nom spécifique, les applications peuvent aussi être bloquées ou limitées par leur titre de fenêtre, ce qui permet aux techniciens d’ajouter un niveau supplémentaire de sécurité tout en maintenant la productivité.

Application Metering permet à l’entreprise de surveiller et signaler les niveaux d’usage des licences actives pour les applications installées tout en veillant à ce que leur usage soit conforme à la politique d’entreprise. Les rapports peuvent être présentés par PC ou utilisateur connecté.

Internet Metering
Qu'il s'agisse de travail en ligne, de solutions Cloud ou des réseaux sociaux, l’accès à Internet est constant. Pour garantir un usage efficace du temps du personnel et de la bande passante de l’entreprise, ainsi qu’un environnement sécurisé, les sociétés doivent non seulement définir une politique de sécurité Internet, mais elles doivent aussi avoir en leur possession des outils pour l’appliquer.

Le module Internet Metering offre un résumé détaillé de l’activité Internet sur chaque PC utilisateur, y compris les heures de début et de fin de consultation d’une URL et le temps d'activité sur une page. Les résultats peuvent être examinés par activité sur un appareil spécifique ou un utilisateur, quel que soit l’endroit où il se trouve. De toute évidence, des contrôles efficaces restent au coeur d'une politique de sécurité Internet efficace. Avec NetSupport DNA, vous pouvez gérer entièrement l’utilisation de l’Internet ; des listes d’URLs ou sous-URLs approuvées ou à accès limité peuvent être appliquées aux profils. Une fois mise en vigueur, NetSupport DNA peut permettre un accès à tous les sites, uniquement aux sites approuvés ou à tous les sites à l'exception de sites exclus par l'entreprise.

En plus d’une limitation par leur nom spécifique, les applications et les jeux peuvent aussi être bloqués ou limités par leur titre de fenêtre, ce qui permet aux techniciens d’ajouter un niveau supplémentaire de sécurité tout en maintenant la productivité.

L’accès aux sites peut aussi être contrôlé en fonction du moment de la journée, comme par exemple permettre l’accès aux sites de jeux ou les réseaux sociaux approuvés en-dehors de heures de bureau.

Alerte Entreprise
NetSupport DNA possède un module d’alerte extrêmement puissant qui permet au système d'alerter automatiquement les opérateurs en cas de modifications au sein du réseau de l’entreprise. S’inspirant de la

philosophie de DNA, le système offre une facilité d'utilisation, sans limite du nombre d'alertes personnalisables.

Il existe trois types d'alerte : alertes de serveur, alertes de console et alertes PC. Les alertes serveur identifient les modifications au sein des données rassemblées par NetSupport DNA sur l'ensemble de l'entreprise, y compris des alertes pour l'ajout de nouveaux PC, les modifications de hardware, l'installation ou la suppression d'applications etc. Les alertes de console identifient les modifications relatives à la Console NetSupport DNA, comme le dépassement du nombre maximum de licences, un opérateur ajouté ou supprimé et une mise à jour DNA installée. Les alertes PC identifient en temps réel les changements ou les conditions qui surviennent sur un PC spécifique, comme l'utilisation CPU dépassant XX% pendant XX minutes, un espace disque inférieur à XX%, en cas d'arrêt d'un service essentiel (par exemple antivirus ou IIS sur un serveur), des alertes de file d'attente d'impression, des alertes de sécurité (par exemple échecs de tentative de connexion) et bien plus. Dans le cadre d'une stratégie SIEM (Gestion des événements et informations de sécurité), le journal d'événements d'un PC peut être surveillé par des alertes déclenchées en cas d'erreurs, d'avertissements ou de résultats d'audit sélectionnés.

Les notifications d'alertes peuvent être acheminées vers des destinataires email définis et/ou des utilisateurs de console actifs (selon l'alerte, de façon à ce que la nature de l'alerte puisse déterminer les opérateurs qui seront notifiés). De plus, les alertes en suspens sont identifiées par rapport aux PC correspondants sur l'arborescence principale de l'entreprise. Les actions peuvent être ajoutées à une alerte PC pour que vous puissiez choisir l'action qui doit s'ensuivre quand une alerte est déclenchée. Les actions disponibles sont : capture d'écran, enregistrement d'écran et exécution d'application. Dès que les alertes ont été identifiées, un opérateur peut ajouter des notes, et les alertes PC peuvent alors être examinées et partagées ou un enregistrement permanent est sauvegardé pour plus tard. Un historique complet des alertes PC est accessible depuis le composant Historique.

Distribution de logiciels

NetSupport DNA offre une option de transmissions multiples pour la distribution de logiciels.

L'opérateur crée le package qui doit être déployé en appliquant des paramètres à un ensemble de fichiers ou de dossiers ou en utilisant le packager d'applications DNA - enregistrement d'invites, frappes et clics utilisateur exigés pendant une installation test de l'application, en les

automatisant par la suite de façon à pouvoir déployer le package sans aucune intervention de l'opérateur.

Une fois créé, le package d'application peut être envoyé automatiquement vers les PC cibles ou "publié" centralement. Dès que le package publié, l'utilisateur peut vérifier les applications qui sont disponibles pour son PC et les installer sur demande en fonction de son appartenance à un service.

NetSupport DNA offre une fonction de Programmation qui permet de déterminer une date et une heure de déclenchement du déploiement d'un package par un opérateur – généralement en-dehors des heures de bureau, lorsque le trafic est au plus bas.

Avec les déploiements à distance, la nécessité de réduire la congestion du réseau devient une priorité. Dans ce cas, NetSupport DNA permet à un Agent PC, dans l'idéal "local pour les machines cibles", de devenir un point de distribution. Lorsque le logiciel est déployé, au lieu d'être envoyé directement à chaque PC, il est installé sur le PC désigné qui à son tour le distribue aux autres PC cibles sur un segment local.

Une fois le package de distribution de logiciel envoyé, NetSupport DNA indique si des erreurs sont apparues pendant l'installation ou si l'opération a abouti. Vous pouvez à présent aussi gérer les tentatives automatiques pour les packages qui n'ont pas été transmis aux Agents.

Contrôleur de consommation d'énergie

Le module Contrôleur de consommation d'énergie fournit une synthèse simple et concise des gaspillages potentiels d'énergie sur l'ensemble d'une entreprise, causés par les systèmes informatiques laissés allumés en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

NetSupport DNA vérifie l'état de marche/arrêt de tous les ordinateurs et sa fonction de contrôle local tient un registre précis de chaque fois qu'un ordinateur est allumé, éteint ou mis en veille. Une fois que les heures d'opération de chaque ordinateur ont été établies, un calcul moyen (et personnalisable) de la consommation d'énergie par appareil est utilisé, ce qui permet de calculer le coût global pour tous les ordinateurs.
Une fois ces informations disponibles, il est possible de définir des politiques de gestion de l'alimentation. Les postes sélectionnés peuvent être éteints automatiquement à une heure précise en fin de journée, puis redémarrés – en même temps ou de façon échelonnée – le jour suivant. De plus, vous pouvez appliquer des politiques d'inactivité en vue de

mettre en oeuvre des règles pour la mise en veille, la déconnexion ou l'arrêt des systèmes, s'ils ont été inactifs pendant une certaine durée.

Sécurité de points d'accès
NetSupport DNA offre une solution solide et efficace pour la gestion de l'utilisation des clés USB afin de maintenir la sécurité du réseau. L'usage de clés USB peut être défini ou contrôlé sur l'ensemble de l'entreprise ou uniquement des services spécifiques, en attribuant un accès complet, un blocage de l'accès, un accès en lecture seule ou l'interdiction d'exécuter une application à partir d'une clé USB. Sinon, chaque clé individuelle peut être autorisée dans NetSupport DNA – pour la journée en cours, une semaine ou indéfiniment – et l'utilisation des clés dans l'entreprise peut être aussi limitée à celles qui sont autorisées.

Un administrateur de programme peut connecter une clé USB à son PC local, puis autoriser son utilisation sur la console DNA pour un service donné ou un utilisateur spécifique. Les utilisateurs qui branchent une clé non autorisée sur leur PC peuvent aussi demander une autorisation à distance le cas échéant. Non seulement NetSupport DNA est capable d'identifier les appareils amovibles (clés) et portables (tablettes, portables, appareils photos), mais il offre aussi des contrôles d'usage identiques pour les supports CD et DVD (y compris USB et virtuel). Elle détecte aussi si les volumes sur les disques durs / lecteurs USB sont codés (BitLocker).

Les techniciens peuvent définir les Agents qui peuvent demander une autorisation pour les appareils USB et si le cryptage BitLocker est requis pour cette demande.

Contrôle en temps réel
Obtenez un résumé en temps réel de l'ensemble de vos postes avec le mode Explorateur. Les postes sélectionnés peuvent être visualisés en trois formats : Icône, Détails ou Miniature, rafraîchis à une fréquence que vous déterminez, par exemple toutes les cinq, dix secondes etc...

Dans l'affichage Miniature, les écrans des postes (y compris de multiples moniteurs) sont visibles et affichent une présentation d'ensemble de l'activité courante. La taille des miniatures est modifiable selon les besoins de l'opérateur. Pour certains départements (par exemple Finance ou enseignants), les modes confidentiels peuvent être activés pour rendre flouter la miniature. L'affichage des postes sélectionnés sous forme d'icônes est une autre option très pratique pour l'affichage de nombreux

postes que l'on peut découvrir en un coup d'oeil, et qui met en évidence les plateformes OS, ainsi que ceux avec des notifications actives.

La visualisation Détails décompose et affiche des renseignements détaillés sur les postes sélectionnés, sous forme de liste qui présente les notifications actives, afin de faciliter l'identification des postes qui exigent une attention immédiate. Cette présentation fournit aussi un résumé visuel des politiques actives sur chaque poste et les données de performance comme le trafic réseau en temps réel, le niveau d'utilisation de mémoire et CPU pour chaque poste. De plus, avec un seul clic droit, un opérateur peut lancer sur le champ les fonctionnalités spécifiques d'un poste, comme le démarrage et l'arrêt, la conversation, le contrôle à distance, l'envoi de messages etc. Le filtre de notifications s'utilise avec les trois modes d'affichage pour mettre en évidence les postes qui possèdent des notifications actives au sein de la période choisie.

Pour une flexibilité accrue, le mode Explorateur est proposé à partir de la arborescence Utilisateurs pour que les techniciens puissent accéder aux données au niveau utilisateur, comme par exemple le profil affecté.
Les techniciens peuvent aussi utiliser la fonctionnalité Spotlight très pratique qui leur permet de visualiser immédiatement plus de détails à propos d'un poste sélectionné (par exemple les applications, services, sites Internet et les processus en cours d'utilisation).

Sécurité d'Internet
NetSupport DNA et son module optionnel de gestion de classes offrent un éventail de fonctionnalités qui supportent la politique de sécurité en ligne d'un établissement scolaire. Ceci comprend la supervision d'Internet et les restrictions qui empêchent l'accès à des sites web inappropriés, la désactivation de webcams sur les appareils utilisés en classe, le contrôle de l'accès au contenu des clés USB, le déclenchement d'alertes en cas d'infraction, jusqu'à la mise en vigueur de politique d'usage acceptables.

Protection des enfants
La fonctionnalité de contrôle de phrases et mots clés de NetSupport DNA offre un aperçu des alertes déclenchées suite aux activités des étudiants qui peuvent suggérer une forme de risque ou de danger. Le détail / le contexte des mots déclenchés est accessible avec les résultats (sous forme de journal, capture d'écran ou enregistrement de l'écran, selon le niveau de gravité et le choix de l'établissement – ces fonctionnalités ne sont pas disponibles pour les appareils utilisés à la maison), et transmis le cas échéant à un collègue chargé du suivi. Les données capturées sont stockées de façon sécurisée sur le réseau de l'établissement (LAN) et seules les personnes désignées peuvent accéder aux informations.

Une explication complète et une définition de chaque mot clé sont données au personnel pour l'aider à comprendre le risque potentiel posé pour l'élève, et l'indice de risque basé sur une intelligence contextuelle crée un indice de risque numérique pour chaque événement selon une analyse des risques IA contextuelle perfectionnée. Le personnel peut ainsi visualiser facilement les événements à haut risque et les étudiants vulnérables. Le personnel a aussi accès au contexte plus large de l'activité de l'élève à partir d'un résumé détaillé de son utilisation de l'Internet et des applications (qui peut être contrôlée), disponible pour toute période sélectionnée. Des contrôles Internet en fonction de l'âge peuvent aussi être ajoutés à l'aide des Profils. De plus, les élèves vulnérables peuvent être repérés et suivis, ce qui offre un support supplémentaire ; de plus un 'historique des préoccupations' est disponible pour chaque élève.

La protection doit aussi être proactive et NetSupport DNA permet aux élèves d'accéder à des ressources de support en ligne,qui couvrent des thèmes comme les MGF, l'addiction, l'exploitation sexuelle ou le harcèlement - le tout depuis l'icône de protection NetSupport DNA de leur poste. Les étudiants peuvent aussi signaler leurs préoccupations en toute confidentialité à un membre du personnel ou par le biais de l'option Signaler une préoccupation. (Disponible par le biais de l'Agent DNA installé sur les postes de l'établissement) Ils peuvent aussi partager leur problème en envoyant un message, des captures d'écran ou des documents à un membre du personnel en qui ils ont confiance, puis NetSupport DNA effectue un suivi de la préoccupation, des notes saisies, et prévient l'Administrateur responsable de la protection si la personne désignée n'a pas répondu dans le délai imparti. Les préoccupations peuvent être réaffectées à un autre responsable si le membre du personnel désigné à l'origine est en congé. Les enseignants peuvent agir de la même manière quand ils prennent connaissance de vive voix de la préoccupation d'un élève, tout simplement en consignant le problème avec le bouton 'Ajouter une préoccupation' de l'onglet de navigation de la protection.

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

Gestion des utilisateurs

NetSupport DNA offre un large éventail de fonctionnalités qui permettent de localiser et de gérer les utilisateurs dans un environnement mis en réseau. En complément des données utilisateur clé (nom, téléphone etc), l'entreprise a la possibilité de personnaliser les données qui doivent être

rassemblées auprès de chaque utilisateur d'appareil, y compris le suivi des formulaires d'acceptation. DNA conserve aussi un historique des changements apportés aux informations saisies dans les Données utilisateur. Les modifications apportées aux détails utilisateur sont enregistrées, y compris les champs suivants : Numéro de personnel, emplacement, étiquette de bien et propriétaire.

Parmi les autres outils de prise en charge : la messagerie et la conversation d'entreprise en temps réel, un statut du système en temps réel pour tous les appareils, ainsi qu'un ensemble de fonctionnalités administratives du système.

Contrôle de l'activité
NetSupport DNA offre à présent un résumé, sur une période de temps, des activités d'un utilisateur, poste ou service spécifique. Présenté dans un ordre chronologique, il indique aux techniciens l'heure de début et de fin d'une session de connexion, les applications utilisées et à quel moment et l'utilisation de l'Internet, sur une certaine période. Une activité peut être visualisée sur une frise chronologique ou un tableau avec texte. Cette fonctionnalité permet de gagner du temps car les techniciens ne sont plus obligés d'examiner chaque section séparément et visualisent l'ensemble de l'activité en une seule fois. Par exemple, elle peut mettre en évidence l'utilisateur et le moment où une application a été supprimée d'un poste spécifique.

Profils
Pour un maximum de flexibilité et de gain de temps, il est possible de créer des profils pour différents groupes d'appareils ou d'utilisateurs (par exemple au niveau service), chacun avec ses paramètres spécifiques de composant. Cela se traduit par des paramètres spécifiques (comme l'accès Internet, le metering d'impression etc) qui peuvent être appliqués à des services spécifiques, par exemple le marketing (Facebook).

Contrôle de connexion
En plus d'empêcher le personnel de se connecter à plusieurs appareils, le cas échéant, un utilisateur peut être autorisé à se connecter à plusieurs postes en même temps (entre 1 et 5). Une fonctionnalité utile pour le personnel nomade ou les techniciens qui peuvent posséder plusieurs appareils.

Mot de passe d'administrateur de console DNA
Un niveau supplémentaire d'assistance pour l'équipe informatique, le mot de passe maître de console est facilement réinitialisé en interne pour que

l'équipe puisse travailler au quotidien sans interruption dans sa productivité.

Localiser un utilisateur
NetSupport DNA permet à tout utilisateur qui possède l'Agent DNA sur son poste (si la fonctionnalité est activée) de rechercher un autre utilisateur connecté et de lui envoyer un message. Ceci peut être particulièrement utile pour les membres du personnel qui ne possèdent pas une Console NetSupport DNA et qui ont besoin de contacter d'autres utilisateurs de l'entreprise.

Signets
Grâce à NetSupport DNA, vous pouvez créer et placer des signets dans les arborescences de postes, utilisateurs et d'appareils. Ceci est utile dans le cadre de structures complexes, car les signets vous permettent d'aller rapidement là où vous souhaitez.

Chambre forte
NetSupport DNA contient un composant de chambre forte qui permet le stockage des numéros de série, des mots de passe ou autres données informatiques confidentielles. L'accès à la chambre forte peut être limitée aux utilisateurs de console spécifiques et l'activité est enregistrée et vérifiée par une piste d'audit centrale DNA.

Audit du système
NetSupport DNA comprend un composant d'audit puissant qui contrôle l'activité du personnel sur la console. La fonctionnalité d'audit enregistre les modifications apportées aux politiques ou aux paramètres ; quand des entrées sont ajoutées / supprimées ou des droits sont modifiés pour tout utilisateur.

Images personnalisées
Pour mettre encore plus en évidence les éléments dans l'arborescence Hiérarchie, vous pouvez appliquer des images personnalisées aux départements, groupes dynamiques, PC et aux utilisateurs.
Parmi les autres outils de prise en charge : la messagerie et la conversation d'entreprise en temps réel, un statut du système en temps réel pour tous les appareils, ainsi qu'un ensemble de fonctionnalités administratives du système.

Mettre en œuvre les politiques d'utilisation acceptable
Les politiques d'utilisation acceptable font partie intégrante des politiques essentielles de la sécurité des informations appliquées par la plupart des entreprises, et il est d'usage courant que tout nouveau membre du

personnel signe un document d'acceptation de cette politique avant d'exploiter les ressources de l'entreprise, ou pour tout membre du personnel de confirmer qu'il a lu les modifications apportées à cette politique à l'occasion d'une mise à jour.

NetSupport DNA offre un module flexible qui prend en charge l'exécution et le suivi de ces politiques sur l'ensemble d'une organisation. Les politiques peuvent être appliquées à des équipements ou des utilisateurs et affichées à chaque fois qu'un utilisateur se connecte, ou une seule fois par utilisateur. Il est possible de prendre en charge plusieurs politiques et donc de faire apparaître une politique une seule fois pour des utilisateurs spécifiques (par exemple des enseignants), et une autre qui s'affiche plusieurs fois pour les autres utilisateurs (par exemple les étudiants). Le reporting des exceptions et le suivi sont aussi supportés.

Gestion des impressions
NetSupport DNA propose une fonctionnalité haut niveau de contrôle d'impression. Chaque imprimante de l'entreprise est automatiquement identifiée, et les coûts d'impression (noir et blanc, couleur etc) , à partir de la console centrale, peuvent être affectés de manière globale ou pour chaque imprimante. Le cas échéant, les imprimantes peuvent aussi être exclues de l'affichage. Une présentation complète des activités d'impression et des indications de coût est fournie par NetSupport DNA.

Enterprise Reporting
NetSupport DNA fournit un reporting optimisé pour l'impression et sur écran. Les rapports sur écran sont accompagnés de diagrammes à barres et à secteurs, ainsi que de capacités de progression descendante 'live' pour toutes les données clés. En plus du reporting pour les appareils, les utilisateurs et les services individuels, NetSupport DNA propose des groupes dynamiques. Ils sont définis par utilisateur et ajoutés à l'arborescence principale de l'entreprise. Un groupe dynamique peut, par exemple, identifier les PC qui doivent être mis à niveau, et ce groupe serait automatiquement créé à partir des PC qui correspondent aux critères requis : tous les PC avec plus de "XX Go de mémoire vive", "XX d'espace disque disponible" et "type de processeur XX" etc.
Les rapports d'impression optimisés sont conçus pour le reporting de gestion et peuvent être programmés en vue d'une création automatique vers un emplacement de fichier prédéterminé. Tous les rapports comprennent l'option d'impression ou d'exportation au format PDF, DOC et XLS.

NetSupport propose des affichages personnalisés de l'ensemble des données, grâce à l'Outil d'Interrogation qui offre aux utilisateurs une

interface conviviale pour définir des rapports personnalisés. L'outil d'interrogation utilise un simple outil de sélection 'glisser-déposer', supporté par des fonctions de calcul du total des valeurs et des conditions.

Inventaire mobile
Prévu en tant qu'outil complémentaire de NetSupport DNA, l'application Inventaire est téléchargeable gratuitement auprès des boutiques en ligne Google Play et Apple. L'application mobile DNA permet au technicien informatique, même à distance de son local technique, de rechercher et d'afficher un inventaire hardware et software détaillé de n'importe quel PC du réseau de l'entreprise. L'application mobile comprend aussi un scanner de code QR pour identifier instantanément les PC, à partir du code QR affiché par DNA ou à partir de l'étiquette apposée sur l'appareil. NetSupport DNA fournit aussi la possibilité de créer des étiquettes de code QR, avec une personnalisation de l'affichage des détails. Les historiques de modifications du matériel, ainsi que les installations et les suppressions de logiciel, apparaissent aussi sur l'application.

En complément des affichages Inventaire et Historique, l'application mobile NetSupport DNA met aussi en évidence les nouvelles alertes PC qui ont été déclenchées sur le réseau. Enfin, l'application fournit aussi l'option de lancement d'une session de contrôle à distance sur des PC sélectionnés à partir d'un smartphone ou d'une tablette, ce qui est idéal pour le support à distance et un accès rapide au PC bureau du technicien.

Contrôle à distance
NetSupport DNA (version Education) comprend des fonctionnalités de contrôle à distance et de surveillance puissantes de façon standard. De la visualisation de l'écran au transfert de fichiers, tout est compris dans le composant. Afin de faciliter la gestion des appareils à distance, les techniciens de l'établissement peuvent lancer des sessions PowerShell et d'invite de commande à distance, modifier le registre d'un poste distant, gérez des applications, des services et processus en cours d'exécution, effectuez une connexion et déconnexion à distance des postes Agents, et organisez une session de discussion bidirectionnelle en mode audio.

Pour faciliter une assistance informatique centralisée sur des environnements multi-sites, le composant Gateway DNA intégré vous permet d'offrir un contrôle distant sécurisé et harmonieux vers les postes Agent quel que soit leur emplacement.

Les utilisateurs en entreprise peuvent intégrer une copie de la solution de contrôle à distance primée de NetSupport Manager, offrant un accès aux postes de travail et serveurs dans l'entreprise, localement et à distance, hors site ou nomade.

Gestion de classe (optionnel)
NetSupport est la solution pédagogique leader du marché pour la gestion de classe. NetSupport School est la solution de gestion de classe primée qui offre un éventail complet d'outils de contrôle, d'essai, de collaboration et de gestion dans un environnement éducatif.

NetSupport School aide les enseignants et les formateurs à améliorer l'efficacité de l'enseignement des TICE en offrant un ensemble de fonctionnalités adaptées et développées avec des enseignants pour les enseignants. Les enseignants et les assistants peuvent centraliser le cours sur leurs propres ordinateurs, maintenir la concentration des étudiants en surveillant et contrôlant l'utilisation d'applications, de sites Internet, d'imprimantes etc. Ils peuvent soutenir l'apprentissage par le biais de journaux numériques, une barre d'outils étudiants qui met en évidence les objectifs du cours et les résultats attendus, tout en offrant une évaluation ciblée ou par la classe avec un module de Question – Réponse, des sondages ou des tests préparés à l'avance.

De plus, NetSupport School possède une application dédiée à la surveillance pratique pour les assistants d'éducation.

ServiceDesk (optionnel)
En tan que solution intégrée dans NetSupport DNA ou autonome, NetSupport ServiceDesk répond à tous les critères requis d'un outil de gestion des problèmes, incidents et des niveaux de service, entièrement fonctionnel et conforme ITIL. Utilisé en association avec NetSupport DNA et notre solution d'accès à distance, NetSupport Manager, les équipes d'assistance bénéficient d'un jeu complet d'outils de gestion de réseau.

Tout utilisateur peut accéder au NetSupport ServiceDesk par le biais d'un explorateur, depuis son bureau ou un appareil mobile, avec la possibilité de personnaliser de nombreuses fonctionnalités de la solution. De la fonctionnalité opérateur à la création de champs de saisie de données spécifiques, DNA ServiceDesk peut être adapté de manière à s'harmoniser parfaitement avec votre organisation.

NetSupport ServiceDesk permet la mise en place de règles de workflow puissantes et personnalisables afin de garantir l'offre d'un service efficace et opportun conformément aux niveaux de services convenus ; le

traitement automatique des emails permet de gagner du temps, et avec le portail "self-service" convivial, les utilisateurs peuvent rechercher les réponses avant de soumettre une demande d'assistance.

NetSupport DNA Packs

Pour une flexibilité complète et un meilleur rapport qualité-prix, NetSupport DNA peut être acheté sous forme de packs, en solution autonome ou associé à nos solutions complémentaires pour l'enseignement ou l'entreprise :

Pack A
NetSupport DNA (tous les composants en série)

Pack B *(Education)*
NetSupport DNA et NetSupport School

Pour obtenir de plus amples informations sur NetSupport School, veuillez consulter www.netsupportschool.com.

Pack C *(Enterprise)*
NetSupport DNA et NetSupport Manager.

Pour obtenir de plus amples informations sur NetSupport Manager, veuillez consulter www.netsupportmanager.com.

INSTALLATION

Configuration minimale du système

NetSupport DNA Serveur

Matériel Minimum: Single – Dual Core 2.00 GHz CPU 8 Gb RAM ou ultérieur.*

Espace libre requis : 20 Gb (en fonction du nombre d'Agents pris en charge).

Windows Server 2008 R2 ou plus (bonne pratique).
Windows 7, Windows 8.1, Windows 10 et Windows 11.

Bases de données prises en charge: SQL Server 2008 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 (SQL Express 2019 compris dans le fichier de configuration NetSupport DNA. Ceci est uniquement pris en charge sur Windows 10, Windows Server 2016 et supérieur.) 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 7 ou version ultérieure.
Windows Server 2008 ou version ultérieure.

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 9.3 ou plus.

NetSupport DNA Agent (Client)
Espace disque requis : 105 MB
Windows Vista ou version ultérieure.
Windows Server 2008 ou version ultérieure.
macOS 10.9 ou version ultérieure.

iOS 9.3 ou plus.
Chrome OS.
Android 5.01 ou plus.

Remarque : 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.

Agents supplémentaires "Inventaire uniquement"
Windows XP SP3.
Windows Mobile 8 ou version ultérieure.

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.

Remarque: La console peut être installée sur plusieurs machines.

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.

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)
La Gateway de NetSupport DNA offre un moyen de connecter les Agents à distance au serveur NetSupport DNA. La Gateway locale communique avec le serveur NetSupport DNA centralisé. La Gateway locale doit être installée séparemment des autres composants NetSupport DNA.

Remarque : Si la Gateway de serveur DNA est installée sur le même poste qu'un serveur de connectivité NetSupport (NCS), la fonctionnalité de contrôle à distance avec la Gateway DNA n'est pas disponible. (S'applique aux installations Education uniquement).

NetSupport DNA Gateway à distance (Agent)

La Gateway à distance joue le même rôle qu'un serveur proxy pour les agents NetSupport DNA à distance, ce qui leur permet de communiquer avec le serveur NetSupport DNA. La Gateway à distance peut être installée uniquement avec l'Agent NetSupport DNA.

Remarques :

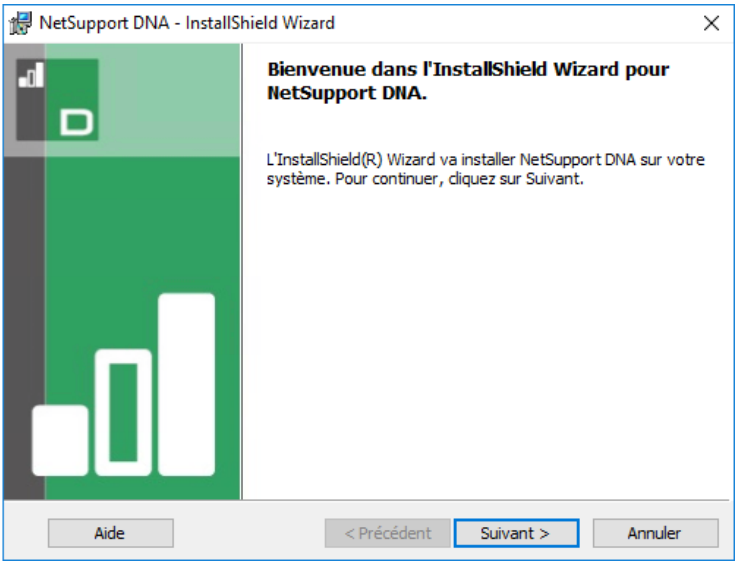
- Il peut exister plusieurs Gateways à distance (une installée sur chaque site distant) mais une seule Gateway (centralisée) locale.
- La console NetSupport DNA doit être sur le même réseau que le serveur NetSupport DNA pour pouvoir détecter les Agents de Server la Gateway.

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 continuer.

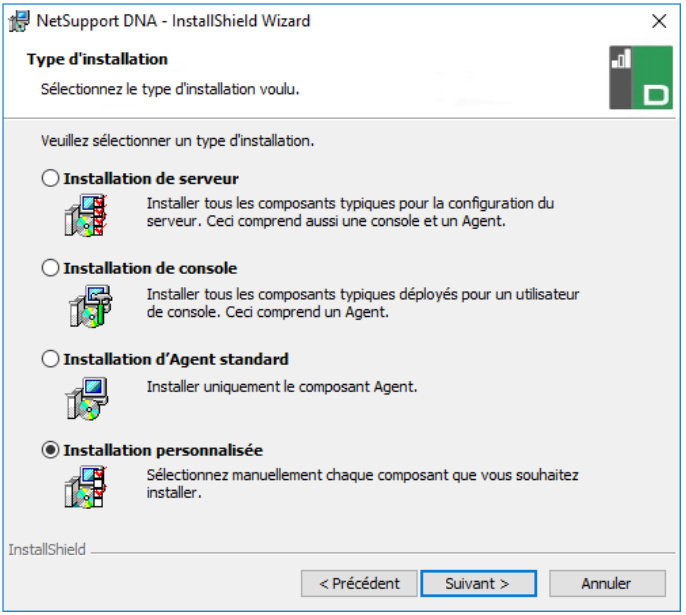
Contrat de licence NetSupport

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.

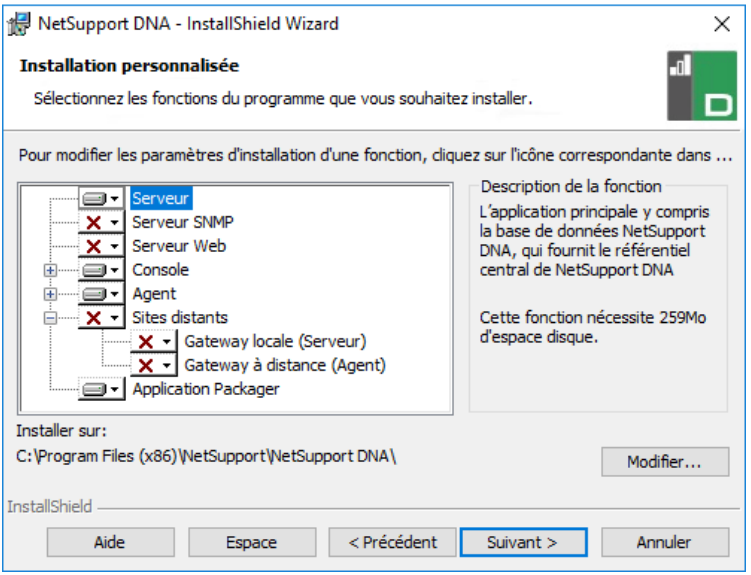
Installation personnalisée
Vous permet de sélectionner et choisir les composants qui doivent être installés sur le poste de travail.

Cliquez sur **Suivant**.

Configuration personnalisée

Choisissez les composants/caractéristiques NetSupport 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 pemet 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
NetSupport DNA Gateway locale (Serveur)
La Gateway de NetSupport DNA offre un moyen de connecter les Agents à distance au serveur NetSupport DNA. La Gateway locale communique avec le serveur NetSupport DNA centralisé. La Gateway locale doit être installée séparemment des autres composants NetSupport DNA.

Remarque : Si la Gateway de serveur DNA est installée sur le même poste qu'un serveur de connectivité NetSupport (NCS), la fonctionnalité de contrôle à distance avec la Gateway DNA n'est pas disponible. (S'applique aux installations Education uniquement).

NetSupport DNA Gateway à distance (Agent)
La Gateway à distance joue le même rôle qu'un serveur proxy pour les agents NetSupport DNA à distance, ce qui leur permet de communiquer avec le serveur NetSupport DNA. La Gateway à distance peut être installée uniquement avec l'Agent NetSupport DNA.

Remarques :
- Il peut exister plusieurs Gateways à distance (une installée sur chaque site distant) mais une seule Gateway (centralisée) locale.
- La console NetSupport DNA doit être sur le même réseau que le serveur NetSupport DNA pour pouvoir détecter les Agents de Server la Gateway.

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**.

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 2019 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.

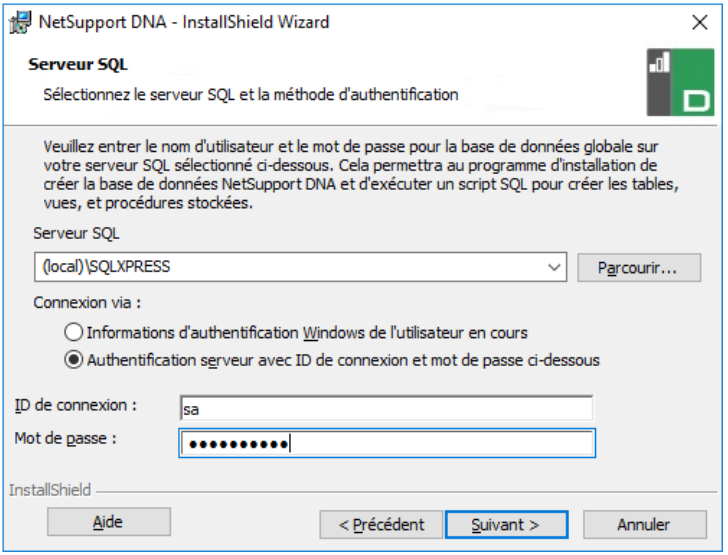
Remarque: Si vous choisissez d'installer SQL Server Express 2019 au sein de NetSupport DNA, vous serez dirigé vers l'écran de configuration Utilisateur de console.

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 apparaît uniquement si la fonctionnalité du serveur est en cours d'installation et si vous utilisez un serveur SQL distant.

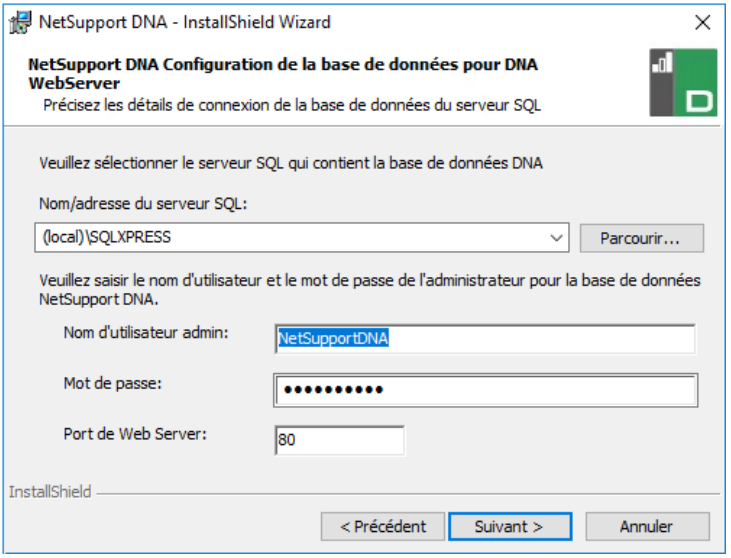


Cliquez sur **Suivant**.

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.

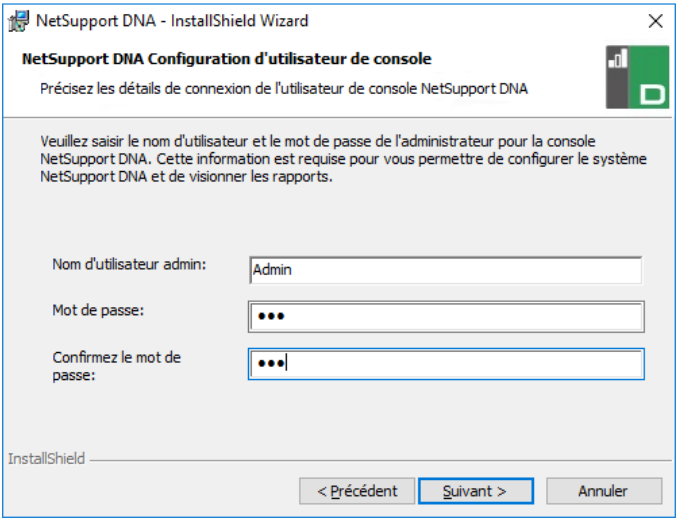


Remarque : Si vous ne connaissez pas le mot de passe ou le nom de l'utilisateur, exécutez l'assistant DNADBWizard sur la machine du serveur NetSupport DNA. Vous pouvez modifier le nom de l'utilisateur et le mot de passe, et entrer les nouveaux détails dans le dialogue de l'installateur. Il vous faudra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

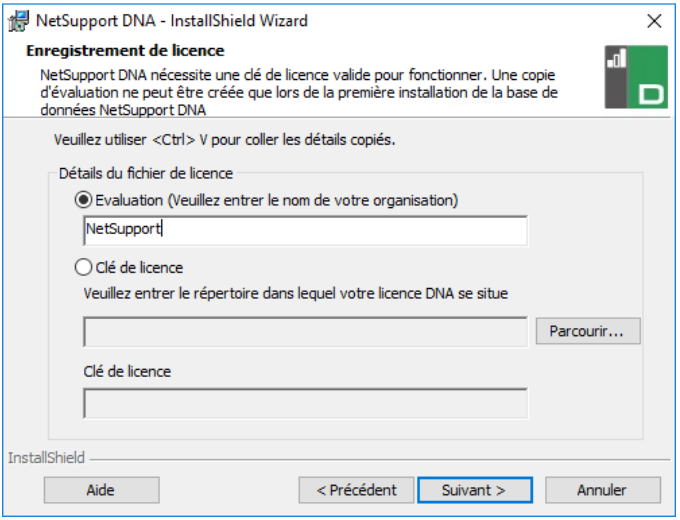
Entrez le nom et le mot de passe à utiliser pour la base de données NetSupport DNA et cliquez sur **Suivant**.

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 NetSupport DNA une fois l'installation effectuée. Des connexions opérateur de console supplémentaires peuvent être créés après l'installation.



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 NetSupport 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.



Remarque : Si vous effectuez la mise à jour d'une installation existante, vous pouvez uniquement entrer les details 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 la console NetSupport DNA, un Agent, un serveur SNMP ou une gateway locale, vous devrez saisir le nom DNS ou l'adresse IP du serveur NetSupport 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**.

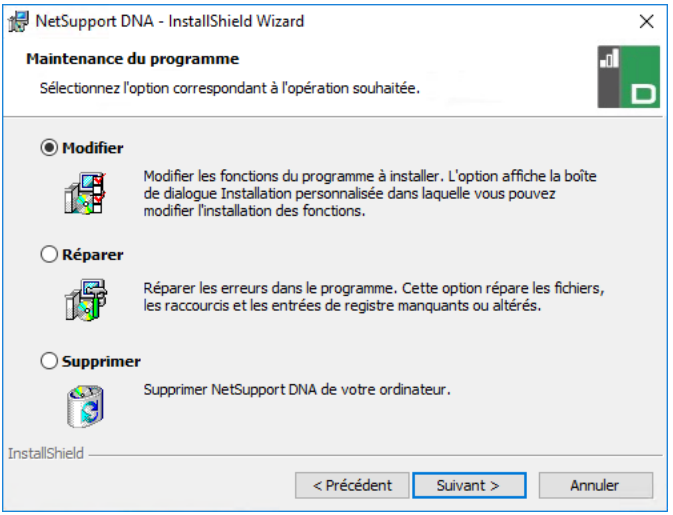
Des informations suffisantes ont été fournies pour commencer l'installation. Si vous avez besoin de revenir sur certains paramètres, cliquez sur **Retour**. Sinon, cliquez sur **Installer** pour démarrer l'installation. Pour quitter l'installation, cliquez sur **Annuler**.
L'écran final confirme que l'installation a réussi. Si vous avez installé la console NetSupport DNA, l'option de démarrage vous sera présentée.

Remarques :

- Lors de l'installation de la console et / ou du serveur, il est recommandé d'utiliser le dernier Client SQL natif. Il peut être téléchargé auprès de www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=50402.
- 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 NetSupport 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 NetSupport DNA qui sont actuellement installés.

Réparer

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

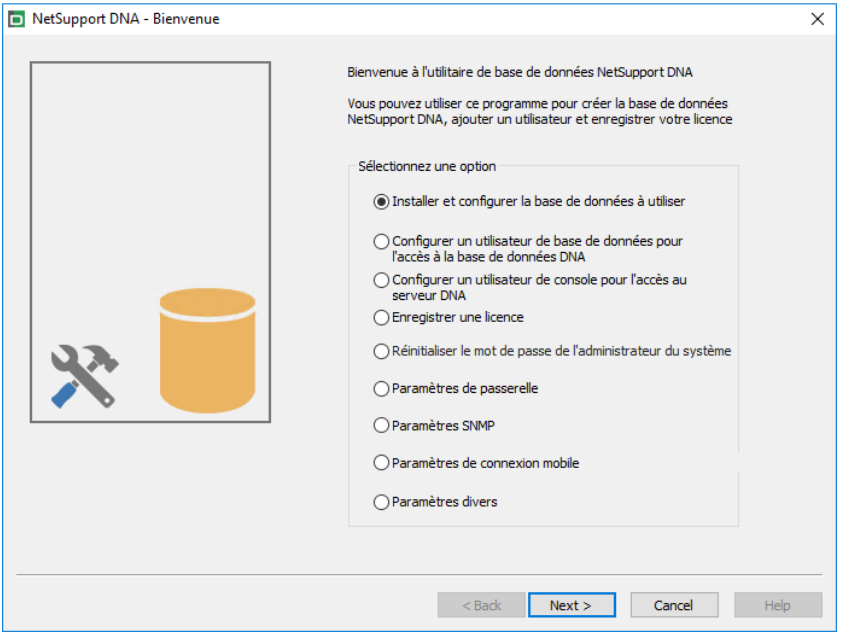
Supprimer

Cette option supprime les fonctions installées.

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

Utiliser l'Assistant de la Base de Données NetSupport 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.



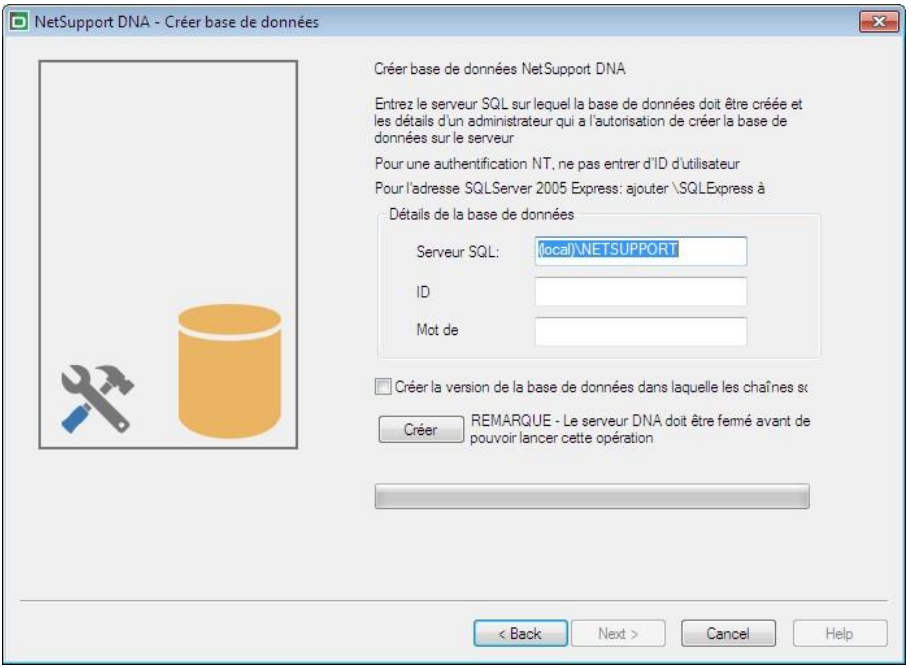
L'assistant peut être utilisé pour créer la nouvelle base de données NetSupport DNA ; ajouter les utilisateurs de la base de données ; ajouter des utilisateurs de console ; mettre à jour les détails de licence ; réinitialiser le mot de passe administrateur du système ; ajouter des paramètres Gateway NetSupport DNA ; définir les paramètres SNMP ; définir les paramètres de connexion mobile ; et définir les divers paramètres comme l'adresse du serveur SQL, les temporisations pour les 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.

Installer et configurer la base de données

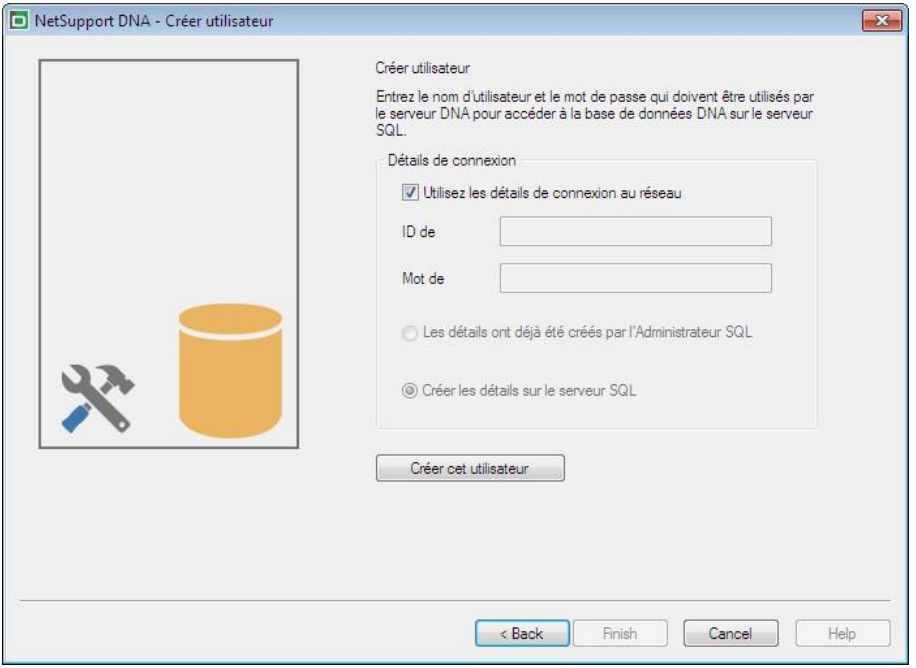
Entrez le nom et l'adresse du serveur SQL où la base de données doit être créée et les détails de connexion de l'administrateur.



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

Ce dialogue vous permet de créer/modifier le nom d'utilisateur et le mot de passe qui servent à accéder à la base de données NetSupport 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.

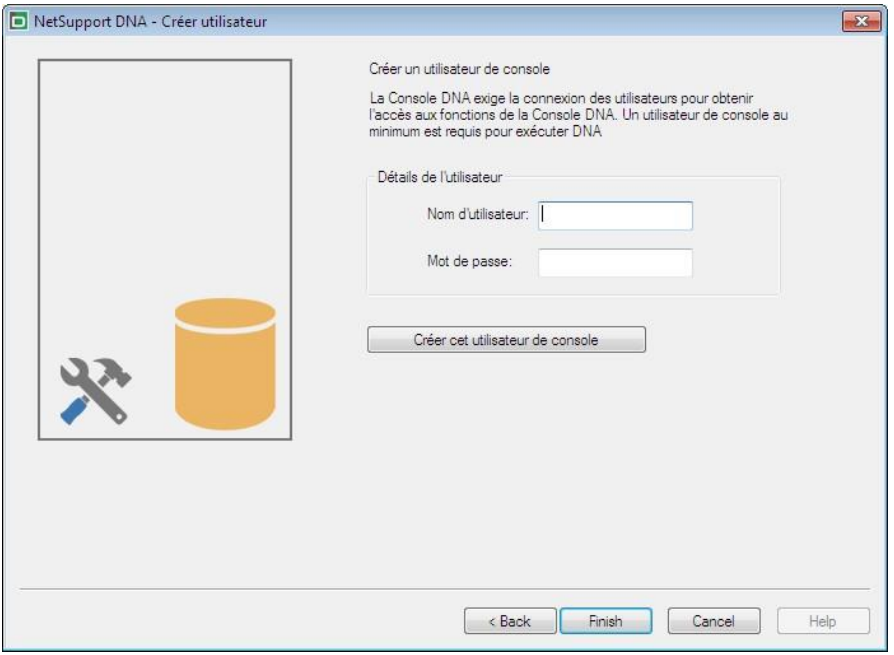


Configurer les utilisateurs Admin pour un accès au serveur NetSupport DNA

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 :

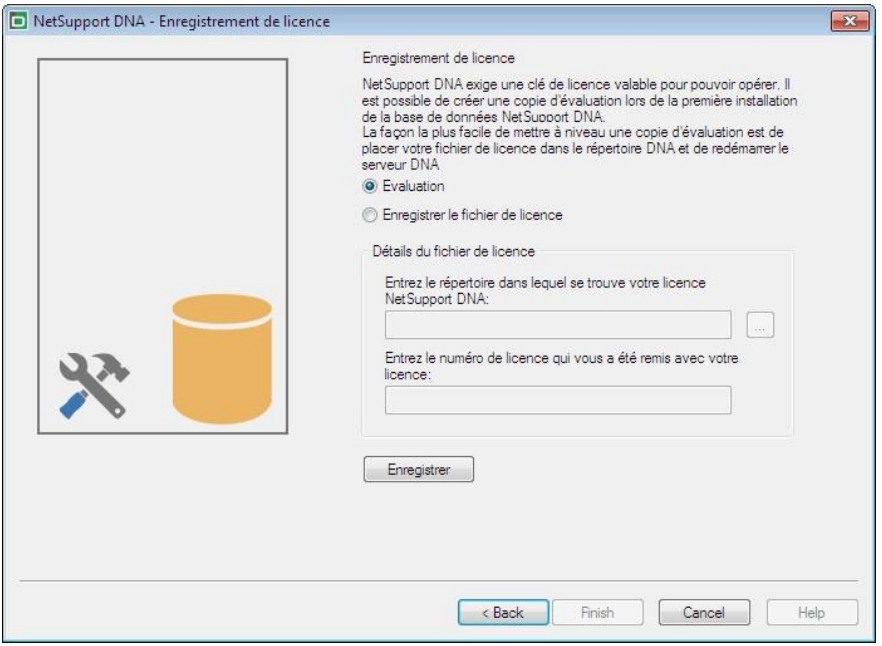
- Des droits d'utilisateur administrateur sont obligatoires pour cette opération ; vous serez invité à entrer le nom d'utilisateur et un mot de passe lorsque vous cliquez sur **Créer utilisateur**.
- Vous pouvez aussi créer des utilisateurs de console supplémentaires par le biais du programme de console.



Enregistrer une licence

L'Assistant BD vous permet de mettre à jour les détails d'une licence NetSupport 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**'.



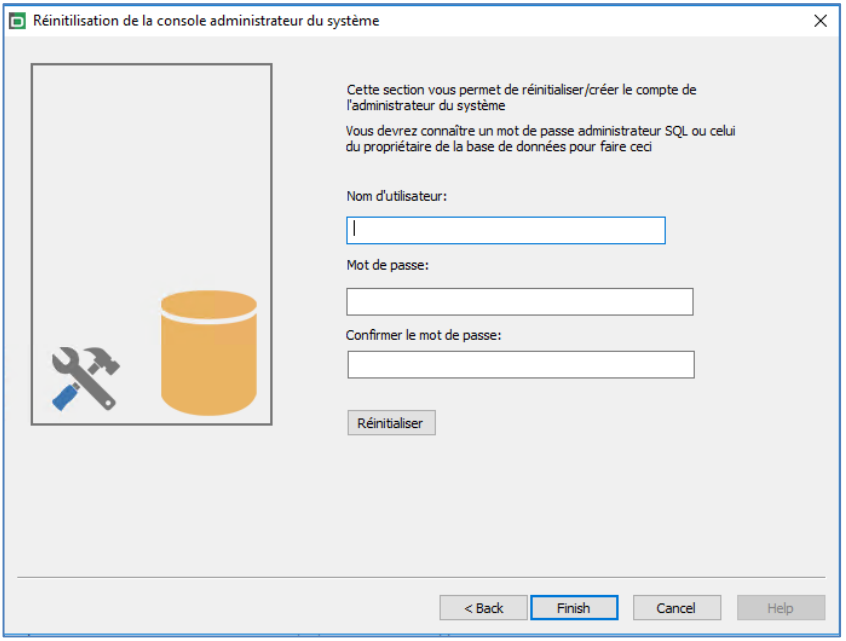
Pour enregistrer une licence complète, copiez le fichier de licence fourni par NetSupport vers un dossier approprié et entrez l'emplacement dans le dialogue Enregistrement.

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 NetSupport 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 clientèle, le nombre et la fréquence des connexions peuvent affecter la performance. Pour surmonter cette difficulté, au moment de l'activation d'une copie 'achetée', NetSupport 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.

Réinitialisation du mot de passe de l'administrateur du système

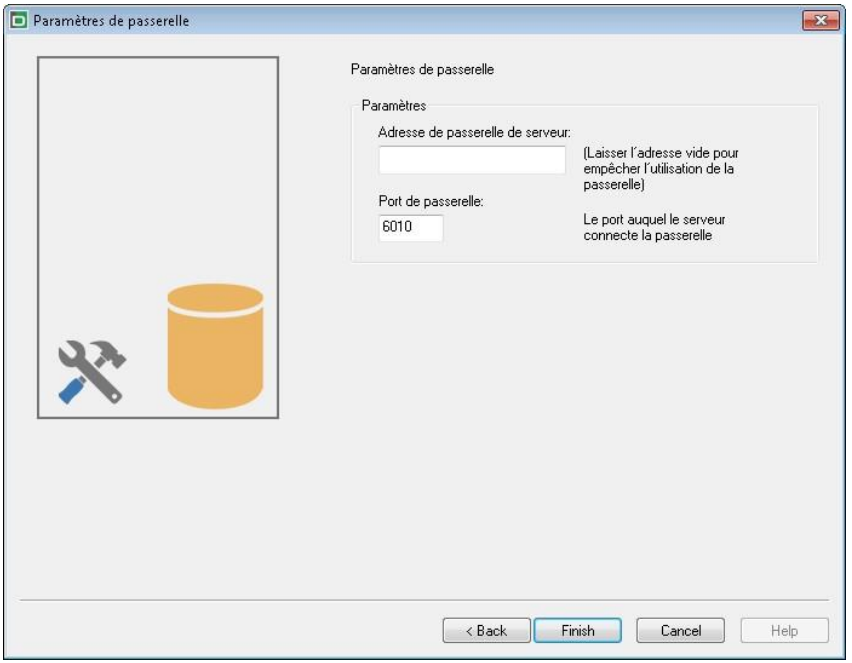
Cette option vous permet de réinitialiser le mot de passe de l'administrateur du système. A cet effet, vous devez connaître le mot de passe administrateur pour le serveur SQL.



Entrez le nom d'utilisateur de l'administrateur du système et un nouveau mot de passe, puis cliquez sur Réinitialiser. Vous serez alors invité à entrer les détails sur serveur SQL, l'identifiant de l'utilisateur (le cas échéant), le mot de passe administrateur du serveur SQL, puis cliquez sur OK. Le mot de passe de l'administrateur du système sera réinitialisé.

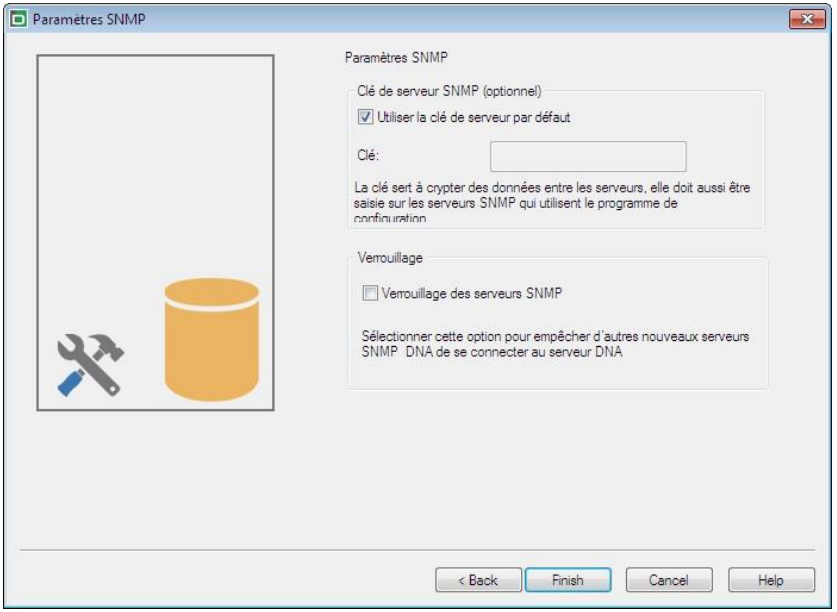
Paramètres de passerelle (Gateway)

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.



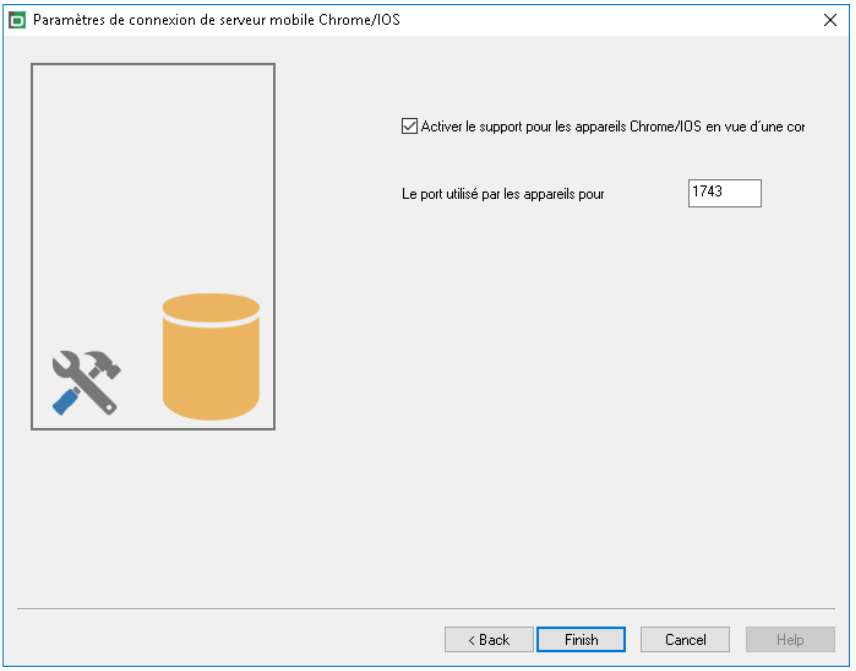
Paramètres SNMP

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.



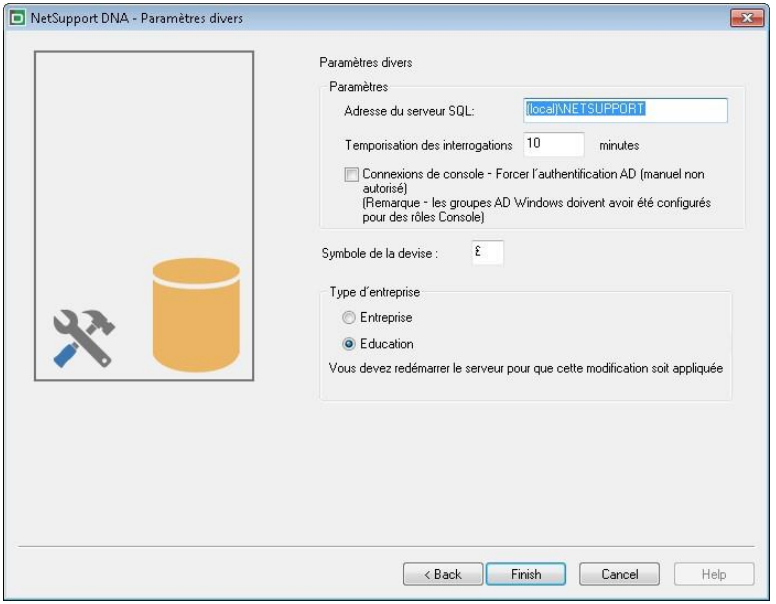
Paramètres divers

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.



Installer avec Active Directory

NetSupport DNA vous permet d'installer des Agents avec le déploiement du logiciel de politique de groupe de Active Directory.

Afin de procéder à l'installation avec Active Directory, vous devez localiser les fichiers DNA.ini et Agent.msi.

Le fichier DNA.ini est stocké dans le dossier suivant sur la machine de la Console NetSupport DNA :

32bit - C:\Program Files\NetSupport\NetSupport DNA\Console
64bit - C:\Program Files (x86)\NetSupport\NetSupport DNA\Console

Le fichier Agent.msi est disponible dans la zone des téléchargements : www.netsupportdna.com/downloads.asp

Pour obtenir des informations complètes sur la façon de configurer un déploiement Active Directory, veuillez consulter notre Knowledge Base et l'article sur le produit **Installing the NetSupport DNA Agent via Active Directory Group Policy software deployment (Installer l'Agent NetSupport DNA par le déploiement de logiciel de politique de groupe Active Directory)**.

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 à distance et locale 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 485 client.msi"

Pour contrôler pour quels utilisateurs locaux la console DNA est installée

msiexec.exe /qb /i "NetSupport DNA 485 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 NetSupport 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 NetSupport 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 .pkg. Il est téléchargeable depuis la zone des fichiers à télécharger de notre site Internet.
2. Téléchargez le fichier .pkg, puis double-cliquez dessus pour exécuter le package.
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 résume 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 Apple App 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.

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.

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 :

- **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 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.
- **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 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.

Remarques :

- Par défaut, le port utilisé par l'appareil est 1743. Ceci peut être modifié dans l'assistant de base de données NetSupport DNA.
- Pour que les agents Chrome puissent se connecter par le biais de la gateway DNA (la version 1.6.0.0 l'Agent Chrome est requise), vous devez activer l'option **Activer le support pour les appareils Chrome/iOS** dans le configurateur du serveur de gateway.

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.
- Les opérateurs de console peuvent visualiser dans un ordre chronologique l'activité d'un appareil sur une période.
- 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.

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

Gateway DNA

Le Gateway DNA fournit une méthode stable et sûre pour la localisation et la connexion sécurisée aux Agents, sur les réseaux à distance, via l'internet. Plusieurs emplacements à distance peuvent renvoyer des données à un emplacement central grâce aux composantes de gateway à distance et locale incluses.

NetSupport DNA Gateway locale (Serveur)
La Gateway de NetSupport DNA offre un moyen de connecter les Agents à distance au serveur NetSupport DNA. La Gateway locale communique avec le serveur NetSupport DNA centralisé. La Gateway locale doit être installée séparemment des autres composants NetSupport DNA.

Remarque : Si la Gateway de serveur DNA est installée sur le même poste qu'un serveur de connectivité NetSupport (NCS), la fonctionnalité de contrôle à distance avec la Gateway DNA n'est pas disponible. (S'applique aux installations Education uniquement).

NetSupport DNA Gateway à distance (Agent)
La Gateway à distance joue le même rôle qu'un serveur proxy pour les agents NetSupport DNA à distance, ce qui leur permet de communiquer avec le serveur NetSupport DNA. La Gateway à distance peut être installée uniquement avec l'Agent NetSupport DNA.

Remarques :

- Il peut exister plusieurs Gateways à distance (une installée sur chaque site distant) mais une seule Gateway (centralisée) locale.
- La console NetSupport DNA doit être sur le même réseau que le serveur NetSupport DNA pour pouvoir détecter les Agents de Server la Gateway.

Installation du Gateway
Les composants de gateway peuvent être installés uniquement sur des machines Windows XP SP3 ou de version ultérieure.

Lors de l'installation de NetSupport DNA, sélectionnez le composant Gateway à installer à partir de l'écran de configuration personnalisée. Lors de l'installation du Gateway locale, vous devrez entrer l'adresse IP du serveur DNA. L'adresse IP du Gateway locale doit être entrée lors de l'installation du Gateway à distance.

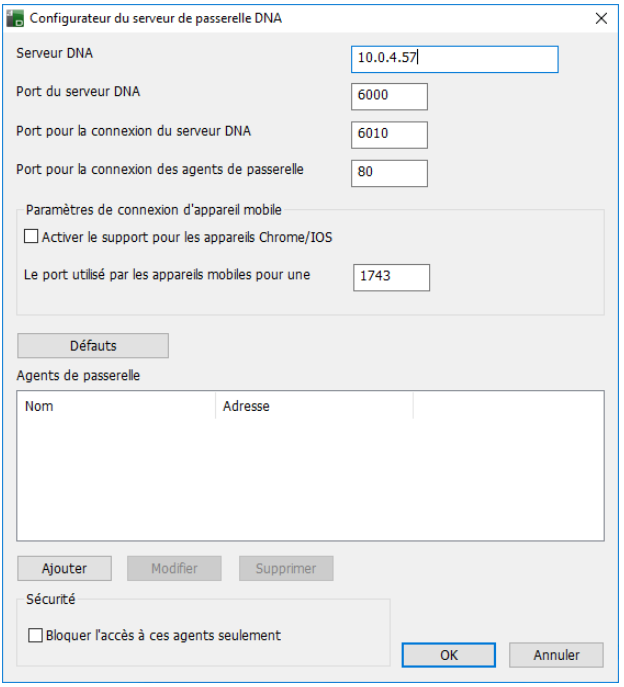
Remarque : Pour utiliser le DNA Gateway, l'adresse IP du Gateway locale doit être entrée dans le serveur DNA. Cela peut être effectué pendant l'installation ou dans l'assistant de la base de données DNA après l'installation.

Vous pouvez configurer les paramètres du Gateway locale et à distance dans le configurateur de Gateway Locale (Serveur) ou le Configurateur de Gateway à distance (Agent).

L'état actuel des Gateways à distance et des Agents DNA connectés peut être visionné dans le dialogue Statut du Gateway. Sélectionnez l'onglet Outils, puis cliquez sur l'icône **Gateway de l'Agent**.

Configurateur de Gateway Serveur

Le configurateur de Gateway Serveur vous permet de configurer les paramètres du Gateway Serveur (Locale). Pendant l'installation, le configurateur du Gateway Serveur est copié dans le dossier Gateway du répertoire du programme DNA, c:\Program files\NetSupport\NetSupport DNA\Gateway\ DNAGatewayConfigS.exe.



Serveur DNA
L'adresse IP du serveur DNA

Port du serveur DNA
Par défaut, le numéro du port du serveur DNA est le 6000.

Port pour la connexion du serveur DNA
Le port NetSupport par défaut utilisé par le serveur DNA pour se connecter au Gateway Serveur est le 6010.

Port pour la connexion des clients Gateway
Le port NetSupport par défaut utilisé pour la communication entre le Gateway Serveur et le Gateway Agent est le port 80.

Paramètres de connexion d'appareil mobile
Activer le support pour les appareils Chrome/iOS
Permet aux agents Chrome de se connecter par le biais de la gateway DNA.

Remarque : La version 1.6.0.0 l'Agent Chrome est requise.

Le port utilisé par les appareils mobiles pour une connexion
Le port par défaut auquel les appareils mobiles se connectent est 1743.

Défauts
Rétablit la valeur par défaut de tous les paramètres de ports.

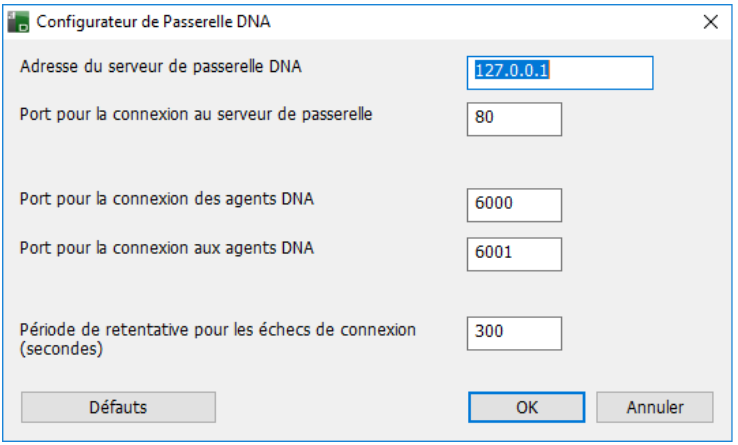
Agents Gateway
Une liste est dressée des Agents Gateway trouvés par le Gateway serveur. Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des Agents en cliquant sur le bouton correspondant.

Sécurité
Sélectionner Bloquer l'accès à ces Agents vous permet uniquement de contrôler les ordinateurs à distance pouvant se connecter à votre Gateway Serveur.

Remarque : Vous pouvez configurer l'adresse IP du Gateway Serveur dans l'assistant de base de données DNA.

Configuration de Gateway Agent

Le configurateur de Gateway Agent vous permet de configurer les paramètres du Gateway Agent (Gateway à distance). Pendant l'installation, le configurateur du Gateway Agent est copié dans le dossier Gateway du répertoire du programme DNA, c:\Program files\NetSupport\NetSupport DNA\Gateway\ DNAGatewayConfigC.exe.



Adresse du serveur Gateway DNA
L'adresse IP du Gateway Serveur

Port pour la connexion au Gateway Serveur
Le port NetSupport par défaut utilisé pour la communication entre le Gateway Serveur et le Gateway Agent est le port 80.

Port pour la connexion des Agents DNA
Le port NetSupport par défaut utilisé par NetSupport que les Agents DNA utilisent pour la connexion au Gateway Agent est le port 6000.

Port pour la connexion aux Agents DNA
Le port NetSupport utilisé par le Gateway Agent pour la connexion aux Agents DNA est le port 6001.

Période de retentative pour les échecs de connexion
Par défaut, la période de retentative pour les échecs de connexion sera de 300 secondes. Entrez une valeur différente si nécessaire.

Cliquez sur **Restaurer** les paramètres par défauts pour rétablir les paramètres par défaut.

Remarque : Vous pouvez configurer l'adresse IP du Gateway Serveur dans l'assistant de base de données DNA.

Configuration du serveur SNMP

Le configurateur SNMP vous permet de configurer les paramètres du serveur SNMP. Au cours de l'installation, le configurateur du serveur SNMP est copié dans le dossier du serveur SNMP du répertoire de programme NetSupport DNA c:\Program Files\NetSupport\NetSupport DNA\SNMPServer\DNASNMPConfig.exe.

Serveur DNA
L'adresse DNS du serveur NetSupport DNA.

Le serveur DNA du port se connecte au serveur SNMP pour collecter des données
Le port par défaut de NetSupport que le serveur NetSupport DNA utilise pour se connecter au serveur SNMP afin de collecter les données est 6005.

Port pour connexion au serveur DNA
Le port par défaut de NetSupport que les appareils NetSupport DNA utilisent pour se connecter au serveur NetSupport DNA est 6000.

Port de réception des messages UDP du serveur DNA
Le port par défaut de NetSupport qui sert à recevoir des messages du serveur NetSupport DNA est 6006.

Informations diagnostic
Offre des informations sur le statut courant du serveur SNMP, sur la connexion la plus récente et les appareils SNMP sous contrôle.

Utiliser la clé de serveur par défaut.
Vous permet de définir une clé de serveur SNMP. Ceci permet de crypter les données entre les serveurs et doit être défini sur le serveur SNMP et le serveur NetSupport DNA.

Remarque : Vous pouvez définir une clé de serveur dans l'assistant de base de données NetSupport DNA.

Statut du Gateway

Le dialogue Statut du Gateway vous permet de vérifier l'état actuel de vos Gateways à distance (Agent). Vous pouvez afficher les Agents DNA connectés aux Gateways à distance.

1. Sélectionnez l'onglet Outils, puis cliquez sur l'icône **Statut du Gateway**.
2. Le dialogue Statut du Gateway apparaît.
3. Vous obtiendrez une liste de vos Gateways à distance. À partir de là, vous pouvez voir le nom, l'état de connexion actuel (OK ou Non disponible) et l'heure de la dernière connexion.
4. Pour afficher les Agents connectés à un Gateway, sélectionnez le Gateway voulu et cliquez sur PC.
5. Les Gateways à distance déconnectés peuvent être supprimés de ce dialogue. Sélectionnez le Gateway requis, puis cliquez sur **Supprimer**.

Cliquez sur **Actualiser** pour mettre l'information à jour. Par défaut, le statut du Gateway est mis à jour toutes les dix minutes.

Remarque : Si le Gateway locale est redémarré, la reconnexion du Gateway à distance peut prendre cinq minutes, à moins que le Gateway à distance ne soit redémarré.

Mise à niveau à partir des versions DNA existantes

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

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

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

Console mobile NetSupport DNA

L’application mobile DNA permet au technicien informatique, même à distance de son local technique, de rechercher et d’afficher un inventaire hardware et software détaillé de n’importe quel PC du réseau de l’entreprise. L’application mobile comprend aussi un scanner de code QR pour identifier instantanément une machine, à partir du code QR affiché dans la fenêtre Agent DNA ou à partir de l'étiquette apposée sur l'appareil. NetSupport DNA fournit aussi la possibilité de créer des étiquettes de code QR, avec une personnalisation de l’affichage des détails. Les historiques de modifications du matériel, ainsi que les installations et les suppressions de logiciel, apparaissent aussi sur l’application.

En complément des affichages Inventaire et Historique, l’application mobile NetSupport DNA met aussi en évidence les nouvelles alertes PC qui ont été déclenchées sur le réseau.

L'application Console mobile NetSupport DNA est téléchargeable gratuitement auprès des boutiques en ligne Google Play et Apple app.

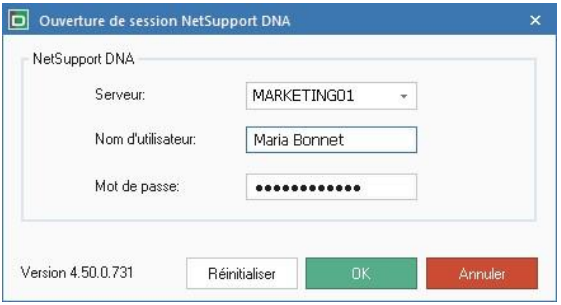
Pour obtenir de plus amples informations sur l'installation et la configuration, cliquez ici.

DEMARRER

Exécuter la console

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

1. Sélectionnez {Démarrer}{Programmes}{NetSupport DNA}{Console DNA}.
2. Le dialogue d'ouverture de session s'ouvre.



3. Confirmez que le nom/adresse du serveur est correct. Sinon, vous pouvez entrer manuellement les détails. Entrez le nom d'utilisateur de console et le mot de passe.
4. Cliquez sur **OK**.
5. L'écran de console principal DNA NetSupport apparaît.

Remarques :

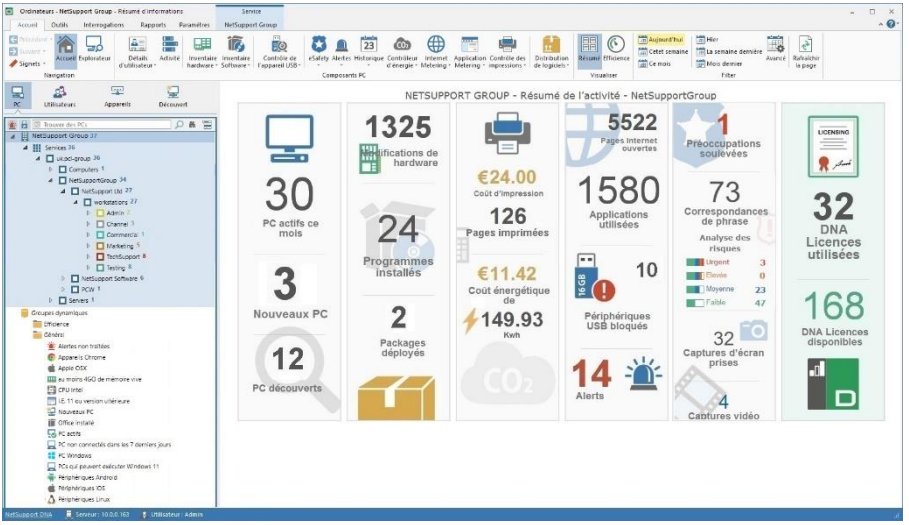
- Si le mode sécurisé est désactivé, l'utilisateur de console a le droit à trois tentatives de connexion avant que son compte ne soit verrouillé. Un administrateur devra déverrouiller le compte sauf si l'utilisateur de console possède une adresse email et que les paramètres d'email ont été configurés ; ensuite une option de réinitialisation est disponible au moyen d'un mot de passe temporaire qui est envoyé par email. L'utilisateur de console devra changer ce mot de passe à la connexion suivante.
- Lorsque vous exécutez la Console pour la première fois, il est vous demandé de définir comment les Agents sont mis à jour. Ils peuvent être mis à jour avec un outil de tierce partie comme GPO/SCCM ou automatiquement avec le serveur NetSupport. En cas d'hésitation, cliquez sur **Décider plus tard** et consultez votre Administrateur de réseau. Ce dialogue est accessible en sélectionnant l'onglet Paramètres et en cliquant sur **Gérer la mise à jour des Agents**.

La fenêtre de la Console

La fenêtre de la Console est l'interface principale pour l’accès à une multitude d’options offertes par NetSupport DNA. Une arborescence pratique qui vous permet d’afficher rapidement les données d’un PC, utilisateur, appareil donné ou un PC découvert.

Lorsque vous vous connectez à la console, un écran résumé affiche une présentation de chacun des composants principaux de NetSupport DNA. Cet affichage peut être basculé sur la visualisation de l’efficience qui fournit un tableau de bord mettant en évidence là où l’efficience peut être améliorée pour créer des gains de coûts et de temps.

Remarque : Un seul opérateur de console pourra modifier les paramètres de configuration NetSupport DNA lorsque plusieurs opérateurs sont connectés au même moment ; le deuxième opérateur sera informé du fait qu’il possède des droits d’accès en lecture uniquement.



Ruban/La barre d’outils

Le ruban vous permet d'accéder à tous les outils, les composants et les utilitaires de configuration de NetSupport DNA. Il est organisé en cinq onglets.

- **Accueil**
  Offre l'accès aux composants NetSupport DNA. Certains composants possèdent un menu déroulant pour accéder aux fonctions connexes. Lorsqu'un composant est actif, les icônes de fonction qui lui correspondent sont également affichées dans le ruban.

- **Outils**
  Offre un accès aux outils NetSupport DNA.

- **Interrogations**
  Vous permet de créer des rapports personnalisés sur la base de critères spécifiques. Une fois créées, les questions peuvent être associées au composant NetSupport DNA approprié en vue de faciliter l'extraction sur une base continue.

- **Rapports**
  NetSupport DNA fournit une variété de rapports de gestion optimisés prédéfinis à imprimer pris en charge par le moteur Crystal Reports. Les rapports peuvent être imprimés ou exportés sous une variété de formats.

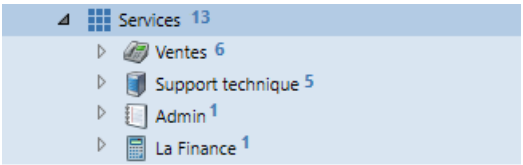
- **Paramètres**
  Offre un accès aux profils, ce qui permet ensuite de configurer les paramètres de composant et de les affecter aux utilisateurs, aux groupes de répertoire actif, aux postes et départements. Les préférences de consoles sont accessibles à partir d'ici et des opérateurs peuvent y être ajoutés avec des rôles.

Remarques :
- Quand un service ou un utilisateur est sélectionné dans l'arborescence, un onglet supplémentaire s'affiche. Il offre un accès rapide aux fonctions qui sont mises à la disposition de l'utilisateur/service.
- Les fonctions affichées dans chaque onglet varient en fonction de l'arborescence choisie.

Le ruban peut être minimisé en cliquant sur sur la partie supérieure droite de la Console.

Arborescence de la hiérarchie

L'arborescence répertorie tous les Agents NetSupport DNA trouvés de manière dynamique. Par défaut, l'arborescence reflète la structure de votre groupe de travail/domaine, mais vous pouvez la personnaliser pour répondre aux exigences individuelles, par exemple le regroupement des Agents par emplacement géographique ou service. Pour mettre en évidence d'autre éléments de l'arborescence, vous pouvez appliquer des images personnalisées aux départements, groupes dynamiques, PC et Utilisateurs.



Pour appliquer une image personnalisée à un PC ou à un utilisateur, sélectionnez-le dans l'arborescence, effectuez un clic droit et sélectionnez **Propriétés**. Le dialogue Propriétés s'affiche. Cliquez sur et recherchez l'image requise, celle-ci sera alors affichée dans l'arborescence.

Vous pouvez sélectionner plusieurs Agents dans l'arborescence des Postes et Utilisateurs, et ainsi effectuer des actions sur plusieurs agents de façon simultanée, ou visualiser des composants (par exemple des déclencheurs de phrase eSafety) pour les agents sélectionnés. Sélectionnez Ctrl + clic pour inclure des agents individuels dans la sélection ou Maj + clic pour ajouter un éventail d'agents. Un onglet Sélection apparaît dans le ruban pour montrer que vous avez sélectionné plusieurs agents et, à partir d'ici, vous pouvez accéder aux fonctions disponibles.

Remarques :

- L'intégration de NetSupport avec Active Directory vous permet de visionner l'arborescence selon votre structure Active Directory. Pour visionner les PC dans leurs conteneurs Active Directory, voir Préférences Console - Paramètres Active Directory. Vous pouvez masquer les conteneurs AD dans l'arborescence si vous le souhaitez.
- Il est possible d'ajouter des signets sur une arborescence de postes, d'utilisateurs et d'appareils pour pouvoir naviguer rapidement vers l'emplacement requis.
- Par défaut, les 100 premiers éléments uniquement sont affichés dans un département de l'arborescence. Pour visualiser tous les éléments, cliquez sur Plus.

L’arborescence peut être basculée entre les options suivantes :

- **PCs**
- **Utilisateurs**
- **Appareils**
- **Découverte**

L'arborescence hiérarchique **PC** affiche les PC et les données relatives au propriétaire associé à chaque PC. Le propriétaire de PC peut être modifié dans le dialogue Lier les utilisateurs. Des éléments non standard peuvent être ajoutés à l'arborescence du PC.

Remarques :

- Par défaut, les agents mobiles apparaissent dans l’arborescence d’un département non affecté. Ces Agents peuvent être déplacés vers un département approprié, voir Ajouter des Agents aux départements.
- L'arborescence des postes peut être cachée pour les opérateurs. Cela peut être utile si vous souhaitez que les opérateurs ne puissent visualiser que les données des utilisateurs connectés. Pour masquer l'arborescence des postes pour un opérateur, sélectionnez l'option **Masquer la hiérarchie des postes/départements** lors de la création ou de la modification des opérateurs.

La vue de l'arborescence hiérarchique **Utilisateurs** affiche les utilisateurs connectés et se limite aux données pertinentes à ceux-ci et non pas aux PC. Seuls les onglets Explorateur, Détails d'utilisateur, Activité, Contrôleur de l’appareil USB, eSafety*, Internet Metering, Application Metering et Contrôleur des impressions apparaissent lorsque la vue de l'arborescence Utilisateurs est sélectionnée.

L’affichage de l’arborescence des **Appareils** affiche les détails des Agents SNMP.

La visualisation d’arborescence **Découverte** affiche les ordinateurs qui ne sont pas découverts au démarrage. Vous pouvez configurer NetSupport DNA pour effectuer une recherche des machines sans Agent. Une fois les machines découvertes, vous pourrez visualiser un inventaire hardware de base de la machine et vous avez la possibilité d’y déployer un Agent.

Remarque : La visualisation de l'arborescence PC découverts peut être cachée le cas échéant. Sélectionnez l'onglet Paramètres et cliquez sur l'icône **Généralités**. Le dialogue de Configuration DNA apparaît : cliquez sur l'option **Généralités** dans les préférences de Console et annulez la sélection de **Présenter l'arborescence de PC découverts**.

De plus, vous pouvez créer des Groupes Dynamiques pour pouvoir identifier rapidement les Agents qui répondent aux critères spécifiques. Un groupe dynamique typique peut être "tous les PC sous Windows 10". Une sélection de groupes dynamiques généraux et d'efficience sont fournis.

Il est possible de filtrer l'arborescence des PC pour afficher uniquement les PC/Utilisateurs/Appareils qui correspondent à une interrogation de groupe dynamique. Sélectionnez le groupe dynamique requis dans l'arborescence, effectuez un clic droit et sélectionnez **Appliquer en tant que Filtre**. Une barre de filtre s'affiche en haut de l'arborescence et montre le filtre de groupe dynamique appliqué. Pour supprimer le filtre, cliquez sur **Effacer**.

Fenêtre Informations

La fenêtre d'informations affiche les données qui ont été rassemblées pour chacun des principaux composants de NetSupport DNA. Afin de faciliter la navigation, des icônes qui identifient chaque composant sont affichées dans tous les onglets à l'exception d'Outils et Paramètres.

Une variété de visualisations et de filtres est disponible pour chaque composant, et vous permettent de personnaliser le contenu et de formater les données de la fenêtre d'informations.

Barre d'état

La barre d'état affiche un lien vers le site Internet NetSupport DNA, le serveur auquel la console est connectée et l'utilisateur identifié sur la console. En mode d'affichage Rapports, vous pouvez alterner d'une présentation à une autre et une case de défilement est disponible pour zoomer. La barre d'état peut être activée/désactivée dans l'onglet Outils.

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

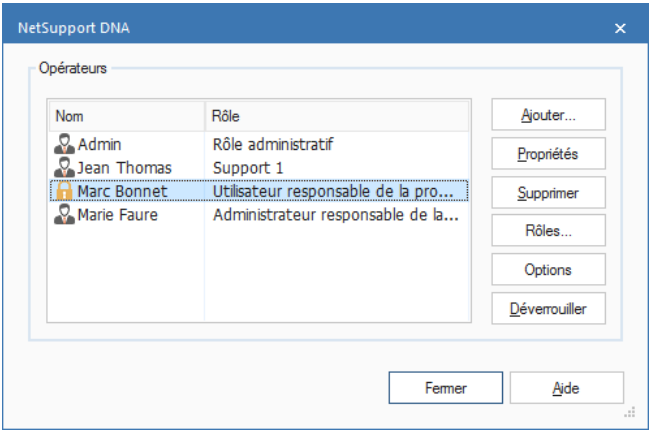
Créer des utilisateurs de console supplémentaires

Il est possible de créer des connexions de Console supplémentaires. Chaque utilisateur reçoit des droits d'Administrateur ou d'Opérateur, ce qui vous permet de limiter la fonctionnalité de certains utilisateurs de console. Un rôle devra être attribué aux opérateurs. Un rôle vous permet de définir les droits d'accès des utilisateurs, afin de pouvoir rapidement attribuer les mêmes droits à plusieurs utilisateurs. Des rôles multiples peuvent être créés.

Pour accroître la sécurité de la console, le mode Sécurisé peut être activé. Ceci force les utilisateurs de la console à utiliser des mots de passe complexes. Vous pouvez préciser en quoi consistent les mots de passe complexes ainsi que les options de désactivation des comptes opérateur après trois échecs de connexion.

Remarque : Dans la version Education de NetSupport DNA, les utilisateurs de console peuvent être créés lors de l'ajout de contacts dans la fonction eSafety. Ces utilisateurs ont un rôle de protection et peuvent être modifiés et supprimés uniquement dans le dialogue Configurer les utilisateurs responsables de la protection.

1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez l'icône **Opérateurs**. Le dialogue Opérateurs de console apparaît.



2. Pour créer de nouvelles connexions d'opérateurs et attribuer le rôle approprié, cliquez sur **Ajouter**. Pour modifier un utilisateur existant,

sélectionnez le nom et cliquez sur **Propriétés**. Pour créer ou modifier des rôles, cliquez sur **Rôles**.

3. Pour activer le mode Sécurisé et choisir le niveau requis pour les mots de passe complexes, cliquez sur **Options**.
4. Pour supprimer un élément, sélectionnez le nom et cliquez sur **Supprimer**.
5. Les comptes opérateurs qui ont été désactivés peuvent être déverrouillés d'ici. Sélectionnez l'opérateur verrouillé, cliquez sur **Déverrouiller** et réinitialisez le mot de passe (l'Opérateur pourra le modifier à la prochaine connexion).

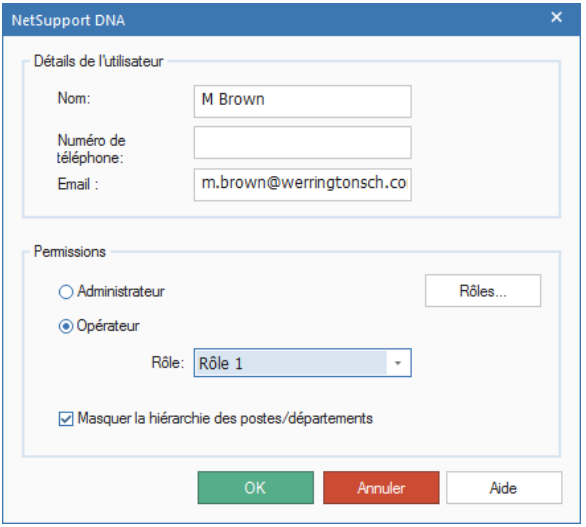
Remarque : Un seul opérateur de console pourra modifier les paramètres de configuration, si plusieurs Opérateurs sont connectés en même temps.

Créer ou modifier les connexions d'opérateur de console

Ce dialogue sert à créer des connexions opérateur de console supplémentaires ou à les modifier.

1. Entrez le nom de l'utilisateur ; il servira de nom de connexion, ainsi que son numéro de contact et adresse email.

Remarque : Une adresse email unique doit être saisie pour l'opérateur de console.



2. Cliquez sur **Mot de passe** pour les opérateurs existants. (Ceci apparaîtra uniquement lors de la modification d'opérateurs existants).

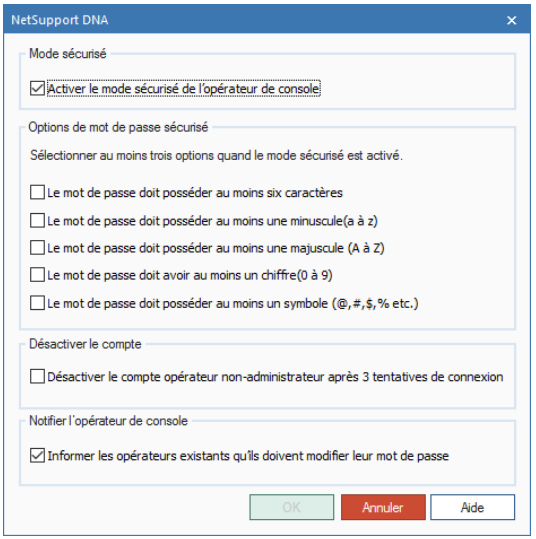
Remarque: Lors de la configuration d'un mot de passe, vous pouvez forcer l'utilisateur à choisir son propre mot de passe à la première connexion (vous pouvez prévenir l'utilisateur par email pour l'informer qu'il doit modifier son mot de passe). Les opérateurs peuvent être obligés à utiliser des mots de passe complexes en activant le mode Sécurisé.

3. Vous pouvez attribuer des droits d'administrateur complets (le champ Rôle ne sera pas disponible) ou choisir le niveau d'accès en sélectionnant **Opérateur**. Sélectionnez le rôle à attribuer à l'opérateur. Pour créer un nouveau rôle, cliquez sur **Rôles**.
4. Sélectionnez **Masquer la hiérarchie des postes/départements** pour masquer l'arborescence de la hiérarchie des postes pour l'opérateur. L'opérateur ne pourra visualiser que les données des utilisateurs connectés.
5. Cliquez sur **OK** lorsque vous aurez terminé ; vous serez invité à enregistrer un mot de passe pour le nouvel utilisateur.

Mode Sécurisé

Le mode Sécurisé oblige les Opérateurs de console à utiliser des mots de passe complexes et ainsi augmenter la sécurité de la console DNA. Quand cette option est activée, l'administrateur connecté doit modifier immédiatement son mot de passe et les autres utilisateurs doivent en faire de même à la prochaine connexion sur la console.

1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez l'icône **Opérateurs**.
2. Depuis le dialogue Opérateur de console, cliquez sur **Options**.
3. Le dialogue Mode Sécurisé s'affiche.



Mode Sécurisé
Activer le Mode Sécurisé pour les Opérateurs de console

Options de sécurité du mot de passe
Sélectionnez les options qui doivent être intégrées lors de la création des mots de passe complexes. Il faut choisir au moins trois options.

Désactiver un compte
Cette option désactive les comptes non-administrateurs en cas de trois échecs de saisie du mot de passe.

Notifier l'opérateur de console
Les Opérateurs de console sont prévenues par email qu'ils doivent choisir un mot de passe sécurisé à leur prochaine connexion.

Remarque: Les paramètres d'email doivent être configurés avant que des notifications ne puissent être envoyées.

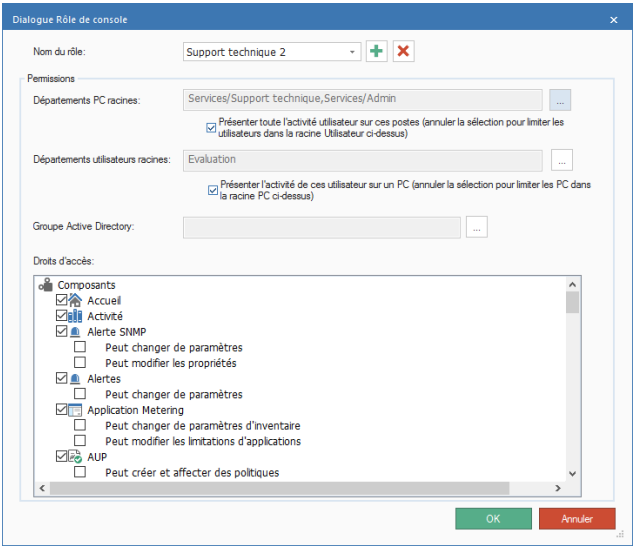
Créer ou Éditer des rôles de console

Ce dialogue est utilisé pour créer de nouveaux rôles et éditer des rôles existants. Un rôle vous permet de définir les droits d'accès à attribuer aux opérateurs. Une fois créé, un rôle peut être facilement attribué à plusieurs opérateurs.

Remarque : Les administrateurs jouiront automatiquement d'un accès total et le rôle Admin leur sera attribué.

1. Depuis le dialogue Opérateurs, cliquer sur **Rôles**. Le dialogue Rôles de console s'affiche.
2. Cliquez sur pour créer un nouveau rôle. Entrez un nom pour le rôle et choisissez entre **Opérateur en lecture uniquement** et **Opérateur administrateur**. Vous pouvez effectuer une copie d'un rôle existant, sélectionnez **Copie de Rôle** puis choisissez le rôle qui doit être copié dans la liste déroulante.

   Remarque : Par défaut, les droits d'accès sont désélectionnés pour les opérateurs en lecture uniquement et sélectionnés pour les opérateurs administrateurs.



3. Pour permettre un plus grand contrôle des rôles Opérateur et des domaines auxquels ils ont accès, vous pouvez sélectionner les niveaux de l'arborescence que l'Opérateur peut voir quand il se connecte (département ou conteneur Active Directory) en cliquant sur ... - ceci peut être configuré pour l'arborescence des postes et utilisateurs. Par défaut, vous pouvez voir toutes les activités utilisateur sur les postes et toutes les activités par utilisateur sur n'importe quel poste de vos départements racines. Par exemple, si le département Assistance est sélectionné dans votre département Poste racine, et qu'un utilisateur qui n'est pas de ce département se connecte sur un poste Assistance, vous pourrez voir cette activité. Effacez la sélection de la case correspondante pour limiter l'accès aux postes et utilisateurs dans le département racine.
4. Si les paramètres de configuration ont été définis comme conteneurs Active Directory, ceci déterminera le niveau d'accès de l'opérateur.
5. Un groupe Active Directory Windows peut être attribué au rôle en cliquant sur . Si l'utilisateur est membre du groupe Active Directory, il est pré-authentifié pour accéder à la console sans avoir besoin de se connecter.

Remarque : Si l'utilisateur est retiré du groupe Active Directory, il peut toujours accéder à la console en se connectant avec son identifiant et son mot de passe. Vous pouvez forcer l'authentification Active Directory dans l'assistant de base de données NetSupport DNA. L'utilisateur ne pourra pas accéder à la console à moins d'être authentifié dans Active Directory.

6. Sélectionnez les composants que l'opérateur doit gérer.
7. Pour supprimer un rôle, sélectionnez le rôle en question et cliquez sur .
8. Cliquez sur **OK** lorsque vous aurez terminé. Le rôle peut alors être attribué à un opérateur.

Remarque : Dans la version Education de NetSupport DNA, deux rôles de protection sont proposés, en relation avec la fonction eSafety. Les rôles de protection peuvent être affectés uniquement lorsque vous ajoutez des contacts eSafety. Voir les Rôles de protection pour obtenir de plus amples informations.

Outil Agent Discovery and 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.

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.

Remarque : NetSupport DNA offre un outil de découverte Agent automatique, qui vous permet de retrouver automatiquement les machines qui ne possèdent pas encore un Agent NetSupport DNA.

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$:

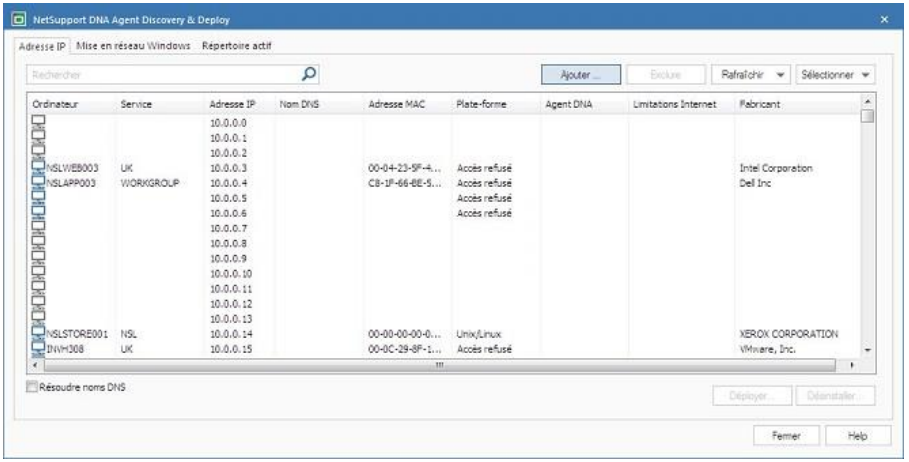
C:\Windows\pcirdist.tmp\

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.

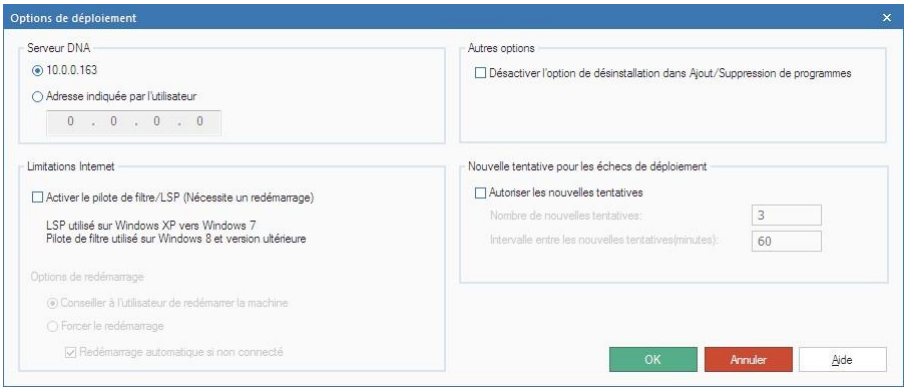
Découvrir des PCs et Déployer



1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Discovery and Deploy**.
2. Sélectionnez la méthode de recherche, par adresse IP, réseau Windows ou Répertoire actif.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Si vous effectuez la recherche par Adresse IP, entrez la plage d'adresses ou faites une sélection parmi une saisie précédente (les dix dernières entrées sauvegardées). Sélectionnez les groupes réseau si vous utilisez la mise en réseau Windows ou sélectionnez les PC à inclure si vous faites appel au Répertoire actif.
5. Cliquez sur **OK** pour découvrir les machines correspondantes.
6. Afin d'identifier les PC qui doivent être intégrés ou exclus du déploiement, la liste peut être classée en cliquant sur l'un des en-têtes de colonne. Vous pouvez retrouver rapidement un PC spécifique en effectuant une saisie dans le cadre de recherche.
7. Le cas échéant, vous pouvez peaufiner la liste davantage encore, en supprimant les machines que vous ne souhaitez pas inclure dans le déploiement. Par exemple, les Agents 'non valides' ou ceux qui sont identifiés comme ayant déjà un Agent DNA. Cliquez sur **Sélectionner** et choisissez la tâche qui convient dans la liste déroulante. Cliquez sur **Exclure** pour supprimer les éléments mis en évidence.
8. A partir des PC restants, sélectionnez ceux qui feront partie du déploiement. Pour inclure toutes les machines, cliquez sur **Sélectionner – Tous les Agents** ou mettez en évidence les éléments individuellement à l'aide de Shift-Clic, Ctrl-Clic.

9. Cliquez sur **Déployer** dès que vous êtes prêt.
10. Comme il est possible que les PC soient utilisés au moment du déploiement, vous pouvez envoyer un message aux utilisateurs avant de commencer. Cliquez sur **Options**. Le dialogue Options de Déploiement apparaît.
11. Cliquez sur **Démarrer**.
12. Pour déployer une désinstallation à distance pour supprimer un Agent DNA, cliquez sur **Désinstaller**.

Dialogue des options de déploiement



Serveur DNA
Confirmez l'adresse de votre serveur DNA.

Limitations Internet

Afin de pouvoir utiliser les fonctions de blocage Internet de DNA, il est recommandé d'activer le LSP/Pilote de filtre.

Dans ce cas, la machine Agent devra être redémarrée pour terminer l'installation. Déterminez si les machines sont en cours d'utilisation avant de faire une sélection.

Options de redémarrage

Conseiller à l'utilisateur de redémarrer la machine
Donnez à l'utilisateur la possibilité de redémarrer le PC au moment où il le souhaite.

Forcer le redémarrage

Un redémarrage automatique immédiat est déclenché sans avertissement.

Redémarrage automatique si non connecté

Cette option peut être intégrée aux autres options de redémarrage ci-dessus.

Autres options

Désactive l'option de désinstallation dans Ajouter/Supprimer des Programmes, pour s'assurer que l'utilisateur ne peut pas supprimer l'Agent DNA.

Tenter de nouveau les déploiements qui ont échoué

Indique si le déploiement doit être automatiquement réitéré en cas d'échec. Précisez le nombre de tentatives et l'intervalle.

Cliquez sur **OK** pour commencer le déploiement.

Remarques:

- Si vous déployez plus de 100 machines de façon simultanée, un avertissement s'affiche. Une congestion peut se produire dans le cadre d'un déploiement vers un grand nombre de PC, et il est donc conseillé de déployer par étapes.
- Les sessions de déploiement multiples peuvent être exécutées en même temps, ce qui vous permet de déployer des groupes supplémentaires de PC le cas échéant. Recommencez simplement l'étape ci-dessus pour ouvrir une nouvelle fenêtre de déploiement.

Déployer sous Windows XP

Pour pouvoir déployer NetSupport DNA Agent sur Windows XP Professional, vous devez accéder au partage Admin$ sur la machine à distance pour pouvoir transférer le package qui doit être déployé. Par défaut, aucun accès n'est autorisé au partage Admin$.

Pour permettre l'accès au réseau :

1. Dans Outils d'administration, sélectionnez Stratégie de Sécurité Locale.
2. Sélectionnez {Paramètres de sécurité}{Stratégies locales}{Options de sécurité}
3. Sélectionnez {Accès réseau: Modèle de partage et de sécurité pour les comptes locaux}
4. Modifiez la configuration de cette stratégie et adoptez {Classique – les utilisateurs locaux s'authentifient eux-mêmes}

Le partage Admin$ sera à présent disponible et vous pourrez effectuer un déploiement normal.

Le Firewall de Windows bloque par défaut toute activité de réseau produite par NetSupport DNA. Pour que NetSupport puisse fonctionner correctement, nous avons prévu un utilitaire qui configurera le firewall Windows.

Pour activer NetSupport DNA dans la configuration du Firewall Windows

1. Télécharger le fichier ICFCONFIG.EXE (lien sur www.netsupportsoftware.com/support/)
2. Exécuter cet utilitaire sur une machine, une fois NetSupport DNA installé, à l'aide de la commande suivante

   ICFCONFIG -e DNA
3. Ceci créera les entrées requises dans la configuration du firewall Windows pour que NetSupport DNA puisse fonctionner correctement.

L'utilitaire ICFCONFIG peut aussi servir à supprimer un produit NetSupport de la configuration du Firewall Windows. Voir notre site Internet : www.netsupportsoftware.com/support/ pour découvrir toutes les options de ligne de commande ICFCONFIG.

Déploiement sur Windows Vista

A cause des restrictions accrues en matière de sécurité dans Windows Vista, la fonction de déploiement ne permet pas de déployer sur les PC Windows Vista qui ne font pas partie d'un domaine.

Lors du déploiement sur un PC Windows Vista au sein d'un domaine, l'utilisateur de la console doit être soit connecté sur le Domaine soit entrer les références de l'utilisateur, lorsqu'il y est invité, d'un Compte de domaine qui possède des droits d'administrateur local sur le PC cible.

Remarque : L'option d'invite à l'utilisateur au déploiement n'est pas prise en charge sur Windows Vista.

Découverte automatique de l'Agent

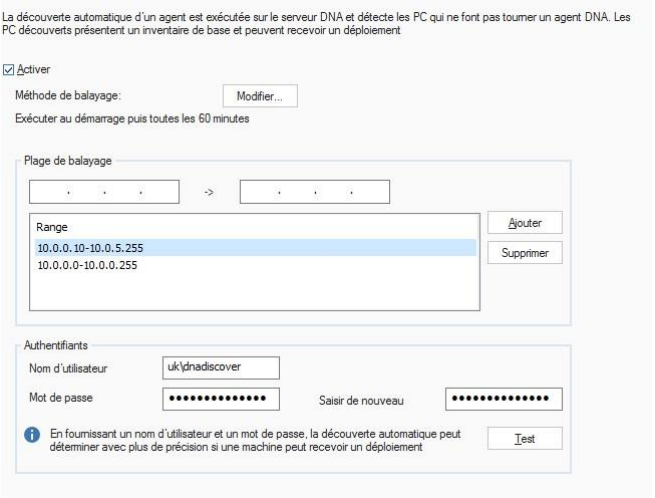
NetSupport DNA vous permet de retrouver automatiquement les machines qui ne possèdent pas un Agent DNA sur votre réseau. Il est possible de créer des plages de balayage, pour que vous puissiez balayer automatiquement autant d'adresses IP que nécessaire. Une fois l'Agent localisé, un inventaire Hardware de base peut être visualisé et un Agent DNA déployé (vers les machines Windows).

Configurer une plage de balayage

1. Dans la visualisation de l'arborescence des PC découverts, cliquez sur l'icône **Configurer**.

Remarque : Si votre découverte automatique n'a pas encore été activée, un en-tête s'affiche dans la fenêtre d'informations pour vous en informer. Vous pouvez accéder aux paramètres de configuration ici.

2. Les paramètres de Découverte automatique s'affichent.



3. Sélectionnez Activer et entrez les plages d'adresses IP qui doivent être balayées.
4. La saisie des informations d'identification de domaine Windows permet à NetSupport DNA de déterminer si une machine peut accepter le déploiement d'un Agent DNA.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Les ordinateurs découverts sont répertoriés dans l'arborescence Découverts.

Gérer les ordinateurs découverts

NetSupport DNA découvre les ordinateurs d'un réseau même s'ils ne possèdent aucun Agent NetSupport DNA.

Les ordinateurs qui viennent d'être découverts, quel que soit leur type, sont répertoriés dans l'arborescence Découverts. Cependant, lorsque NetSupport DNA ne peut pas déterminer le type d'ordinateur, il est repris dans une liste 'Inconnu' et l'opérateur peut mettre à jour les propriétés manuellement le cas échéant.

Si les informations d'identification de domaine ont été fournies lors de la recherche de nouveaux ordinateurs, NetSupport DNA offre un inventaire de base du matériel avant que l'Agent NetSupport DNA approprié ne soit installé.

Par défaut, quand NetSupport DNA découvre un nouvel ordinateur, une fenêtre déroulante apparaît pour vous avertir. Ceci peut être désactivé dans les préférences de Console – Options générales.

A partir de la liste Découverts, vous pouvez, si vous le souhaitez, déployer l'Agent NetSupport DNA vers les ordinateurs souhaités.

Remarque: L'Agent NetSupport DNA peut être déployé uniquement vers des machines Windows.

Les ordinateurs, vers lesquels vous ne souhaitez pas déployer un Agent, peuvent être ignorés et seront supprimés de la liste. Ils resteront affichés dans le dialogue Ordinateurs découverts. A partir de là, vous pourrez les rendre disponibles dans l'affichage de l'arborescence des ordinateurs découverts le cas échéant.

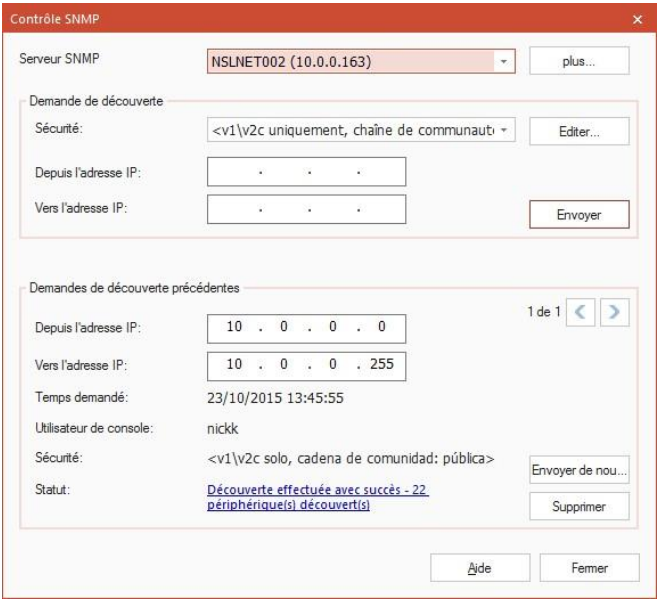
1. Dans la visualisation de l'arborescence des PC découverts, cliquez sur l'icône **Gérer**.
2. Le dialogue Ordinateurs découverts apparaît.
3. Tous les ordinateurs découverts sont répertoriés.
4. Les ordinateurs ignorés peuvent être inclus ultérieurement dans l'arborescence Découverts.

Découverte d'appareils

L'affichage Découverte SNMP permet de configurer NetSupport DNA et de scanner un éventail d'adresses réseau et d'établir un rapport sur les appareils détectés, y compris les imprimantes et les points d'accès. Ces éléments peuvent être stockés au sein de DNA, et les données en temps réel (comme les niveaux d'encre ou de toner) surveillées à partir de la console.

Remarque : Vous devez vous assurer que SNMP est activé sur l'appareil pour que NetSupport DNA puisse le découvrir.

1. Dans l'arborescence Appareils, cliquez sur **Découverte d'appareils**.
2. Le dialogue Contrôle SNMP apparaît.



3. Sélectionnez le serveur SNMP NetSupport DNA dans la liste déroulante. Cliquez sur **Plus** pour connaître les détails du serveur et savoir si d'autres appareils ont été découverts par le Serveur.
4. Entrez la plage d'adresses IP que vous souhaitez balayer et définissez le niveau de sécurité à utiliser. Par défaut, le niveau standard de sécurité utilise une chaîne communautaire publique et ne recherchera pas les appareils v3. Pour créer un nouveau jeu de paramètres de sécurité, cliquez sur **Modifier**.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour découvrir des appareils.

Remarque : En fonction de la plage d'adresses IP saisie, la détection des appareils peut prendre un certain temps.

6. Le statut de la requête de découverte est affiché. Vous pouvez parcourir les requêtes précédentes avec les icônes .

Remarque : Un clic sur le statut permet d'afficher un dialogue avec les résultats de la découverte.

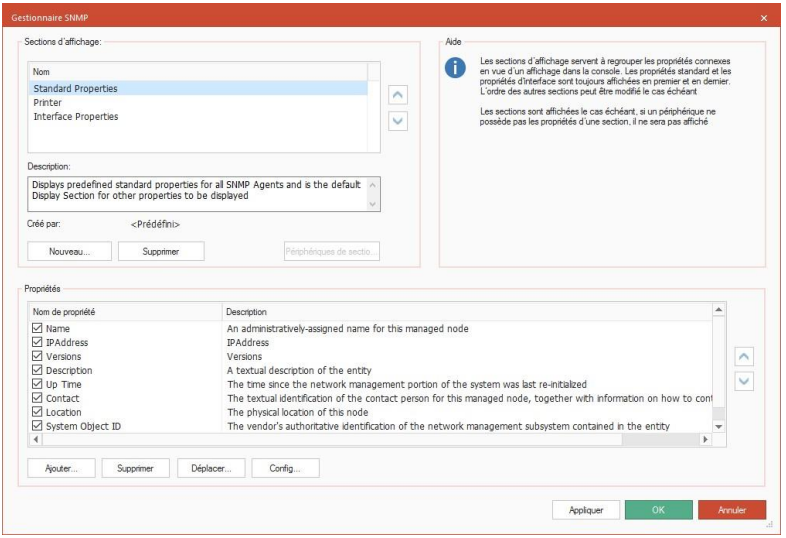
7. La demande de balayage peut être envoyée de nouveau le cas échéant, cliquez sur **Renvoyer**.

Sections d'affichage

Dans la console NetSupport DNA, les propriétés sont regroupées par sections d'affichage. Ce dialogue vous permet de gérer et de créer des sections d'affichage et leurs propriétés.

Par défaut, il existe trois sections : Propriétés standard, Imprimante et Propriété d'interface.

Remarque : La Console peut présenter une section uniquement si l'Appareil renvoie des propriétés.



Pour créer une nouvelle section d'affichage, sélectionnez Nouveau et entrez un nom et une description pour cette nouvelle section.

Vous pouvez voir quel appareil renvoie des propriétés pour une section. Sélectionnez la section requise et cliquez sur **Appareils de section**.

Les propriétés de chaque section sont répertoriées. Pour modifier l'ordre d'affichage, cliquez sur les icônes. Pour modifier la configuration de la propriété, cliquez sur **Config**. Le résumé du statut de propriété s'affiche. Pour modifier une propriété, sélectionnez la propriété requise et cliquez sur **Modifier**.

Les propriétés peuvent être déplacées d'une section à l'autre. Sélectionnez la propriété requise, cliquez sur **Déplacer** et sélectionnez la section qui doit recevoir la propriété.

Remarque : Vous ne pouvez pas déplacer des propriétés prédéfinies des sections Propriétés standard ou d'Interface.

Pour ajouter des nouvelles propriétés, cliquez sur **Ajouter**.

Remarque : Pour obtenir de plus amples informations sur les propriétés OID, veuillez consulter notre Knowledge Base et l'article sur le produit **NetSupport DNA SNMP support (Support NetSupport DNA SNMP)**.

Intégration avec Active Directory

NetSupport DNA s'intègre avec Active Directory, vous permettant de configurer les PC et les utilisateurs à l'intérieur de la console DNA de manière à refléter leur position relative au sein de la structure du conteneur Active Directory. Les modifications apportées à la structure AD sont automatiquement reflétées à l'intérieur de DNA. Les données d'utilisateur peuvent également être extraites à partir d'Active Directory.

NetSupport fournit un modèle administratif prêt à l'emploi : NetSupportDNA.ADM, contenant les options configurables. Lorsque vous installez NetSupport, le modèle est copié dans le dossier du programme NetSupport DNA. Vous devrez ensuite copier ce dossier dans le dossier contenant les modèles ADM existants.

Le modèle NetSupportDNA.ADM vous permet de configurer les paramètres suivants pour NetSupport DNA : paramètres de connexion aux ports, propriétés d'adresse de serveur NetSupport DNA et liaison des données d'utilisateur NetSupport DNA.

NetSupport DNA permet aux utilisateurs de se connecter automatiquement à la console NetSupport DNA sans avoir besoin de s'inscrire, d'après leur adhésion à un groupe Windows. Lorsque vous créez un rôle de console, vous pouvez attribuer un groupe Windows Active Directory au rôle, permettant ainsi à l'utilisateur d'être authentifié par son adhésion.

Remarque : L'Agent NetSupport DNA peut être déployé avec Active Directory. Voir Installer avec Active Directory pour obtenir de plus amples informations.

Arborescence Active Directory

Par défaut, NetSupport DNA affiche l'arborescence standard du service. Si vous utilisez Active Directory, il pourrait être utile d'afficher les PC et les utilisateurs dans la même structure d'arborescence.

Remarque : Le dossier Conteneurs Active Directory sera affiché par défaut dans l'arborescence Hiérarchie mais peut être masqué.

1. Cliquez sur l'icône **Généralités** de l'onglet Paramètres.
2. Le dialogue de configuration DNA apparaît, sélectionnez l'option **Paramètres de Active Directory**.

3. Sélectionnez **Présenter les PC dans leurs conteneurs AD plutôt que dans leurs services dans les cas applicables**.
4. Les Agents seront transférés au conteneur AD pertinent pour refléter leur position dans la structure.

Remarque : Lorsque les Agents sont transférés vers leurs conteneurs Active Directory, tous les paramètres de services précédents ne s'appliquent pas au conteneur Active Directory. Veuillez vérifier les paramètres du composant et de l'Agent pour que les paramètres corrects soient appliqués.

Pour toute information complémentaire sur la manière de configurer les politiques Active Directory, veuillez consulter :

www.netsupportsoftware.com/support.

Gérer les mises à jour des Agents

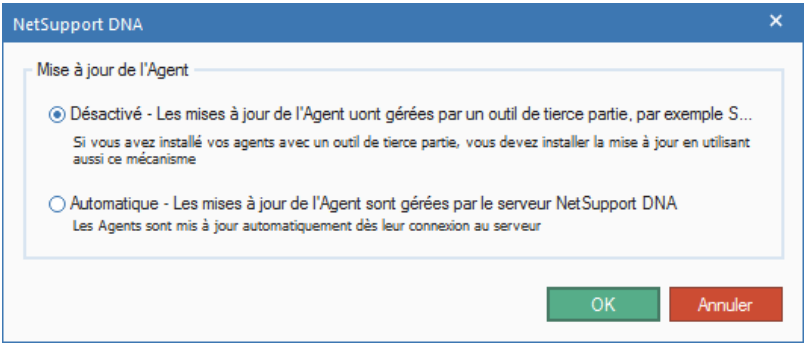
NetSupport DNA offre la possibilité de mettre à jour les Agents automatiquement avec une mise à jour intelligente. Sinon, vous pouvez utiliser un outil de tierce partie comme GPO/SCCM.

Remarques :

- Par défaut, la mise à jour intelligente est désactivée.
- Seuls les Administrateurs ont les droits requis pour décider de la gestion des mises à jour des Agents.
- Ce dialogue apparaît la première fois que vous exécutez la console NetSupport DNA, et il vous invite à définir la façon dont les Agents sont mis à jour.

Activer la mise à jour intelligente

1. Sélectionnez l'onglet Paramètres.
2. Cliquez sur **Gérer la mise à jour des Agents**.

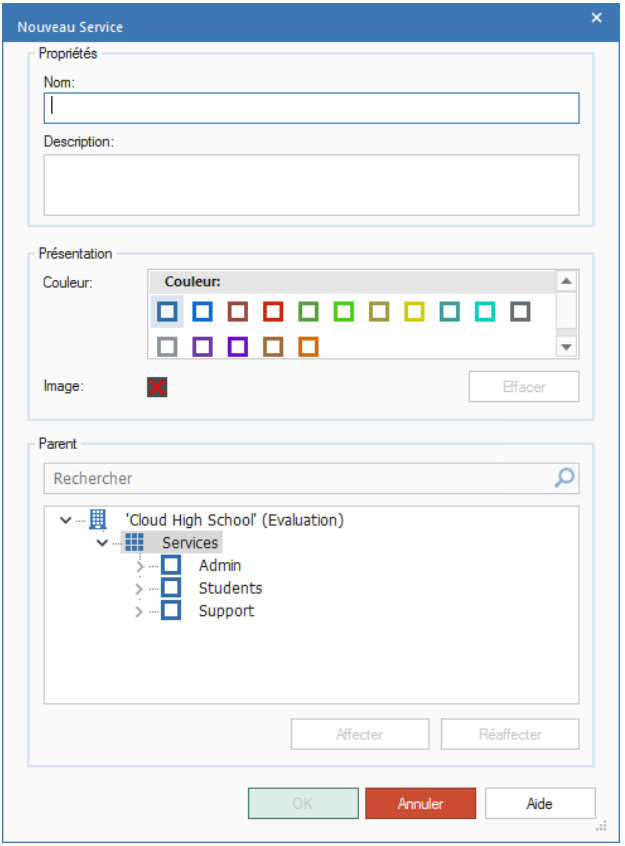


3. Sélectionnez **Automatique – Les mises à jour des Agents sont gérées par le serveur NetSupport DNA**.
4. Les Agents sont à présent mis à jour automatiquement avec la mise à jour intelligente.

Créer un Service

L'arborescence est configurable pour que vous puissiez personnaliser votre configuration NetSupport DNA en vue de refléter la structure de votre organisation. Vos images personnelles personnalisées peuvent être appliquées pour mettre en évidence le département dans l'arborescence. Les services peuvent être ajoutés manuellement et les Agents déplacés entre les Services le cas échéant.

1. Dans l'arborescence, sélectionnez les Services ou un nom de service existant.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Nouveau service**.
3. Le dialogue **Nouveau Service** apparaît.



4. Entrez le nom du département et une description qui convient.
5. L'apparence du département dans l'arborescence est personnalisable. Une couleur peut être appliquée au département et une image lui être affectée. Cliquez sur pour rechercher l'image requise.
6. Décidez à quel niveau de l'arborescence vous souhaitez insérer le service en sélectionnant le parent. Pour rechercher un département parent, entrez son nom complet ou partiel et cliquez sur . Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées. Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches. Cliquez sur pour tout effacer.
7. Cliquez sur **OK**.

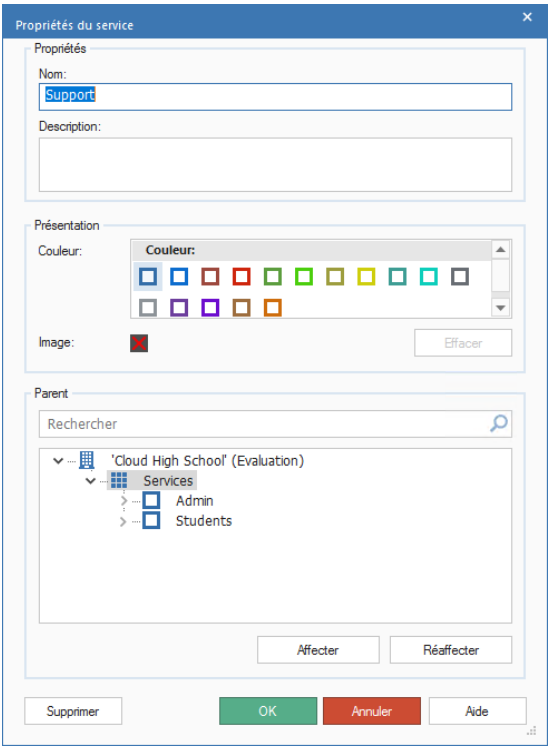
Remarque : Les options Affecter/Réaffecter sont actives uniquement lors de l'édition des propriétés d'un service existant.

Modifier les propriétés d'un Service

Ce dialogue peut servir à :

- Modifier les propriétés générales d'un service ;
- Modifiez l'apparence du département dans l'arborescence ;
- Associer un service à un nouveau parent de l'arborescence ;
- Supprimer un service ;
- Déplacer les PC Agents entre les services.

1. Sélectionnez le service requis dans l'arborescence.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés**.



Propriétés

Le nom du département et sa description peuvent être modifiés le cas échéant.

Présentation

Vous pouvez modifier la couleur affectée à un département et, si une image personnalisée a été ajoutée, cette dernière peut être modifiée (il suffit de cliquer sur l'image et d'en sélectionner une nouvelle) ou supprimée (cliquez sur **Effacer**). S'il n'y a pas d'image, il est possible d'en ajouter une en cliquant sur .

Parent

Le service peut être déplacé dans l'arborescence en cliquant sur un nouveau Parent. Pour rechercher un département parent, entrez son nom complet ou partiel et cliquez sur . Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées.

Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches. Cliquez sur ✕ pour tout effacer.

Affecter
Vous permet d'ajouter des Agents dans le service courant.

Réaffecter
Vous permet de déplacer des Agents du service courant.

Remarque : Seuls les administrateurs peuvent créer des services ou déplacer des PC entre les services.

Supprime
Il est possible de supprimer le service sélectionné de l'arborescence tant qu'aucun Agent ne lui est associé.

Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer les conteneurs Active Directory, même s'ils sont vides. Ceux-ci seront supprimés automatiquement lors du prochain redémarrage du service serveur.

Ajouter des Agents aux Services

Lorsqu'un Agent DNA est installé, il est dynamiquement ajouté au domaine qui convient de l'arborescence de console. Cependant, les opérateurs de console peuvent personnaliser l'arborescence afin d'inclure des services supplémentaires et déplacer les Agents.

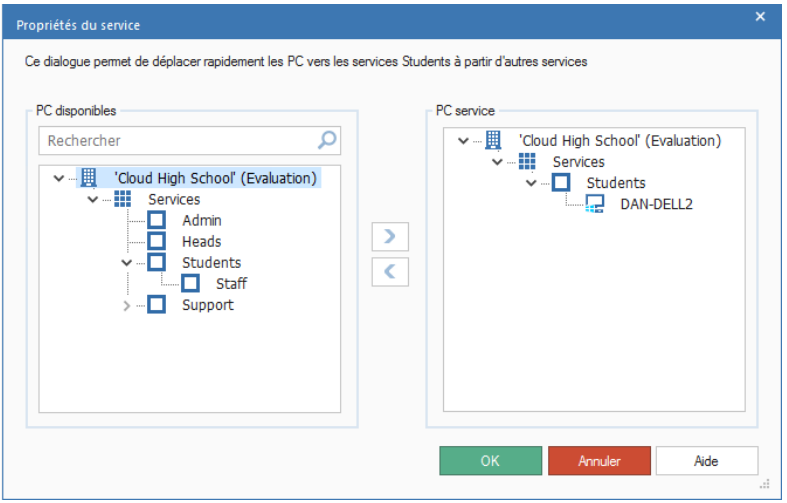
Il est possible de déplacer un Agent individuel en effectuant un 'glisser'déposer' du PC entre les services de l'arborescence. Sinon, il est possible de modifier les détails de l'utilisateur. Effectuez un clic droit sur l'Agent requis dans l'arborescence, sélectionnez **Modifier les détails** et mettre à jour le champ du service.

Il est possible de déplacer plusieurs Agents en utilisant simplement la fonction Affecter/Réaffecter.

1. Dans l'arborescence, cliquez du bouton droit de la souris sur le service requis, celui vers ou depuis lequel vous déplacez les Agents.
2. Sélectionnez **Propriétés**. Les propriétés du service sélectionné s'affichent.
3. Cliquez sur **Affecter** ou **Réaffecter** en fonction de l'opération : soit vous déplacez les PC Agents vers un service soit depuis un service.

4. Dans la liste des PC disponibles, sélectionnez le PC qui doit être déplacé et cliquez sur . Recommencez l'opération pour les autres PC que vous souhaitez déplacer.

Remarque : Pour rechercher un élément dans l'arborescence, entrez le nom même partiel du poste dans le cadre de recherche et cliquez sur . Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées. Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches. Cliquez sur pour tout effacer.



5. Si vous avez déplacé le PC Agent par erreur, cliquez sur pour le réaffecter au service d'origine.
6. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé.

Groupes dynamiques

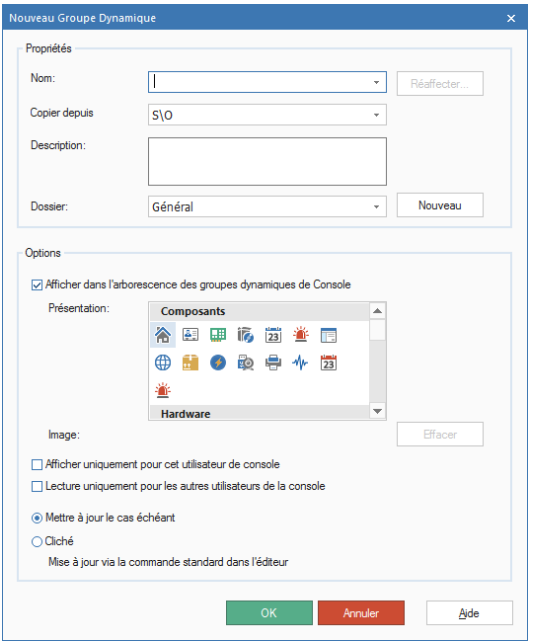
Cette fonction offre une méthode de regroupement facile et rapide des Agents en fonction de conditions spécifiques. En général, elle permet d'identifier les utilisateurs qui utilisent des logiciels ou du matériel obsolètes.

NetSupport DNA offre un choix de groupes dynamiques généraux et d'efficience prédéfinis. Les groupes dynamiques en lien avec la visualisation d'efficience sont stockés dans un dossier Efficience, alors que les autres sont places dans un dossier Général de l'arborescence. Vous pouvez créer des nouveaux dossiers en effectuant un clic droit sur les Groupes dynamiques et en sélectionnant **Nouveau dossier** – ou lors de la création d'un nouveau groupe dynamique.

Remarque : Il est possible de filtrer l'arborescence des PC pour afficher uniquement les PC/Utilisateurs/Appareils qui correspondent à une interrogation de groupe dynamique. Sélectionnez le groupe dynamique requis dans l'arborescence, effectuez un clic droit et sélectionnez **Appliquer en tant que Filtre**. Une barre de filtre s'affiche en haut de l'arborescence et montre le filtre de groupe dynamique appliqué. Pour supprimer le filtre, cliquez sur **Effacer**.

Créer un groupe dynamique

1. Dans l'arborescence, cliquez du bouton droit de la souris sur Groupes Dynamiques et sélectionnez **Nouveau groupe dynamique**.



2. Le dialogue Nouveau Groupe Dynamique apparaît.
3. Entrez un nom et une description pour le nouveau groupe.
4. Vous pouvez copier un groupe dynamique existant (les conditions du groupe d'origine seront appliquées au nouveau groupe dynamique). Sélectionnez le groupe dynamique requis dans la liste déroulante **Copier depuis**.
5. Sélectionnez le dossier qui va recevoir le groupe dynamique dans la liste déroulante **Dossier**. Pour créer un nouveau dossier, cliquez sur **Nouveau**, entrez un nom pour le groupe puis cliquez sur **OK**.
6. Sélectionnez l'une des options applicables :

   Afficher dans l'arborescence des groupes dynamiques de la console

   S'il s'agit d'une recherche unique pour un groupe de PC particulier, vous pouvez choisir de ne pas ajouter le groupe dans l'arborescence.

   Affichage
   Si le nouveau groupe est affiché dans l'arborescence, sélectionnez l'icône requise à laquelle il sera associé. Une sélection d'images est proposée. Vous pouvez aussi utiliser une image personnalisée.

Image
Pour affecter votre image personnalisée au nouveau groupe, cliquez sur et recherchez l'image requise.

Afficher uniquement pour cet utilisateur de console
Sélectionnez cette option si vous voulez que le nouveau Groupe soit visible uniquement auprès de cet utilisateur de console.

Lecture uniquement pour les autres utilisateurs de console
Si vous voulez que les autres utilisateurs de Console puissent afficher le nouveau Groupe, mais sans le modifier ; vous pouvez transformer ce groupe en lecture uniquement.

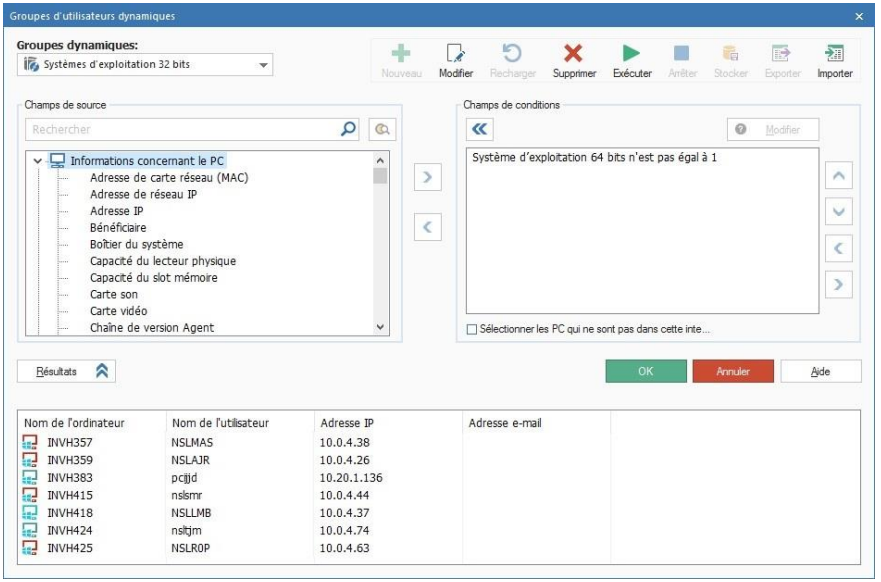
Mettre à jour le cas échéant
Activez cette option si vous souhaitez que tous les nouveaux PC Agent qui répondent aux critères soient automatiquement ajoutés au groupe.

Cliché. Mise à jour via la commande standard dans l'éditeur
Au lieu d'ajouter automatiquement les nouveaux PC au groupe, vous pouvez effectuer un instantané à un moment donné et mettre à jour la liste d'Agents lorsque cela est nécessaire en utilisant la commande Enregistrement qui est disponible dans l'Editeur de Groupes Utilisateurs Dynamiques.

7. Pour affecter le Groupe à un utilisateur de console différent, cliquez sur **Réaffecter**. Cette fonction est disponible uniquement lorsque vous modifiez les propriétés d'un groupe existant.
8. Cliquez sur **OK**. Le dialogue Editeur de Groupes Utilisateurs Dynamiques apparaît pour que vous puissiez créer la condition qui déterminera les Agents qui seront sélectionnés pour le Groupe.

Editeur de Groupes Dynamiques

Le dialogue de l'Editeur sert surtout à créer la condition qui détermine les Agents qui seront ajoutés dans un Groupe Dynamique. Vous pouvez modifier les propriétés d'un groupe existant, créer des nouveaux groupes, exécuter le résultat à partir d'ici ou importer et exporter des groupes dynamiques.



1. Le dialogue peut être lancé au moment de la création d'un nouveau groupe ou de la modification d'un élément existant.

   ou

   Cliquez droit sur le nom du Groupe dynamique dans l'Arborescence, puis sélectionnez **Propriétés**.
2. Le dialogue indiquera le groupe qui est chargé. Vous pouvez sélectionner un autre groupe dans la liste déroulante.

   Les options suivantes sont disponibles :

   Nouveau

   Créer un Nouveau Groupe Dynamique.

   Modifier

   Modifier les propriétés d'un Groupe Dynamique Existant.

Recharger

Recharge la version stockée des propriétés de groupe si vous souhaitez ignorer les changements apportés. L'option n'est pas disponible après exécution des résultats.

Supprimer

Supprime le Groupe Dynamique chargé.

Exécuter

Exécute les résultats du Groupe chargé. Les éléments qui correspondent à la condition indiquée seront répertoriés dans la fenêtre des résultats. Vous pouvez masquer/afficher le résultats en cliquant sur le bouton **Résultats**.

Arrêter

Annule l'exécution des résultats.

Enregistrer

Si, au moment de la saisie des propriétés générales du groupe, vous avez choisi de créer un instantané, ce qui signifie que les nouveaux Agents qui répondent aux critères ne seront pas automatiquement ajoutés au Groupe, cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour la liste des Agents.

Exporter

Exporte le group dynamique vers un fichier .XML.

Remarque : Vous pouvez exporter uniquement des groupes dynamiques définis par l'utilisateur.

Importer

Vous permet d'importer un groupe dynamique.

Remarque : Vous ne pouvez pas importer des groupes dynamiques qui ont été exportés avec la maintenance de base de données.

Préciser les champs de condition

1. Dans l'arborescence Champs de Source, sélectionnez les champs sur lesquels vous baserez la condition. Cliquez sur › pour déplacer chaque élément tour à tour dans la fenêtre Champs de Condition.

Vous pouvez visionner les valeurs actuelles du champ en cliquant sur .

2. L'Editeur de Condition apparaît. Il est possible d'appliquer des conditions multiples. Entrez chacune d'entre elles et cliquez sur **OK**.
3. Cliquez sur **Exécuter** pour extraire les Résultats. Le Groupe Dynamique sera répertorié dans l'arborescence de Console avec les Agents qui répondent à la condition.

Remarque: Vous souhaiterez parfois visualiser rapidement les PC qui ne répondent pas à la condition indiquée. Dans l'exemple donné ci-dessus, la condition met en évidence des Agents qui possèdent Système d'exploitation 64-bit mais, lors de la planification de déploiements importants, vous pouvez également faire l'inverse, et afficher uniquement les Agents qui ne le possèdent pas. Cochez **Sélectionner les PC qui ne sont pas dans cette interrogation** pour activer cette option et cliquez sur **Exécuter** pour afficher les résultats.

Configuration de NetSupport DNA

Profils

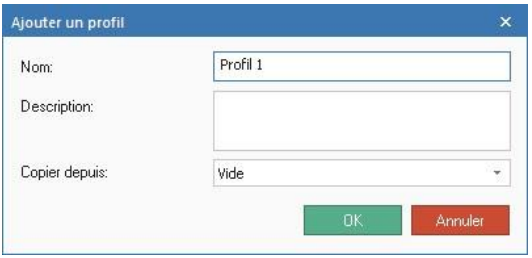
Pour offrir un maximum de flexibilité, NetSupport DNA vous permet de créer des profils multiples pour divers groupes d'appareils ou utilisateurs, chacun avec ses paramètres de composant spécifiques. Le profil peut être affecté à un niveau utilisateur, groupe de Répertoire actif, poste et département. Un profil par défaut est fourni et il s'applique à tous les Agents qui ne possèdent pas encore de profil. Ce dernier ne peut pas être supprimé mais les paramètres sont modifiables.

Remarques:

- Les profils affectés au niveau utilisateur remplacent un profil qui a été appliqué à tout autre niveau.
- Vous découvrez alors les profils qui ont été affectés aux Agents en mode Explorateur, la visualisation des détails et aussi la sélection d'un Agent dans l'arborescence de l'onglet PC ou Utilisateur qui apparaît.
- Les préférences de console sont accessibles depuis l'icône Généralités de l'onglet Paramètres.
- Si vous effectuez une mise à niveau depuis la version 4.40, les paramètres de département précédents sont importés et un profil qui les contient est créé.

Créer un nouveau profil

1. Dans l'onglet Paramètres, cliquez sur l'icône **Créer un nouveau profil**.
2. Le dialogue Ajouter un profil apparaît.



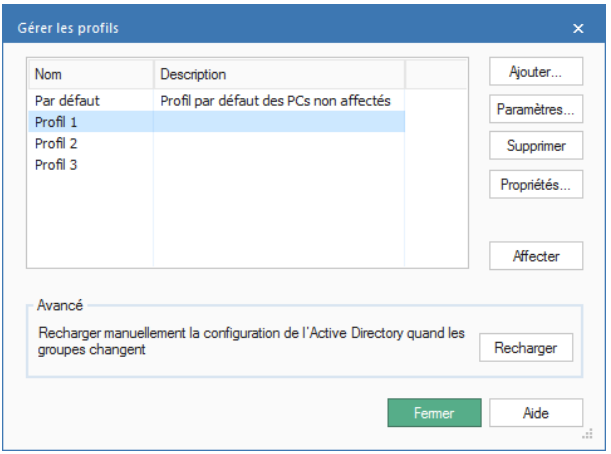
3. Entrez le nom et la description du profil. Vous pouvez copier un profil existant en sélectionnant le profil correspondant de la liste déroulante.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Le dialogue Paramètres apparaît. Configurez les paramètres de composant requis et cliquez sur **Sauvegarder**.

6. Le dialogue Affectation de profil apparaît. Le profil peut être affecté aux utilisateurs, à un groupe de répertoires actifs, aux postes et départements. Cliquez sur **Affecter** à côté de la zone correspondante et une arborescence apparaît pour que vous puissiez sélectionner l'affectation du profil. Cliquez sur **OK**.
7. Le nouveau profil sera répertorié dans le dialogue Gérer les profils.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Remarque : Lors de l'affectation d'un profil à un groupe Active Directory, il est appliqué uniquement aux utilisateurs qui sont membres de ce groupe Active Directory et non pas à : contacts, comptes de services, postes, groupes de distribution ou autres objets.

Gérer les profils existants

1. Dans l'onglet Paramètres, cliquez sur l'icône **Gérer les profils existants**.
2. Le dialogue Gérer les profils apparaît et présente les profils existants. Sélectionnez le profil que vous souhaitez gérer.



3. Pour modifier les propriétés d'un profil, cliquez sur Propriétés et effectuez les modifications qui doivent être apportées au nom et à la description.
4. Pour modifier les paramètres d'un profil, cliquez sur **Paramètres**.
5. Pour modifier l'affectation du profil, cliquez sur **Affecter**.
6. Pour supprimer un profil, cliquez sur **Supprimer**.

Remarque : les profils peuvent être supprimés uniquement s'ils n'ont pas d'affectation. Pour effacer les affectations sur un profil, cliquez sur **Affecter** puis sur **Effacer**.

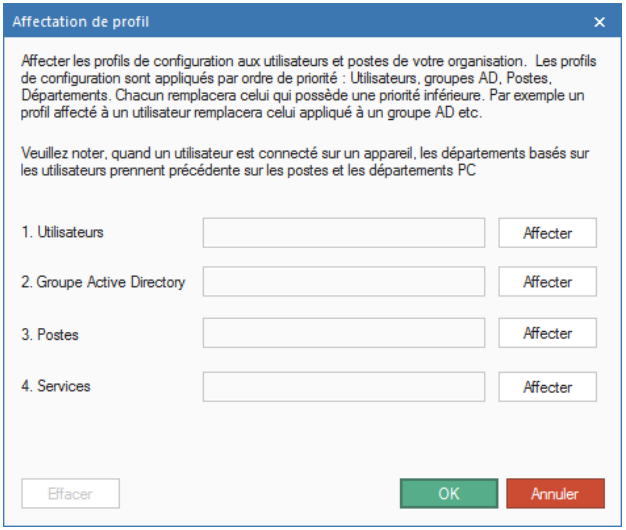
7. Cliquez sur **Recharger** pour recharger manuellement la configuration Active Directory quand les groupes ont été modifiés.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Affecter des profils

Ce dialogue vous permet d'affecter un profil aux utilisateurs et postes requis de votre entreprise. La hiérarchie suivante est utilisée lors de l'affectation des profils:

Utilisateurs	Le profil est affecté à un utilisateur Windows connecté.
Groupe Active Directory	Le profil est affecté aux utilisateurs contenus dans les Groupes Active Directory.
	Remarque : Lors de l'affectation d'un profil à un groupe Active Directory, il est appliqué uniquement aux utilisateurs qui sont membres de ce groupe Active Directory et non pas à : contacts, comptes de services, postes, groupes de distribution ou autres objets. Les profils ne seront pas appliqués aux membres des groupes qui ont ce groupe comme Groupe Primaire.
Postes	Le profil est affecté à un poste.
Services	Le profil est affecté à un service et aux postes de ce service qui hériteront de ce profil.

Remarque : Les utilisateurs qui n'ont encore reçu aucun profil au niveau utilisateur ou Active Directory hériteront du profil du service auquel ils appartiennent (si un profil a été affecté à ce service).



Cliquez sur **Affecter** à côté de la zone correspondante et une arborescence apparaît pour que vous puissiez sélectionner l'affectation du profil. Cliquez sur **OK**.

Pour effacer toutes les affectations sur un profil, cliquez sur **Effacer**.

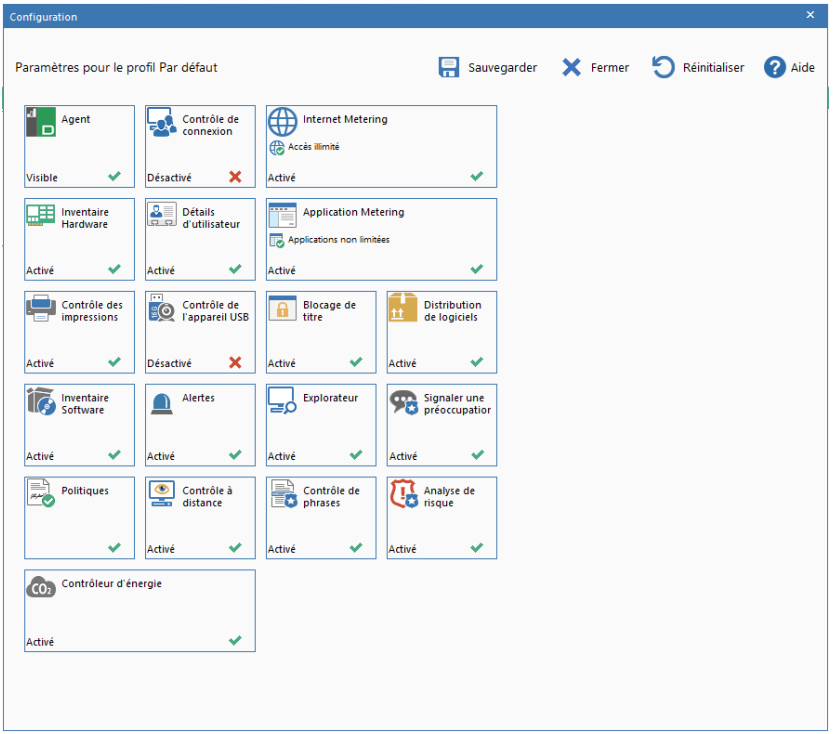
Configurer les paramètres de composant

Le configurateur NetSupport DNA permet aux administrateurs / opérateurs de console d'appliquer des paramètres spécifiques (qui peuvent être affectés au niveau utilisateur, Groupe de répertoires actifs, poste ou département) à chaque fonction principale de NetSupport DNA. Par exemple, la fréquence selon laquelle les données de l'inventaire sont rassemblées peut être défini au niveau du service ou vous pouvez empêcher des utilisateurs spécifiques d'accéder à certains sites Internet.

Les paramètres de configuration de NetSupport DNA sont accessibles au moment de la création ou de la gestion des profils.

Remarques :

- Les préférences de console sont accessibles depuis l'icône Généralités de l'onglet Paramètres.
- Les paramètres de composant SNMP sont disponibles dans l'arborescence Appareils ; sélectionnez l'onglet Paramètres et cliquez sur **Généralités**.

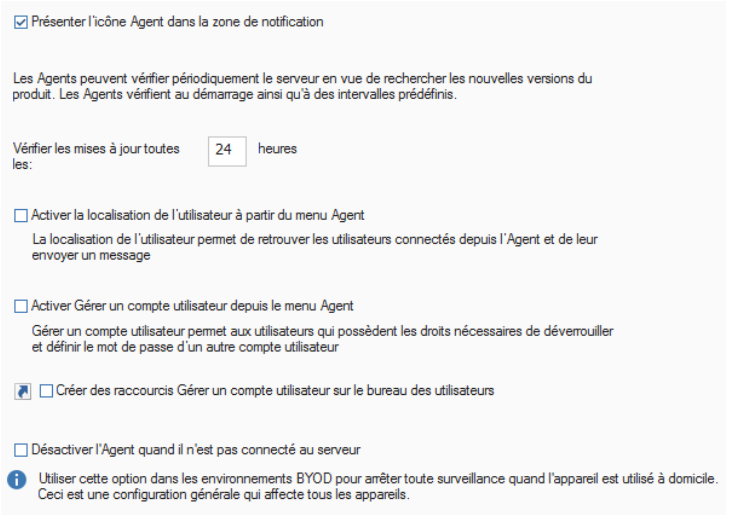


Une présentation générale des paramètres de chaque composant s'affiche, ce qui vous permet de voir les composants qui ont été activés. Une étoile jaune apparaît quand des modifications ont été apportées sans être sauvegardées. Un voyant jaune s'affiche quand des changements ont été apportés à un composant mais non sauvegardés.

Un clic sur l'icône vous amène aux paramètres requis.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer les modifications. Pour revenir aux paramètres par défaut, cliquez sur **Réinitialiser**.

Agent



Présenter l'icône Agent

Lorsque cette option est active, l'icône DNA Agent apparaît dans la barre de tâches sur le PC Agent.

Vérifier les mises à jour toutes les xx heures

A chaque fois que le service Agent DNA démarre, vérifiez le serveur pour rechercher les composants mis à jour. Pendant que les Agents sont actifs, vous pouvez aussiconfigurer la fréquence selon laquelle ils continuent à interroger le serveur. Par exemple, si vous possédez un vaste réseau, vous voudrez sans doute réduire le nombrede fois que les Agents vérifient les mises à jour à une ou deux fois par jour. Sinon, lorsque les mises à jour sont disponibles, les Agents devront vérifier plus souvent.

Activer la localisation de l'utilisateur à partir du menu Agent
Permet aux agents de rechercher et localiser les utilisateurs connectés et de leur envoyer un message.

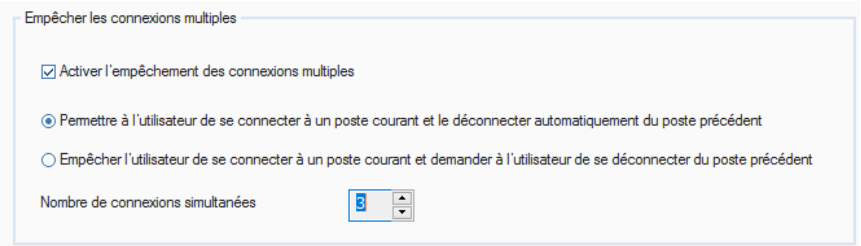
Activer Gérer un compte utilisateur depuis le menu Agent
Les agents pourront accéder à la fonctionnalité Gérer un compte utilisateur depuis le menu Agent, à partir d'ici ils pourront déverrouiller et définir les mots de passe d'un autre compte utilisateur (s'ils possèdent les droits appropriés).

> **Créer des raccourcis Gérer un compte utilisateur sur le bureau des utilisateurs**
> Un raccourci vers la fonctionnalité Gérer un compte utilisateur sera créé sur les bureaux des utilisateurs.

Désactiver l'Agent s'il n'est pas connecté au serveur
Lorsque l'Agent ne peut pas se connecter au serveur DNA ou à la Gateway Agent, il est désactivé et aucune donnée de surveillance ne sera collectée. Cette fonction peut être utile si vous ne souhaitez pas récupérer des données de l'Agent si l'appareil est emmené au domicile.

Remarques:
- Ceci est un paramètre général applicable à tous les appareils.
- Cette option n'est pas prise en charge pour les Services Terminal.

Contrôle de connexion

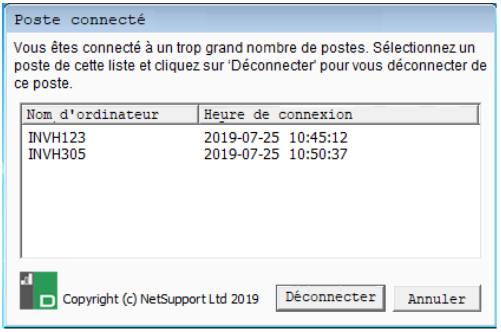


Empêcher les connexions multiples
Il peut arriver qu'un utilisateur doive se connecter à plusieurs postes en même temps. NetSupport DNA vous permet de définir un nombre de connexions concurrentes par utilisateur, dans la limite de 5 postes.

Remarque : Cette fonctionnalité est prise en charge uniquement pour les comptes Windows de domaine et ne sera pas proposée pour les services Terminal / sessions RDP.

Activer l'empêchement des connexions multiples
Si cette fonction est active, vous pouvez choisir la façon dont les connexions concurrentes sont gérées :

Permettre à l'utilisateur de se connecter à un poste courant et le déconnecter automatiquement du poste précédent
Si l'utilisateur tente de dépasser le nombre défini de connexions simultanées sur un poste, il sera invité à se déconnecter de l'un des autres postes. Si un seul poste est autorisé, la deuxième connexion sera autorisée mais entraînera la déconnexion automatique du premier poste.



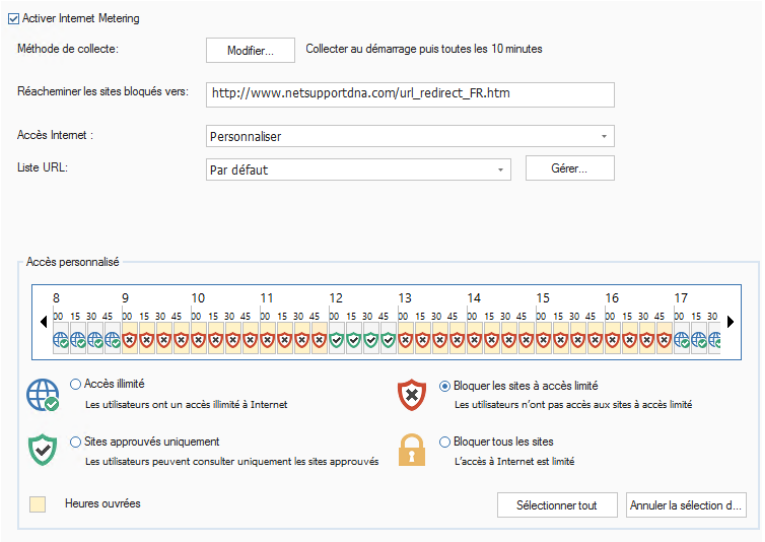
Remarque : L'utilisateur est déconnecté du premier poste même si la machine est verrouillée, tout travail non sauvegardé est alors perdu.

Empêcher l'utilisateur de se connecter à un poste courant et demander à l'utilisateur de se déconnecter du poste précédent
Dans ce cas, si l'utilisateur tente de dépasser le nombre défini des connexions simultanées, il devra se déconnecter manuellement de l'un des autres postes avant de poursuivre.

Nombre de connexions simultanées autorisées
Vous pouvez autoriser jusqu'à 5 connexions concurrentes sur le réseau par utilisateur. Si une personne tente de se connecter avec les mêmes identifiants sur plusieurs postes et dépasse la limite fixée, un avertissement, comme présenté ci-dessus, apparaît.

Internet Metering

Internet Metering permet aux opérateurs de surveiller et de limiter l'usage Internet des Agents. Vous pouvez activer et désactiver le metering et limiter l'accès aux sites désignés.



Activer l'Internet Metering

Annulez la sélection de cette case si vous souhaitez désactiver l'Internet Metering.

Méthode de collecte :

Par défaut, l'Internet Metering collectent les données lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de collecte personnalisées.

Remarque : En règle générale, nous recommandons une fréquence plus raisonnable de 30 minutes pour la collecte des données ; ceci permet de contrebalancer la précision des données affichées par rapport à une augmentation du trafic sur le réseau depuis les postes Agents DNA.

Réacheminer les sites bloqués vers xxxxxxx
Entrez l'URL vers laquelle vous souhaitez renvoyer les Agents s'ils tentent de consulter un site bloqué.

Accès internet
En plus de pouvoir surveiller l'usage de l'Internet, vous pouvez aussi empêcher les Agents de visiter certains sites. Sélectionnez le niveau d'accès requis dans la liste déroulante ; vous pouvez choisir d'avoir un accès illimité, de bloquer l'accès en tout temps, de limiter ou de bloquer l'accès pendant les heures ouvrées ou en dehors des heures ouvrées. L'option Personnaliser vous permet d'adapter l'accès à vos besoins particuliers.

Liste URLs
Une liste URL (une liste des sites approuvés ou à accès limité) peut être affectée à un profil. Sélectionnez la liste requise dans le menu déroulant. Pour créer ou gérer des listes, cliquez sur **Gérer**.

Remarque : Pour que la liste soit activée, le niveau d'accès Internet doit être configuré en fonction de l'une des options 'limiter l'accès Internet'. Ou, en cas d'utilisation d'un accès personnalisé, l'option 'sites approuvés' ou 'bloquer les sites à accès limité' doit être activée.

Accès personnalisé
Accès illimité
Les Agents peuvent accéder à n'importe quel site à tout moment de la journée.

Sites approuvés uniquement
Si cette option est activée, les Agents pourront uniquement visiter les sites qui figurent dans la liste des Sites à accès approuvé.

Bloquer tous les sites
Si cette option est activée, les Agents ne pourront visiter aucun site.

Bloquer les sites à accès limité
Si cette option est active, les Agents ne pourront pas visiter les sites qui apparaissent dans la liste des sites à accès limité.

Vous pouvez restreindre l'accès internet des Agents à des heures spécifiques de la journée. Sélectionnez la restriction voulue puis, en

utilisant les flèches, défilez jusqu'à la plage horaire voulue et cliquez sur le segment pour appliquer l'icône correspondante.

Remarque : Par défaut, l'accès n'est pas restreint.

Les heures de travail courantes seront surlignées de jaune. Il est possible de les modifier dans les Préférences de console – Généralités.

Cliquez sur **Sélectionner** tous pour appliquer la restriction choisie à toute la journée, ou bien sur **Désélectionner** tous pour revenir à un accès sans restrictions.

Inventaire Hardware

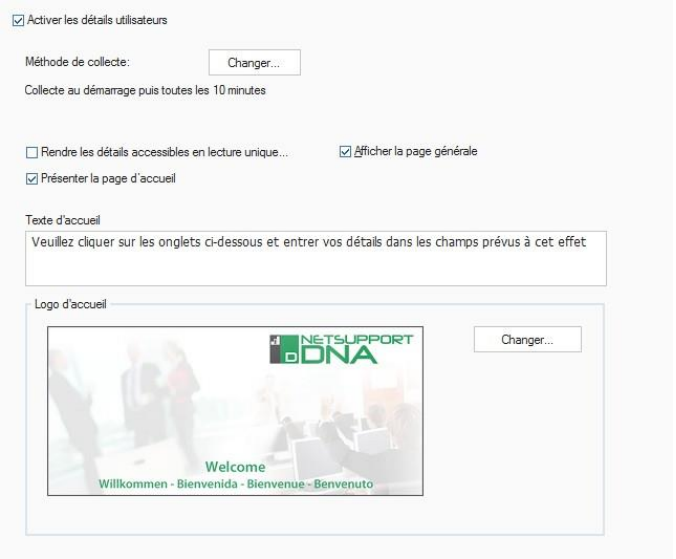
Activer l'inventaire Hardware
Annuler la sélection de l'inventaire Hardware pour empêcher son exécution.

Méthode de balayage
Par défaut, l'inventaire de Hardware est exécuté lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de balayage personnalisées.

Remarque : En règle générale, nous recommandons une fréquence plus raisonnable d'exécution de 1440 minutes ; ceci permet de contrebalancer la précision des données affichées par rapport à une augmentation du trafic sur le réseau depuis les postes Agents DNA.

Détails utilisateur

Les informations de biens et des Agents peuvent être mises à jour à l'aide du dialogue Détails utilisateur.



Les paramètres par défaut du dialogue peuvent être mis au point comme suit :

Activer les détails de l'utilisateur

Si cette option n'est pas sélectionnée, la fonction qui permet aux Agents d'accéder au dialogue des détails utilisateur est désactivée sur leur machine. Les opérateurs de Console peuvent encore ouvrir le dialogue sur les machines Agents.

Méthode de collecte :

Par défaut, les détails utilisateur collectent les données lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de collecte personnalisées.

Rendre les détails en lecture unique

Si cette option est sélectionnée, les Agents peuvent afficher les détails de l'utilisateur, sans saisir des informations.

Présenter la page d'accueil

Par défaut, le dialogue Détails de l'utilisateur contient deux pages (onglets), Accueil et Général, les opérateurs peuvent aussi ajouter des pages personnalisées le cas échéant. Annulez la sélection de cette case pour masquer la page d'accueil.

Afficher la page Généralités

Décochez cette case pour masquer la page Généralités.

Texte d'accueil

Si la page d'accueil est affichée, vous pouvez ajouter un message personnalisé.

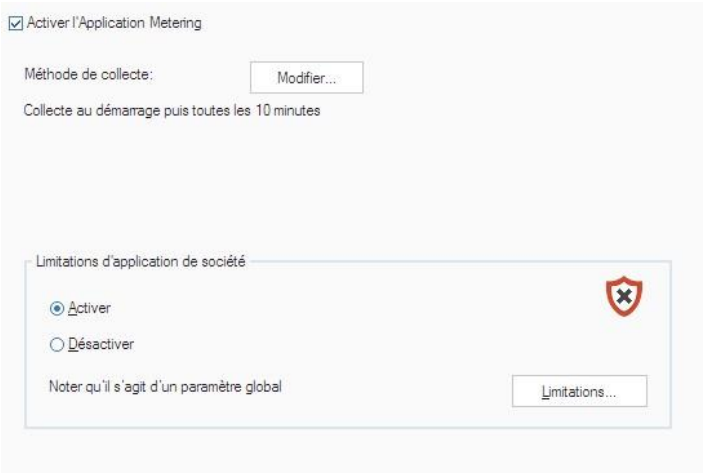
Logo d'accueil

L'image par défaut qui apparaît sur la page d'accueil peut être remplacée par un bitmap de votre choix. Etant donné que le fichier n'est pas téléchargé à distance vers les ordinateurs Agent lorsque les détails d'utilisateur sont demandés, il doit exister sur l'ordinateur Agent dans le dossier spécifié, ou le dossier du composant NetSupport DNA de l'Agent.

Cliquez sur **Changer** et recherchez le fichier requis.

Application Metering

Grâce à l'Application Metering, les opérateurs peuvent surveiller et limiter l'usage des applications parmi les Agents. Vous pouvez activer et désactiver le metering et limiter l'accès aux applications déterminées.



Activer l'Application Metering
Annulez la sélection de cette case pour désactiver l'Application Metering.

Méthode de collecte :
Par défaut, l'Application Metering collectent les données lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de collecte personnalisées.

Remarque : En règle générale, nous recommandons une fréquence plus raisonnable de 30 minutes pour la collecte des données ; ceci permet de contrebalancer la précision des données affichées par rapport à une augmentation du trafic sur le réseau depuis les postes Agents DNA.

Limitations des applications de l'entreprise
Cliquez sur **Limitations** pour créer une liste d'applications à accès approuvé ou limité, et choisissez si vous souhaitez activer ou désactiver les limitations.

Remarque : Ce paramètre s'applique à l'ensemble de l'entreprise.

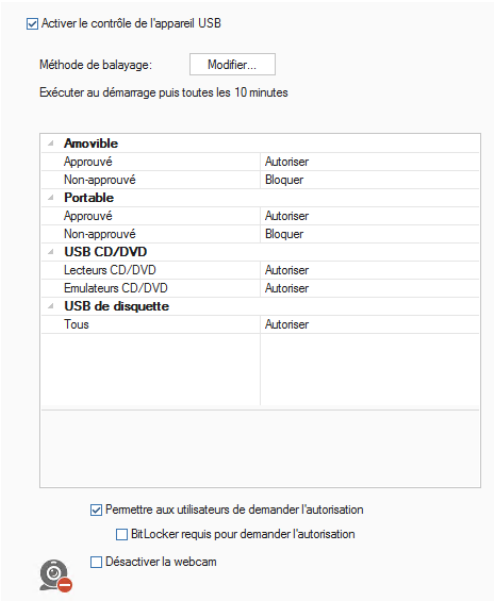
Contrôle des impressions

Activer le contrôle des impressions
Annulez la sélection pour désactiver le contrôle des impressions.

Méthode de collecte :
Par défaut, les Contrôleur des impressions collectent les données lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de collecte personnalisées.

Remarque : En règle générale, nous recommandons une fréquence plus raisonnable de 30 minutes pour la collecte des données ; ceci permet de contrebalancer la précision des données affichées par rapport à une augmentation du trafic sur le réseau depuis les postes Agents DNA.

Contrôle d'appareil USB



L'utilisation d'appareils USB peut être contrôlée, et à partir d'ici, vous pouvez définir l'état des équipements approuvés et non approuvés en fonction de leur type.

Activer le contrôle des appareils USB
Sélectionnez cette case pour activer le contrôle de l'appareil USB.

Méthode de balayage
Par défaut, le contrôle des appareils USB est exécuté lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de balayage personnalisées.

Vous pouvez définir le niveau d'accès des appareils approuvés et non approuvés en fonction de leur type. Le niveau d'accès courant sera

affiché. Pour effectuer une modification, sélectionnez le type d'appareil dans la liste déroulante et définissez le niveau d'accès, qui peut être accès complet, bloquer tous les accès, permettre la lecture uniquement et empêcher l'exécution d'applications.

Permettre aux utilisateurs de demander l'autorisation
Sélectionnez cette option pour permettre aux Agents de demander l'autorisation d'utiliser des appareils USB.

> **BitLocker requis pour demander l'autorisation**
> Les Agents peuvent demander l'autorisation pour les appareils USB uniquement si le cryptage BitLocker a été activé.

Désactiver la webcam
Sélectionnez cette option pour empêcher les utilisateurs d'utiliser une webcam.

Blocage de titre

En plus de limiter l'accès aux sites Internet et Applications par leur nom, il est possible de bloquer les applications, sites Internet et les jeux par leur titre de fenêtre.

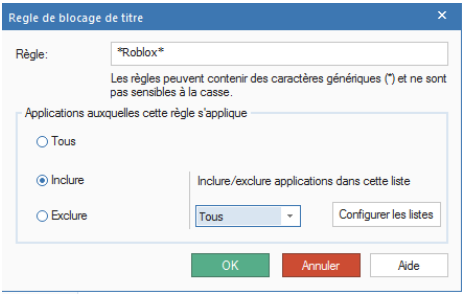
Des règles sont créées, avec la possibilité d'inclure un caractère générique, pour indiquer les Titres de Page qui doivent être bloqués et par souci de flexibilité, vous pouvez créer des listes personnalisées pour inclure ou exclure certaines applications au sein d'un groupe spécifique. Vous pouvez aussi choisir les périodes d'application des règles.

Activer le blocage de titre de fenêtre
Annulez la sélection de cette case pour désactiver le blocage de titre de fenêtre.

Remarque : Application Metering doit être activé pour que cette fonctionnalité puisse être utilisée.

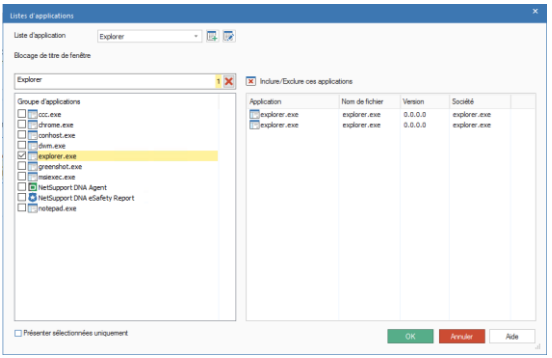
Cliquez sur **Ajouter** pour créer une nouvelle règle (nom de titre).

Règle de 'Blocage de titre'
Entrez le titre/la règle de l'application que vous souhaitez bloquer. Vous pouvez inclure un caractère générique pour n'omettre aucune variante.



Cette règle peut être appliquée à toutes les applications correspondantes ou vous pouvez créer des listes personnalisées à inclure ou exclure de la règle. Sélectionnez **Inclure** ou **Exclure** pour activer les listes dans le menu déroulant ou cliquez sur **Configurer les listes** pour créer une nouvelle liste.

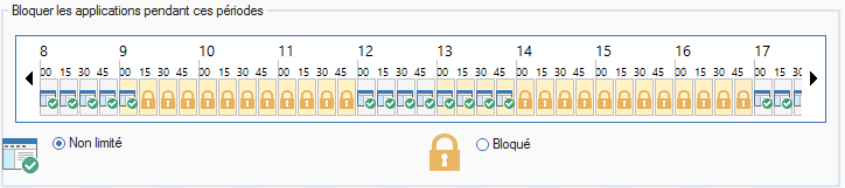
Configurer des listes d'application
Pour créer une liste d'applications pour blocage de titre :



Liste d'applications
Utilisez les icônes Ajouter ou Modifier pour créer une nouvelle liste ou modifier les propriétés d'une liste existante. Attribuez un nom à la liste.

Blocage de titre de fenêtre
1. Entrez le nom de l'application ou du groupe d'applications que vous voulez inclure dans la liste. Toutes les correspondances sont mises en évidence.
2. Sélectionnez les applications requises pour confirmer leur insertion dans la liste.
3. Cliquez sur OK une fois que vous avez terminé. Vous retournerez au dialogue Règle de blocage de titre.
4. Cliquez OK.

Vous pouvez décider du moment où le blocage a lieu. Sélectionnez l'icône requise (**Non limité** ou **Bloqué**) et à l'aide des flèches, allez jusqu'à la période souhaitez et cliquez sur le créneau requis pour l'appliquer.



Remarque : Par défaut, l'accès sera bloqué.

Les heures de bureau courantes seront en jaune. Elles peuvent être modifiées en fonction de l'organisation dans les **Préférences de Console – Paramètres Généraux**.

Distribution de logiciel

Les paramètres de distribution de logiciels déterminent essentiellement si la fonction Demander Package est disponible sur les machines Agents.

Activer la distribution de software
Si cette option n'est pas sélectionnée, la fonction Demander Package est désactivée sur les machines Agents.

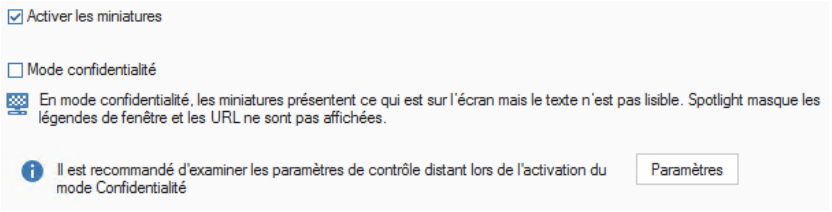
Montrer uniquement les packages publiés sur l'Agent
La fonction Demander Package permet aux Agents d'installer des packages qui ont été publicisés par l'opérateur de console. Ils seront répertoriés dans un dialogue pour que l'Agent puisse effectuer une sélection. Bien que les Agents puissent installer uniquement les packages publicisés, vous pouvez afficher une liste complète de packages pour que les Agents puissant les visualiser en annulant la sélection de cette case.

Titre
Vous pouvez afficher un titre personnalisé sur le dialogue Package qui apparaît sur les PC Agents.

Tentatives automatiques

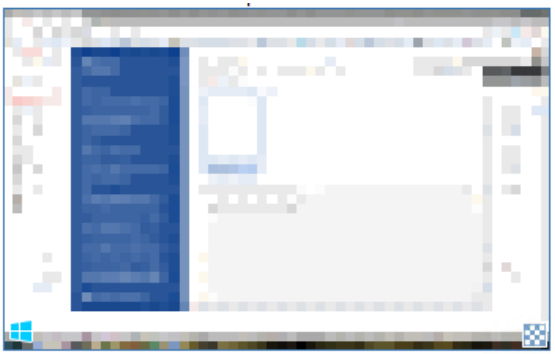
Vous pouvez activer/désactiver l'option de tentative automatique en vue de redistribuer les packages qui ont échoué. Le délai de disponibilité pour les packages en échec, en vue d'une demande automatique par les Agents, peut être indiqué (de 1 jour à 6 mois). Sélectionnez la période requise dans la liste déroulante.

Explorateur



Activer les miniatures
Annulez la sélection pour désactiver la visualisation en miniatures dans l'Explorateur.

Mode Privé
Si activé, il vous permet encore de visualiser les miniatures Agent, mais le texte sera pixellisé ce qui le rend illisible.

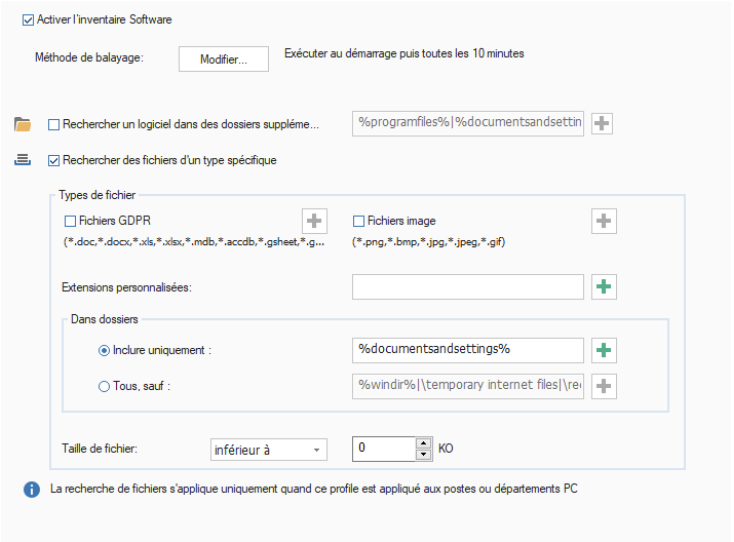


De plus, lors d'une visualisation d'un agent sélectionné en mode **Spotlight**, les titres de fenêtre des applications en cours d'utilisation sont masqués et les URL ne sont pas affichées.

Remarque : Si vous activez le mode Confidentialité, configurez les paramètres de contrôle à distance (pour activer ou désactiver l'acceptation de l'utilisateur). Cliquez sur **Paramètres**.

Inventaire software

Par défaut, l'outil d'Inventaire balaye les emplacements communs, par exemple les fichiers de programme, dans le cadre d'une recherche de fichiers exe installés sur chaque PC Agent. Cependant, vous pouvez développer la recherche pour inclure des dossiers et des types de fichier supplémentaires.



Activer l'Inventaire Software
Annulez la sélection de l'option pour l'empêcher d'être exécutée.

Méthode de balayage
Par défaut, l'Inventaire Software est exécuté lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de balayage personnalisées.

Remarque : En règle générale, nous recommandons une fréquence plus raisonnable d'exécution de 1440 minutes ; ceci permet de contrebalancer la précision des données affichées par rapport à une augmentation du trafic sur le réseau depuis les postes Agents DNA.

Scanner des dossiers supplémentaires
Vous permet de préciser les dossiers qui ne sont parfois pas inclus par défaut lors de la compilation de l'inventaire.

Rechercher des fichiers d'un type spécifique
Vous permet de rechercher des types spécifiques de fichiers et de préciser des extensions personnalisées.

Types de fichier

Fichiers GDPR
Vous pouvez choisir d'inclure des fichiers GDPR dans la recherche afin de repérer rapidement là où les fichiers GDPR potentiels sont localisés. Par défaut, les extensions de fichier.doc, .docx, .xls et .xlsx sont recherchées. Pour inclure d'autres types de fichier, cliquez sur .

Fichiers image
Décidez si vous souhaitez inclure des fichiers image dans la recherche. Par défaut, les extensions de fichier .png, .bmp, .jpg, .jpeg et .gif sont recherchées. Pour inclure d'autres types de fichier, cliquez sur .

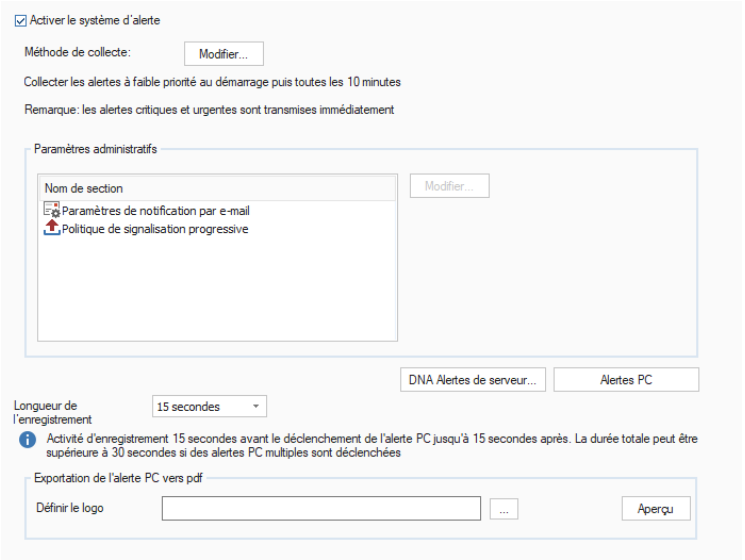
Extensions personnalisées
Au besoin, spécifiez le suffixe de tous types de fichiers supplémentaires. Cliquez sur et sélectionnez les types de fichier dans la liste ou ajoutez les vôtres.

Dans Dossiers
Indiquez les dossiers qui doivent être inclus ou exclus.

Taille du fichier
Précisez une taille de fichier minimum ou maximum.

Alerte

Les paramètres de notification par e-mail doivent être configurés à partir d'ici, avant que vous ne puissiez envoyer une notification d'alerte par e-mail.



Activer le système d'alerte

Annuler la sélection de cette case pour désactiver l'alerte.

Méthode de collecte :

Par défaut, l'alerte récupère les alertes de faible priorité au démarrage de l'Agent NetSupport DNA et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de collecte personnalisées.

Remarque : Les alertes critiques et urgentes sont envoyées immédiatement au serveur.

Paramètres administratifs

Vous pouvez configurer les paramètres du système d'alertes DNA en cliquant sur Modifier.

Paramètres de notification par e-mail

Vous permet de préciser une adresse email pour envoyer une notification à un administrateur en cas d'alertes critiques non résolues et lui indiquer, le cas échéant, si une alerte est fermée.

Notification Administrateur

Entrez l'adresse e-mail de l'Administrateur qui doit être avisé de toutes les alertes sans réponse.

Envoyer une notification e-mail à la fermeture

Décidez si une notification par e-mail doit être envoyée aux destinataires de message d'alerte lorsqu'une alerte est fermée.

Politique d'escalation

Vous permet de modifier les délais dans lesquels les opérateurs doivent traiter les alertes avant qu'elles ne passent au niveau supérieur ; une fois les alertes devenues 'critiques' en fonction du délai précisé, l'Administrateur sera notifié par e-mail.

Remarque : Lors de la saisie des valeurs ci-dessus dans le dialogue Paramètres, appuyez sur Entrée pour accepter ces valeurs.

En sélectionnant les **Alertes de Serveur DNA** ou les **Alertes PC**, vous ouvez créer ou modifier des alertes.

Longueur de l'enregistrement

Si une action Alerte PC est configurée sur 'enregistrer écran', la longueur de l'enregistrement peut être défini ici. Par défaut, la longueur de l'enregistrement sera réglée sur quinze secondes (quinze secondes avant et après le déclenchement de l'alerte PC).

Exporter l'alerte PC vers pdf

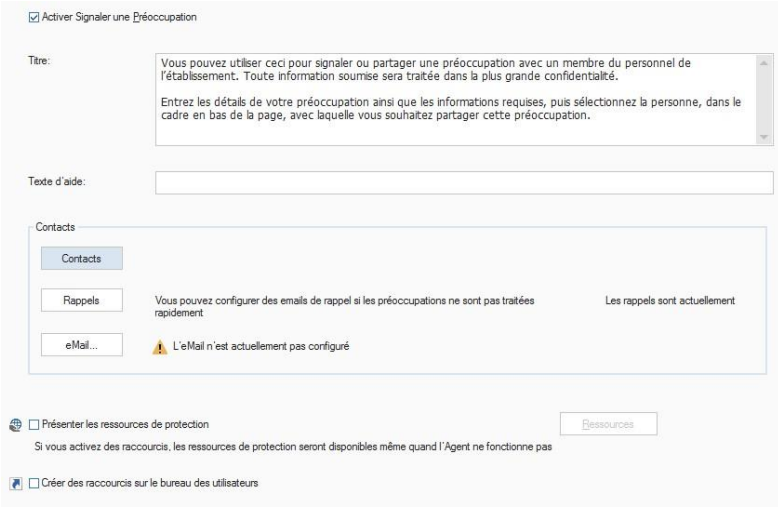
Quand une alerte de poste a été déclenchée, vous pouvez exporter les détails vers un fichier PDF. A partir d'ici, vous pouvez personnaliser le PDF avec le logo et le nom de votre organisation.

Remarque : Vous pouvez préciser le dossier vers lequel le PDF sera exporté dans les paramètres d'Emplacement de fichier.

Définir le logo

Cliquez sur ... pour sélectionner un fichier image. Les fichiers BMP, JPG et PNG sont pris en charge et la taille maximum acceptée est de 5MO. Cliquez sur Aperçu pour découvrir comment le logo apparaît dans le PDF.

Signaler une préoccupation



Remarque : Ces paramètres sont disponibles uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

Activer Signaler une préoccupation
Sélectionner cette case pour permettre aux étudiants de signaler une préoccupation.

Titre
Vous pouvez personnaliser le texte affiché dans le dialogue Signaler une préoccupation en écrasant le texte existant.

Texte d'aide
Vous permet d'ajouter une ligne de texte d'aide dans le dialogue Signaler une préoccupation. Par exemple, vous pouvez inclure un numéro de téléphone extérieur ou une adresse email que les étudiants peuvent contacter s'ils souhaitent parler à quelqu'un à l'extérieur de l'établissement.

Contacts
Avant que les étudiants ne puissent signaler une préoccupation, des contacts (membres du personnel qui peuvent recevoir ces préoccupations) doivent être établis. Cliquez sur **Contacts** pour créer des nouveaux contacts, modifier les contacts existants et choisir ceux qui doivent être disponibles pour ce profil.

Si les préoccupations ne sont pas traitées dans les quatre heures, un email de rappel est envoyé. Cette option est activée par défaut. Cliquez sur **Rappels** pour désactiver ou modifier l'intervalle du rappel.

Remarque :NetSupport DNA peut rechercher uniquement les préoccupations pendant les heures de travail définies. Ces heures peuvent être modifiées en fonction de vos exigences dans les paramètres Préférences de console – Généralités.

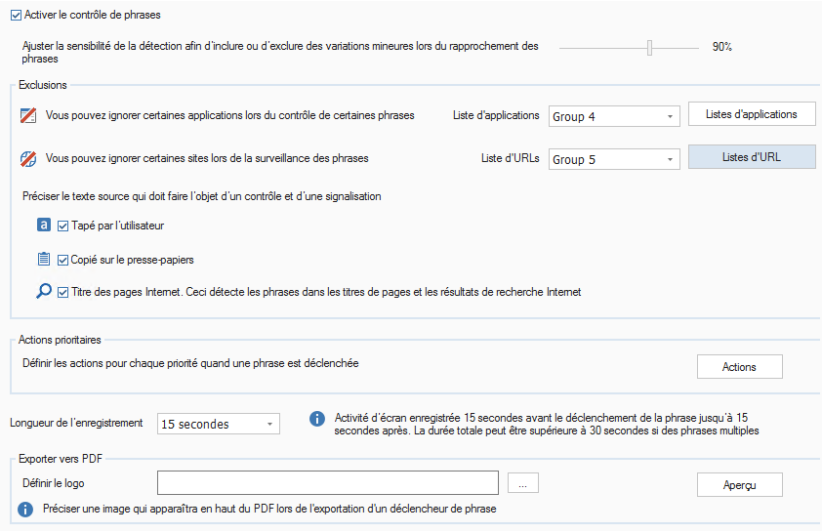
Pour que les contacts reçoivent un email quand une préoccupation est signalée, vous devez configurer les paramètres d'email. Cliquez sur **eMail**.

Créer des raccourcis sur le bureau des utilisateurs
Des raccourcis pour signaler une préoccupation et accéder aux ressources de protection (si activé) sont créés sur les bureaux des étudiants.

Remarque : Le raccourci vers les ressources de protection est disponible même si l'Agent NetSupport DNA ne fonctionne pas.

Présenter les ressources de protection
Grâce à cette option, un lien vers une liste des ressources de protection (sites Internet et assistance téléphonique) est active, disponible pour les étudiants depuis le menu Agent NetSupport DNA et lorsqu'ils signalent une préoccupation. La première fois que vous activez cette option, on vous demandera de définir votre région pour afficher les ressources correspondantes. Pour modifier la liste ou effectuer un ajout, cliquez sur **Ressources**.

Paramètres de contrôle des phrases



Activer le contrôle de phrases
Annulez la sélection de cette case pour désactiver la fonction de contrôle de phrase.

Lors du rapprochement des mots clés, vous pouvez ajuster le niveau de précision pour déterminer la précision avec laquelle les mots doivent être saisis par l'étudiant avant tout signalement. Par défaut, ce niveau est défini à 90% pour tenir compte des fautes de frappe pendant le rapprochement.

Si la précision est réglée sur 100%, l'étudiant doit alors taper le mot clé sans erreur. Plus le pourcentage est bas, plus le risque de signalement est élevé.

Exclusions
Certaines applications et sites Internet peuvent être ignorés lors de la surveillance des phrases et mots clés.

Liste d'applications
Pour créer une nouvelle liste d'Applications, cliquez sur Listes d'application et sélectionnez les applications dont vous ne souhaitez pas tenir compte. Une fois la liste créée, sélectionnez-la dans le menu déroulant. Toutes les applications de la liste d'Applications seront ignorées dans la correspondance de phrases.

Liste d'URLs
Pour créer une liste d'URL, cliquez sur Listes URL et sélectionnez les sites Internet dont vous ne souhaitez pas tenir compte. Une fois la liste créée, sélectionnez-la dans le menu déroulant. Les sites Internet de la liste URL seront ignorés lors du contrôle des phrases.

Texte source
Décidez le type de texte que vous souhaitez contrôler : texte tapé par l'utilisateur, texte copié sur le presse-papiers et texte des titres de page Internet.

Actions prioritaires
Quand une phrase est déclenchée, la mesure prise dépend du niveau de priorité défini. Par défaut, tous les niveaux de priorité enregistrent l'utilisation dans la fenêtre d'information eSafety (sauf si la priorité est désactivée) ; les niveaux moyen et supérieur vont aussi déclencher une alerte ; un niveau élevé entraîne en plus une capture d'écran de l'étudiant et envoie un email pour prévenir les utilisateurs qu'une phrase a été déclenchée, et un niveau urgent entraîne un enregistrement de l'écran de l'étudiant qui a déclenché la phrase.

Remarque: Les paramètres d'email doivent être configurés avant que des notifications ne puissent être envoyées. Les utilisateurs peuvent être configurés de manière à recevoir des notifications par email pour les phrases déclenchées dans le dialogue Utilisateurs responsables de la protection.

Pour personnaliser les mesures prises en fonction de chaque niveau de priorité, cliquez sur **Actions**.

Longueur de l'enregistrement
La longueur de l'enregistrement de l'écran pour un niveau de priorité urgent peut être définie ici. Par défaut, la longueur est de quinze secondes (quinze secondes avant at après le déclenchement de la phrase). Sélectionnez la durée requise dans le menu déroulant.

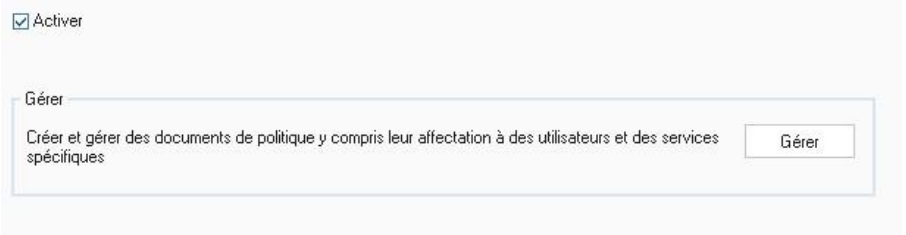
Exporter vers PDF
Quand une phrase a été déclenchée, vous pouvez exporter les détails en fichier PDF. A partir d'ici, vous pouvez personnaliser le PDF en ajoutant le logo de votre établissement scolaire.

Remarque : Vous pouvez préciser le dossier vers lequel le PDF sera exporté dans les paramètres d'Emplacement de fichier.

Définir le logo
Cliquez sur ... pour sélectionner un fichier image. Les fichiers BMP, JPG et PNG sont pris en charge et la taille maximum acceptée est de 5MO. Cliquez sur **Aperçu** pour découvrir comment le logo apparaît dans le PDF.

Remarque : Ces paramètres sont disponibles uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

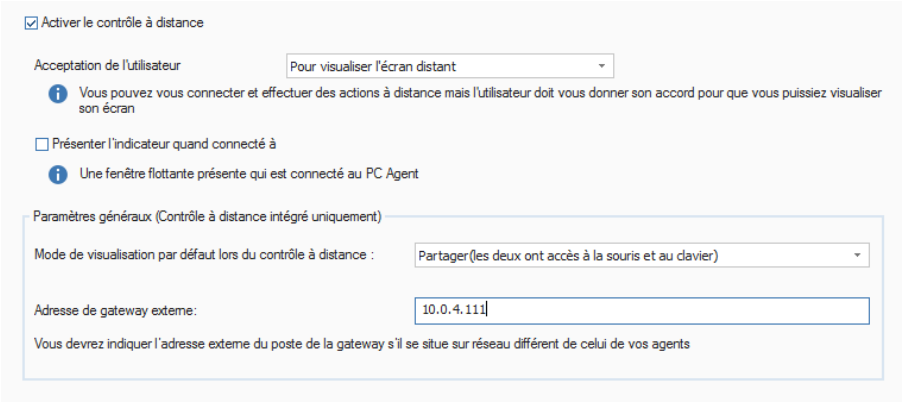
Politique d'utilisation acceptable



Activer
Annulez la sélection de cette case pour désactiver la fonctionnalité de Politique d'utilisation acceptable.

Gérer
Vous permet de créer et de gérer les politiques d'utilisation acceptable. Cliquez sur **Gérer**.

Paramètres de contrôle distant



Activer le contrôle distant
Annulez la sélection de cette case pour désactiver la fonctionnalité de contrôle distant.

Acceptation de l'utilisateur
Lorsque l'acceptation de l'utilisateur est activée, l'utilisateur à distance (Agent) doit donner son accord (en acceptant le contenu d'un message) avant que les actions à distance / la visualisation de son écran puissent avoir lieu. Sélectionnez l'option requise dans la liste déroulante :

> **Aucun**
> Vous pouvez vous connecter et effectuer toutes les actions à distance sans l'accord de l'utilisateur.
>
> **Pour visualiser l'écran distant**
> Vous pouvez vous connecter et effectuer des actions à distance, comme un transfert de fichier, lancer une invite de commande à distance, mais l'utilisateur doit donner son accord avant que vous ne puissiez visualiser son écran.
>
> **Pour effectuer des actions à distance**
> L'utilisateur doit donner son accord avant que toute action à distance ne soit effectuée.

Présenter l'indicateur quand connecté à
Quand une session de contrôle distant est activé, l'Agent pourra voir qui est connecté.

Paramètres généraux (Contrôle distant intégré uniquement)

Mode de visualisation par défaut lors d'un contrôle à distance
Dans la liste déroulante, sélectionnez le mode de visualisation lors du contrôle distant des Agents. Par défaut, ceci est configuré sur le mode Partage.

Partager
L'opérateur de console et l'Agent pourront effectuer des saisies clavier et déplacer la souris.

Surveiller
Seul l'Agent pourra effectuer des saisies clavier et déplacer la souris. La souris et le clavier de l'opérateur sont désactivés.

Contrôler
Seul l'opérateur de console pourra effectuer des saisies clavier et déplacer la souris. L'utilisateur et l'Agent sont verrouillés.

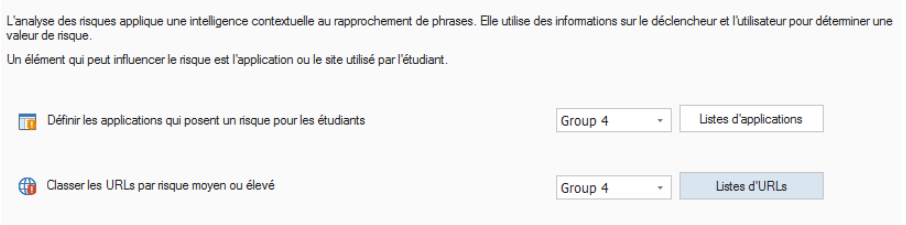
Adresse de gateway externe
Si les postes agents que vous voulez contrôler à distance se situent sur un réseau à distance, vous devrez saisir votre adresse de gateway externe (publique) pour activer les fonctionnalités de contrôle distant intégrées sur ces appareils.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer les modifications. Pour revenir aux paramètres par défaut, cliquez sur **Réinitialiser**.

Cliquez sur **Fermer** pour quitter le dialogue (toute modification non sauvegardée sera perdue) ou cliquez sur pour retourner au menu principal.

Remarque : Ces paramètres sont disponibles uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

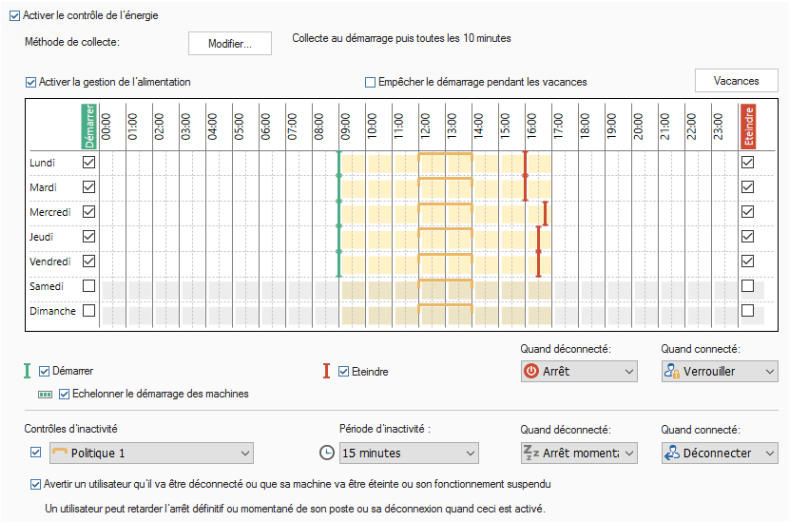
Paramètres de l'Analyse des Risques



Définir les applications qui posent un risque pour les étudiants
Vous pouvez sélectionner les applications et les classer en fonction de leur niveau de risque. Ces applications peuvent être ajoutées à une liste Application et vous pouvez créer plusieurs listes, en fonction des divers profils. Cliquez sur **Listes d'applications**.

Classer les URL par risque moyen ou élevé
Vous pouvez créer des listes d'URLs et préciser le niveau de risque, moyen ou élevé, des sites. Il est possible de créer des listes multiples pour des profils différents. Cliquez sur Listes URLs.

Contrôleur d'énergie



Activer le Contrôleur d'énergie
Désélectionnez cette option pour empêcher l'exécution du Contrôleur d'énergie.

Méthode de collecte :
Par défaut, les Contrôleur d'énergie collectent les données lorsque l'Agent NetSupport DNA démarre et ensuite toutes les dix minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de collecte personnalisées.

Activer la gestion de l'alimentation
Sélectionnez cette option pour activer la fonction de la gestion de l'énergie. Une programmation s'affiche.

Remarque : Les zones colorées de jaune indiquent les heures de travail de l'organisation, qui sont définies dans Préférences de console – Paramètres d'Généralités.

Empêcher le démarrage pendant les vacances
Cette option exclut les dates de vacances définies de la programmation du démarrage. Pour définir vos vacances, cliquez sur **Vacances**.

Démarrer
Sélectionnez cette fonction pour permettre la mise en marche. Choisissez les jours où les postes doivent être démarrés. Pour régler l'heure, faites glisser la barre verte jusqu'au moment souhaité.

Echelonner le démarrage des machines
Cette option échelonne le démarrage des machines au lieu de les démarrer en même temps.

Eteindre
Sélectionnez cette fonction pour permettre l'arrêt. Choisissez les jours où les postes doivent être éteints. Pour régler l'heure, faites glisser la barre rouge jusqu'au moment souhaité.

Vous pouvez décider de la marche à suivre quand un utilisateur est connecté, déconnecté ou quand Eteindre est activé ; ne rien faire, arrêter, suspendre, verrouiller ou déconnecter (si connecté).

Remarque : La fonction de programmation de l'arrêt n'est pas disponible pour les postes possédant un système d'exploitation avec serveur, un serveur DNA, SNMP, Web ou une passerelle (Agent) à distance DNA.

Contrôles d'inactivité
Il est possible de définir deux politiques d'inactivité et de créer des règles afin de définir ce qui doit avoir lieu en cas d'inactivité d'un poste pendant une certaine durée. Quand une politique est active, un marqueur s'affiche. Vous pouvez le redimensionner et le déplacer jusqu'à la période d'application de la politique.

Avertir un utilisateur qu'il va être déconnecté ou que sa machine va être éteinte ou son fonctionnement suspendu.
Cette option avertit un utilisateur qu'il va être déconnecté ou que son poste va être automatiquement éteint ou son fonctionnement suspendu. L'utilisateur peut alors retarder cette action pendant quinze, trente ou soixante minutes.

Remarque : L'utilisateur pourra voir si une programmation de la gestion de l'alimentation a été prévue et retarder l'action dans la fenêtre Agent NetSupport DNA.

Paramètres de configuration du SNMP NetSupport DNA

Le configurateur SNMP NetSupport DNA permet aux administrateurs/opérateurs de console d'appliquer des paramètres spécifiques, au niveau société ou service, à chacune des fonctions principales SNMP.

Pour accéder au menu de configuration NetSupport DNA, mettez en évidence le service ou la société dans l'arborescence Appareils auquel les paramètres doivent être appliqués ; effectuez un clic droit et sélectionnez Paramètres – ou dans l'onglet Paramètres, cliquez sur l'icône **Généralités**.

Remarques :

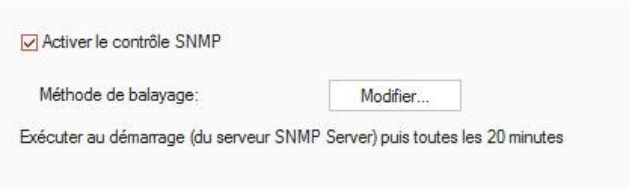
- Ces paramètres apparaissent uniquement lorsque vous vous trouvez dans l'arborescence Appareils.
- Les préférences de Console sont aussi accessibles depuis ce dialogue.

Une présentation générale des paramètres de chaque composant s'affiche, ce qui vous permet de voir les composants qui ont été activés. Une étoile jaune apparaît quand des modifications ont été apportées sans être sauvegardées.

Un clic sur l'icône vous amène aux paramètres requis.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer les modifications. On vous demandera de définir l'application des ces paramètres au service. Le bouton **Réinitialiser** supprime les paramètres de service et restaure les paramètres par défaut ou parent.

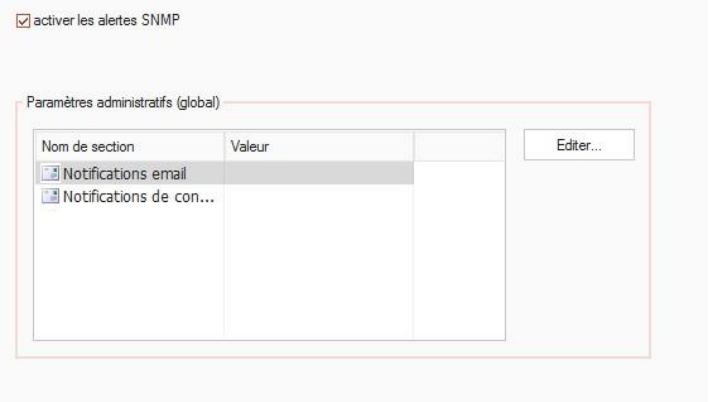
Paramètres de contrôle SNMP



Activer le contrôle SNMP
Annulez la sélection de cette case pour désactiver le contrôle SNMP.

Méthode de balayage
Par défaut, le contrôle SNMP est exécuté quand le serveur SNMP démarre et ensuite toutes les 60 minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de balayage personnalisées.

Paramètres d'alerte SNMP



Activer les alertes SNMP
Annuler la sélection de cette case pour désactiver l'alerte.

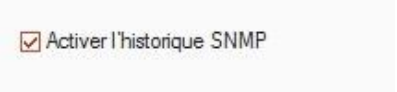
Paramètres administratifs
Vous pouvez configurer les paramètres du système d'alertes SNMP en cliquant sur Modifier.

Paramètres de notification par e-mail
Vous permet de préciser une adresse email pour avertir un administrateur/opérateur quand une alerte SNMP devient active.

Remarque : Il est possible d'ajouter plusieurs adresses. Elles doivent être séparées par un point-virgule.

Notifications de console
Sélectionnez les utilisateurs de console qui doivent recevoir des notifications de console.

Paramètres Historique SNMP



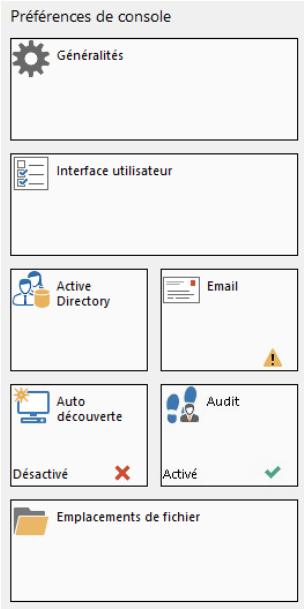
Activer l'historique SNMP
Annulez la sélection de cette case pour désactiver l'historique SNMP.

Préférences de console

Les préférences de console sont des paramètres généraux qui sont appliqués sur l'ensemble de la console NetSupport DNA.

Remarque : Les paramètres du composant NetSupport DNA sont configurés par le biais de profils.

Il existe sept types de paramètres que les opérateurs peuvent configurer dans le dialogue Préférences de console.



Général

Configurez les paramètres généraux qui sont applicables sur la Console NetSupport DNA, définissez la fréquence à laquelle NetSupport DNA recherche les mises à jour et établit les heures de travail et les périodes de vacances de votre organisation.

Interface Utilisateur

Vous permet de personnaliser ce qui est affiché dans l'arborescence Hiérarchie.

Paramètres Active Directory
Qui vous permet de configurer les composants DNA en fonction des conteneurs Active Directory au lieu des services.

Paramètres Email
Vous permet de définir les paramètres email pour l'envoi des notifications.

Découverte automatiqu
La découverte automatique qui vous permet d'activer la fonctionnalité de découverte automatique de l'Agent.

Auditer
Vous permet de configurer les paramètres du journal d'audit NetSupport DNA.

Remarque : Un audit n'est pas disponible quand les préférences de console sont accessibles à partir de l'arborescence Utilisateurs, Appareils ou Découverts.

Emplacements des fichiers
Vous permet de préciser l'endroit où les PDF sont exportés pour les alertes PC et les phrases déclenchées eSafety*.

Pour accéder aux Préférences de console, sélectionnez l'onglet Paramètres et cliquez sur l'icône **Généralités**.

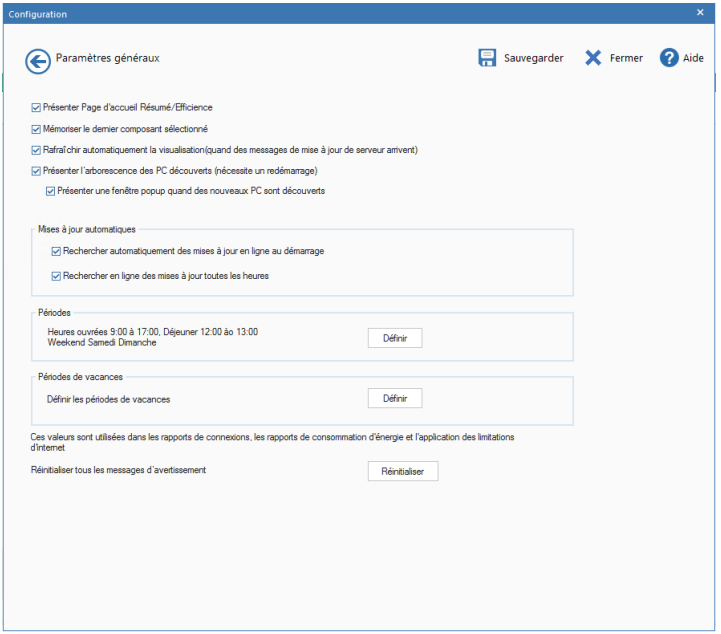
Un clic sur l'icône vous amène aux paramètres requis.

Remarque : Les composants affichés dépendent de l'endroit que vous visualisez dans la Console.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer les modifications.

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

Généralités



Présenter Page d'accueil Résumé/Efficience
Si vous annulez la sélection de cette option, vous pouvez cacher l'écran résumé/d'Efficience.

Se rappeler le dernier composant sélectionné
Si cette option est sélectionnée, la Console NetSupport DNA se rappellera du dernier composant que vous avez sélectionné au moment où vous avec quitté le système. La prochaine fois que vous entrerez dans la Console NetSupport DNA, vous serez emmené directement à ce composant.

Rafraîchir automatiquement la visualisation(quand des messages de mise à jour de serveur arrivent)
Une fois activé, NetSupport DNA vous indiquera si des mises à jour sont disponibles (un indicateur apparaît sur l'icône Rafraîchir page du ruban), ce qui vous permet de rafraîchir la visualisation au moment qui vous convient.

Présenter l'arborescence de PC découverts (nécessite un redémarrage)
Grâce à cette option, vous pouvez afficher/Masquer l'arborescence des PC découverts dans la console.

> **Présenter une fenêtre déroulante quand de nouveaux PC sont découverts**
> Si l'arborescence de PC découverts s'affiche, vous pouvez choisir d'être averti quand des nouveaux PC sont découverts.

Mises à jour automatiques
Par défaut, NetSupport DNA recherche automatiquement les mises à jour disponibles. Si une mise à jour est découverte, une barre d'en-tête apparaît dans la fenêtre de la Console. Vous pouvez visualiser les mises à jour et les télécharger à partir d'ici.

Rechercher automatiquement des mises à jour en ligne au démarrage
NetSupport DNA recherche automatiquement les mises à jour à chaque démarrage de la Console.

Rechercher en ligne des mises à jour toutes les heures
NetSupport DNA recherche les mises à jour toutes les heures.

Périodes

Les heures et les jours ouvrés qui sont utilisés lors du reporting des sessions de connexion et de la consommation d'énergie, pour la mise en oeuvre de la limitation de l'usage de l'Internet, et pour déterminer le déclenchement d'une phrase* pendant ou en-dehors des heures de cours, peuvent être déterminés en fonction des besoins de votre organisation. Cliquez sur **Définir** pour spécifier les heures de travail, la pause déjeuner et le week-end.

Périodes de vacances

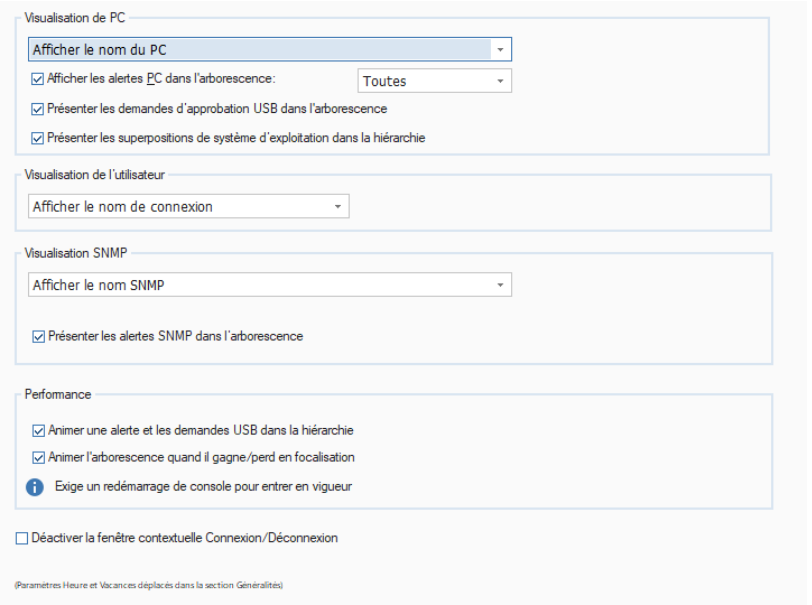
NetSupport DNA vous permet de définir vos périodes de vacances. Ces dates peuvent être ignorées par la programmation de démarrage dans les paramètres de contrôle de l'énergie, de façon à ce que les machines ne soient pas démarrées. Cliquez sur **Définir** pour préciser les dates.

Réinitialiser tous les messages d'avertissement
Quand un message d'avertissement apparaît sur la Console, vous pouvez choisir de ne plus le faire apparaître. Grâce à cette option, vous pouvez

réinitialiser les messages d'avertissement pour qu'ils apparaissent de nouveau.

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

Interface Utilisateur



Vue PC
Sélectionnez comment afficher les Agents dans l'arborescence des PC.

Présenter les alertes PC dans l'arborescence
Vous permet d'activer/désactiver l'icône qui est affichée au niveau Agent dans l'arborescence, quand une alerte est déclenchée. Depuis la liste déroulante, vous pouvez activer ou désactiver les alertes PC ou serveur.

Afficher les demandes USB approuvées dans l'arborescence
Vous permet d'afficher/masquer les demandes d'approbation USB dans l'arborescence des PC.

Présenter les superpositions de système d'exploitation dans la hiérarchie
Présente/masque la superposition de l'icône du système d'exploitation sur les Agents dans l'arborescence des PC.

Vue Utilisateurs

Choisissez la façon dont les Agents sont présentés dans l'arborescence des utilisateurs.

Visualisation SNMP
Choisissez la façon dont les appareils sont présentés dans l'arborescence des appareils.

Présenter les alertes SNMP dans l'arborescence
Vous permet de faire apparaître/disparaître l'icône dans l'arborescence des appareils en cas de déclenchement d'une alerte.

Performance
Animer une alerte et les demandes USB dans la hiérarchie
Par défaut, les icônes d'alerte et de demande USB affichées dans l'arborescence de hiérarchie sont animées. Pour les désactiver, effacez la sélection de cette case.

Animer l'arborescence quand il gagne/perd en focalisation
Par défaut, un élément mis en évidence dans l'arborescence est mis en valeur et les autres éléments sont estompés. Cette option peut être désactivée et tous les éléments restent au premier plan.

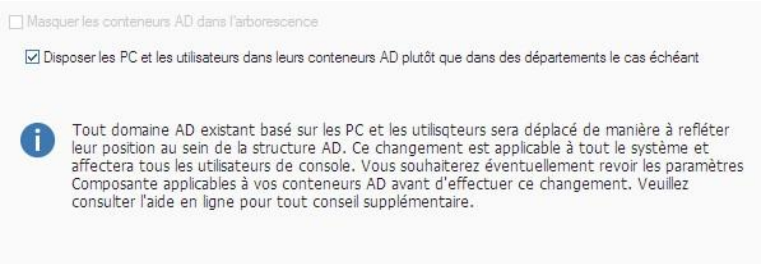
Remarque : Pour que ces réglages prennent effet, la console NetSupport DNA doit être redémarrée.

Désactiver la fenêtre popup Connexion/Déconnexion

A chaque fois qu'un autre utilisateur se connecte ou déconnecte à la console NetSupport DNA, un message popup s'affiche. En sélectionnant cette option, vous désactivez ce message.

Paramètres Active Directory

Par défaut, NetSupport DNA affiche l'arborescence standard du service. Si vous utilisez Active Directory, il pourrait être utile d'afficher les PC et les utilisateurs dans la même structure d'arborescence.



Masquer les conteneurs AD dans l'arborescence
Le dossier Conteneurs AD est affiché par défaut dans l'arborescence, que vous les utilisiez ou non. Cochez cette option pour les masquer.

Présenter les PC dans leurs conteneurs AD plutôt que dans leurs services dans les cas applicables

Cochez cette option pour transférer les Agents au conteneur AD pertinent afin de refléter leur position à l'intérieur de la structure.

Remarque : Les modifications de la structure doivent être effectuées à travers Active Directory. NetSupport DNA les récupèrera.

Lorsque vous modifiez la présentation de la vue Active Directory, tous les paramètres précédents de composantes ou d'Agents ne seront pas nécessairement applicables aux conteneurs Active Directory. Veuillez examiner les paramètres de composantes précédents pour éviter d'en perdre.

Paramètres Email

Propriété	Valeur
Paramètres de notification d'email	
Adresse de serveur d'email	
ID de port d'email	25
Compte email	
Nom d'utilisateur d'email	
Mot de passe du compte email	
Type de cryptage	SMTP

Envoyer un message test...

Paramètres de notification par e-mail
Vous permet de configurer les paramètres email pour l'envoi de notifications aux opérateurs.

Adresse de serveur d'e-mails
Entrez l'adresse du serveur d'e-mails que vous souhaitez utiliser pour le système d'alertes.

ID de port du serveur
Entrez le numéro de port TCP/IP du serveur d'e-mails.

Compte e-mail
Entrez l'adresse e-mail à partir de laquelle toutes les notifications e-mail seront envoyées.

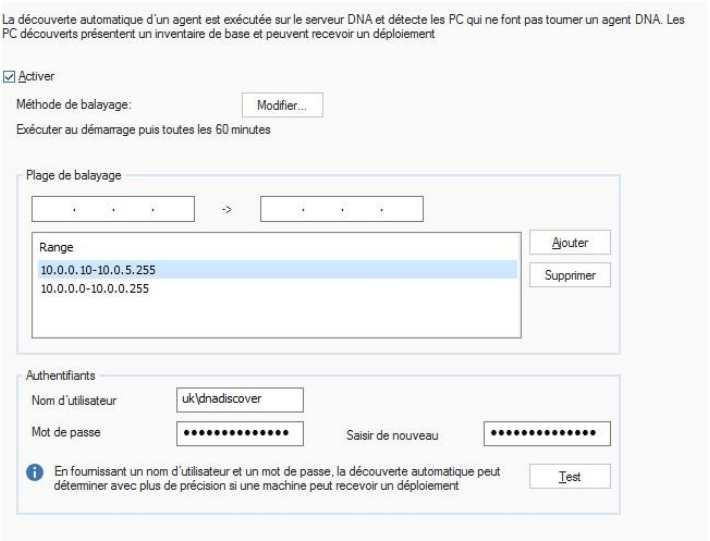
Compte e-mail d'utilisateur
Entrez le nom de connexion du compte e-mail ci-dessus.

Authentification de compte e-mail
Entrez le mot de passe du compte e-mail.

Type de codage
Sélectionnez le type de codage dans le menu déroulant, SSL, TSL ou SMTP.

Envoyer un message test
Vous permet d'envoyer un message test. Entrez l'adresse email qui être testée.

Découverte automatique



Activer
Cette option active la découverte automatique.

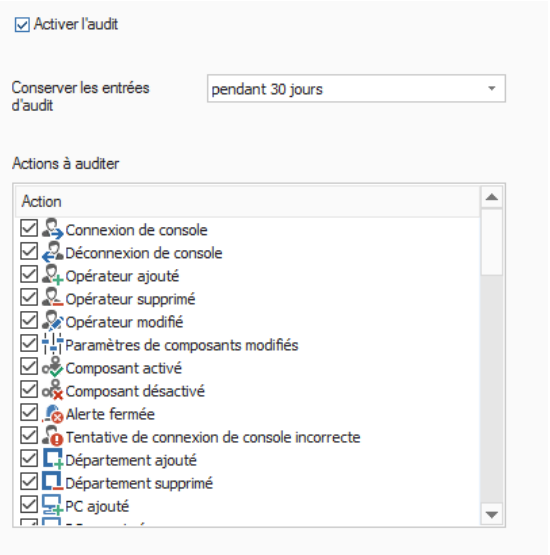
Balayer tous les
Par défaut, la découverte automatique est lancée au démarrage puis toutes les soixante minutes. Cliquez sur **Modifier** pour changer les paramètres et définir des heures de balayage personnalisées.

Plage de balayage
Entrez la plage d'adresses IP requise pour le balayage et cliquez sur **Ajouter** pour l'inclure dans la liste.

Authentifiants
Vous pouvez saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe, ce qui vous permet de déterminer si une machine peut recevoir un Agent DNA.

Test
Vous permet de tester les références que vous avez saisies.

Paramètres d'audit

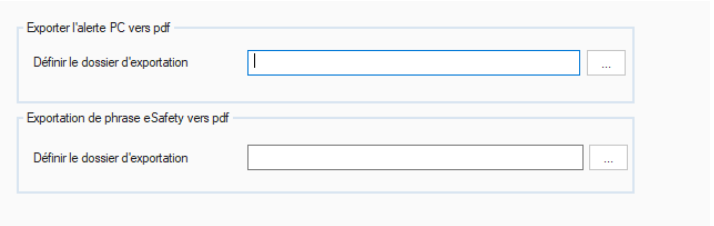


Activer Audit
Effacez cette case pour désactiver le Journal d'audit.

Conserver les entrées d'audit
Décidez de la durée pendant laquelle vous allez conserver les entrées d'audit : trente, soixante ou quatre-vingt-dix jours ou indéfiniment.

Actions à auditer
Les actions qui peuvent être auditées sont répertoriées. Annulez la sélection des actions que vous ne voulez pas enregistrer.

Paramètres d'emplacement de fichier



Exporter l'alerte PC vers pdf

Quand une alerte de poste a été déclenchée, vous pouvez exporter les détails vers un fichier PDF. A partir d'ici, vous pouvez préciser le dossier par défaut vers lequel le PDF est exporté.

Définir le dossier d'exportation

Cliquez sur pour préciser le dossier dans lequel le PDF doit être exporté.

Exportation de phrase eSafety vers pdf

Quand une phrase a été déclenchée, vous pouvez exporter les détails en fichier PDF. A partir d'ici, vous pouvez préciser le dossier par défaut vers lequel le PDF est exporté.

Définir le dossier d'exportation

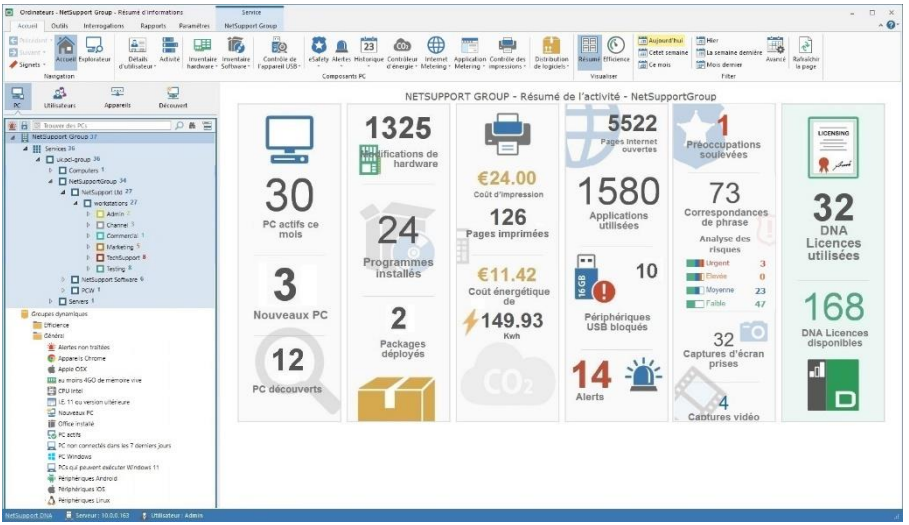
Cliquez sur pour préciser le dossier dans lequel le PDF doit être exporté.

Remarque : Cette option apparaît uniquement dans l'édition Education de NetSupport DNA.

UTILISER NETSUPPORT DNA

Fenêtre de console – Ecran de synthèse

L'écran Résumé affiche une présentation générale des fonctionnalités de NetSupport DNA. A partir de là, vous pouvez passer rapidement à la fenêtre d'informations du composant en cliquant sur l'icône correspondante. Vous aurez aussi accès à un résumé de vos licences NetSupport DNA, et en cliquant ici vous obtiendrez vos informations de licence.



Comme pour tous les composants NetSupport DNA, les données peuvent être affichées au niveau Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent en sélectionnant simplement l'option requise dans l'arborescence.

Les données peuvent être visualisées pendant une période spécifique. Pour basculer entre des périodes différentes, cliquez sur l'icône appropriée dans la section Visualisation de la barre. `**Avancé** vous permet d'appliquer un filtre temporaire/de date personnalisé.

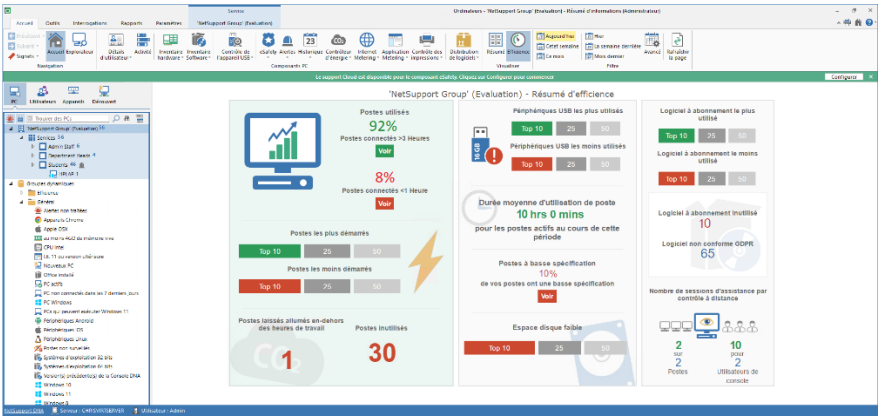
Vous pouvez visualiser l'écran Résumé en cliquant sur l'icône **Accueil** de la barre.

Remarque : Par défaut, l'écran Résumé s'affiche, si vous avez visualisé Efficience, cliquez sur l'icône **Résumé** du ruban.

Vous pouvez masquer l'écran Résumé, il suffit de sélectionner l'onglet Paramètres et de cliquer sur l'icône **Généralités**. Le dialogue de configuration NetSupport DNA apparaît, cliquez sur l'option **Généralités** de Préférences Console et annulez la sélection **Présenter Résumé/Page d'accueil d'Efficience**. Ceci peut être utile si vous possédez un grand nombre de systèmes (1000+), car il faut un peu de temps pour afficher l'écran résumé.

Visualisation de l'efficience

NetSupport DNA vous permet de voir d'un seul regard comment les équipements et les logiciels sont utilisés dans votre organisation. La visualisation de l'efficience offre un tableau de bord visuel qui met en évidence là où l'efficience peut être améliorée, par exemple combien de postes restent allumés en dehors des heures de travail, le nombre de postes inutilisés, les postes aux spécifications les plus basses et avec un espace disque insuffisant, les appareils USB les plus et les moins utilisés, ou les applications peu exploitées et bien plus. En cliquant sur l'icône appropriée du tableau, vous pouvez identifier les postes concernés et gérer les problèmes comme le retrait de postes inutilisés, s'assurer que les postes sont éteints le soir et mettre à niveau les postes aux spécifications insuffisantes.



1. Cliquez sur l'icône **Accueil** du ruban puis sur **Efficience**.
2. Le tableau de bord de la visualisation de l'efficience apparaît.

Les données peuvent être visualisées pour une période précise. Pour passer d'une période à une autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la section Visualisation du ruban. En cliquant sur **Avancé**, vous pouvez appliquer un filtre de date personnalisé.

Si vous cliquez sur une icône du tableau de bord, vous accédez au groupe dynamique approprié dans le dossier Efficience de l'arborescence, ce qui vous permet de visualiser les postes dans le composant correspondant (ou un dialogue s'ouvre et affiche les données requises).

Pour que NetSupport DNA puisse savoir quels logiciels sont hébergés sur abonnement, vous devez les affecter à la catégorie Logiciel à abonnement du gestionnaire d'applications.

1. Sélectionnez l'icône **Inventaire de logiciels** du ruban.
2. Cliquez sur la flèche du menu déroulant de l'icône **Inventaire de logiciels** et sélectionnez {Gestionnaire d'applications} dans le menu.
   Ou
   Cliquez sur l'icône **Gestionnaire d'applications** dans le groupe Inventaire de logiciels.
3. Le dialogue Manager de logiciels apparaît. Sélectionnez l'onglet Applications.
4. Une liste d'applications s'affiche, sélectionnez l'application requise et cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la section Catégories d'application, cliquez sur **Affecter**.
6. Sélectionnez **Logiciel à abonnement** et cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Recommencez le processus pour les autres applications et cliquez sur **OK** une fois terminé.
9. Les applications sont alors classées dans la catégorie des logiciels à abonnement.

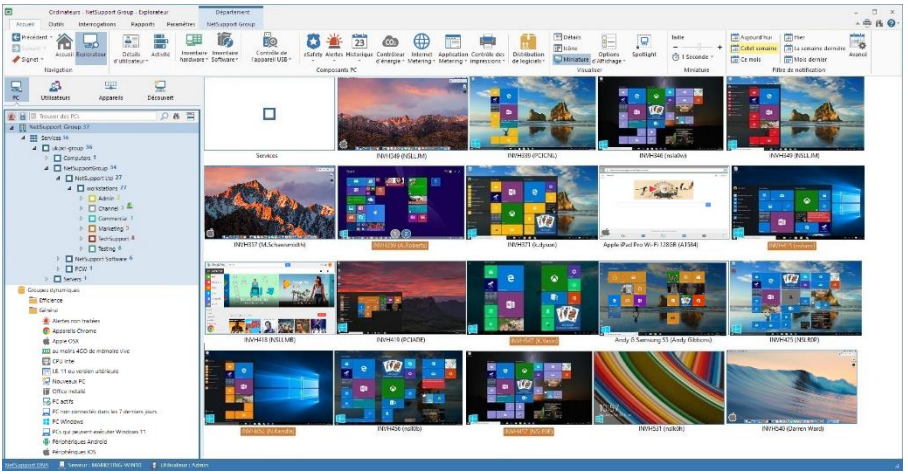
Explorateur

Le mode Explorateur offre une présentation en temps réel de tous les postes et utilisateurs du réseau, et met en évidence ceux qui possèdent des notifications en cours pour que les opérateurs puissent identifier et résoudre rapidement les problèmes. Les politiques actives sont affichées ainsi que le profil affecté, les données de performance etc. L'affichage de données peut prendre la forme d'Icône, de Détails ou de Miniature (sur lesquelles les écrans des PC sont visibles). Grâce aux modes de confidentialité, il est possible d'estomper les miniatures pour préserver la protection des données et la confidentialité.

La fonctionnalité **Spotlight** offre un service identique à celui du Gestionnaire de tâches, et elle propose une méthode facile et rapide de visualisation et gestion des processus et services courants sur un poste Agent sélectionné, mais avec l'avantage d'une interaction possible avec les applications et les sites Internet ouverts.

1. Cliquez sur l'icône **Explorateur** du ruban. La fenêtre Explorateur apparaît.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Vous pouvez faire basculer la vue de l'arborescence hiérarchique entre PC et Utilisateurs. L'arborescence des postes affiche les données des postes et le propriétaire du poste qui y est associé, et l'arborescence des utilisateurs présente les données des utilisateurs connectés.

Depuis l'arborescence des PC, sélectionnez le niveau auquel vous souhaitez visualiser les Agents : société, département, conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre d'information affiche les Agents sélectionnés. En un seul clic droit, vous pouvez faire une sélection parmi un éventail de fonctionnalités. Par exemple, vous pouvez envoyer un message, lancer une session de conversation, démarrer les postes etc.

Vous pouvez sélectionner plusieurs agents et départements dans la fenêtre d'informations de l'Explorateur, et ainsi réaliser des actions sur plusieurs Agents de façon simultanée. Sélectionnez Ctrl + clic afin d'inclure des agents / départements à la sélection ou Maj + clic pour ajouter un éventail d'agents / départements. Un onglet Sélection apparaît dans le ruban pour montrer que vous avez sélectionné plusieurs agents / départements.

Remarques :

- Il est possible d'ouvrir une session de contrôle à distance en double cliquant sur un Agent. S'assurer que l'option **Double-cliquer sur PC dans l'Explorateur pour un contrôle à distance** est activée. Sélectionnez l'onglet Outils puis Configurer le Contrôle à distance. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans la version Education de NetSupport DNA ou, si vous avez installé une application de contrôle à distance de tierce partie pour NetSupport Manager dans la version Entreprise.
- Si les postes agents que vous voulez contrôler à distance se situent sur un réseau à distance, vous devrez saisir votre adresse de gateway externe (publique) dans les paramètres de contrôle à distance pour activer les fonctionnalités de contrôle distant intégrées sur ces appareils.

Les notifications sont affichées quand un Agent a déclenché une phrase*, une alerte et demandé une approbation pour un appareil USB. Par défaut, les Agents seront mis en évidence dès qu'ils ont une notification. Pour désactiver cette fonctionnalité, sélectionnez **Options d'affichage** dans le ruban et supprimez l'option **Mettre en évidence les ordinateurs avec des notifications**.

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

Les notifications peuvent être visualisées pour une période précise. Pour basculer entre les différentes périodes, cliquez sur l'icône qui convient dans la section Filtre de notification du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé.

Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Si l'Agent fonctionne sur un ordinateur portable ou tout autre appareil mobile, le statut du réseau et le niveau de la batterie sont affichés dans la visualisation en miniature ou détails.

Remarque : Pour masquer les icônes de département dans la fenêtre d'information, sélectionnez **Options d'affichage** dans le ruban et supprimez l'option **Présenter les départements**.

Dans l'arborescence Utilisateurs, vous pouvez choisir d'afficher uniquement les utilisateurs connectés, cliquez sur l'icône **Connecté** du ruban.

Les Agents peuvent être affichés dans trois modes différents :

Détails
Une présentation détaillée des Agents apparaît dans la fenêtre d'information. Le nom d'ordinateur/l'utilisateur de l'Agent, le département, l'adresse IP*, la dernière heure de connexion*, l'utilisateur couramment connecté*, le profil affecté et le système d'exploitation seront affichés*, ainsi que les notifications, les politiques actives (les programmations de démarrage et d'arrêt, les politiques d'inactivité, les limitations de l'usage Internet et des applications, les politiques du mode sécurité, miniatures, CD, USB), données de performance (usage CPU, utilisation de la mémoire, utilisation du réseau- octets reçus/envoyés et espace libre sur le disque) et indicateurs de réseau sans fil et de batterie.

* Ces colonnes ne sont pas affichées dans l'arborescence Utilisateurs.

Remarques :
- Pour personnaliser les colonnes affichées, sélectionnez **Options d'affichage** dans le ruban et sélectionnez les colonnes qui doivent être affichées dans la section Colonnes d'ordinateur.

- Les données de performance peuvent être mises en évidence dès qu'une limite précise est atteinte, ce qui vous permet de voir facilement les agents avec une utilisation élevée de CPU, mémoire ou réseau. Sélectionnez Options d'affichage dans le ruban et sous Données de performance, déplacez le curseur jusqu'au niveau requis.

Icône
Affiche une icône pour chaque Agent. Le système d'exploitation qu'exploite l'Agent et les notifications actives est aussi affiché.

Miniature
Une miniature des écrans des Agents apparaît. Si un Agent est associé à plusieurs moniteurs, vous pouvez basculer entre les visualisations. Si un Agent est sélectionné dans l'arborescence, les deux moniteurs apparaissent dans une miniature. Dans l'arborescence Utilisateurs, si un utilisateur est connecté à plusieurs machines, une miniature de chaque poste s'affiche. Les icônes sont affichées à côté de l'Agent et indiquent si les miniatures sont désactivées et si les Agents sont en mode privé.

Remarques:
- L'affichage en miniatures peut être désactivé dans les paramètres de la configuration DNA - Explorateur.
- Vous pouvez choisir d'afficher uniquement les Agents associés à des miniatures. Sélectionnez Options d'affichage dans le ruban, puis l'option **Présenter uniquement les appareils qui supportent les miniatures**.

Redimensionner la taille de la miniature
Les miniatures Agents peuvent être redimensionnées en fonction des préférences de chacun.

1. Utilisez le curseur du ruban pour sélectionner la taille requise.
   Ou
   Cliquez sur les icônes + ou – du ruban.

Modifier la fréquence de rafraîchissement de la miniature
En fonction du niveau de contrôle que vous souhaitez appliquer, vous pouvez régler la fréquence de rafraîchissement des miniatures.

1. Sélectionnez le menu déroulant dans le ruban.
2. Sélectionnez la fréquence parmi les options proposées.

Mode Privé
Lors de la visualisation des miniatures Agents, le texte affiché est rendu flou et donc illisible.

1. Sélectionnez l'onglet Paramètres.
2. Cliquez sur **Créer un nouveau profil** pour créer un nouveau profil avec ce paramètre ou cliquez sur **Gérer un profil existant** pour activer le mode Confidentialité sur un profil existant.
3. Dans le dialogue de Configuration NetSupport DNA, sélectionnez l'option **Explorateur**.
4. Sélectionnez **Mode Privé**.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.
L'outil d'Interrogation de DNA interroge la base de données dans le cadre de la recherche d'enregistrements qui correspondent aux critères précisés. Les interrogations spécifiques au composant visualisé seront répertoriées, ce qui permet une extraction rapide des résultats.

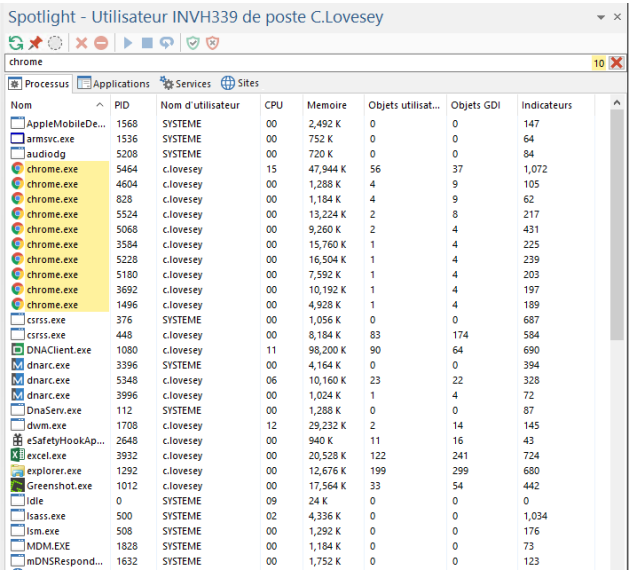
Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.
Un nombre prédéfini de rapports de gestion, pris en charge par le moteur Crystal Reports est joint à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Spotlight

La fonctionnalité **Spotlight** offre un service identique à celui du Gestionnaire de tâches. Elle propose une méthode facile et rapide de visualisation et gestion des processus et services courants sur un poste Agent sélectionné, mais avec l'avantage d'une interaction possible avec les applications et les sites Internet ouverts.

1. Cliquez sur l'icône **Explorateur** dans le ruban.
2. Dans la partie **Visualiser** du ruban, sélectionnez **Spotlight**. Le volet Spotlight s'ouvre dans la fenêtre d'informations. Le volet Spotlight peut être ancré ou flottant. Cliquez sur la flèche vers le bas dans le coin supérieur droit du volet ou effectuez un clic droit dans une zone vide et sélectionnez l'option qui vous intéresse. Si vous sortez du mode Explorateur, le volet Spotlight reste visible.
3. Si un poste Agent n'a pas encore été sélectionné dans l'arborescence hiérarchique ou dans la fenêtre d'informations, vous serez invité à choisir un poste.
4. Une fois la sélection faite, les processus, applications, services et sites Internet actifs sont rafraîchis. Cliquez sur chaque onglet pour connaître l'état courant de chacune des quatre options.



Nom	PID	Nom d'utilisateur	CPU	Memoire	Objets utilisat...	Objets GDI	Indicateurs
AppleMobileDe...	1568	SYSTEME	00	2,492 K	0	0	147
armsvc.exe	1536	SYSTEME	00	752 K	0	0	64
audiodg	5208	SYSTEME	00	720 K	0	0	84
chrome.exe	5464	c.lovesey	15	47,944 K	56	37	1,072
chrome.exe	4604	c.lovesey	00	1,288 K	4	9	105
chrome.exe	828	c.lovesey	00	1,184 K	4	9	62
chrome.exe	5524	c.lovesey	00	13,224 K	2	8	217
chrome.exe	5068	c.lovesey	00	9,260 K	2	4	431
chrome.exe	3584	c.lovesey	00	15,760 K	1	4	225
chrome.exe	5228	c.lovesey	00	16,504 K	1	4	239
chrome.exe	5180	c.lovesey	00	7,592 K	1	4	203
chrome.exe	3692	c.lovesey	00	10,192 K	1	4	197
chrome.exe	1496	c.lovesey	00	4,928 K	1	4	189
csrss.exe	376	SYSTEME	00	1,056 K	0	0	687
csrss.exe	448	c.lovesey	00	8,184 K	83	174	584
DNAClient.exe	1080	c.lovesey	11	98,200 K	90	64	690
dnarc.exe	3396	SYSTEME	00	4,164 K	0	0	394
dnarc.exe	5348	c.lovesey	06	10,160 K	23	22	328
dnarc.exe	3996	c.lovesey	00	1,024 K	1	4	72
DnaServ.exe	112	SYSTEME	00	1,288 K	0	0	87
dwm.exe	1708	c.lovesey	12	29,232 K	2	14	145
eSafetyHookAp...	2648	c.lovesey	00	940 K	11	16	43
excel.exe	3932	c.lovesey	00	20,528 K	122	241	724
explorer.exe	1292	c.lovesey	00	12,676 K	199	299	680
Greenshot.exe	1012	c.lovesey	00	17,564 K	33	54	442
Idle	0	SYSTEME	09	24 K	0	0	0
lsass.exe	500	SYSTEME	02	4,336 K	0	0	1,034
lsm.exe	508	SYSTEME	00	1,292 K	0	0	176
MDM.EXE	1828	SYSTEME	00	1,184 K	0	0	73
mDNSRespond...	1632	SYSTEME	00	1,752 K	0	0	123

Remarque : La barre de titre Spotlight indique si le **Mode Confidentialité** est actif. Ceci désactive certaines fonctionnalité Spotlight comme indiqué ci-dessous.

Barre de recherche

Grâce à la barre de recherche, vous pouvez identifier rapidement des éléments spécifiques dans chaque liste. Il suffit de saisir les critères requis et les correspondances sont alors mises en évidence. La barre indique le nombre de résultats de recherche.

Barre d'outils

Les icônes de la barre d'outils ont les fonctions suivates :

	Rafraîchir la (es) liste(s)	Demande à l'Agent sélectionné d'envoyer de nouveau les données pour chaque onglet.
	Epingler le poste sélectionné	Maintient les informations affichées sur l'écran pendant que vous explorez d'autres postes pour effectuer des tâches diverses. Vous devrez détacher le poste courant avant de pouvoir visualiser les données d'un autre poste.
	Effacer le poste courant	Ceci efface le volet Spotlight qu'un poste soit épinglé ou non. Cette fonction ne ferme pas le volet. Ceci est utile pour supprimer un poste épinglé mais aussi pour retirer le volet si vous quittez le mode Explorateur.
	Fermer le processus ou l'application	S'applique aux onglets Processus et Applications, ferme le processus ou l'application sélectionné.
	Bloquer l' application	S'applique à l'onglet Applications, vous permet d'ajouter rapidement le Titre de fenêtre des applications sélectionnées dans une liste d'applications bloquées. Le dialogue Ajouter le blocage d'application apparaît et vous permet de modifier le titre affiché le cas échéant et de sélectionner un profil auquel l'élément sera ajouté. **Remarque :** Si le **Mode Confidentialité** est actif, les titres d'application sont masqués et l'option qui doit être bloquée est désactivée.

	Démarrer le service	S'applique à l'onglet Services, démarre le service sélectionné.
	Arrêter le service	S'applique à l'onglet Services, arrête le service sélectionné.
	Redémarrer le service	S'applique à l'onglet Services, redémarre le service sélectionné.
	Approuver URL	S'applique à l'onglet Sites Internet, ajoute l'URL sélectionnée à une liste de sites approuvés. Le dialogue Ajouter le site Internet apparaît et vous permet de modifier les détails de l'URL le cas échéant, et de choisir une liste URL à laquelle il sera ajouté. **Remarque :** Si le **Mode Confidentialité** est actif, cette option est désactivée, et les URL ne sont pas affichées.
	Limiter URL	S'applique à l'onglet Sites Internet, ajoute l'URL sélectionnée à une liste de sites limités. Le dialogue Ajouter le site Internet apparaît et vous permet de modifier les détails de l'URL le cas échéant, et de choisir une liste URL à laquelle il sera ajouté. **Remarque :** Si le **Mode Confidentialité** est actif, cette option est désactivée, et les URL ne sont pas affichées.

Remarque : Vous pouvez effectuer les actions en utilisant les icônes de la barre d'outils mais aussi en effectuant un clic droit sur un élément dans chacune des listes.

Détails de l’Utilisateur

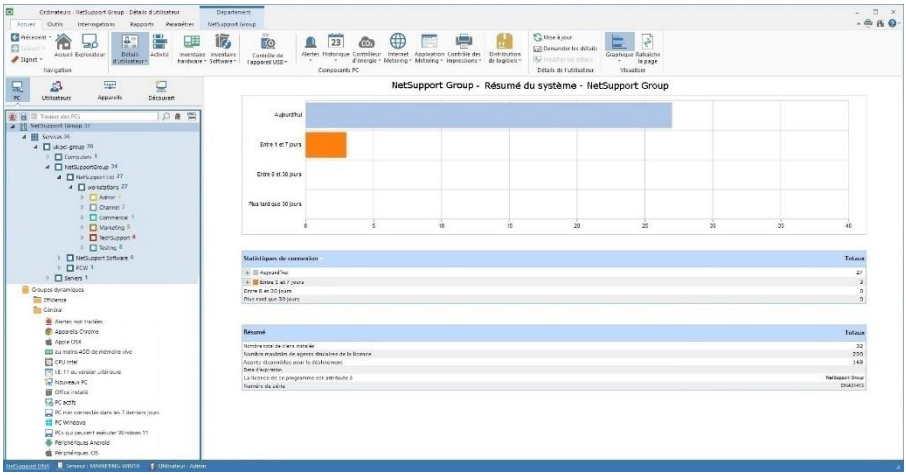
NetSupport DNA offre un large éventail de fonctionnalités qui permettent de localiser et de gérer les utilisateurs dans un environnement mis en réseau. En complément des données utilisateur clé (nom, téléphone etc), l’entreprise a la possibilité de personnaliser les données qui doivent être rassemblées auprès de chaque utilisateur d'appareil, y compris le suivi des formulaires d'acceptation. DNA conserve aussi un historique des changements apportés aux informations saisies dans les Données utilisateur.

Remarque : Une politique Active Directory permet aux détails de l'utilisateur d'être extraits d'Active Directory. Si l'information est disponible, le nom, la société, l'adresse e-mail, le numéro de portable, le numéro de bippeur, le numéro de téléphone et l'emplacement seront extraits et affichés dans le dialogue Détails d'utilisateur. Ces détails ne pourront pas être modifiés dans NetSupport DNA et toute modification devra être effectuée via Active Directory. NetSupport DNA détectera automatiquement ces changements.

NetSupport DNA vous permet aussi de gérer les comptes Active Directory et de voir les comptes d’utilisateur qui ont été désactivés ou verrouillés, il vous donne la possibilité de les déverrouiller ou réinitialiser rapidement.

1. Cliquez sur l'icône **Détails d’utilisateur** dans le ruban. La fenêtre Détails d’utilisateur s'affiche.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Vous pouvez faire basculer la vue de l'arborescence hiérarchique entre PC et Utilisateurs. L'arborescence PC affiche les données relatives aux PC et aux propriétaires associés aux PC. L'arborescence Utilisateurs affiche les données relatives aux utilisateurs en cours de session et ne donne aucun renseignement sur les PC.

Lorsque NetSupport DNA se connecte à un PC, l'utilisateur en cours de session devient automatiquement le propriétaire de PC à moins qu'il ne soit déjà propriétaire d'un autre PC. Si cela n'est pas correct, vous pouvez rectifier en utilisant le dialogue Lier l'utilisateur.

Remarque : Un PC ne peut avoir qu'un seul propriétaire de PC, tandis qu'un utilisateur peut être propriétaire de plus d'un PC. Vous pouvez attribuer des PC à des utilisateurs dans le dialogue Modifier les détails d'utilisateur.

Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous voulez afficher les informations, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre Détails de l'Utilisateur présente le nombre total de connexions serveur DNA, pour diverses échelles de temps, sous forme de liste et de diagramme. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Les statistiques de connexion qui détaillent PC, Nom du PC, le Service et la Dernière Connexion seront répertoriées pour chaque Agent DNA, et elles peuvent être affichées pour l'ensemble de la Société, un Service ou un Groupe Dynamique. Un résumé des détails de votre licence NetSupport DNA est également affiché lorsque vous visionnez au niveau de l'entreprise ou du service.

Lorsque les données sont visionnées au niveau Agent, vous pouvez alterner entre **Généralités** (Propriétaire du PC, informations sur les biens et la maintenance) et **Sessions** (informations concernant les ouvertures de session PC/Utilisateur). Cliquez sur l'icône appropriée du ruban Détails utilisateur ou cliquez sur l'icône du menu déroulant Détails utilisateur et sélectionnez {Affichage - Généralités/Sessions de connexion}.

Dans l'Arborescence Utilisateurs, toutes les sessions Agent de la période sélectionnée seront affichées. Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent aussi être développées en vue d'offrir une décomposition Agent individuelle pour chaque élément. Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Les comptes utilisateurs Active Directory peuvent être gérés pour que vous puissiez déverrouiller, activer ou désactiver les comptes et réinitialiser les mots de passe. Effectuer un clic droit dans l'arborescence utilisateur et sélectionner **Gérer les comptes utilisateurs**.

Dans la version Education de NetSupport DNA, vous avez la possibilité de marquer les Agents (étudiants) et de les identifier comme étant vulnérables. Ceci permet aux utilisateurs responsables de la protection de facilement les identifier et leur offrir un soutien. Un étudiant peut être identifié comme étant vulnérable dans le dialogue Modifier l'utilisateur ou en effectuant un clic droit sur l'étudiant dans l'arborescence des utilisateurs et en sélectionnant **Etudiant vulnérable**. L'étudiant est alors affiché dans le groupe dynamique approprié de l'arborescence Utilisateur.

Remarque : Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

Une fonction de rafraîchissement rapide vous permet de mettre à jour les données à l'extérieur de la fréquence précisée. Ceci est particulièrement utile pour cibler des Agents ou des Services spécifiques. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu dans l'arborescence et sélectionnez **Mise à jour** ou cliquez sur **Mise à jour** dans le menu ou le ruban Détails d'utilisateur.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'interrogation NetSupport DNA vous permet d'interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les interrogations spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour accélérer l'obtention des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Demander/Modifier les détails de l'utilisateur

Les détails des biens et des utilisateurs peuvent être mis à jour par les Agents ou par les Opérateurs de Console qui possèdent les droits qui conviennent.

L'option Demander les détails permet aux opérateurs de console de lancer à distance le dialogue Détails de l'utilisateur sur les PC Agents.

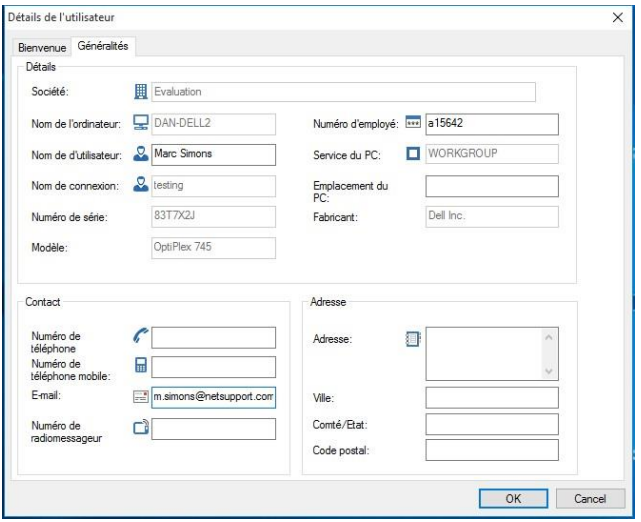
1. Après avoir sélectionné l'onglet Détails de l'utilisateur, mettez en évidence un Agent, un Service, un Conteneur AD ou la Société dans l'arborescence.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Demander les détail**s.

   ou

   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Détails d'utilisateur** et sélectionnez {Demander les détails} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Demander les détails** dans le groupe Détails d'utilisateur.
3. Le dialogue Détails de l'utilisateur apparaît sur les machines sélectionnées pour permettre aux Agents d'ajouter des informations ou les mettre à jour.



Une fois le lancement effectué sur les Pc Agents, une page d'accueil s'affiche par défaut. Elle peut contenir des messages personnalisables ou elle peut être désactivée grâce à l'option Paramètres des détails de l'utilisateur. Voir Paramètres NetSupport DNA pour obtenir de plus amples informations.

Sur l'Agent
Un Agent peut mettre à jour ses propres détails de biens et d'utilisateur.

1. Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Agent dans la barre de tâches et sélectionnez **Modifier les Détails de l'Utilisateur**.
2. Le dialogue Détails de l'Utilisateur apparaît.

Modifier les détails utilisateur
Les opérateurs de console possédant les droits nécessaires peuvent modifier les détails des Agents individuels. Les opérateurs peuvent modifier les détails d'utilisateur des Agents à partir de l'arborescence PC ou Utilisateurs.

Remarque : Lorsque vous modifiez les détails d'utilisateur à partir de l'arborescence Utilisateurs, seules les informations relatives à l'utilisateur sont affichées. Les détails du bien ne sont pas affichés.

Modifier les détails utilisateur de l'arborescence des PC

1. Sélectionnez un Agent dans l'arborescence PC.
2. Cliquez droit et sélectionnez **Modifier les détails**.

   ou

   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Détails d'utilisateur** et sélectionnez {Modifier les détails} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Modifier les détails** dans le groupe Détails d'utilisateur.
3. Le dialogue Détails de l'utilisateur apparaît.
4. À partir de là, vous pouvez modifier les détails généraux de l'Agent et du bien, ainsi qu'afficher toutes informations éventuelles concernant la location ou la maintenance.

Remarque : Un propriétaire de PC est associé à chaque PC. Si l'association n'est pas correcte, vous pouvez changer le propriétaire du PC dans le dialogue Lier des utilisateurs. Un PC ne peut avoir qu'un seul propriétaire.

Modifier les détails utilisateur de l'arborescence des utilisateurs

1. Sélectionnez un Agent dans l'arborescence Utilisateurs.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez Modifier **les détails de l'utilisateur**.

   ou

   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône Détails d'utilisateur et sélectionnez {Modifier les détails} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Modifier les détails** dans le groupe Détails d'utilisateur.
3. Le dialogue Détails de l'utilisateur apparaît.
4. À partir de là, vous pouvez modifier les détails généraux de l'Agent. Tous les PC possédés par l'utilisateur seront affichés. Cliquez sur pour ajouter/supprimer des PC. Les utilisateurs peuvent posséder plus d'un PC.

Remarque : Dans la version Education de NetSupport DNA, vous avez la possibilité de marquer les Agents (étudiants) et de les identifier comme étant vulnérables. Sélectionnez l'option **Marquer cet étudiant comme vulnérable** (cette option apparaît uniquement lors de la modification des détails utilisateurs dans l'arborescence Utilisateurs). Les étudiants vulnérables sont alors affichés dans le groupe dynamique Etudiants vulnérables. La liste du groupe dynamique de l'arborescence doit être rafraîchie pour en tenir compte.

Dialogue Lier l'utilisateur

Lorsque NetSupport DNA se connecte à un PC Agent, il lie automatiquement l'utilisateur en cours de session en tant que propriétaire du PC, à condition que l'utilisateur ne soit pas déjà propriétaire d'un autre PC. Dans certaines circonstances, l'utilisateur lié au PC peut être incorrect. Vous pouvez changer le propriétaire du PC en utilisant le dialogue Lier des utilisateurs.

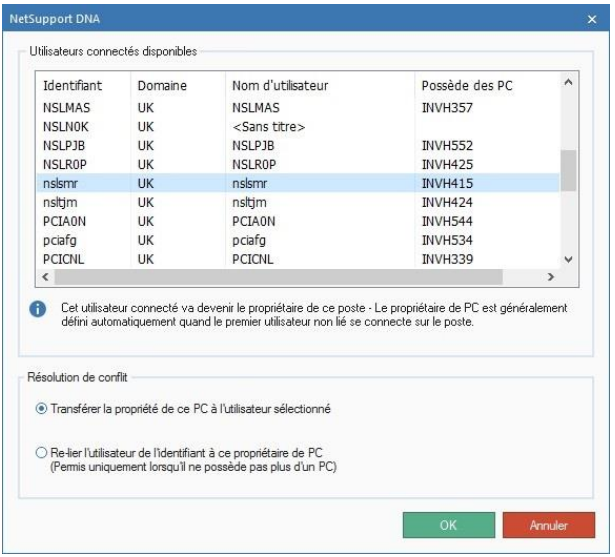
Il existe deux méthodes pour réaffecter le propriétaire du PC. Transfert de propriété : cette méthode remplace le propriétaire du PC par l'utilisateur connecté sélectionné et adopte tous les détails du nouvel utilisateur. Les données d'utilisateur précédentes pour ce PC sont supprimées. Lier de nouveau l'utilisateur en cours de session : cette méthode lie de nouveau l'utilisateur connecté en tant que propriétaire de ce PC, mais conserve les détails d'utilisateur déjà associés au PC. Seuls les détails de l'utilisateur connecté sont modifiés. Cette méthode est permise uniquement lorsque l'utilisateur en cours de session ne possède pas plus d'un seul PC.

Remarque : Vous pouvez également lier un PC à un utilisateur à partir du dialogue Modifier les détails d'utilisateur lorsque l'utilisateur en cours de session ne possède pas plus d'un PC.

1. Sélectionnez le PC requis dans l'arborescence des PC.
2. Cliquez droit et sélectionnez **Modifier le propriétaire du PC**.

   ou

   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Détails d'utilisateur** et sélectionnez {Changer de propriétaire du PC} dans le menu.
3. Le dialogue Lier des utilisateurs apparaît.



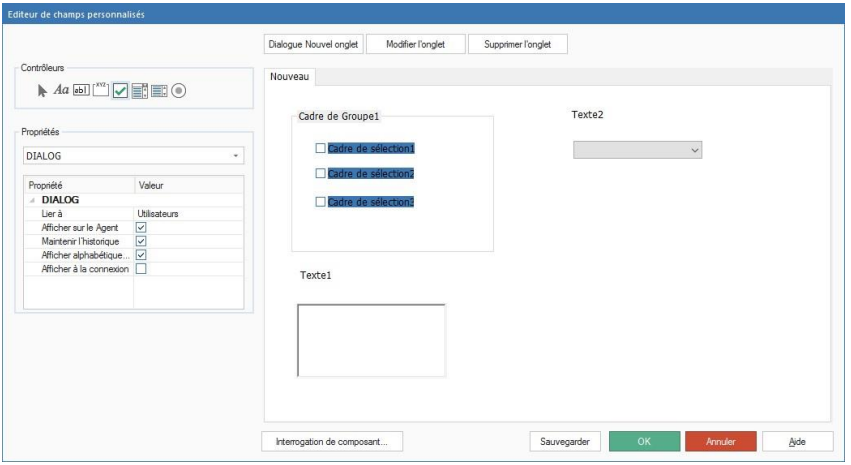
4. Les identifiants disponibles sont affichés avec les PC ayant déjà un propriétaire (faire défiler sur la droite pour visualiser).
5. Sélectionnez l'identifiant auquel vous souhaitez transférer la propriété, puis sélectionnez la résolution voulue.
6. Cliquez sur **OK**.

Personnaliser les détails de l'utilisateur

Par défaut, un éventail d'informations concernant les biens et les utilisateurs est enregistré de façon dynamique. Les données peuvent être mises à jour à l'aide des options Demander les détails de l'utilisateur et Modifier les détails de l'utilisateur.

Si vous découvrez que les pages par défaut ne répondent pas à vos exigences, il est possible de créer des onglets supplémentaires personnalisés.

1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Détails d'utilisateurs personnalisés**.
   ou
   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Détails d'utilisateur** et sélectionnez {Détails utilisateur personnalisés} dans le menu.
2. Le dialogue Editeur de champ personnalisé apparaît et vous permet de créer plusieurs onglets personnalisés.



3. Cliquez sur **Nouvel onglet** pour créer une nouvelle page et entrez un nom qui convient. Pour gagner du temps, il est possible de copier le contenu d'un onglet existant si des champs de même nature étaient requis. (**L'onglet Modifier** vous permet de modifier le nom d'une page existante.) Cliquez sur **OK**.
4. Entrez les propriétés de l'onglet.
5. Décidez si les informations contenues dans le nouvel onglet doivent être liées à l'utilisateur connecté ou au PC physique au moment de l'affichage de la fenêtre Détails de l'utilisateur.

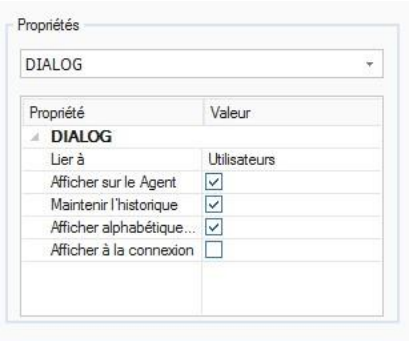
6. Vous pouvez cacher l'onglet auprès des utilisateurs, si vous souhaitez que seuls les opérateurs de console mettent à jour les informations. Annulez la sélection du champ **Afficher sur l'Agent** pour exclure l'onglet quand vous lancez le dialogue Détails de l'utilisateur sur les PC Agents.
7. **Maintenir l'historique des changements**. Si cette case est sélectionnée, les changements apportés aux données utilisateur/biens sont enregistrés. Les opérateurs peuvent afficher les changements en sélectionnant l'icône **Historique** dans le ruban.
8. L'ordre des champs sera affiché alphabétiquement dans la visualisation de la console. Annulez la sélection **Afficher alphabétiquement** dans la 'Visualisation de Console' pour contrôler l'ordre des champs.
9. La construction de la page nécessite les contrôles appropriés. Sélectionnez un contrôle et déposez-le selon la position requise sur la page.
10. Entrez les propriétés et les valeurs associées pour chaque contrôle.
11. Enregistrez la nouvelle page en cliquant sur **Sauvegarder**.
12. Cliquez sur **OK** dès que la page est terminée.

Interrogation sur un composant
Cliquez sur cette option pour créer un rapport prêt à l'emploi qui contient les champs sur la page. Utilisez l'outil Interrogation pour charger, modifier et exécuter le résultat.

Editeur des champs définis par l'utilisateur - Contrôles

Un onglet Détails Utilisateur/Biens personnalisé peut comprendre une variété de champs de saisie/contrôle.

Sélectionnez le contrôle requis, effectuez un glisser-déposer à l'endroit voulu de la page et entrez les propriétés associées.



Bouton de contrôle	But	Propriétés
	Sert à repositionner/redimensionner les éléments sur la page.	
Aa	Vous permet d'ajouter des descriptions texte pour chaque champ de saisie. Les descriptions sont affichées dans l'onglet pour guider les utilisateurs au moment de la mise à jour de leurs détails, mais elles n'apparaissent pas dans la fenêtre d'informations concernant les détails de l'utilisateur sur la Console.	Faites un glisser-déposer. A chaque fois que ce contrôle est ajouté, il reçoit au départ un nom séquentiel, Texte 1, Texte 2 etc. Pour entrer la description de champ requise, modifiez les propriétés de contrôle. Deux éléments apparaîtront dans la fenêtre Propriétés. Le Nom du contrôle et la valeur de Texte attribuée. Remplacez la valeur de texte par un texte de votre choix.

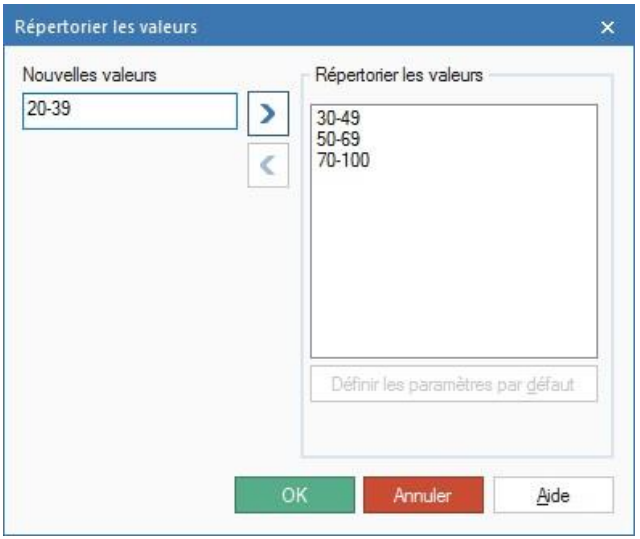
abl	Crée un cadre de texte pour que les utilisateurs puissent entrer un texte libre. Pour la saisie, vous devez généralement inclure un contrôle de description de texte à côté de la case. La fenêtre d'informations sur les Détails de l'utilisateur de la Console peut aussi recevoir un autre texte descriptif.	Dans la fenêtre Propriétés, ce contrôle reçoit le nom Modifier 1, Modifier 2 etc. Cette description apparaît dans la fenêtre d'information Détails d'Utilisateur sauf si vous modifiez les propriétés. Modifiez la valeur de la propriété de Nom et utilisez un texte de votre choix. Les deux autres propriétés, Désactiver sur l'Agent et Masquer sur l'Agent peuvent aussi servir à cacher le champs, ce qui signifie que seuls les opérateurs peuvent mettre à jour les détails. Pour permettre l'entrée de texte sur plus d'une ligne, cochez **Multiligne**. Pour déterminer l'ordre des champs d'affichage dans la console, cliquez sur **Ordre des champs**. Cliquez sur l'icône qui apparaît. Le dialogue Ordre des champs s'affichera.
XYZ	Cadre de groupe. Utile pour décomposer la formule de saisie en catégories pertinentes. Vous permet de dessiner un cadre autour d'un groupe de champs et d'appliquer un en-tête de catégorie.	Placer le contrôle dans la position requise et utilisez les poignées de redimensionnement pour agrandir le cadre en fonction de la taille requise. Pour ajouter une description adaptée, modifiez la valeur de la propriété de Texte.
	Case de sélection. Ce Contrôle est généralement utilisé pour offrir des choix multiples de réponses aux utilisateurs. Par exemple 8-35, 36-50 etc. Les utilisateurs cochent la case qui convient.	Faites un glisser-déposer du contrôle dans la position qui convient, il sera au départ appelé Case 1, Case 2 etc. Pour modifier le nom sur le formulaire de saisie, modifiez la propriété de valeur de Texte, pour modifier la descriptions dans la fenêtre Détails d'Utilisateur, modifiez la propriété de valeur de nom. Le champ peut être Désactivé sur l'Agent le cas échéant. Pour déterminer l'ordre des champs d'affichage dans la console, cliquez sur **Ordre des champs**. Cliquez sur l'icône qui apparaît. Le dialogue Ordre des champs s'affichera.

	Offre aux utilisateurs un choix de réponses dans une liste déroulante. Il faut inclure généralement un contrôle de description texte à côté de la case.	Positionnez le contrôle. Pour ajouter un texte descriptif dans la fenêtre Détails d'Utilisateur, modifiez la propriété de valeur de Nom. Le champ peut être désactivé ou masqué sur l'Agent le cas échéant. Pour entrer les valeurs de la liste déroulante, cliquez sur la propriété de Valeurs de Liste. Cliquez sur l'icône qui apparaît, le dialogue Valeurs de liste s'affiche. Pour déterminer l'ordre des champs d'affichage dans la console, cliquez sur **Ordre des champs**. Cliquez sur l'icône qui apparaît. Le dialogue Ordre des champs s'affichera.
	Boîte à liste. Une liste de valeurs est fournie pour que l'utilisateur puisse sélectionner la réponse qui convient. Il faut généralement inclure un contrôle de description texte à côté de la boîte.	Positionnez le contrôle. Pour ajouter un texte descriptif dans la fenêtre Détails d'Utilisateur, modifiez la propriété de valeur de Nom. Le champ peut être désactivé ou masqué sur l'Agent le cas échéant. Pour entrer les valeurs, cliquez sur la propriété de Valeurs de Liste. Cliquez sur l'icône qui apparaît, le dialogue Valeurs de liste s'affiche. Pour déterminer l'ordre des champs d'affichage dans la console, cliquez sur **Ordre des champs**. Cliquez sur l'icône qui apparaît. Le dialogue Ordre des champs s'affichera.

	Bouton radio. Ressemble aux cases, offre aux utilisateurs un choix de réponses, mais seul un bouton peut être sélectionné. Seul le choix mis en évidence est enregistré sur la fenêtre Détails de l'utilisateur.	Déplacer et déposer le contrôle. Comme des choix multiples sont obligatoires, deux options sont ajoutées par défaut. Pour modifier les descriptions de texte, modifiez la propriété des boutons radios en cliquant dans le champ Répertorier valeurs. Cliquez sur l'icône qui apparaît, le bouton radio **Dialogue Répertorier listes** apparaît. Utilisez le dialogue pour ajouter le nombre requis d'options et les descriptions associées. Le champ peut être **Désactivé** et **Masqué sur l'Agent** le cas échéant. Pour déterminer l'ordre des champs d'affichage dans la console, cliquez sur **Ordre des champs**. Cliquez sur l'icône qui apparaît. Le dialogue Ordre des champs s'affichera.

Remarque : Lorsque vous modifiez l'ordre des champs des contrôles, veillez à ce que l'affichage dans « Vue de la console » dans l'ordre alphabétique ne soit pas coché.

Dialogue Répertorier les valeurs
Lors de la création d'onglets Détails d'utilisateur personnalisés, ce dialogue vous permet de répertorier les choix pour une liste déroulante, ainsi que les boutons radio.



1. Entrez la Nouvelle valeur et cliquez sur pour l'ajouter à la fenêtre Répertorier Valeurs. Recommencez pour chacun des autres choix.
2. L'une des valeurs peut être sélectionnée comme l'entrée par défaut pour le champ. Sélectionnez l'élément, puis cliquez sur **Définir défaut**. Si aucune valeur par défaut n'est affectée, le champ sera vide au moment où l'utilisateur l'affichera.

   Remarque : Lorsque vous entrez des valeurs pour les boutons radio, vous devez définir un défaut.

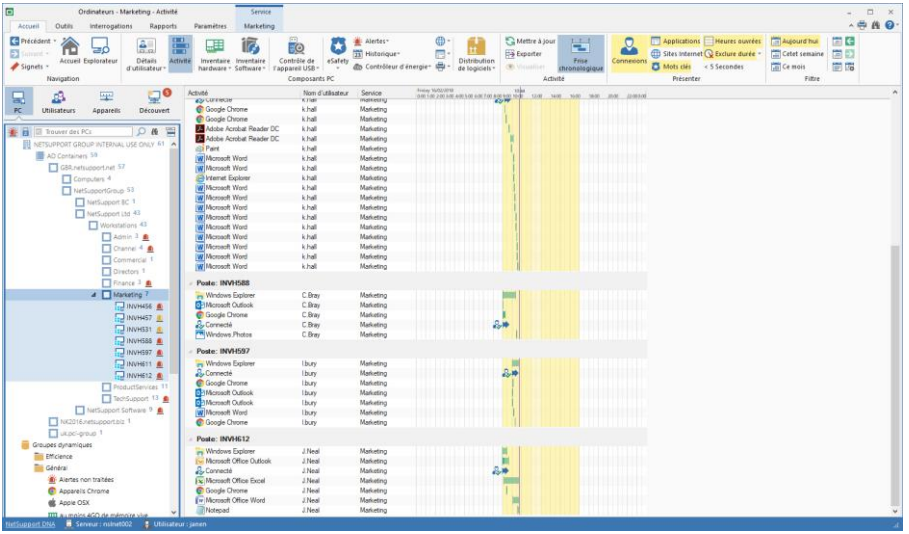
3. Cliquez sur **OK** dès que vous avez terminé.

Contrôle de l’activité

Le composant Activité offre une présentation chronologique des sessions de connexion de l’agent, de l’usage des applications et de l’Internet, ainsi que des phrases déclenchées eSafety* pour un utilisateur, un poste ou un département précis sur une certaine période. Vous pouvez choisir les informations que vous voulez visualiser et exclure les applications qui sont inutiles afin de personnaliser les données affichées. Une activité peut être visualisée sur une frise chronologique ou un tableau avec texte.

1. Cliquez sur l’icône **Activité** du ruban. La fenêtre Activité apparaît.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Vous pouvez faire basculer la vue de l'arborescence hiérarchique entre PC et Utilisateurs. L'arborescence PC affiche les données relatives au propriétaire d'un PC tandis que l'arborescence Utilisateurs affiche les données concernant les utilisateurs en cours de session.

Dans l’arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous voulez afficher les informations, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d’une période à l’autre, cliquez sur l’icône appropriée dans la

partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé.

Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Remarque : Vous ne pouvez visualiser que 31 jours d'activité.

Par défaut, une activité s'affiche dans une fiche chronologique. Pour basculer sur le format tableau, cliquez sur l'icône **Chronologie** du ruban.

Pour personnaliser les données affichées dans la fenêtre d'informations, cliquez sur l'icône appropriée dans la section Présenter du ruban (si l'icône est en jaune, l'activité est affichée).

Certaines applications ou sites Internet ne doivent pas être nécessairement visibles, et dans ce cas, vous pouvez les exclure de la liste des activités. Sélectionnez l'application / le site requis dans la liste, et après un clic droit, sélectionnez **Cacher de l'Activité et Internet Metering**. L'application ou le site Internet est alors supprimé de la liste des activités et aussi de l'Application/Internet Metering.

Remarques :

- Pour restaurer une application cachée dans la liste, cliquez sur la flèche vers le bas de la liste déroulante de l'icône **Inventaire software/Application Metering** et sélectionnez {Application Manager} dans le menu, puis l'onglet Applications, recherchez l'application requise dans la liste, cliquez sur **Editer** puis sélectionnez **Présenter dans les visualisations d'Application Metering**.
- Il est aussi possible d'ignorer des applications et des sites Internet selon leur durée de consultation. Sélectionner l'icône déroulante Exclure heure et choisissez la durée. Les consultations d'une durée à celle définie seront exclues.

Lors de l'affichage d'une activité dans la chronologie, les heures de début et de fin sont représentées par une barre horizontale (sites Internet = bleu, applications = vert), les connexions / déconnexions des utilisateurs sont présentées comme un événement unique et quand une phrase eSafety* est déclenchées, un bouclier indiquant le niveau d'indice de risque s'affiche. Les heures ouvrées sont en jaune et l'heure courante est mise en évidence par une ligne violette. Les sites Internet et les phrases

eSafety* peuvent être visualisées ici. Sélectionnez l'occurrence dans la chronologie et cliquez sur l'icône **Visualiser** dans le ruban. Vous pouvez faire zoomer et dézoomer sur la chronologie en appuyant sur CTRL et en faisant tourner la molette de la souris.

Les données d'activité courante peuvent être exportées dans un fichier .CSV ; cliquez sur l'icône **Exporter** du ruban.

Une fonction de rafraîchissement rapide vous permet de mettre à jour les données en dehors de la fréquence normale. Ceci est particulièrement utile pour cibler des Agents ou des Services spécifiques. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le ruban.

Remarque : Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'interrogation DNA vous permet d'interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les interrogations spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour accélérer l'obtention des résultats.

Cliquez sur l'icône Ajouter **une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

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

Inventaire Hardware

NetSupport DNA offre les modules d'inventaire hardware les plus complets et détaillés du marché. Une vaste quantité d'informations est récupérée auprès de chaque appareil, du CPU et type BIOS aux informations de réseau, vidéo et stockage.

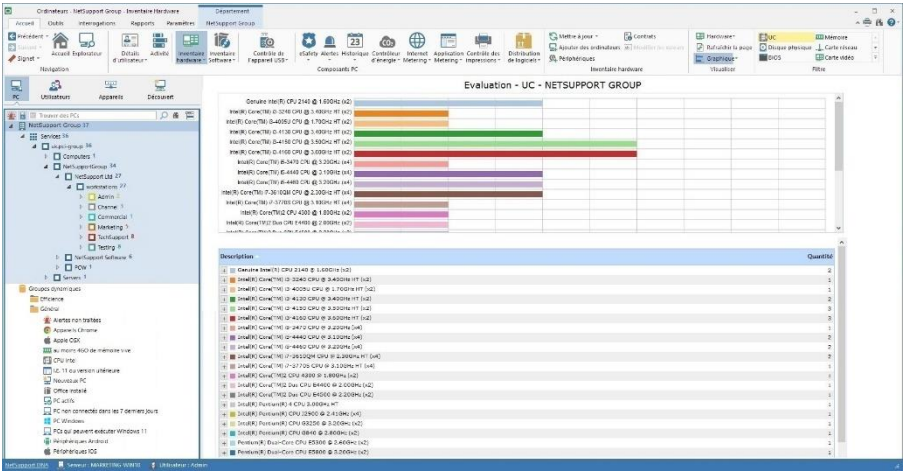
Les rapports d'inventaire sont affichés pour un seul PC, un service sélectionné, un « groupe dynamique » conditionnel ou pour l'entreprise.

Un module Contrats permet aussi d'enregistrer les contrats locatifs et de maintenance des appareils ou périphériques, y compris les détails du fournisseur, les dates d'expiration du contrat et les coûts.

Les mises à jour d'inventaire de hardware sont configurées de façon à se faire à des intervalles réguliers au cours de la journée ou au démarrage, mais elles peuvent être aussi exécutées à la demande. Un composant d'inventaire autonome est aussi exécutable sur les appareils mobiles ou qui ne sont pas sur réseau, et les appareils de grande valeur peuvent aussi être associés et enregistrés en relation avec un appareil.

1. Cliquez sur l'icône **Inventaire Hardware** du ruban. La fenêtre Inventaire apparaît.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Dans l'arborescence de la Hiérarchie, sélectionnez le niveau auquel vous souhaitez visualiser les informations de hardware, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent Individuel.

Remarque : Un inventaire hardware des PC s'affiche dans l'arborescence Découverts.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous forme de liste et de graphique. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Vous pouvez basculer entre les composants hardware affichés en cliquant sur l'icône appropriée de la section Filtre du ruban.

Les descriptions répertoriées peuvent être développées afin d'obtenir une description individuelle d'éléments pour chaque Agent, exportable ou imprimable le cas échéant. Lors d'une visualisation au niveau Agent dans l'arborescence, un inventaire hardware complet du PC s'affiche. Les valeurs qui ne sont pas affichées ou qui sont incorrectes peuvent être modifiées. Cliquez sur la flèche déroulante **Inventaire Hardware** et sélectionnez {Modifier les valeurs} dans le menu ou sélectionnez l'icône **Modifier les valeurs** dans le ruban.

Pour afficher les contrats locatifs ou de maintenance associées aux appareils, cliquez sur la liste déroulante **Inventaire hardware** et sélectionnez {Affichage - Contrats} ou cliquez sur l'icône **Contrats** dans la section Inventaire Hardware du ruban.

La fréquence de collecte des données du serveur peut être ajustée à l'aide de l'option Paramètres NetSupport DNA.

Une fonction de rafraîchissement rapide est à votre disposition si vous savez que l'inventaire d'un Agent ou d'un Service spécifique n'est plus à jour. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu dans l'arborescence et sélectionnez **Mise à jour** ou cliquez sur **Mise à jour** dans le menu ou le ruban Hardware.

Si un message d'erreur concernant le sous-système 16-bit MS-DOS apparaît, veuillez consulter le site Internet d'Assistance Technique NetSupport www.netsupportsoftware.com/support pour obtenir de plus amples informations.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'Interrogation de DNA interroge la base de données dans le cadre de la recherche d'enregistrements qui correspondent aux critères précisés. Les interrogations spécifiques au composant visualisé seront répertoriées, ce qui permet une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Un nombre prédéfini de rapports de gestion, pris en charge par le moteur Crystal Reports est joint à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Rassembler des données d'inventaire pour les utilisateurs à distance ou les appareils non scannés

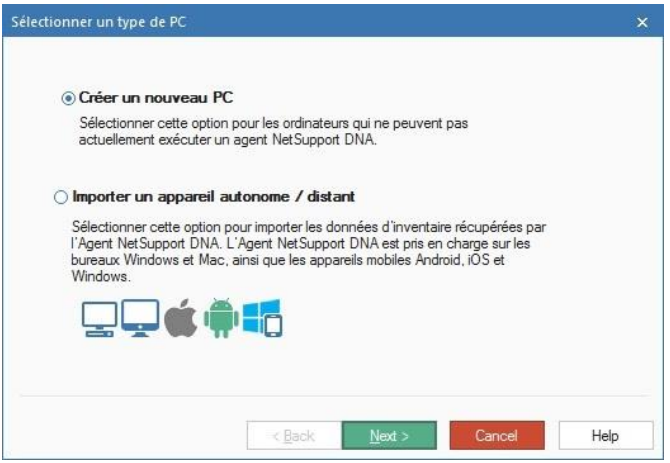
Afin de conserver des informations exactes sur les biens, il faut enregistrer toutes les données relatives au software et hardware et aux utilisateurs. Bien que le serveur DNA obtiendra de façon dynamique les informations des machines dotées d'un Agent, parfois certains éléments ne peuvent pas être trouvés. Certains utilisateurs ont par exemple des bureaux à distance qui ne sont pas rattachés au réseau, et il se peut que vous achetiez des appareils comme des routeurs, des webcams etc.

Pour vous assurer que ces informations sont connues, DNA vous offre les outils qui vous permettront de rassembler les données des PC à distance ou autonomes et d'enregistrer les détails des appareils.

Pour faciliter l'identification, vous pouvez créer des services spécifiques dans l'arborescence de console dans laquelle vous pouvez enregistrer les éléments non scannés ou vous pouvez associer un appareil périphérique spécifique à un Agent particulier.

Ajouter un hardware non standard

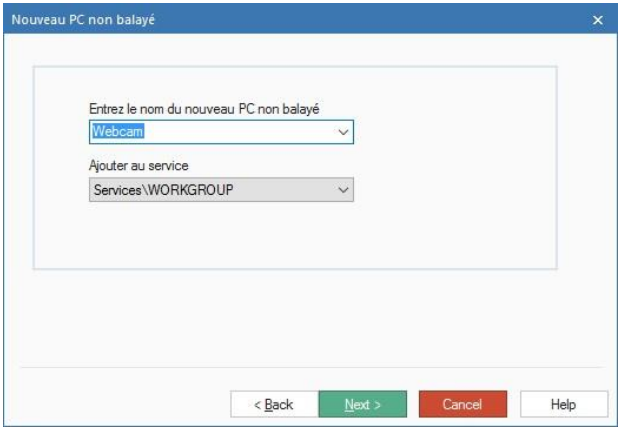
1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône Inventaire Hardware et sélectionnez {Ajouter des ordinateurs} dans le menu.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Ajouter des ordinateurs** dans le groupe Inventaire Hardware.
2. Cliquez sur l'une des deux options disponibles puis sur **Suivant**.



Créer un nouveau PC

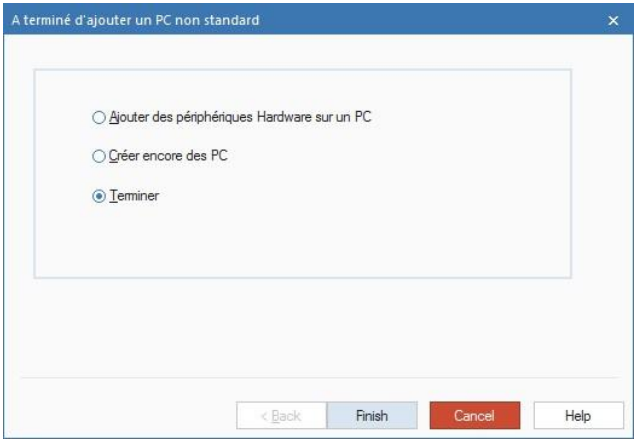
Sélectionnez cette option pour associer un élément non scanné de l'appareil périphérique/hardware à un Service.

Ajouter des appareils non scannés
Entrez le nom du PC / appareil à ajouter et sélectionnez le service auquel l'élément sera associé.



Cliquez sur **Suivant**.

Avant que le nouvel élément ne soit ajouté dans l'arborescence, sélectionnez l'une des options suivantes :



Ajouter des périphériques hardware sur un PC

Vous pouvez ajouter le nouveau hardware sur l'arborescence en tant qu'élément autonome ou lui associer un équipement supplémentaire, en créant ainsi une mini page d'inventaire hardware pour l'appareil.

Créer encore des PC

Vous permet de recommencer le processus pour les autres éléments non scannés.

Terminer

Ajoute le nouvel élément dans l'arborescence et vous ramène à la fenêtre d'Inventaire Hardware.

Les éléments non standard sont facilement identifiables dans l'arborescence, car ils possèdent le préfixe // .

Importer un appareil à distance / autonome

Sélectionnez cette option pour ajouter des données d'inventaire pour un appareil autonome ou à distance.

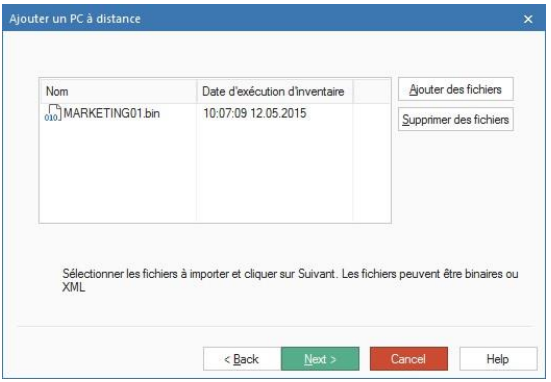
Ajouter un PC à distance
Cet utilitaire vous permet d'importer l'Inventaire Hardware/Software pour les PC autonomes qui ne peuvent pas être découverts dynamiquement par NetSupport DNA.

Obtenir des données d'inventaire de machines Windows
Le fichier DNAInv.exe, installé dans le dossier de programme NetSupport DNA, est exécuté sur le PC à distance qui à son tour crée un fichier BIN qui contient les données d'inventaire. L'opérateur importe le fichier BIN dans NetSupport DNA, et l'utilisateur ainsi que les données software et hardware associées sont ajoutées à la Console.

1. Copier le fichier DNAInv.exe de C :\program_files\netsupport \netsupport_dna\console\ et l'envoyer/envoyer par email/transporter aux utilisateurs en question.
2. Exécuter le fichier sur les machines requises. Les données d'inventaire sont enregistrées dans un nouveau fichier 'machine_name.BIN' qui doit être renvoyé à l'opérateur/administrateur.
3. Une fois le fichier reçu, l'opérateur doit copier le fichier Bin dans un emplacement approprié prêt à l'importation des données d'inventaire enregistrées.

Importer les données
1. Cliquez sur l'icône **Inventaire Hardware** et sélectionnez {Ajouter des ordinateurs} dans le menu.

   ou
   Cliquez sur l'icône **Ajouter des ordinateurs** dans le groupe Inventaire Hardware.
2. Le dialogue Sélectionner Type de PC apparaît. Sélectionnez **Importer PC autonome / à distance** et cliquez sur **Suivant**.
3. Le dialogue Ajouter PC à distance apparaît.



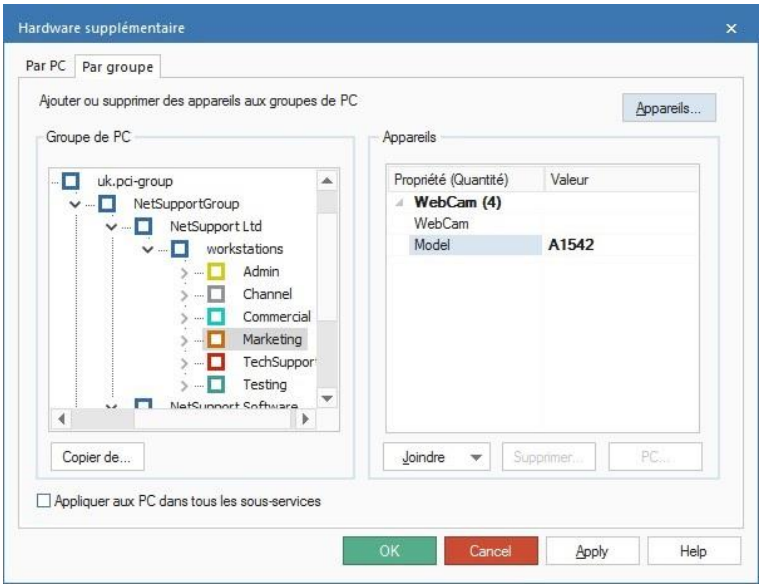
4. Cliquez sur **Ajouter des fichiers** et recherchez les fichiers BIN ou XML. Au fur et à mesure de la sélection de chaque fichier, ils seront ajoutés dans le dialogue.
5. Cliquez sur **Suivant**. Les inventaires de chaque machine affichée seront importés et les détails de l'utilisateur ajoutés dans l'arborescence.

6. Cliquez sur **Terminer** pour mettre fin au processus ou pour importer un autre Inventaire, Cliquez sur **Créer un autre PC**. Le cas échéant, vous pouvez aussi ajouter des éléments hardware périphériques sur le nouvel enregistrement.

Ajouter des périphériques Hardware

Le hardware non scanné / périphérique doit être ajouté afin de maintenir un enregistrement exact des biens. Grâce à NetSupport DNA, vous pouvez associer manuellement les détails de ces composants à leurs 'propriétaires' respectifs'. Des périphériques peuvent être associés à des PC individuels ou à des groupes.

1. Vous pouvez ajouter un périphérique quand vous créez un enregistrement hardware non scanné.
   ou
   Pour associer l'appareil à un élément existant de l'arborescence, cliquez du bouton droit de la souris sur un Agent ou un élément non scanné de l'arborescence, et cliquez sur **Périphériques**.
   ou
   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Inventaire Hardware** et sélectionnez {Périphériques - Ajouter} dans le menu.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Périphériques** dans le groupe Inventaire Hardware.



Ajouter des périphériques par PC

1. Sélectionnez l'onglet Par PC puis, dans l'arborescence, sélectionnez le PC auquel associer le hardware.

2. Cliquez sur **Appareils**pour créer un nouveau appareil. Une fois créé, l'appareil sera affiché dans la liste déroulante Joindre. Sélectionnez l'appareil voulu dans la liste pour l'associer au PC.
3. Entrez les valeurs de l'appareil, comme par exemple le modèle ou la marque, qui apparaîtront dans l'Inventaire Hardware.
4. Cliquez sur **Appliquer**.
5. Les appareils peuvent être copiés d'un PC à un autre. Cliquez sur **Copier** de et sélectionnez le PC duquel obtenir les données. Tous les appareils liés à ce PC seront copiés.
6. Vous pouvez ajouter d'autres appareils en recommençant le processus ou cliquez sur **OK** si vous avez terminé. Pour supprimer un élément actuellement attaché, sélectionnez l'appareil voulu, puis cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter des périphériques par groupe

1. Sélectionnez l'onglet Par groupe puis, dans l'arborescence, sélectionnez le service ou le groupe dynamique auquel associer le hardware.

   Remarque : Vous pouvez inclure tous les Agents au sein du service sélectionné en cochant Appliquer aux PC dans tous les sous-services.

2. Cliquez sur **Appareils** pour créer un nouveau appareil. Une fois créé, l'appareil sera affiché dans la liste déroulante Joindre. Sélectionnez l'appareil voulu dans la liste pour l'associer au PC.
3. Entrez les valeurs de l'appareil, comme par exemple le modèle ou la marque, qui apparaîtront dans l'Inventaire Hardware.
4. Cliquez sur **Appliquer**.
5. Les appareils peuvent être copiés d'un groupe à un autre. Cliquez sur **Copier** de et sélectionnez le groupe duquel obtenir les données. Tous les appareils liés à ce groupe seront copiés.
6. Vous pouvez ajouter d'autres appareils en recommençant le processus ou cliquez sur **OK** si vous avez terminé.

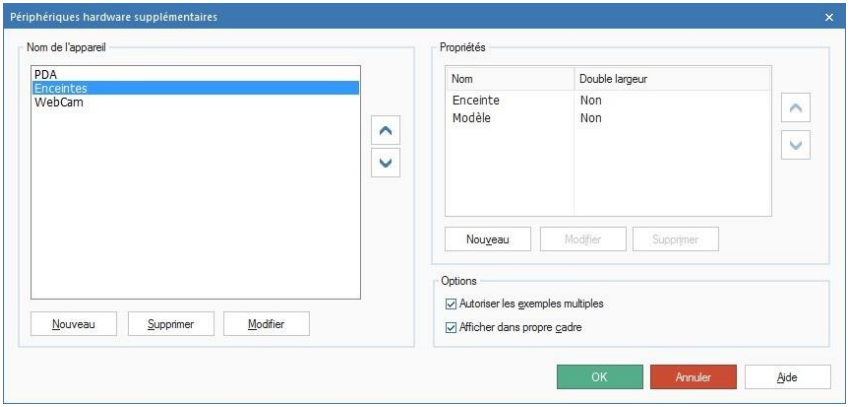
   Remarque : Pour voir quels PC ont été associés à un appareil, sélectionnez l'appareil requis, puis cliquez sur PC.

7. Pour supprimer un appareil, cliquez sur **Supprimer**, sélectionnez le groupe dont l'appareil doit être supprimé, puis sélectionnez l'appareil voulu et cliquez sur **OK**. L'appareil sera supprimé de tous les PC dans le groupe sélectionné.

Appareils supplémentaires

Utilisez ce dialogue pour compiler les appareils hardware non scannés ainsi que leurs propriétés correspondantes. Les éléments répertoriés peuvent ensuite être associés aux Agents ou à l'équipement périphérique non scanné.

1. Vous pouvez créer un nouveau appareil lors de l'ajout d'un périphérique à un enregistrement existant de l'arborescence.
   ou
   Vous pouvez préparer une liste d'appareils à l'avance, cliquer sur la flèche déroulante de l'icône **Inventaire Hardware** et sélectionner {Gestion des périphériques - Gérer} dans le menu. Ils peuvent y être associés un peu plus tard.



Nom de périphérique

Nouveau

Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un appareil dans la liste. La liste peut être triée en cliquant sur les flèches.

Modifier

Changez le nom d'un élément de la liste.

Supprimer

Supprime l'appareil de la liste et des inventaires hardware dans lesquels il peut apparaître.

Options

Autoriser les occasions multiples
Si cette option est cochée, vous pourrez associer plusieurs occurrences de l'appareil à un inventaire d'utilisateurs. Par exemple, deux appareils photos numériques mais avec des numéros de modèle ou des marques différents.

Afficher dans propre cadre
Si cette option est sélectionnée, chaque occurrence de l'appareil sera répertoriée dans une nouvelle case de la page d'inventaire de hardware. Cependant, en cas d'occurrences multiples, vous souhaiterez sans doute les regrouper dans le même cadre.

Propriétés

Vous pouvez modifier les propriétés du nouvel élément et associer des éléments supplémentaires à l'appareil en fonction de la quantité d'informations que vous devez enregistrer.

Nouveau
Associe des éléments supplémentaires à l'appareil principal. Cliquez sur **Nouveau** et entrez le nom de l'appareil. En fonction de la quantité d'informations qui sera saisie, vous pouvez fournir un champ à double largeur. Cliquez sur **OK**.

Utilisez les touches flèches pour organiser les appareils dans l'ordre qui sera utilisé sur la page d'inventaire.

Modifier
Vous permet de modifier les propriétés d'un appareil.

Supprimer
Supprime un appareil de la liste et des inventaires dans lesquels il figure.

Une fois les détails saisis, cliquez sur **OK**.

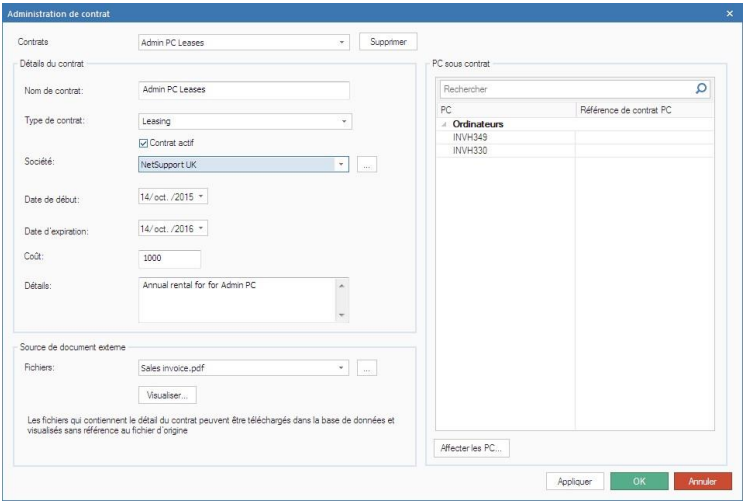
Gestionnaire de contrats

NetSupport DNA vous permet d'enregistrer des contrats de location/maintenance associés aux appareils et périphériques. Une fois le contrat créé, il peut être affecté à plusieurs appareils. Les documents annexes au contrat de maintenance peuvent être joints, ce qui vous permet de conserver les informations relatives au contrat dans un seul endroit. Les informations de contrat sont alors affichées dans le dialogue Détails utilisateur et la fenêtre information d'inventaire hardware.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau depuis une version antérieure de NetSupport DNA et que des détails de maintenance/leasing sont associés au PC, ces détails sont transférés et affichés dans le champ Contrats. Vous devrez les affecter aux PC correspondants.

Ajouter un nouveau contrat

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Inventaire Hardware** et sélectionnez {Contrats} dans le menu.
2. Le dialogue de Gestionnaire de contrats apparaît. Les contrats existants peuvent être visualisés en les sélectionnant dans la liste déroulante **Contrats**.



3. Entrez le nom du contrat.
4. Sélectionnez le type de contrat dans la liste déroulante - **Leasing** ou **Maintenance** – et indiquez si le contrat est actif ou non.

5. Les détails du fournisseur peuvent être associés au contrat. Pour créer un nouvel enregistrement de société, cliquez sur ... dans la section **Détails de contrat**. Le dialogue Société s'affiche, et vous pouvez ensuite saisir les détails de l'entreprise. Les sociétés existantes peuvent être sélectionnées dans la liste déroulante **Société**.
6. Entrez les dates de début et de fin du contrat, les coûts et autres informations essentielles.
7. Pour joindre des fichiers au contrat (documents PDF, Word, emails etc.), cliquez sur ... dans la section **Source de document externe**. Le dialogue Documents externe s'affiche, et vous permet de parcourir et d'ajouter des fichiers. Vous pouvez voir les fichiers qui ont déjà été joints à l'enregistrement en cliquant sur la flèche pour afficher la liste déroulante.
8. Pour associer les PC à ce contrat cliquez sur **Affecter PC**.

Remarque : Vous pouvez rapidement rechercher les appareils en effectuant une saisie dans le cadre de recherche et en cliquant sur .

9. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder cet enregistrement.

Remarque : Pour supprimer un enregistrement de contrat, sélectionnez le contrat en question dans la liste déroulante **Contrats** et cliquez sur **Supprimer**.

Inventaire Software

Grâce au module Logiciel, les entreprises peuvent gérer avec plus d'efficacité la conformité de leurs licences et réduire les dépenses inutiles en identifiant avec précision les logiciels installés, ainsi que les PC dont le software est peu ou non utilisé.

NetSupport DNA fournit sous forme de résumé détaillé les programmes et les applications installés sur chaque PC, y compris les applications Windows 8 et 10. NetSupport DNA affiche cette information soit pour un PC sélectionné, soit pour un service ou un groupe personnalisé, et un module prend en charge l'enregistrement et le suivi des licences. Le module de licences software NetSupport DNA permet la gestion continue des licences pour chaque service, l'enregistrement des détails des fournisseurs, des achats et des factures, l'attribution par service ou centre de coûts et le suivi des contrats de maintenance.

Les données peuvent être visionnées dans la Fenêtre d'information sous plusieurs formats :

Programmes
Donne une liste des programmes telles qu'elles apparaissent dans le dialogue Ajouter/Supprimer programmes. Les niveaux de licence peuvent aussi être gérés.

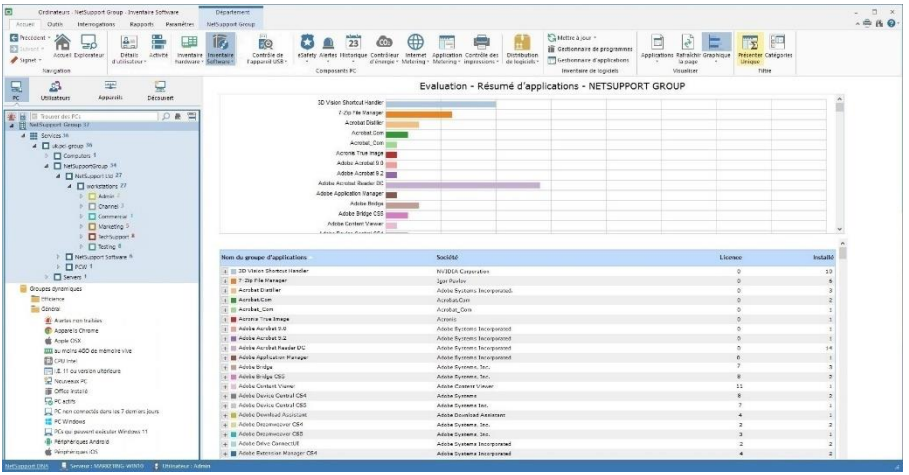
Applications
Donne une vue beaucoup plus détaillée des applications installées sur un PC en affichant tous les fichiers exécutables trouvés sur le PC cible.

Fichiers
Vous permet de prolonger la recherche et d'inclure des types de fichier (comme les fichiers GDPR) supplémentaires le cas échéant.

Hotfixes
Vous offre une liste des hotfixes qui ont été installés sur chaque PC.

1. Cliquez sur l'icône **Inventaire Software** du ruban. La fenêtre Inventaire Software apparaît.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous souhaitez visualiser les données affichées, la Société, le Service, le Conteneur AD, le Groupe Dynamique ou un Agent individuel.

Vous pouvez basculer entre Programmes, Applications, Fichiers et Hotfixes en cliquant sur la flèche déroulante Inventaire puis en sélectionnant {Affichage - Programmes/Applications/Fichiers/Hotfixes} ou en cliquant sur l'icône appropriée du ruban.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous forme de graphique et de liste. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

L'inventaire Software vous permet de surveiller facilement l'utilisation des licences et ne mettre en évidence les problèmes potentiels. Le nombre de licences achetées pour chaque programme peut être enregistré en utilisant le dialogue Gestionnaire de Programmes. Des informations détaillées concernant les licences sont affichées lorsque vous visionnez les **Programmes**. Chaque description peut être développée de manière à donner les détails des PC Agents sur lesquels l'application est installée.

Remarque : Les données de licence sont affichées sous **Applications** logicielles uniquement si l'application a été attribuée au Programme installé dans le Groupe d'applications.

Lors de la visualisation d'applications, la liste peut être redéfinie si vous trouvez des entrées multiples pour le même logiciel. Par exemple, différentes versions du même produit. Par exemple, dans le cas de diverses versions du même produit. A l'aide de l'option Groupes d'application, vous pouvez fusionner des éléments en un seul enregistrement et enregistrer le nombre cumulé de licences. Dans ces circonstances, les totaux de 'quantité' ne semblent pas offrir un véritable reflet du nombre de PC qui exécutent certaines applications car les Agents qui possèdent plusieurs éléments dans le groupe fusionné seront comptés comme des entrées multiples. Afin de fournir un chiffre unique, cliquez sur l'icône **Présenter unique** du ruban.

Remarque : Les programmes installés peuvent aussi être fusionnés à l'aide des gestionnaires de programmes. Les programmes fusionnés seront affichés en tant que « Groupe fusionné » aux niveaux de la société et des services dans la hiérarchie. Au niveau du PC, le programme original sera indiqué.

Pour visualiser plus efficacement des programmes et des applications spécifiques et limiter la quantité de données affichées, il suffit de regrouper des éléments similaires dans diverses catégories. Voir Groupes d'applications ou Gestionnaire de programmes installés pour obtenir de plus amples informations. Pour afficher une catégorie, cliquez sur la flèche du menu déroulant de l'icône **Graphique** du ruban, puis sélectionnez **Catégories.** Choisissez le groupe recherché et cliquez sur **OK**. La fenêtre d'informations affiche les données de cette seule catégorie. Un en-tête jaune indique la catégorie que vous visualisez. Vous pouvez passer d'une catégorie à l'autre à partir de cette section.

Par défaut, NetSupport DNA recherche les fichiers exécutables sur les PC Agents, mais vous pouvez inclure d'autres types de fichiers (comme les fichiers GDPR, les fichiers d'image et les extensions de fichier personnalisées) le cas échéant. Utilisez l'option Paramètres d'Inventaire Software NetSupport DNA pour préciser les autres fichiers qui doivent être inclus dans la recherche. Les résultats peuvent être visionnés en cliquant sur l'icône Ressources dans le ruban Inventaire Software.

Lors de la visualisation de fichiers, vous pouvez filtrer les types de fichier affichés dans la fenêtre d'informations. Sélectionnez l'icône Types dans le ruban et sélectionnez les types de fichier qui doivent être affichés depuis la liste. Vous pouvez inclure/exclure rapidement les fichiers images et GDPR en sélectionnant l'option correspondante. Cliquez sur **OK**. Un en-tête jaune s'affiche et indique les types de fichier que vous visualisez. Cliquez sur **Effacer** pour retourner à tous les types de fichier.

Remarque : Les types de fichier apparaissent uniquement dans la liste Types de fichier s'ils ont été configurés dans les paramètres d'inventaire de logiciel.

La fréquence de collecte des données par le serveur peut être ajustée à l'aide de l'option Paramètres NetSupport DNA.

Une fonction de rafraîchissement rapide vous permet de mettre à jour les données des Agents ou des Services qui en ont besoin. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu dans l'arborescence et sélectionnez **Mise à jour** ou cliquez sur **Mise à jour** dans le menu ou le ruban Inventaire Software.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

Grâce à l'outil d'interrogation de NetSupport DNA, vous pouvez interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour faciliter l'extraction des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

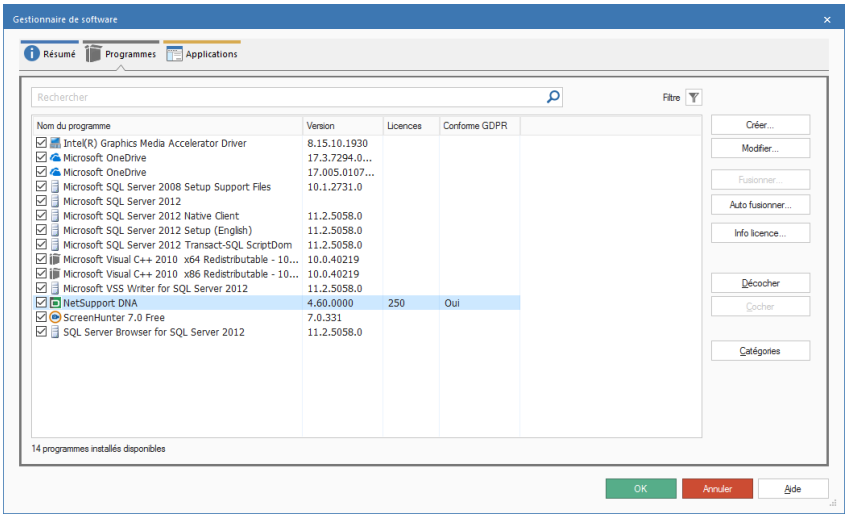
Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. électionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Gestionnaire de programmes installés

Ce dialogue affiche les programmes installés comme dans le dialogue Ajout/Suppression de programmes des PC des Agents. Vous pouvez personnaliser le contenu pour faciliter la gestion de la liste. A partir de là vous pouvez décider des options à inclure dans l'Inventaire, fusionner plusieurs versions du même logiciel en une seule entrée et gérer les niveaux de licence.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Inventaire Software**, puis sélectionnez {Gestionnaire de programmes} dans le menu.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Gestionnaire de programmes** dans le groupe Inventaire Software.
2. Le dialogue du Gestionnaire de software apparait. Sélectionnez l'onglet Programmes.
3. Les programmes installés seront affichés et, si enregistré, le nombre de licences détenues, ainsi que la conformité du programme au GDPR. La case à cocher en regard de chaque programme indique s'il est compris ou non dans les inventaires.

Remarque : Vous pouvez signaler qu'un programme est conforme au GDPR dans le dialogue Détails de programme.



Vous pouvez retrouver rapidement un programme spécifique en effectuant une saisie dans le cadre de recherche.

Pour gérer plus facilement la liste, vous pouvez filtrer les programmes qui sont affichés. Cliquez sur et le dialogue Filtre de programmes installés apparaît. A partir d'ici, vous pouvez choisir les groupes de programme qui doivent être affichés.

La création de catégories de programme qui permet de regrouper des programmes similaires est possible. La fenêtre Inventaire Software vous permet d'afficher les programmes par groupe au lieu de tous les répertorier, ce qui simplifie le suivi des enregistrements spécifiques. Cliquez sur **Catégories**.

Si un programme installé n'est pas répertorié, vous pouvez créer un nouveau programme et le relier au groupe d'applications correspondant en cliquant sur **Créer**.

Remarque : Si le programme installé requis n'est pas affiché, vérifiez si le PC sur lequel le programme est installé est connecté au serveur.

Plusieurs versions d'un même produit peuvent être fusionnées en un nouveau groupe Programme installé. Sélectionnez les éléments requis, en utilisant Maj-Clic ou Ctrl-Clic, puis cliquez sur **Fusionner**. Pour annuler la fusion de programmes, sélectionnez le groupe requis et cliquez sur **Modifier**.

Remarque : Vous pouvez automatiquement fusionner les programmes qui ont des noms identiques. Cliquez sur **Auto-fusionner** et un dialogue apparaît. Pour fusionner des programmes déjà installés, cliquez sur **Auto-fusionner maintenant**. Par défaut, les nouveaux programmes seront automatiquement fusionnés. Pour désactiver cette fonction, il suffit de désélectionner **Activer l'auto-fusion**.

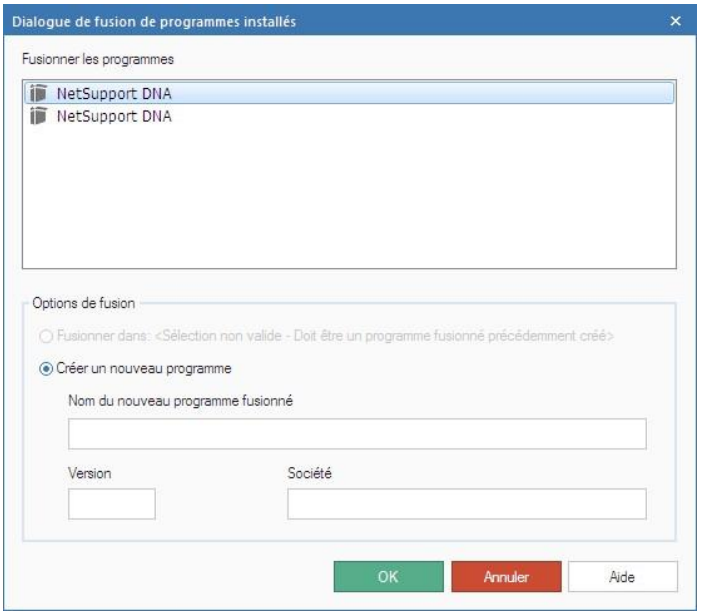
Pour gérer les données de licence d'un programme, sélectionnez le programme en question et cliquez sur **Informations de licence**.

Si vous effectuez une mise à niveau d'une version précédente de NetSupport DNA et si vous avez des licences attribuées à des groupes d'applications, l'assistant de conversion de licence apparaîtra pour vous permettre d'attribuer vos licences au nouveau dialogue Programmes installés.

Fusionner des programmes installés

Ce dialogue vous permet de fusionner plusieurs programmes installés en un seul groupe. Cette opération est idéale pour suivre les versions différentes du même logiciel. Les programmes que vous fusionnez seront affichés.

Remarque : Les programmes ne devraient être fusionnés que s'il s'agit effectivement du même produit, par ex. NetSupport Manager 10.01 et NetSupport Manager 10.02. Les programmes installés fusionnés seront traités comme un seul et même programme à des fins de licence. Le regroupement de produits différents aura des résultats imprévisibles et pourrait annuler la licence.



Options de fusion

Fusionner dans «xxxxxxxxxxx»
Le nouveau programme sera fusionné dans un groupe fusionné précédemment créé. Cliquez sur le nom correspondant pour sélectionner.

Créer un nouveau programme
Vous pouvez également entrer un nouveau nom pour le groupe.

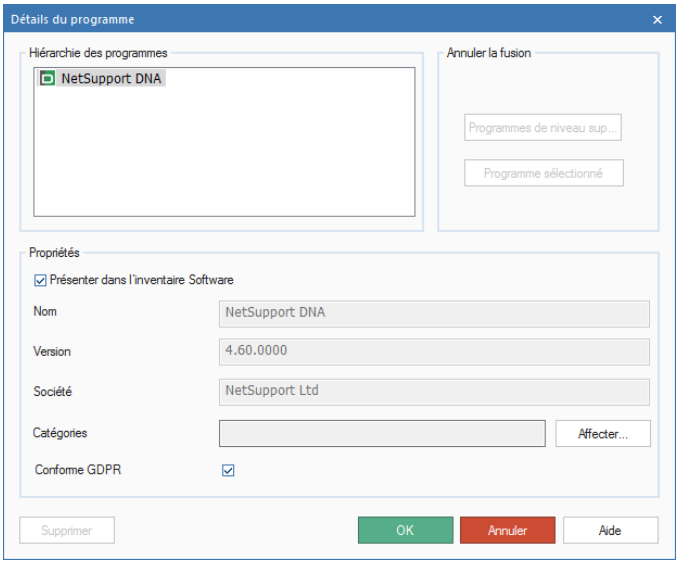
Version
Entrez la version du programme, si nécessaire.

Société
Entrez le nom de la société, si nécessaire.

Cliquez sur **OK** pour créer le nouveau groupe. La fusion des programmes peut être annulée à une date ultérieure, si nécessaire.

Modifier les programmes installés

Ce dialogue affiche les propriétés d'un programme installé. Si l'élément est un groupe fusionné, tous les programmes du groupe seront répertoriés. Les programmes installés qui ont été fusionnés peuvent être séparés ici si nécessaire.



<u>Annuler la fusion</u>
Programmes de niveau supérieur
La fusion sera annulée pour tous les programmes du groupe.

Programmes sélectionnés
Le programme sélectionné sera séparé du groupe.

Remarque : Les licences retournent au programme original lorsque la fusion est annulée. Toutes les licences assignées au groupe après sa fusion devront être manuellement réassignées au programme installé correct.

Propriétés
Affiche les propriétés du programme. Le nom, les détails de la version et de l'entreprise peuvent être uniquement modifiés pour un groupe fusionné.

Présenter dans l'inventaire Software
Vous permet de limiter le nombre d'éléments répertoriés dans les Inventaires Software. Si le programme n'est pas coché, il sera supprimé de la liste d'éléments affichés.

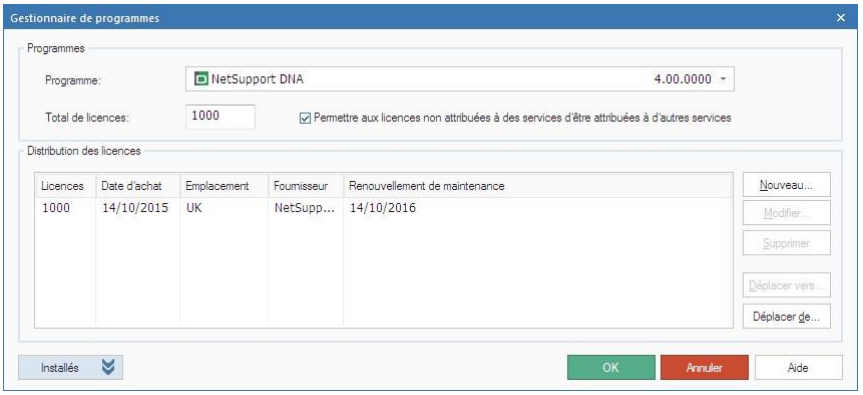
Catégories
Vous permet d'affecter le programme à une catégorie. Cliquez sur **Affecter** et le dialogue Catégories de programme apparaît.

Conforme au GDPR
Vous permet de confirmer qu'un programme est conforme au règlement GDPR.

Gestion des licences des programmes installés

NetSupport DNA vous permet d'enregistrer les données de licence relatives à chaque programme installé. Les données de licence complètes, par exemple les détails de l'achat, les détails tiers et les détails de maintenance peuvent être enregistrés dans le dialogue Détails de licence. Les licences peuvent également être affectées aux services. Les licences non affectées sont disponibles pour tous les services auxquels une licence n'a pas encore été affectée.

Remarque : Pour empêcher les licences non affectées d'être affectées à d'autres services, décochez l'option **Permettre l'affectation des licences non affectées à d'autres services**.



Sélectionnez l'application dans la liste déroulante du programme pour lequel vous souhaitez enregistrer les détails de licence. Cliquez sur **Nouveau** et saisissez les données requises. Pour modifier les données de licence, sélectionnez l'enregistrement actif et cliquez sur **Modifier**.

Si vous avez enregistré les détails de licence pour une application incorrecte, vous pouvez transférer les détails de licence à l'application correcte. Cliquez sur **Déplacer vers** et sélectionnez l'application appropriée dans la liste pour transférer les informations de licence vers un programme différent. Cliquez sur **Déplacer de** pour transférer les informations de licence depuis une autre application.

Cliquez sur **Installés** pour visionner les détails des lieux d'installation des licences.

Groupes d’applications

Bien que les **Applications logicielles** comprennent les applications scannées par défaut, vous pouvez personnaliser le contenu pour rendre la liste plus gérable. L’option Groupe d’applications vous permet de sélectionner les éléments qui seront inclus dans l’inventaire, et de fusionner des versions multiples du même logiciel dans un seul enregistrement.

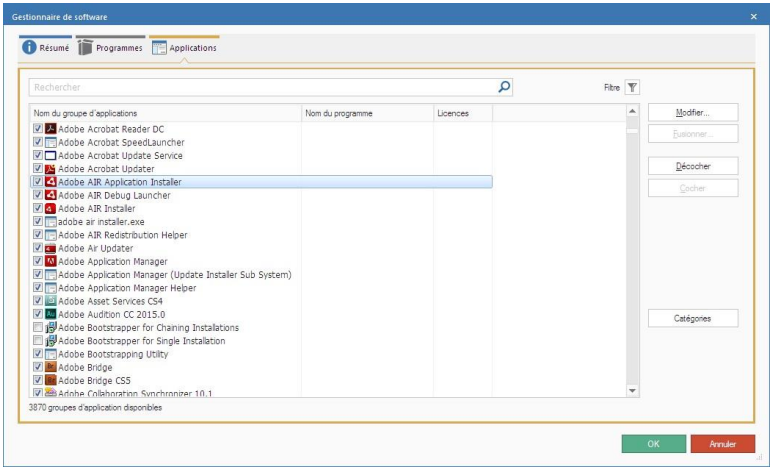
Les groupes sont aussi accessibles dans l’option Application Metering.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Inventaire Software** et sélectionnez {Gestionnaire d'applications} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Gestionnaire d'applications** dans le groupe Inventaire Software.
2. Le dialogue Gestionnaire de software apparaît. Sélectionnez l’onglet Applications.
3. Les applications découvertes sur les PC Agents sont répertoriées et, si enregistrées, le nombre de licences détenues. La case de sélection à côté de chaque application indique si elle apparaît ou non dans les inventaires.

Remarque : Les données de licence seront affichées uniquement si l'application a été attribuée au Programme installé dans le dialogue Modifier le groupe d'applications et si les données de licence ont été configurées dans le Gestionnaire de programmes installés.



Vous pouvez retrouver rapidement une application en effectuant une saisie dans le cadre de recherche.

Afin de gérer la liste, il est possible de filtrer les applications affichées.

Cliquez sur ; le dialogue Filtre de groupe d'applications apparaît. A partir de là, vous pouvez choisir les groupes qui doivent être affichés.

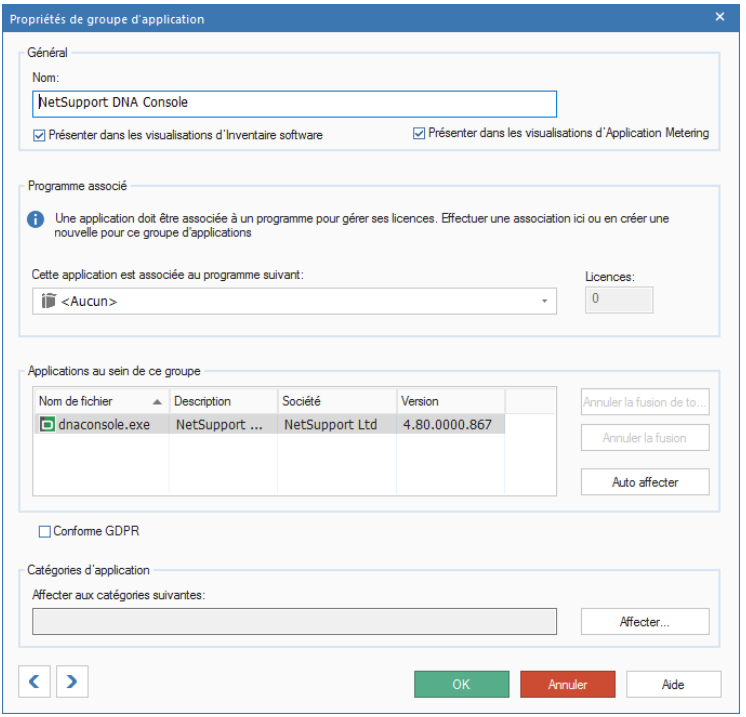
Des catégories de groupe d'application peuvent être créées afin de regrouper les applications similaires. Les fenêtres d'Inventaire Software et d'Application Metering vous permettent d'afficher les applications par groupe au lieu de répertorier tous les éléments, ce qui facilite le suivi d'enregistrements spécifiques. Cliquez sur **Catégories**.

Pour modifier les propriétés d'une application, sélectionnez l'élément dans la liste, puis cliquez sur **Modifier**.

Il est possible de fusionner des applications multiples pour former un nouveau groupe d'applications. Sélectionnez les éléments requis à l'aide de Shift Clic ou Ctrl Clic, et cliquez sur **Fusionner**.

Modifier un groupe d'applications

Ce dialogue vous permet de modifier les propriétés d'un groupe d'applications.



Généralités

Nom

Affiche le nom de l'application sélectionnée. Vous pouvez modifier la description de n'importe quel élément le cas échéant.

Présenter dans l'inventaire Software

Vous permet de limiter le nombre d'éléments répertoriés dans les Inventaires Software. Si elle n'est pas sélectionnée, l'application sera supprimée de la liste des éléments affichés.

Présenter dans Application Metering

Si non sélectionnée, l'application est supprimée de la fenêtre Application Metering et Activité.

Programme associé
Vous permet de relier l'application à l'entrée de programme installé de telle sorte que toutes les informations de licence concernant le programme installé soient affichées. Les licences peuvent être gérées dans le gestionnaire de programmes installés.

Remarque : L'application doit être reliée au programme installé pour que les licences soient affichées.

Applications au sein de ce groupe
Affiche les autres applications qui sont comprises dans ce groupe.

Annuler la fusion/Annuler la fusion de Tout
Les applications fusionnées peuvent être séparées le cas échéant.

Auto affecter
Vous permet de créer des descriptions/mots clés qui ajouteront automatiquement une application dans ce groupe en cas de correspondance.

Conforme au GDPR
Vous permet de confirmer la conformité GDPR de l'application.

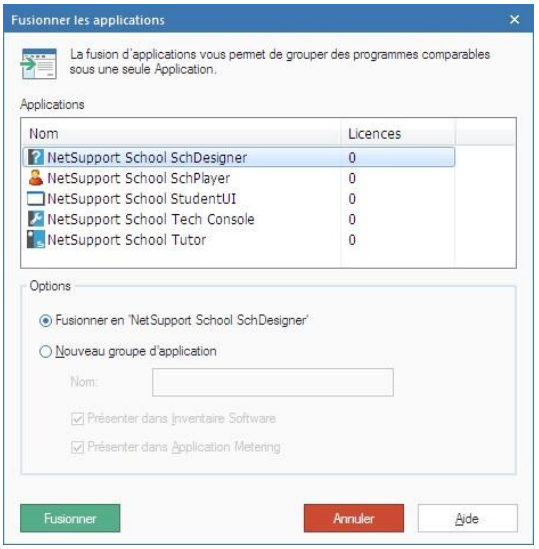
Catégories d'application
Vous permet d'affecter l'application à une catégorie. Cliquez sur **Affecter** ; le dialogue de groupe d'applications apparaît.

Remarque : Pour qu'une application apparaisse en tant que logiciel à abonnement dans la visualisation de l'efficience, vous devez l'affecter à la catégorie Logiciel à abonnement.

Utilisez pour remonter ou descendre parmi les éléments pour afficher les propriétés des applications.

Fusionner des groupes d'applications

Ce dialogue vous permet de fusionner des applications multiples en un seul groupe. Idéal pour le suivi de plusieurs versions du même logiciel.



Fusionner en 'xxxxxxxxxxx'

Le nouveau Groupe d'applications peut recevoir le nom de l'un des éléments répertoriés. Cliquez sur le nom approprié.

Nouveau Groupe d'applications

Sinon, entrez un nouveau nom de groupe.

Présenter dans l'inventaire Software

S'il n'est pas sélectionné, le nouveau groupe d'applications ne sera pas répertorié dans l'Inventaire Software.

Présenter dans Application Metering

S'il n'est pas sélectionné, le groupe d'applications sera supprimé de la fenêtre d'informations Application Metering.

Cliquez sur **Fusionner** pour créer le nouveau groupe. Les applications peuvent être séparées par la suite le cas échéant.

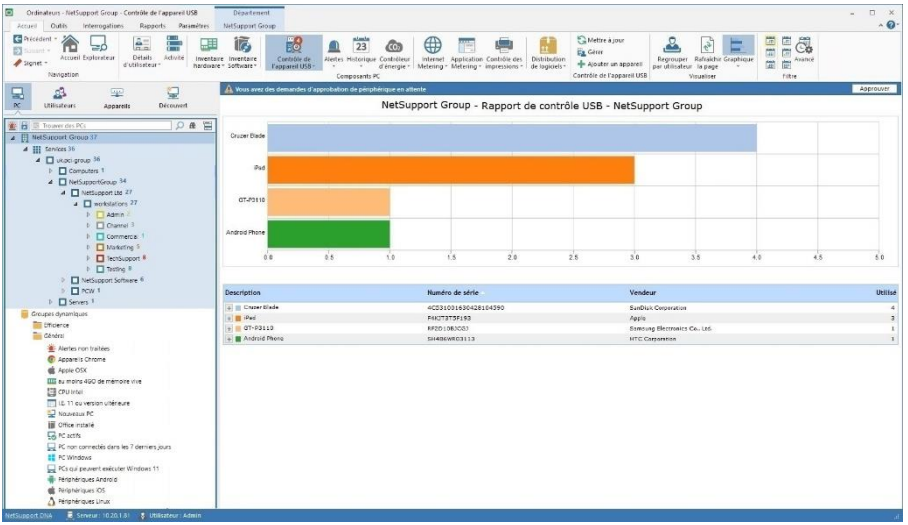
Contrôle de l’appareil USB

NetSupport DNA offre une solution solide et efficace pour la gestion de l’utilisation des clés USB afin de maintenir la sécurité du réseau. L’usage de clés USB peut être défini ou contrôlé sur l’ensemble de l’entreprise, en attribuant un accès complet, un blocage de l’accès, un accès en lecture seule ou l’interdiction d’exécuter une application à partir d’une clé USB inconnue Sinon, chaque clé individuelle peut être autorisée dans NetSupport DNA, et l’utilisation des clés dans l’entreprise peut être aussi limitée à celles qui sont autorisées.

Un administrateur de programme peut connecter une clé USB à son PC local, puis autoriser son utilisation sur la console DNA pour un service donné ou un utilisateur spécifique. Lors de l’autorisation d’un nouvel utilisateur, l’approbation peut être limitée à une certaine durée. Le nom de l'utilisateur demandant l'approbation sera également conservé comme future référence. Les utilisateurs qui branchent une clé non autorisée sur leur PC peuvent aussi demander une autorisation à distance le cas échéant. Non seulement NetSupport DNA est capable d’identifier les appareils amovibles (clés) et portables (tablettes, portables, appareils photos), mais il offre aussi des contrôles d'usage identiques pour les supports CD et DVD (y compris USB et virtuel).

1. Cliquez sur l'icône **Contrôle de l’appareil USB** dans le ruban. La fenêtre Contrôle de l’appareil USB s'affiche.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous voulez afficher les informations, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous le format de liste et de graphique. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante Graphique sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône Graphique dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent être développées en vue de fournir une décomposition Agent individuelle de chaque élément. Les sites qui ont enregistré une duré d'activité inférieure à une durée déterminée peuvent être ignorés le cas échéant.

Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir

Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Si vous sélectionnez **Regrouper par utilisateur**, vous pouvez afficher l'utilisation de l'appareil USB en fonction des ID Utilisateur et non pas du PC. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence Utilisateurs.

Sélectionnez **Regrouper par PC** pour afficher l'usage de l'appareil USB en fonction des détails du PC au lieu des détails des utilisateurs de l'Agent lorsque vous visionnez l'arborescence Utilisateurs. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence PC.

Remarque : Par défaut, le Contrôle de l'appareil USB est désactivé. Ceci peut être activé dans Configuration DNA – paramètres de Contrôle de l'appareil USB. A partir d'ici, vous pouvez aussi déterminer le niveau d'accès pour divers types d'appareils, permettre aux Agents de demander une autorisation pour un appareil et préciser si le cryptage BitLocker est requis pour demander une autorisation.

Quand un Agent raccorde un appareil au poste, il doit indiquer s'il souhaite enregistrer cet appareil (si l'Agent peut demander l'autorisation). L'opérateur de console sera alors informé d'une demande d'approbation ; une icône de notification sera affichée en haut de l'icône Contrôle de l'appareil USB et dans la fenêtre d'informations. Vous pouvez alors gérer les demandes d'approbation.

Remarque : Les demandes d'appareil USB seront aussi affichées dans l'arborescence, vous pouvez les faire apparaître ou disparaître en cliquant sur .

Les appareils peuvent être enregistrés et approuvés pour des services ou des utilisateurs avant qu'ils ne soient donnés aux utilisateurs. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône Contrôle de l'appareil USB et sélectionnez {Ajouter appareil} ou cliquez sur l'icône **Ajouter appareil** sur le ruban. Insérez l'appareil qui doit être enregistré. Le dialogue des détails de l'appareil USB apparaît et vous permet de l'enregistrer.

La fréquence selon laquelle le serveur recherche les appareils peut être réglée avec l'option des paramètres de NetSupport DNA.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

Grâce à l’outil d’interrogation de DNA, vous pouvez interroger la base de données dans le cadre d’une recherche d’enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour faciliter l’extraction des résultats.

Cliquez sur l’icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l’icône **Editer** une interrogation sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports. Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Enregistrer les appareils USB

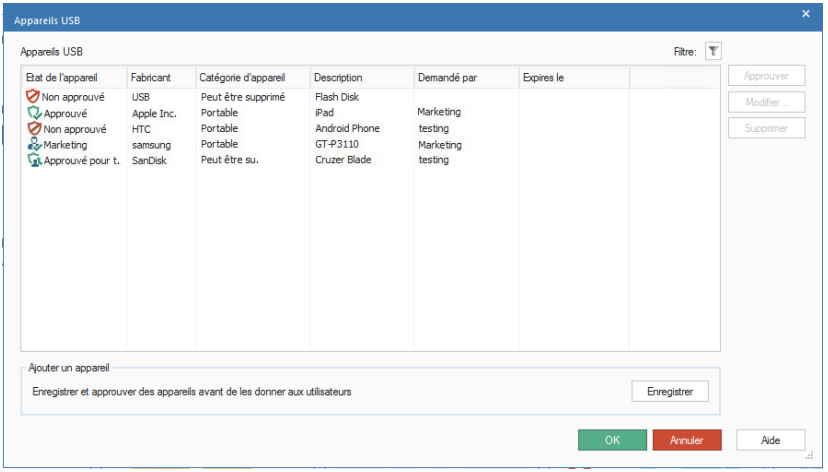
Quand le Contrôle de l'appareil USB est activé, et qu'un Agent introduit un appareil USB dans la machine, si cet appareil n'a pas pré-approuvé, l'Agent sera informé que l'appareil est bloqué ; on lui demandera alors s'il souhaite formuler une demande d'accès. Les opérateurs de console seront au courant de toute demande d'approbation dans la Console.

Remarque : Pour permettre aux Agents de demander l'autorisation d'utiliser un appareil, l'option **Permettre aux utilisateurs de demander l'autorisation** doit être activée dans les paramètres de Contrôle de l'appareil USB.

Gérer des demandes d'approbation

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Contrôle de l'appareil USB** et sélectionnez {Gérer}.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Gérer** du ruban.
   ou
   Dans la notification d'approbation de la fenêtre d'information, cliquez sur **Approuver**.
2. Le dialogue Appareils USB s'affiche. Une liste de tous les appareils USB apparaît avec le statut et les détails des appareils.

Remarque : Vous pouvez filtrer les appareils USB qui sont affichés en cliquant sur l'icône **Filtre** et en sélectionnant le statut que vous souhaitez afficher.



3. Sélectionnez l’appareil qui est en attente d'autorisation et cliquez sur **Approuver** pour autoriser la demande.
4. Pour modifier les appareils existants, cliquez sur **Editer**.
5. Pour supprimer un appareil, cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter un appareil USB
Les appareils USB peuvent être pré-approuvés avant d'être remis aux utilisateurs.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône Contrôle de l’appareil USB et sélectionnez {Ajouter appareil}.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Ajouter appareil** sur le ruban.
   ou
   Cliquez sur **Enregistrer** dans le dialogue Gérer appareil.
2. Introduisez l’appareil USB dans un port pour l'enregistrer.
3. Le dialogue Détails d’appareil USB apparaît pour que vous puissiez autoriser l’appareil pour des services ou des utilisateurs individuels.

Détails d’appareil USB

Grâce à ce dialogue, vous pouvez approuver les appareils USB pour des services ou des utilisateurs individuels.

Les propriétés de l’appareil soumis à l’approbation sont affichées. La description peut être modifiée en écrasant le texte dans le champ de description.

Remarque : Vous pouvez voir si le cryptage BitLocker est activé pour l’appareil (Oui = activé, Non = désactivé et Inconnu = le scan de matériel n’a pas été effectué).

Sélectionnez l'onglet Par service et sélectionnez les services pour lesquels cet appareil est approuvé, ou pour autoriser des utilisateurs individuels, sélectionnez l'onglet Par utilisateur et sélectionnez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez approuver l’appareil. Annuler la sélection des services ou des utilisateurs dont vous ne souhaitez pas approuver l’appareil.

Vous pouvez rechercher rapidement des utilisateurs en effectuant une saisie dans le cadre de recherche et en cliquant sur . Lors de l’approbation d’un utilisateur, vous pouvez le valider jusqu’à nouvel ordre ou limiter l’approbation à une certaine durée.

L’état par défaut du service courant est affiché. Vous pouvez appliquer ceci à l’appareil, cliquer sur **Appliquer**.

eSafety

NetSupport DNA aide votre établissement scolaire à améliorer sa politique de protection grâce à sa fonctionnalité de contrôle de phrases et mots clés, qui offre une vue d'ensemble des activités des étudiants et déclenche une alerte si un étudiant est soupçonné d'activités qui peuvent compromettre sa sécurité. A chaque fois qu'une phrase est déclenchée, une analyse de risque est effectuée avec un indice de risque, ce qui permet au personnel responsable de la protection de connaître les phrases qui posent le risque le plus élevé. De plus, la fonction « Signaler un problème » permet aux étudiants d'indiquer des problèmes, de manière discrète, aux membres du personnel désignés de l'établissement. Ces derniers sont aussitôt avertis et peuvent effectuer un suivi du problème et enregistrer les mesures mises en œuvre depuis NetSupport DNA.

Remarque : La fonctionnalité eSafety est disponible uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.

Deux modes sont proposés dans eSafety :

Contrôle de phrase
Signaler une préoccupation

Pour basculer entre les modes Contrôle de phrase et Signaler une préoccupation, cliquez sur l'icône **Phrases** ou **Préoccupations** sur le ruban.

Rôles de protection

NetSupport DNA offre deux rôles prédéfinis de protection : Administrateur responsable de la protection, qui permet à l'utilisateur d'accéder à l'ensemble des fonctions eSafety , et utilisateur responsable de la protection qui permet uniquement à l'utilisateur de voir les problèmes qui leur sont affectés. L'accès aux préoccupations, et qui peuvent répondre aux phrases déclenchées est limité aux utilisateurs responsables de la protection pour empêcher les autres utilisateurs de console d'en prendre connaissance.

Remarques :

- Les rôles de protection permettront uniquement l'accès aux composants Détails de l'utilisateur, Activité, Internet Metering et eSafety.
- Ces rôles peuvent être affectés uniquement dans le dialogue Utilisateur responsable de la protection, et non pas quand vous créez un opérateur de console.
- Un administrateur responsable de la protection n'a pas accès aux paramètres eSafety.

Affecter les rôles de protection

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban.
2. Sélectionnez la liste déroulante d'icônes **eSafety** puis {Utilisateurs responsables de la protection}.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Utilisateurs responsables de la protection** du ruban.

   Remarque : Si l'icône **Utilisateurs responsables de la protection** est grisée, vous devez activer Signaler une préoccupation pour le profil par défaut dans la Configuration DNA – paramètres Signaler une préoccupation.
3. Cliquez sur **Ajouter** pour créer un nouveau contact.
4. Le dialogue Utilisateur responsable de la protection s'affiche.
5. Sélectionnez **Créer un nouvel utilisateur de console**, le rôle requis dans la liste déroulante puis cliquez sur **Créer**.

Remarque : Vous pouvez affecter le contact à un utilisateur de console existant. Sélectionnez **Utilisateur de console associé** puis un utilisateur de console dans la liste déroulante. L'utilisateur de console devra aussi avoir des droits d'accès eSafety activés dans son rôle sur la console pour accéder aux fonctions eSafety.

Limiter l'accès

Dès que vous avez créé un administrateur responsable de la protection, l'accès peut alors être limité de façon à ce que les autres utilisateurs de console ne puissent pas gérer les contacts.

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban.
2. Sélectionnez la liste déroulante d'icônes **eSafety** puis { Utilisateurs responsables de la protection}.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Utilisateurs responsables de la protection**.
3. Le dialogue **Configurer les Utilisateurs responsables de la protection** s'affiche.
4. Sélectionnez l'option **Limiter l'accès aux utilisateurs administratifs responsables de la protection**.

Remarque : Seul un administrateur responsable de la protection peut activer cette restriction.

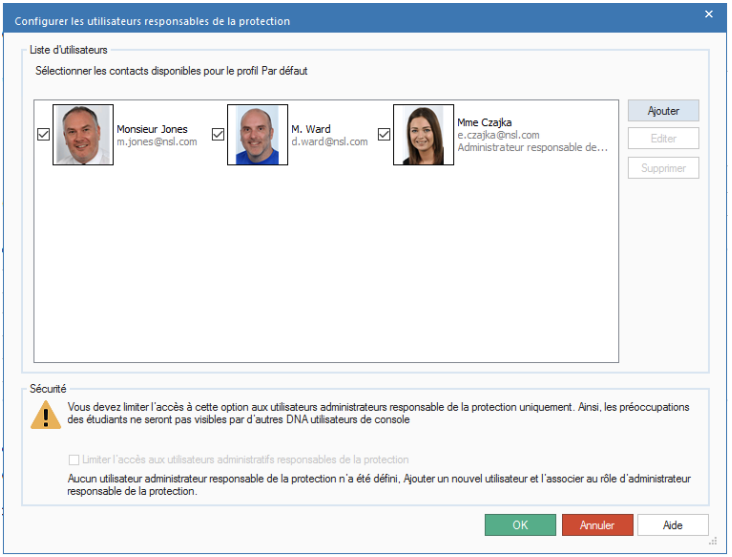
Gérer les utilisateurs et les administrateurs responsables de la protection

Ce dialogue affiche les utilisateurs qui ont été créés, auprès desquels les étudiants peuvent signaler une préoccupation, et qui peuvent répondre aux phrases déclenchées. A partir d'ici, vous pouvez ajouter, modifier des utilisateurs existants et sélectionner ceux qui seront disponibles dans la définition des profils.

Remarques :

- Ce dialogue est disponible uniquement si Signaler une préoccupation a été activé dans le profil par défaut de la Configuration DNA - paramètres Signaler une préoccupation.
- Lorsque vous accédez à ce dialogue depuis les paramètres Signaler une préoccupation, vous pouvez sélectionner les utilisateurs qui sont disponibles pour ce profil. Ceci vous permet d'affecter une liste différente d'utilisateurs à chaque profil.

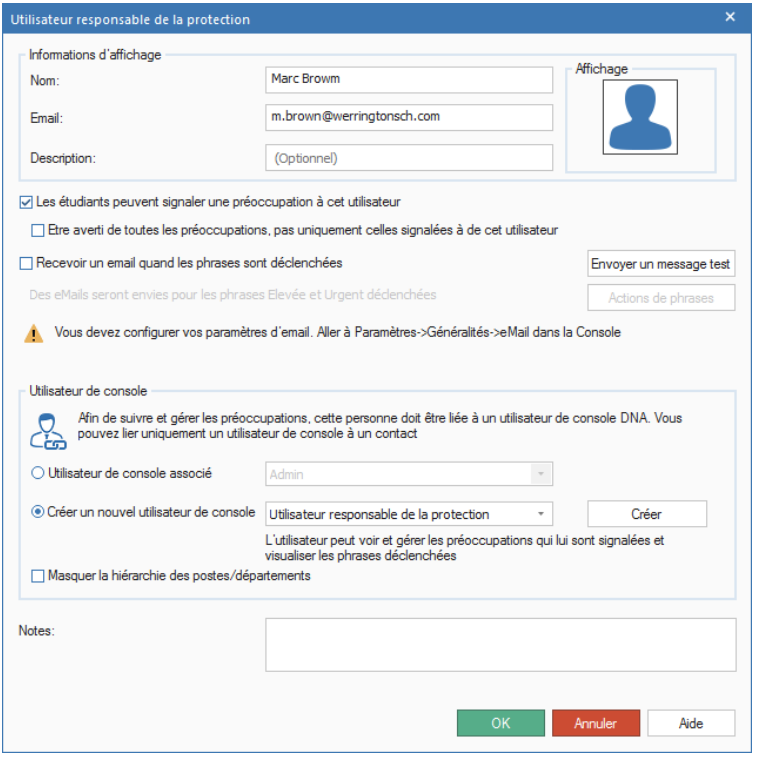
1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban.
2. Sélectionnez la liste déroulante d'icônes **eSafety** et sélectionnez {Utilisateurs responsables de la protection}.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Utilisateurs responsables de la protection** du ruban.
3. Le dialogue Configurer les Utilisateurs responsables de la protection apparaît.



4. Les utilisateurs existants seront répertoriés.
5. Pour ajouter un nouveau utilisateur, cliquez sur **Ajouter**.
6. Pour modifier un utilisateur existant, cliquez sur **Editer**.
7. Pour supprimer un utilisateur, cliquez sur **Supprimer**.
8. Vous pouvez définir les utilisateurs qui sont disponibles lors de la sélection des contacts pour les profils. Les utilisateurs sélectionnés pourront être choisis par tous les profils. Si vous souhaitez qu'un utilisateur ne soit pas disponible, effacez la sélection et cet utilisateur n'apparaîtra plus lors de l'accès à ce dialogue depuis les paramètres Signaler une préoccupation.
9. L'accès à cette section peut être limité par des administrateurs responsables de la protection uniquement pour empêcher les autres utilisateurs de console de gérer les utilisateurs. Sélectionnez **Limiter l'accès aux utilisateurs administratifs responsables de la protection**. Cette option peut être activée uniquement si l'utilisateur connecté est un Administrateur responsable de la protection.

Ajouter ou modifier des utilisateurs et les administrateurs responsables de la protection

Ce dialogue vous permet de créer des nouveaux utilisateurs auprès desquels les étudiants peuvent signaler une préoccupation, et qui peuvent répondre aux phrases déclenchées, mais aussi de modifier les utilisateurs existants.



1. Entrez le nom, l'adresse email et la description du utilisateur.
2. Cliquez sur l'image pour ajouter une photo associée au utilisateur.
3. Effacez la sélection de la case **Les étudiants peuvent signaler une préoccupation à cet utilisateur** si vous ne souhaitez pas que les étudiants puissent signaler une préoccupation à l'utilisateur.
4. Vous pouvez permettre qu'un utilisateur soit averti de toutes les préoccupations signalées – sélectionnez **Etre averti de toutes les préoccupations, pas uniquement celles signalées à cet utilisateur**. Cette option n'est pas disponible pour les administrateurs responsables de la protection, car par défaut, ils ont accès à toutes les préoccupations.

5. L'utilisateur peut recevoir un email quand une phrase surveillée est déclenchée - sélectionnez **Recevoir un email quand des phrases sont déclenchées**. Par défaut, les emails sont envoyés pour des phrases urgentes et de niveau élevé – cliquez sur **Actions de phrases** pour effectuer une modification. Pour envoyer un email test à l'utilisateur, cliquez sur **Envoyer un message test**. Les paramètres d'email doivent être configurés avant l'envoi d'un test.
6. Le nouvel utilisateur doit être associé à un utilisateur de console. Sélectionnez un contact dans la liste déroulante ou choisissez Créer un nouvel utilisateur de console pour créer un nouvel utilisateur. Il existe deux rôles pour l'utilisateur : Administrateur responsable de la protection, qui donne à l'utilisateur un accès complet aux fonctions eSafety ; et l'utilisateur responsable de la protection, ce qui permet à l'utilisateur de voir et de gérer les préoccupations qui lui sont affectées et visualiser les phrases qui ont été déclenchées.

Remarque : Lors d'une association avec un utilisateur de console existant, vous devez vous assurer que son rôle de console possède suffisamment de droits eSafety pour visualiser les préoccupations. Sinon, vous devez créer un nouvel utilisateur de console.

7. Si vous créez un nouvel utilisateur de console, cliquez sur **Créer** et entrez un mot de passe pour cet utilisateur. Par défaut, l'utilisateur de console sera invité à modifier ce mot de passe lors de sa première connexion et il en recevra confirmation par email. Vous pouvez supprimer ces options le cas échéant et cliquer sur **OK**.
8. Si vous créez un nouvel utilisateur, vous pouvez choisir de cacher l'arborescence des postes en sélectionnant **Masquer la hiérarchie des postes/départements**. L'utilisateur ne pourra visualiser que les données des utilisateurs connectés.
9. Inclure les notes correspondantes.
10. Cliquez sur **OK**.

Contrôle de phrase

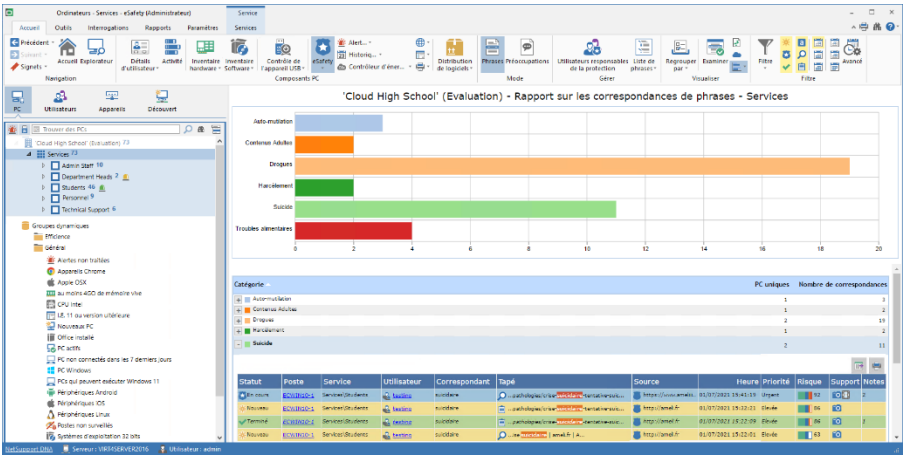
La fonctionnalité de contrôle de phrases et mots clés de NetSupport DNA offre un aperçu des alertes déclenchées suite aux activités des étudiants qui peuvent suggérer une forme de risque ou de danger. A l'aide d'une base de données fournie en amont et qui contient des phrases et des mots clés pré-saisis, et qui couvrent un vaste éventail de thèmes comme l'auto-mutilation, le harcèlement et le racisme mais aussi les risques de radicalisation, NetSupport DNA devient vos yeux et vos oreilles en surveillant le réseau de votre établissement scolaire. Le détail / le contexte des mots déclenchés est accessible avec les résultats (sous forme de journal, capture d'écran ou enregistrement de l'écran, selon le niveau de gravité et le choix de l'établissement – ces fonctionnalités ne sont pas disponibles pour les appareils utilisés à la maison), et transmis le cas échéant à un collègue chargé du suivi. A chaque fois qu'une phrase est déclenchée, une analyse de risque est effectuée en lui attribuant un indice de risque, ce qui permet au personnel concerné de repérer les phrases qui offrent le niveau de risque le plus élevé. Un nuage de mots innovant met en évidence les tendances de l'établissement et les contextualise.

Remarque : Les étudiants peuvent être identifiés comme vulnérables pour que les utilisateurs responsables de la protection puissent facilement les identifier et leur offrir un soutien. Vous pouvez indiquer que des étudiants sont vulnérables par la modification des détails utilisateurs ou en effectuant un clic droit sur l'Agent dans l'arborescence des utilisateurs. Ils seront alors affichés dans le groupe dynamique correspondant de l'arborescence Utilisateurs.

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.

2. Sélectionner l'icône **Phrases** du ruban.



Par défaut, les phrases déclenchées sont affichées par catégorie de phrase, mais vous pouvez aussi les visualiser par risque ou statut. Pour basculer entre les visualisations, sélectionnez l'icône **Regrouper par** sur le ruban et choisissez **Catégorie**, **Risque** ou **Statut** dans la liste déroulante.

Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous voulez afficher les informations, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous le format de liste et de graphique. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Quand un étudiant saisit un mot clé ou une phrase qui est retrouvé dans la base de données, vous êtes averti dans la fenêtre d'information et, en fonction du niveau de priorité, une alerte est déclenchée, un email envoyé aux utilisateurs pour les prévenir qu'une phrase a été déclenchée et qu'une capture ou un enregistrement d'écran sera effectué. Vous pouvez personnaliser les actions pour chaque niveau de priorité dans les

paramètres de Contrôle de phrase (vous pouvez définir différentes actions pour chaque profil) ou lors de l'ajout ou de la modification d'une phrase.

Remarques :

- Pour que les notifications par email soient envoyées, les paramètres d'email doivent être configurés. Les utilisateurs peuvent être configurés pour recevoir des notifications par email pour les phrases déclenchées, il faut s'assurer que l'option Recevoir un email quand les phrases sont déclenchées est sélectionnée dans le dialogue Utilisateur responsable de la protection.
- Pour qu'une alerte soit déclenchée, l'alerte 'phrase clé eSafety déclenchée' doit être activée dans Alerte.

Chaque phrase déclenchée reçoit un statut, soit Nouveau, En cours ou Terminé (par défaut, toutes les nouvelles phrases déclenchées sont étiquetées Nouveau). Chaque statut possède un code couleur différent (Nouveau = jaune, En cours = bleu et Terminé = vert) et les phrases sont mises en évidence dans la couleur correspondante dans la fenêtre d'informations, pour que vous puissiez voir instantanément celles qui ont été traitées et celles qui sont en attente de traitement. Vous pouvez modifier le statut d'une phrase lors de son étude.

Il est possible de définir un niveau de précision pour déterminer l'exactitude avec laquelle un étudiant doit taper les mots avant d'être signalé comme source potentielle de problème. Vous pouvez personnaliser ce niveau dans la configuration DNA – Paramètres de contrôle des phrases en fonction du niveau de précision requis.

Vous pouvez visualiser les données pour une période précise. Pour basculer entre les périodes, cliquez sur l'icône correspondante de la section Filtre du ruban. En cliquant sur **Avancé**, vous pouvez personnaliser un filtre de date/heure. Les descriptions répertoriées peuvent être développées pour présenter une décomposition individuelle de chaque élément.

Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Remarque : Pour visualiser une capture d'écran ou un enregistrement d'écran, cliquez sur l'icône appropriée à côté de l'enregistrement Agent individuel dans la liste détaillée. Vous pouvez voir si des notes (et dans ce cas, combien de notes) sont associées à la phrase déclenchée. Cliquez sur pour afficher le(s) note(s).

Une façon utile de cibler des phrases et des mots clés spécifiques (et de limiter la quantité d'informations affichées), est de faire apparaître seulement certaines catégories, niveaux de priorités, risques, statuts et types de texte source. Pour sélectionner les catégories, niveaux de priorité et les types d'indice de risque qui seront affichés, cliquez sur l'icône **Filtre**, supprimez les sélections que vous ne voulez pas faire apparaître et cliquez sur **OK**. Pour masquer les données d'un statut ou d'un type de source, cliquez sur le statut requis ou le type de source pour supprimer la coloration jaune. La fenêtre d'informations n'affiche alors que les données pour les catégories, niveaux de priorité, risques, statuts et types de texte source sélectionnés.

Remarque : Vous pouvez choisir de ne pas contrôler certains types de texte source dans les paramètres de Configuration DNA – Contrôle de phrase.

Lors du contrôle par phrases et mots clés, il est parfois souhaitable d'ignorer les sites Internet ou les applications qui peuvent déclencher une correspondance de mots clés. Il est alors possible de créer des listes de sites Internet ou d'Applications qui peuvent être omis dans le cadre de ce contrôle de phrases. Des listes multiples vous permettent d'affecter des listes d'applications / sites Internet différentes à plusieurs profils.

Vous pouvez examiner les phrases déclenchées en cliquant sur **Examiner** dans le ruban. Une présentation de la phrase, responsable du déclenchement, ainsi que les détails de l'indice de risque, seront affichés avec les captures d'écran et enregistrements. A partir d'ici, vous pouvez imprimer, sauvegarder, envoyer par email, définir le statut, exporter vers PDF, ajouter des notes, et si une capture d'écran ou un enregistrement est joint, voir l'historique des personnes qui l'ont consulté. Si la phrase déclenchée est en fait une fausse alerte, elle peut être ainsi indiquée et elle n'apparaîtra plus dans la fenêtre principale d'informations.

Remarque : Les phrases déclenchées qui ont été signalées en tant que fausse alerte restent visualisables en cliquant sur l'icône **Filtre** du ruban et en sélectionnant **Présenter les faux déclencheurs.** Lors de l'examen des fausses alarmes dans le dialogue Phrase déclenchée, vous trouverez les notes qui ont été ajoutées et vous pourrez aussi supprimer la phrase déclenchée de la catégorie des fausses alarmes.

NetSupport DNA offre une base de données de mots clés pour les phrases ou les mots qui peuvent indiquer des activités dangereuses ou inappropriées. Cette base peut être développée en fonction des 'tendances '. Pour gérer et ajouter des nouveaux mots clés ou phrases, cliquez sur l'icône **Liste de phrases** de la section Gérer du ruban. NetSupport DNA propose un éventail de phrases dans diverses langues. Vous pouvez les inclure dans le contrôle des phrases en sélectionnant les langues dans la liste déroulante des fichiers de langue, dans la liste de base de données des mots clés et phrases.

Un nuage de phrases offre une représentation visuelle des mots ou des phrases clés les plus utilisés ou retrouvés sur une période donnée.

Les phrases déclenchées peuvent être retirées de la base de données avec l'utilitaire Maintenance de base de données. Vous pouvez aussi supprimer les captures d'écran et les enregistrements associés et laisser les phrases déclenchées dans la base de données.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'Interrogation de DNA interroge la base de données dans le cadre de la recherche d'enregistrements qui correspondent aux critères précisés. Les interrogations spécifiques au composant visualisé seront répertoriées, ce qui permet une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.
Un nombre prédéfini de rapports de gestion, pris en charge par le moteur Crystal Reports est joint à chaque composant. Sélectionnez le rapport

requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

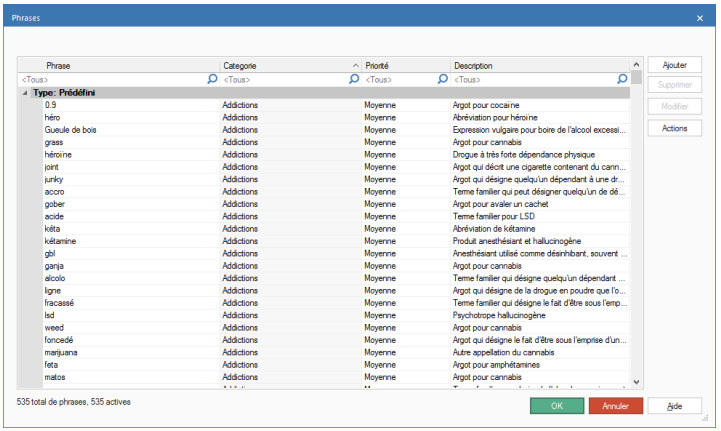
Liste de phrases et mots clés dans la base de données

NetSupport DNA offre une base de données de mots clés et de phrases prédéfinis. Pour suivre la tendance, vous pouvez ajouter vos propres termes. Les mots clés peuvent être affectés à des catégories et vous pouvez définir le niveau de priorité en fonction du niveau de surveillance souhaité. Tous les niveaux de priorité enregistrent l'utilisation dans la fenêtre d'informations eSafety (sauf lorsque la priorité est désactivée). Par défaut, les niveaux moyen et supérieur vont aussi déclencher une alerte ; un niveau élevé entraîne en plus une capture d'écran de l'étudiant et envoie un email pour prévenir les utilisateurs qu'une phrase a été déclenchée, et un niveau urgent entraîne un enregistrement de l'écran de l'étudiant qui a déclenché la phrase.

Remarques :

- Les mots clés définis par l'utilisateur peuvent être importés ou exportés vers un fichier .CSV.
- Les paramètres d'email doivent être configurés avant que des notifications ne puissent être envoyées. Les utilisateurs peuvent être configurés de manière à recevoir des notifications par email pour les phrases déclenchées dans le dialogue Utilisateurs responsables de la protection.
- La longueur de l'enregistrement de l'écran pour un niveau de priorité urgent peut être définie dans les paramètres de Contrôle de phrase.

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban et sélectionnez l'icône **Phrases**.
2. Sélectionnez la liste déroulante de l'icône **eSafety** puis {Gérer les phrases et les mots clés}.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Liste de phrases** dans la section Gérer du ruban.
3. Le dialogue Phrases apparaît.



4. Une liste des mots clés et des phrases prédéfinis ou définis par l'utilisateur apparaît. La catégorie à laquelle la phrase appartient s'affiche, ainsi que le niveau courant de priorité et une description de la phrase. Le nombre total de phrases dans la base de données ansi que le nombre de phrases actives sont répertoriées au bas de la fenêtre.
5. Vous pouvez filtrer les données affichées ou rechercher certains mots clés en effectuant une saisie les cadres de recherche en haut de chaque colonne.
6. Vous pouvez modifier la catégorie, la priorité ou la description des éléments individuels de la liste. Pour modifier plusieurs éléments, sélectionnez les phrases requises et cliquez sur **Modifier**.

Remarque : Vous pouvez modifier uniquement la priorité des phrases prédéfinies.

7. Pour ajouter une nouvelle phrase, cliquez sur **Ajouter** et entrez les informations requises.
8. Pour supprimer une phrase, sélectionnez-la et cliquez sur Supprimer.

Remarque : Vous pouvez supprimer uniquement des phrases définies par un utilisateur.

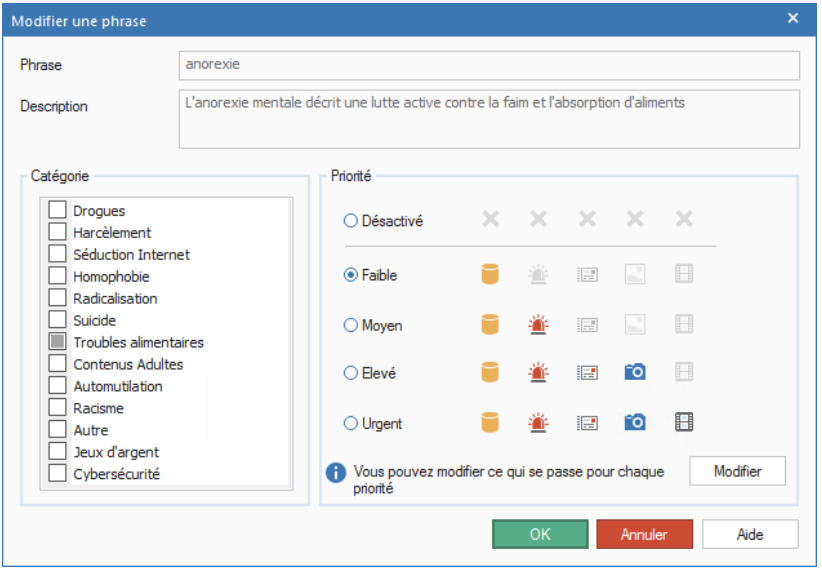
9. L'action prise pour chaque priorité peut être personnalisée en cliquant sur **Actions**.

Remarque : Vous pouvez définir différentes actions pour chaque profil dans les paramètres de surveillance de phrase.

C'est avec plaisir que nous recevons vos commentaires concernant les phrases reprises dans la liste ; vous pouvez écrire à notre équipe responsable de la protection à safeguarding@netsupportsoftware.com

Créer ou modifier des mots clés et des phrases

Ce dialogue permet de créer des nouveaux mots clés, des phrases ou des les modifier.



1. Entrez le mot clé ou la phrase que vous souhaitez contrôler ainsi que sa description.
2. Choisissez la catégorie à laquelle la phrase s'applique et définissez le niveau de priorité.

Remarque : Les mesures prises pour chaque priorité sont affichées. Cliquez sur **Modifier** pour les personnaliser. Vous pouvez définir différentes actions pour chaque profil dans les paramètres de surveillance de phrase.

3. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter la phrase à la liste définie par les utilisateurs.

Remarque : Lors de la modification des termes prédéfinis, vous pouvez modifier uniquement le niveau de priorité et les actions qui en découlent.

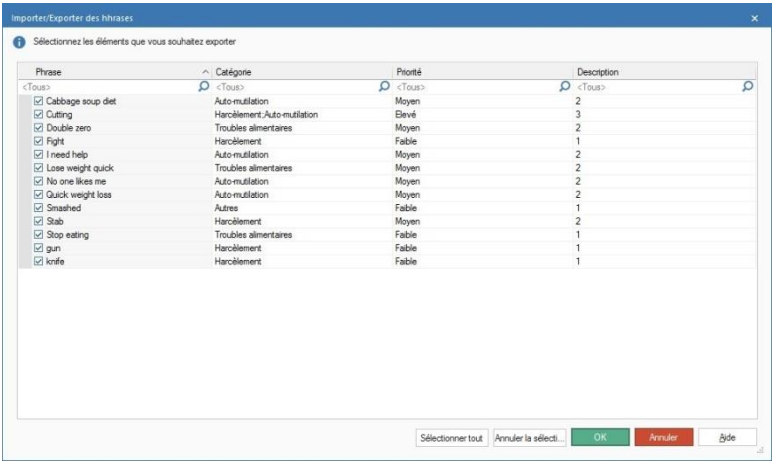
Importer/Exporter des phrases

NetSupport DNA vous permet d'importer et d'exporter des mots clés et des phrases depuis ou vers un fichier .CSV.

Remarque : Seuls les mots clés définis par un utilisateur peuvent être importés ou exportés.

Exporter des phrases

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban et sélectionnez l'icône **Phrases**.
2. Sélectionnez la liste déroulante d'icônes **eSafety** et sélectionnez {Exporter}.
   ou
   Sélectionnez la liste déroulante d'icônes **Liste de phrases** et sélectionnez {Exporter}.
3. Le dialogue Importer/Exporter des phrases s'affiche.



4. Une liste de phrases définies par un utilisateur disponibles pour l'exportation apparaît.
5. Assurez-vous d'avoir sélectionné les phrases que vous voulez exporter et cliquez sur **OK**.

   Remarque : Pour sélectionner toutes les phrases répertoriées, cliquez sur **Sélectionner tout**.

6. Entrez un nom et un emplacement pour le fichier .CSV.
7. Cliquez sur **Sauvegarder**.

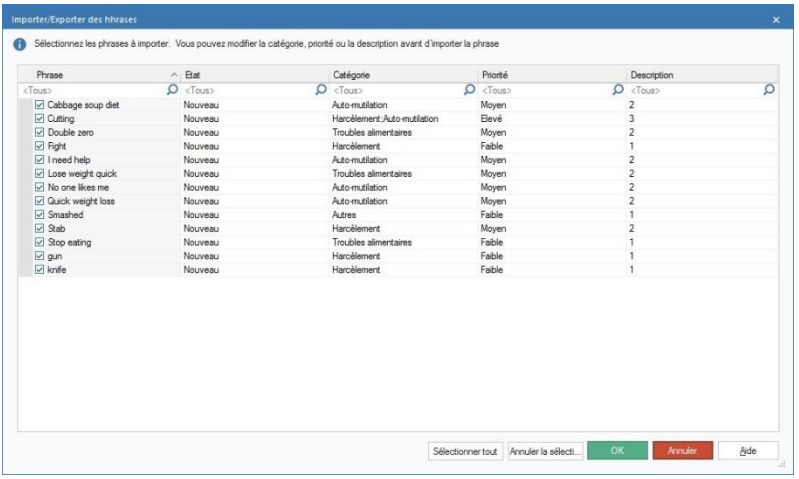
Importation de phrases
Seuls les fichiers .CSV peuvent être importés. Le fichier doit être dans le format de nom de phrase, catégorie, priorité et description.

La priorité et la catégorie de phrase doit être une valeur numérique. Voici une liste des valeurs :

Catégorie	Valeur	Priorité	Valeur
Addictions	1	Off	0
Harcèlement	4	Faible	1
Séduction Internet	8	Moyenne	2
Homophobie	32	Elevée	3
Radicalisation	64	Urgent	4
Suicide	128		
Troubles alimentaires	256		
Contenus Adultes	512		
Automutilation	1024		
Racisme	2048		
Autre	4096		
Jeux d'argent	16384		
Cybersécurité	32768		

Remarque : Assurez-vous que le fichier.CSV est fermé avant l'importation. Si le fichier est ouvert, il ne sera pas importé.

Importer des phrases
1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban et sélectionnez l'icône **Phrases**.
2. Sélectionnez la liste déroulante d'icônes **eSafety** et sélectionnez {Importer}.
   ou
   Sélectionnez la liste déroulante d'icônes **Liste de phrases** et sélectionnez {Importer}.
3. Sélectionnez le fichier .CSV à importer et cliquez sur **Ouvrir**.
4. Les phrases seront affichées dans le dialogue Importer/Exporter des phrases.



5. A partir d'ici, vous pouvez modifier la catégorie, la priorité et la description en cliquant sur le champ correspondant.
6. Assurez-vous que les phrases que vous voulez importer ont été sélectionnées. Pour sélectionner toutes les phrases répertoriées, cliquez sur **Sélectionner tout**.

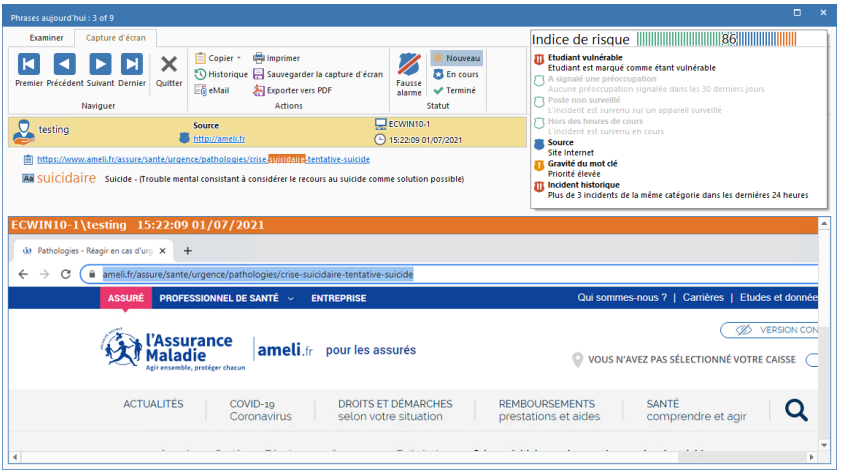
Remarque : si la phrase se trouve déjà dans la base de données, l'état affiché sera comme étant déjà existant. Ces phrases peuvent tout de même être importées.

7. Cliquez sur **OK**.

Examiner les phrases déclenchées

Les phrases qui ont été déclenchées peuvent être examinées et partagées ici.

1. Sélectionnez la période sur laquelle vous souhaitez examiner les phrases déclenchées en cliquant sur l'icône correspondante dans la section Filtre du ruban.
2. Cliquez sur l'icône **Examiner** du ruban.
3. Le dialogue des phrases déclenchées s'affiche.



4. Faites défiler les phrases en utilisant les flèches avant et arrière.

Remarque : Pour faciliter l'examen des phrases, vous pouvez utiliser les raccourcis clavier suivants :

Ctrl + Flèche droite	Passer à la phrase suivante.
Ctrl + Flèche gauche	Retourner à la phrase précédente.
Ctrl + Fin	Aller à la dernière phrase.
Ctrl + Début	Retourner à la première phrase.
Ctrl + Flèche bas	Marquer la phrase comme étant une fausse alarme.
Ctrl + Flèche haut	Annuler le statut de fausse alarme de la phrase.

5. Un onglet Aperçu s'affiche pour toutes les phrases, avec un aperçu de la phrase, de la personne qui en est à l'origine, ce qui a été tapé pour entraîner un déclenchement et l'indice de risque (ainsi que les

facteurs utilisés pour calculer le résultat, ce qui vous permet de voir si d'autres mesures doivent être prises). Ces détails peuvent être copiés sur le presse-papier en cliquant sur l'icône **Copier**. Toute note ajoutée à la phrase sera aussi affichée ici.

6. Les phrases signalées comme ayant une priorité élevée possèdent un ongle Capture d'écran, ce qui vous permet de voir l'image prise de la phrase au moment où elle a été déclenchée, et celles qui sont 'urgentes' comprennent aussi un onglet Vidéo pour que vous ayez accès à un enregistrement de l'événement.
7. Vous pouvez imprimer ou envoyer par email un exemplaire de la phrase déclenchée en cliquant sur l'icône appropriée. Pour visualiser l'historique de ceux qui ont regardé la capture d'écran ou l'enregistrement vidéo, cliquez sur **Historique**. Les détails de la phrase déclenchée peuvent être exportés au format PDF en cliquant sur **Exporter vers PDF**.

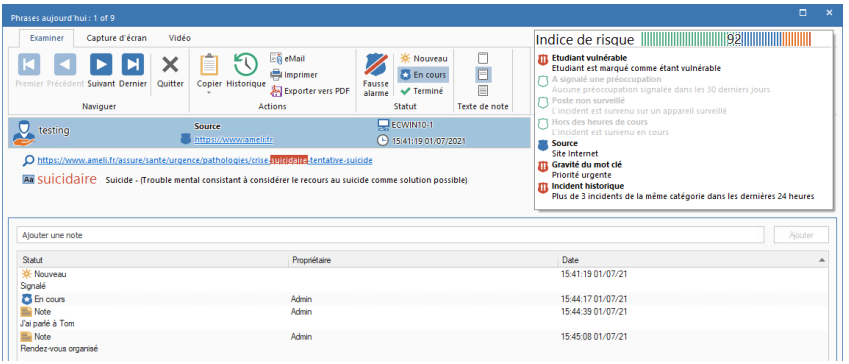
Remarque : Vous pouvez préciser le dossier par défaut vers lequel le PDF est exporté dans les paramètres d'Emplacement de ficher et personnaliser le PDF avec le nom de votre établissement dans les paramètres de Surveillance de phrase.

8. Chaque phrase déclenchée reçoit un statut, soit Nouveau, En cours ou Terminé (par défaut, toutes les nouvelles phrases déclenchées sont étiquetées Nouveau). Ceci vous permet de faire le suivi des phrases qui doivent être traitées ou sont en cours de traitement. La zone d'information sera mise en évidence selon le code couleur du statut (Nouveau = jaune, En cours = bleu et Terminé = vert), pour que vous puissiez voir instantanément le statut affecté à la phrase. Vous pouvez modifier le statut en cliquant sur l'icône appropriée de la section Statut du ruban.

Remarque : Quand le statut a été modifié, vous pouvez voir les détails de l'utilisateur qui a apporté la modification ainsi que la date et l'heure dans l'onglet Aperçu.

9. Il est possible d'ajouter des notes à la phrase déclenchée, ce qui permet au personnel responsable de la protection d'être tenu informé en tout temps. Dans l'onglet Aperçu, entrez la note requise dans le champ Ajouter une note (il y a une limite de 512 caractères) et cliquez sur **Ajouter**. La note s'affiche dans la section Statut et ne peut être ni modifiée ni supprimée. Vous pouvez afficher le texte de la note, un aperçu (résumé de deux lignes) ou masquer le texte dans la section Statut en cliquant sur l'icône appropriée de la section Texte de note du ruban.

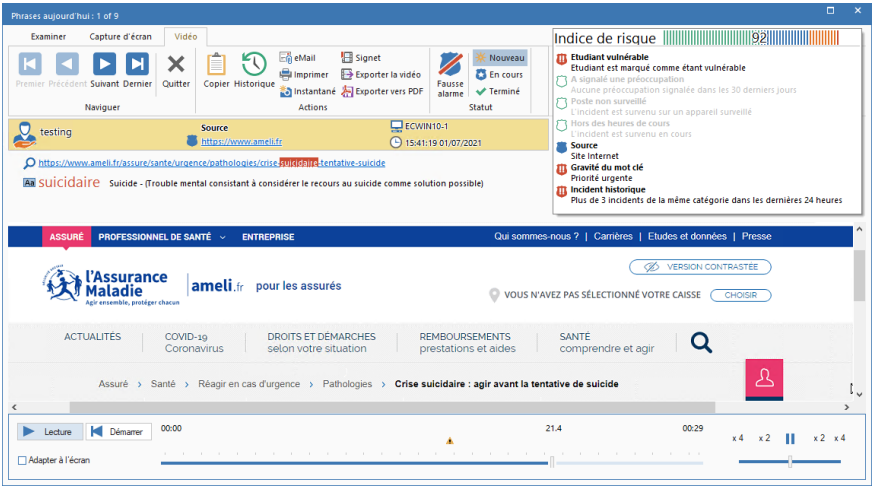
Remarque : Si une note est tapée avant ou après un clic sur **Fausse alarme**, la note est considérée comme étant une fausse alarme.



10. Si la phrase déclenchée est en fait une fausse alerte, elle peut être ainsi indiquée et elle n'apparaîtra plus dans la fenêtre principale d'informations. Pour signaler qu'une phrase déclenchée est une fausse alarme, cliquez sur **Fausse alarme**. Il est possible d'indiquer que plusieurs correspondances de phrase sont des fausses alarmes, et quand vous cliquez sur **Quitter,** un dialogue apparaît et vous demande de confirmer que ces phrases sont des fausses correspondances. En l'absence de note, vous pouvez ajouter une note globale ici (une liste déroulante des entrées précédentes s'affiche), ou vous pouvez effectuer votre propre saisie).

Remarque : Les phrases déclenchées qui ont été signalées comme étant des fausses alarmes peuvent tout de même être visualisées. Dans la fenêtre principale d'information, cliquez sur l'icône **Filtrer** du ruban et sélectionnez **Présenter les fausses alarmes**. Lors de l'examen des fausses alarmes dans le dialogue Examen des phrases déclenchées, vous pourrez découvrir les notes qui ont été ajoutées, l'utilisateur de console qui l'a signalé comme étant une fausse alarme, la date et l'heure. Pour retirer une phrase déclenchée de la catégorie des fausses alarmes, vous devez lui attribuer un nouveau statut tel que **Nouveau**, **En cours**, **Terminé** et cliquer sur **Quitter**.

Visualiser un enregistrement d'écran



Lors de la visualisation d'un enregistrement d'écran, les contrôles de lecture s'affichent pour que vous puissiez regarder ce qui est survenu sur l'Agent au moment où la phrase a été déclenchée.

Un axe du temps vous indique à quel moment de l'enregistrement la phrase a été déclenché et si des signets ont été ajoutés. Vous pouvez utiliser le curseur pour passer sur la position requise. Cliquez sur **Lire** pour lancer l'enregistrement - par défaut, il commence à l'endroit où la phrase a été déclenchée (cliquer sur Démarrer vous emmène au début de l'enregistrement). Vous pouvez faire une avance rapide en avant et en arrière en cliquant sur le curseur sur le côté droit du dialogue. Quand vous relâchez le curseur, l'enregistrement s'arrête à cet endroit. Sélectionnez Adapter à l'écran pour présenter la totalité de l'écran Etudiant sur la surface d'affichage.

Il est possible d'ajouter des signets, ce qui vous permet de mettre en évidence les zones d'intérêt de l'enregistrement. Assurez-vous que vous êtes au bon emplacement et cliquez sur **Signet**. Entrez une description pour le signet, une liste de signets apparaît en cliquant sur et vous pouvez supprimer les signets à partir d'ici. Cliquez sur **OK**.

Remarque : Vous pouvez sauvegarder un instantané de l'enregistrement. Cliquez sur **Aperçu**, entrez un nom, sélectionnez le type de fichier de l'enregistrement et cliquez sur **Sauvegarder**.

Un enregistrement d'écran peut être sauvegardé sous format de fichier vidéo en vue d'une lecture en-dehors de la Console DNA sur un éventail de lecteurs média. Il peut être converti aux formats WMV et AVI. Cliquez sur **Exporter vidéo**, l'Assistant de conversion de lecture de fichier vous guide dans le processus de conversion.

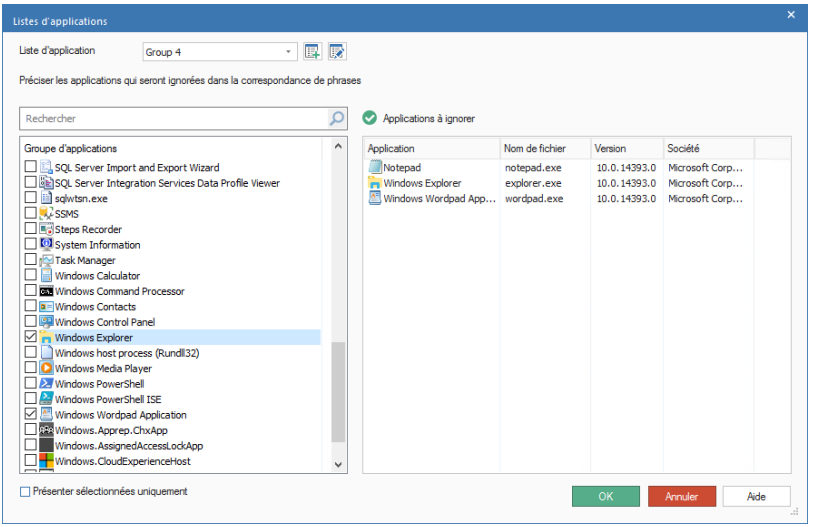
Remarque : Par défaut, la longueur d'enregistrement de l'écran est de 15 secondes (quinze secondes avant et après le déclenchement de la phrase). Ceci peut être personnalisé dans les paramètres de Contrôle de phrase.

Listes Ignorer Application

Lors du contrôle par phrases et mots clés, il est parfois souhaitable d'ignorer les applications qui peuvent déclencher une correspondance de mots clés. Il est alors possible de créer des listes d'applications qui peuvent être omises dans le cadre de ce contrôle de phrases. Des listes multiples vous permettent d'affecter des listes différentes à divers profils.

Créer et appliquer une liste d'applications

1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez **Gérer les profils existants**.
2. Sélectionnez le profil requis dans la liste et cliquez sur **Paramètres**.
3. Sélectionnez **Contrôle de phrase**.
4. Les paramètres de contrôle de phrase s'affichent.
5. Cliquez sur **Listes d'applications**.
6. Le dialogue Listes d'applications apparaît.



7. Pour créer une nouvelle liste d'applications, cliquez sur . Entrez un intitulé pour celle liste, et une description le cas échéant. Vous pouvez copier une liste existante en la sélectionnant dans la liste déroulante 'Copier depuis'. Cliquez sur **OK**. Pour modifier une liste existante, cliquez sur .
8. Une liste d'applications s'affiche. Sélectionnez les applications qui doivent être intégrées dans la liste.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Sélectionnez la liste d'applications requise dans le menu déroulant.
11. Cliquez sur **Sauvegarder** pour exécuter les modifications.

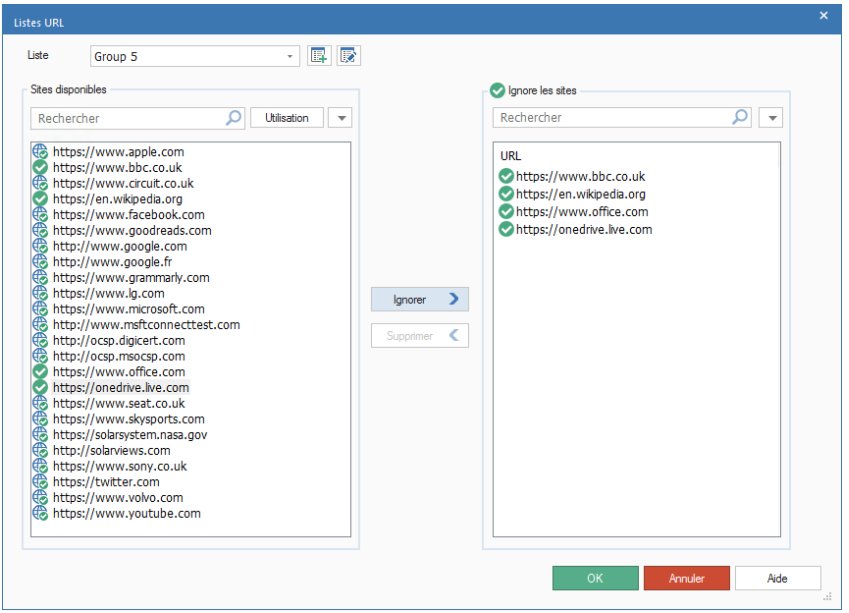
Listes Ignorer URL

Lors du contrôle par phrases et mots clés, il est parfois souhaitable d'ignorer les sites Internet qui peuvent déclencher une correspondance de mots clés. Il est alors possible de créer des listes d'URL qui peuvent être omises dans le cadre de ce contrôle de phrases. Des listes multiples vous permettent d'affecter des listes URL différentes à divers profils.

Remarque : Vous pouvez aussi créer des listes de sites Internet à accès approuvé ou limité pour contrôler les sites Internet consultés par les Agents.

Créer et appliquer une liste URL

1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez **Gérer les profils existants**.
2. Sélectionnez le profil requis dans la liste et cliquez sur **Paramètres**.
3. Sélectionnez **Contrôle de phrase**.
4. Les paramètres de contrôle de phrase s'affichent.
5. Cliquez sur **Listes URL**.
6. Le dialogue Listes URL s'affiche. Les sites Internet déjà consultés par les Agents apparaissent automatiquement dans la liste Sites disponibles et la liste URL par défaut apparaît.



7. Pour créer une nouvelle liste de sites Internet, cliquez sur . Le dialogue Liste URL apparaît. Entrez un intitulé pour celle liste, et une description le cas échéant. Vous pouvez copier une liste existante en la sélectionnant dans la liste déroulante 'Copier depuis'.

   Remarque : Vous pouvez copier une liste des limitations Internet, les URL de la liste des sites approuvés sera ajoutée à la liste des sites à ignorer.

   Cliquez sur **OK**. Pour modifier une liste existante, cliquez sur .
8. Pour ajouter une URL existante à la liste des sites à ignorer, sélectionnez l'URL dans la liste Sites Disponibles et cliquez sur **Ignorer**, ou faites glisser l'URL dans la liste.
9. Pour ajouter un nouveau site à la liste, cliquez sur dans la liste Sites à ignorer, sélectionnez **Ajouter URL** et entrez les détails requis. Le nouveau site Internet apparaît dans la liste des sites à ignorer et sera automatiquement ajouté à la liste des sites disponibles. Pour supprimer des URL, cliquez sur et sélectionnez **Supprimer l'URL**.
10. Une fois les URL requises ajoutées à la liste des sites à ignorer, cliquez sur **OK**.
11. Sélectionnez la liste URL requise dans le menu déroulant.
12. Cliquez sur **Sauvegarder** pour exécuter les modifications.

Pour visionner l'intégralité des données d'utilisation des sites Internet, sélectionnez le site requis dans la liste Sites disponibles, plus cliquez sur le bouton Usage. Le bouton Usage de site Web apparaît, indiquant quels utilisateurs ont accédé au site et combien de fois ils l'ont consulté. Cliquez sur un utilisateur pour savoir quand et pendant combien de temps il a consulté le site.

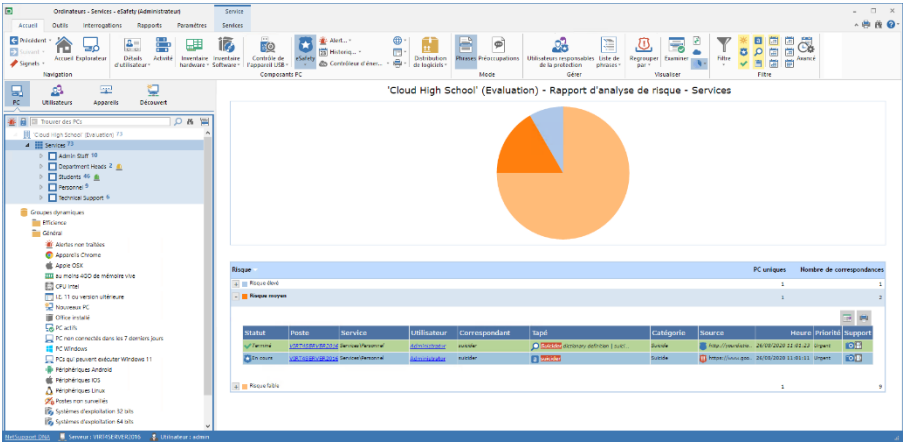
Analyse des risques

NetSupport DNA effectue un indice de risque basé sur l'intelligence contextuelle qui signale automatiquement les événements à risque élevé et les étudiants vulnérables. Il évalue le contexte et l'historique des activités d'un élève, depuis les appareils utilisés, le moment de la journée et les sites Internet consultés (y compris les alertes précédentes qui ont été déclenchées) – et à partir de ces informations, il créée un indice de risque numérique. Un indice élevé peut provenir d'une recherche renouvelée sur un thème 'contrôlé' (par exemple le suicide) en dehors des heures de classe, dans un environnement non surveillé comme le CDI. Un indice plus bas peut signaler une recherche d'un mot clé à faible risque dans une application locale pendant les heures de cours, et qui peut renvoyer à un programme pédagogique particulier.

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.

2. Sélectionnez l'icône **Phrases** dans le ruban.
3. Cliquez sur l'icône **Regrouper par** sur le ruban et choisissez **Risque** dans la liste déroulante.



Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous voulez afficher les informations, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous le format de liste et de graphique. Pour afficher le

graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient.

Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Vous pouvez visualiser les données pour une période précise. Pour basculer entre les périodes, cliquez sur l'icône correspondante de la section Filtre du ruban. En cliquant sur **Avancé**, vous pouvez personnaliser un filtre de date/heure.

Les données sont affichées en fonction du risque que représente la phrase déclenchée (faible, moyen, élevé et urgent). Les descriptions répertoriées peuvent être développées pour offrir une décomposition individuelle pour chaque élément.

Remarque : Pour basculer entre les visualisations, sélectionnez l'icône **Regrouper par** sur le ruban et choisissez **Catégorie**, **Risque** ou **Statut** dans la liste déroulante.

Une façon utile de cibler des phrases et des mots clés spécifiques (et de limiter la quantité d'informations affichées), est de faire apparaître seulement certaines catégories, niveaux de priorités, risques, statuts et types de texte source. Pour sélectionner les catégories, niveaux de priorité et les types d'indice de risque qui seront affichés, cliquez sur l'icône **Filtre**, supprimez les sélections que vous ne voulez pas faire apparaître et cliquez sur **OK**. Pour masquer les données d'un statut ou d'un type de source, cliquez sur le statut requis ou le type de source pour supprimer la coloration jaune. La fenêtre d'informations n'affiche alors que les données pour les catégories, niveaux de priorité, risques, statuts et types de texte source sélectionnés.

Pour visualiser une capture d'écran ou un enregistrement d'écran, cliquez sur l'icône appropriée à côté de l'enregistrement Agent individuel dans la liste détaillée.

Les détails complets de chaque phrase déclenchée peuvent être affichés, cliquez sur **Examiner**. A partir d'ici, vous pouvez voir qui a déclenché la phrase, mais aussi les facteurs qui constituent l'indice de risque, pour que vous puissiez définir les mesures à prendre. Vous pouvez imprimer, sauvegarder, envoyer par email, définir le statut, exporter vers un format

PDF, et si un enregistrement ou une capture d'écran est joint à la description, vous obtenez aussi un historique des personnes qui l'ont visualisé.

Vous pouvez créer des listes d'URLs et d'applications à risque, qui contiennent des applications et des sites Internet qui peuvent présenter un risque élevé pour les élèves. Des listes multiples vous permettent d'affecter des listes différentes à divers profils.

Remarque : Toute phrase déclenchée en-dehors des cours sera classée comme étant à risque élevé. Vous pouvez modifier les heures en fonction de votre établissement dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Définir les postes non surveillés

Les postes qui se trouvent dans un environnement non surveillé, comme le CDI, peuvent être considérés comme présentant plus de risques qu'une salle de classe. Vous pouvez préciser les postes de votre réseau qui ne sont pas surveillés et les phrases déclenchées sur ces postes auront un indice de risque plus élevé.

1. Sélectionnez un Agent, Département ou Groupe dynamique dans l'arborescence des postes.

   Remarque : Vous pouvez sélectionner plusieurs agents dans l'arborescence : sélectionnez Ctrl + clic pour inclure chaque agent dans la sélection ou Maj + clic pour ajouter des agents.

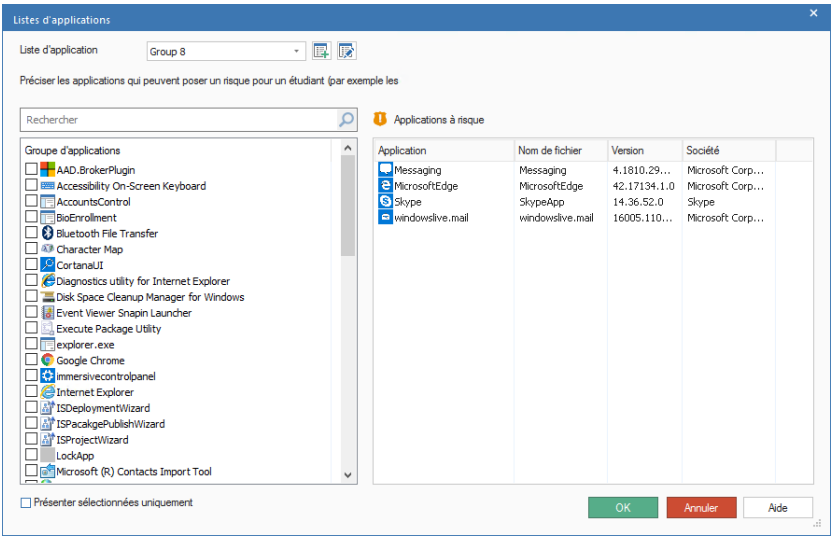
2. Effectuez un clic droit et sélectionnez **Surveillance de poste**.
3. Cliquez sur **Non surveillé** puis sur **OK**.
4. Les postes s'affichent dans le groupe dynamique des postes non surveillés de l'arborescence.

Listes des applications à risque

Il est possible de créer des listes d'applications pour définir celles qui exposent le plus les étudiants au risque. Par exemple, des phrases déclenchées dans Skype peuvent être jugées comme offrant un risque plus élevé que celles qui relèvent de Microsoft Word. Des listes multiples vous permettent d'affecter des listes différentes à divers profils.

Créer et appliquer une liste d'applications

1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez **Gérer les profils existants**.
2. Sélectionnez le profil requis dans la liste et cliquez sur **Paramètres**.
3. Sélectionnez **Analyse des risques**.
4. Les paramètres Analyses des risques d'affichent.
5. Cliquez sur **Listes d'applications**.
6. Le dialogue Listes d'applications apparaît.



7. Pour créer une nouvelle liste d'applications, cliquez sur . Entrez un intitulé pour celle liste, et une description le cas échéant. Vous pouvez copier une liste existante en la sélectionnant dans la liste déroulante 'Copier depuis'. Cliquez sur **OK**. Pour modifier une liste existante, cliquez sur .
8. Une liste d'applications s'affiche. Sélectionnez les applications qui doivent être intégrées dans la liste.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Sélectionnez la liste d'applications requise dans le menu déroulant.
11. Cliquez sur **Sauvegarder** pour exécuter les modifications.

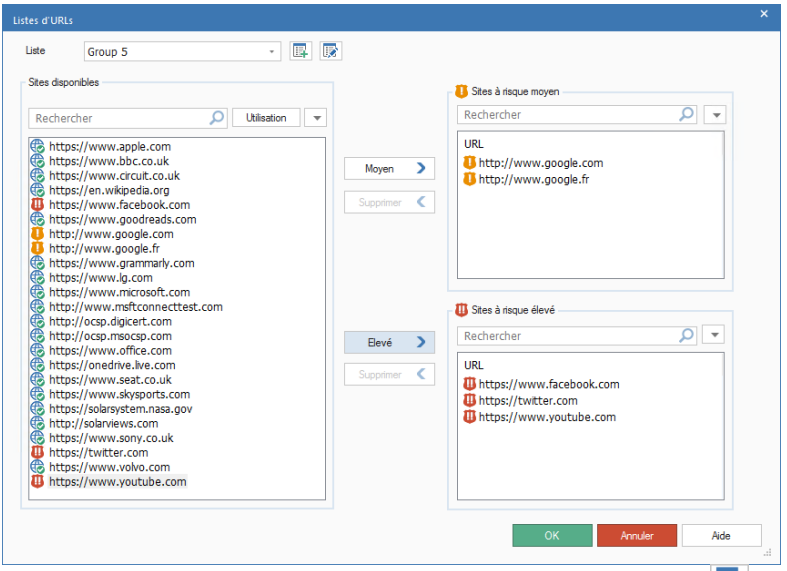
Listes des URL à risque

Des listes des URLs à risque peuvent être créées, ce qui vous permet de répertorier les sites Internet qui présentent des risques moyen ou élevé pour les élèves. Des listes multiples vous permettent d'affecter des listes différentes à divers profils.

Remarque : Vous pouvez aussi créer des listes de sites Internet à accès approuvé ou limité pour contrôler les sites Internet consultés par les Agents.

Créer et appliquer une liste URL

1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez **Gérer les profils existants**.
2. Sélectionnez le profil requis dans la liste et cliquez sur **Paramètres**.
3. Sélectionnez **Analyse des risques**.
4. Les paramètres Analyses des risques d'affichent.
5. Cliquez sur **Listes URL**.
6. Le dialogue Listes URL s'affiche. Les sites Internet déjà consultés par les Agents apparaissent automatiquement dans la liste Sites disponibles et la liste URL par défaut apparaît.



7. Pour créer une nouvelle liste de sites Internet, cliquez sur . Le dialogue Liste URL apparaît. Entrez un intitulé pour celle liste, et une description le cas échéant. Vous pouvez copier une liste existante en la sélectionnant dans la liste déroulante 'Copier depuis'.

Remarque : Vous pouvez copier une liste des sites Internet à accès limité, les URL de la liste des sites approuvés sera ajoutée à la liste des sites à moyen risque et les URL de la liste des sites à accès limité sera ajoutée à la liste des sites à risque élevé.

Cliquez sur **OK**. Pour modifier une liste existante, cliquez sur .

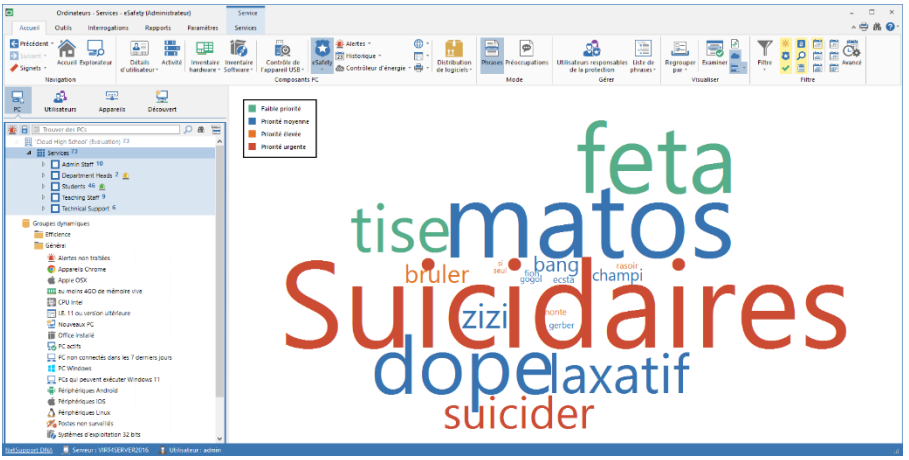
8. Pour ajouter une URL existante à la liste des sites à risque moyen ou élevé, sélectionnez l'URL dans la liste des sites disponibles et cliquez sur **Moyen** ou **Elevé**, ou faites glisser l'URL dans la liste requise.
9. Pour ajouter un nouveau site, cliquez sur dans la liste des sites à risque moyen ou élevé, sélectionnez **Ajouter URL** et entrez les détails requis. Le nouveau site Internet apparaît dans la liste des sites appropriés et sera automatiquement ajouté à la liste des sites disponibles. Pour supprimer des URL, cliquez sur et sélectionnez **Supprimer l'URL**.
10. Une fois les URL requises ajoutées, cliquez sur **OK**.
11. Sélectionnez la liste URL requise dans le menu déroulant.
12. Cliquez sur **Sauvegarder** pour exécuter les modifications.

Pour visionner l'intégralité des données d'utilisation des sites Internet, sélectionnez le site requis dans la liste Sites disponibles, plus cliquez sur le bouton Usage. Le bouton Usage de site Web apparaît, indiquant quels utilisateurs ont accédé au site et combien de fois ils l'ont consulté. Cliquez sur un utilisateur pour savoir quand et pendant combien de temps il a consulté le site.

Nuage de phrases

Le nuage de phrases offre une représentation visuelle de l'ensemble des phrases déclenchées, mettant en évidence les tendances. En cliquant sur un mot du nuage, vous pouvez découvrir qui a fait la saisie et l'application utilisée.

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban et sélectionnez l'icône **Phrases**.
2. Cliquez sur l'icône **Nuage de phrases** du ruban.

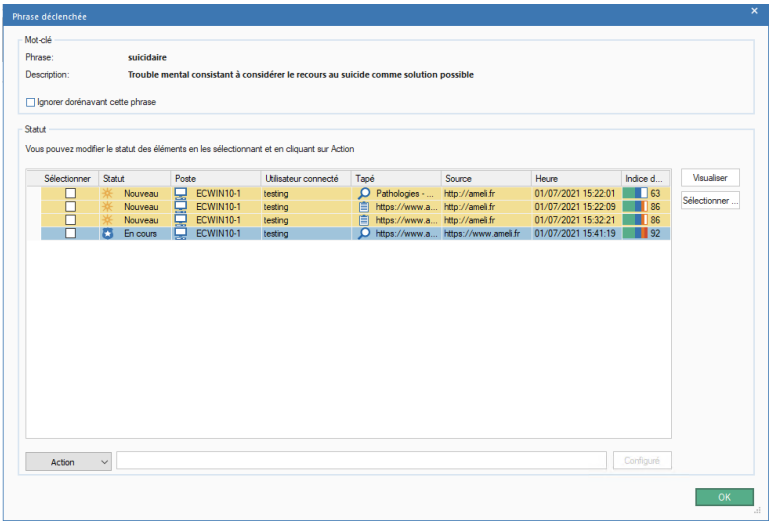


Une façon utile de cibler des phrases et des mots clés spécifiques (et de limiter la quantité d'informations affichées), est de faire apparaître seulement certaines catégories, niveaux de priorités, risques, statuts et types de texte source. Pour sélectionner les catégories, niveaux de priorité et les types d'indice de risque qui seront affichés, cliquez sur l'icône **Filtre**, supprimez les sélections que vous ne voulez pas faire apparaître et cliquez sur **OK**. Pour masquer les données d'un statut ou d'un type de source, cliquez sur le statut requis ou le type de source pour supprimer la coloration jaune. La fenêtre d'informations n'affiche alors que les données pour les catégories, niveaux de priorité, risques, statuts et types de texte source sélectionnés.

Le nuage de phrases peut être visualisé en une seule couleur, ou chaque phrase peut être colorée différemment selon son niveau de priorité, ce qui vous permet d'identifier rapidement celles qui posent le plus grand risque. Effectuez un clic droit dans le nuage de phrases, sélectionnez **Couleur** puis l'option requise.

Visualisation de l'utilisation

1. Cliquez sur un mot dans le nuage de phrases.
   ou
   Effectuez un clic droit sur un mot et sélectionnez **Visualisation de l'utilisation**.
2. Le dialogue Phrase déclenchée s'affiche.



3. Une liste des utilisateurs qui ont déclenché la phrase, mais aussi le contenu et l'emplacement, le statut et le score d'indice de risque sont affichés. A partir d'ici, vous pouvez choisir d'ignorer définitivement la phrase qui n'apparaîtra plus dans le nuage de phrases ou la fenêtre d'informations.
4. Vous pouvez modifier le statut pour chaque occurrence de la phrase déclenchée. Sélectionnez l'élément requis (vous pouvez sélectionner toutes les occurrences en cliquant sur **Sélectionner tout**) et choisissez le statut requis dans le menu déroulant **Action**. Il est aussi possible d'ajouter des notes. Entrez la note requise dans le champ de texte et cliquez sur **Définir** pour la sauvegarder.
5. Un élément déclenché peut être identifié comme étant une fausse alarme en sélectionnant **Fausse Alarme** dans le menu déroulant **Action**. Dès que vous avez cliqué sur **Définir**, ces éléments déclenchés n'apparaîtront plus dans le dialogue Phrase déclenchée et ne seront pas signalés dans la fenêtre d'informations, mais ils seront tout de même stockés. Vous pouvez visualiser les fausses alarmes en cliquant sur l'icône Filtre du ruban et en sélectionnant **Présenter les fausses alarmes**.

6. Pour visualiser les détails complets d'une phrase déclenchée et les notes qui ont été ajoutées, mettez en évidence l'occurrence et cliquez sur **Visualiser**.

Remarque : Vous pouvez sauvegarder une image du nuage de phrases. Il suffit de faire un clic droit dans le nuage et de sélectionner **Sauvegarder sous**.

Préoccupations

Un étudiant qui se sent vulnérable peut signaler une préoccupation par le biais du composant Agent DNA, installé sur les postes de l'établissement, auprès d'un membre du personnel. Dès qu'une préoccupation est envoyée, la personne chargée d'y répondre est prévenue. La préoccupation peut ensuite être suivie, et un journal d'audit des activités qui s'ensuivent est créé.

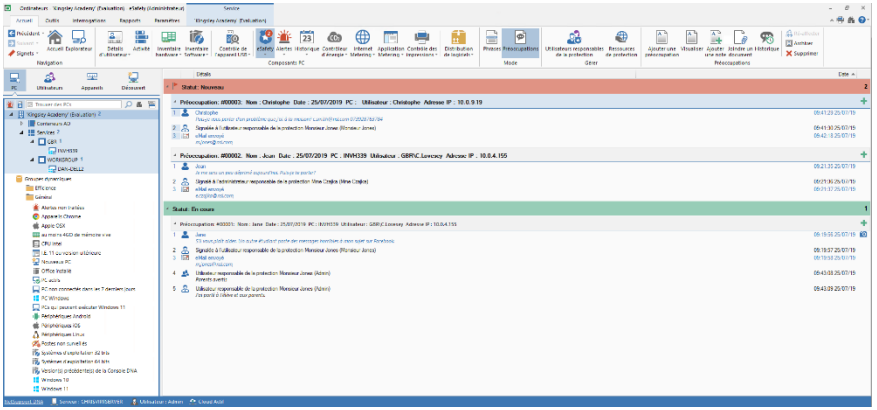
Remarques:

- Par défaut, Signaler une préoccupation est désactivé. Vous pouvez l'activer dans la Configuration DNA – Paramètres de Signaler une préoccupation.
- Les étudiants peuvent être identifiés comme vulnérables pour que les utilisateurs responsables de la protection puissent facilement les identifier et leur offrir un soutien. Vous pouvez identifier ces étudiants en modifiant les détails utilisateurs. Ils seront alors affichés dans le groupe dynamique correspondant de l'arborescence Utilisateurs.

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.

2. Sélectionnez l'icône **Préoccupations** du ruban.



Avant que les étudiants ne puissent signaler une préoccupation, les contacts doivent être définis pour que les étudiants puissent sélectionner la personne vers laquelle ils peuvent transférer la préoccupation. Cliquez sur **Utilisateurs responsables de la protection** dans la section Gérer.

Il se peut qu'un Etudiant informe oralement son enseignant d'une préoccupation ; dans ce cas, ce dernier peut ajouter cette préoccupation depuis la Console DNA, pour qu'elle fasse l'objet d'un suivi. Cliquez sur **Ajouter une préoccupation** dans le ruban et saisissez les informations données par l'étudiant et affectez-la à la personne responsable de la protection appropriée.

Quand un étudiant signale une préoccupation, vous avez la possibilité d'inclure des liens vers des ressources de protection (sites Internet et services d'assistance téléphonique), et de leur offrir d'autres mécanismes de soutien. Pour les afficher, vous devez activer l'option, **Présenter les ressources de protection** dans les paramètres de la Configuration DNA – Signaler une préoccupation. Pour modifier votre région, ajouter ou modifier la liste des sites Internet d'assistance, cliquez sur **Ressources de protection** dans la section Gérer du ruban.

Dès qu'un étudiant a signalé une préoccupation, une icône de notification s'affiche en haut de l'icône **eSafety**, et la nouvelle préoccupation s'affiche dans la fenêtre d'informations. Le membre du personnel désigné reçoit un email qui lui indique qu'une préoccupation a été soumise et qu'il doit se connecter à la console NetSupport DNA pour la visualiser.

Remarques :

- Pour envoyer des notifications par email, vous devez vous assurer que vous avez configuré les paramètres d'email dans les paramètres email de NetSupport et défini une adresse email pour le membre du personnel dans le dialogue Utilisateur responsable de la protection.
- Une barre d'en-tête apparaît dans la fenêtre d'informations de Contrôle de phrase, et signale les nouvelles préoccupations ; cliquez sur **Visualiser** pour passer en mode Préoccupations.

L'accès aux préoccupations courantes est limité aux rôles de protection uniquement. Pour permettre à un utilisateur de Console de visualiser les préoccupations, vous devez les lier à un contact eSafety.

Les préoccupations sont répertoriées par statut (en cours, fermé, archivé).

L'intitulé de chaque préoccupation comportera les détails de l'utilisateur / Etudiant, s'ils sont connus. Si la préoccupation a été transmise par le biais d'un Agent DNA, **l'adresse IP** de l'appareil utilisé est alors répertoriée.

Si une capture d'écran est jointe à la préoccupation, l'image d'un appareil photo apparaît juste à côté. Un clic révèle l'image. A partir d'ici, vous pouvez imprimer, sauvegarder envoyer un email et accéder à un historique des personnes qui ont visualisé la capture d'écran. Pour visualiser une préoccupation, sélectionnez-la et cliquez sur **Visualiser**.

Une préoccupation peut être accompagnée de notes pour indiquer le statut de la préoccupation. Ces notes sont affichées de manière chronologique et possèdent une image qui indique leur type. Pour ajouter une note, sélectionnez la préoccupation cliquez sur **Ajouter une note** ou .

Les documents qui contiennent des informations relatives à la préoccupation peuvent être ajoutés. Sélectionnez la préoccupation requise et cliquez sur **Joindre le document**. Sélectionnez un fichier puis cliquez sur **Ouvrir**. Le fichier est ajouté à la préoccupation. Pour visualiser un document qui a été joint à une préoccupation, cliquez sur .

Remarque : Les étudiants peuvent joindre un fichier quand ils signalent une préoccupation.

Si les préoccupations ne sont pas traitées dans une période prédéfinie, un email de rappel est envoyé. Les rappels peuvent être configurés dans les paramètres de la Configuration DNA - Signaler une préoccupation.

Un historique des préoccupations signalées par un étudiant est visible. Sélectionnez la préoccupation d'un étudiant que vous souhaitez visualiser et cliquez sur **Historique**. Le dialogue Historique de préoccupations s'affiche, et vous pouvez voir dans un format de type calendrier les préoccupations signalées par l'étudiant en fonction du jour, de la semaine ou du mois. Les utilisateurs responsables de la protection pourront accéder uniquement aux préoccupations qui leur ont été affectées, sauf s'ils sont autorisés à toutes les visualiser.

Il peut arriver qu'une préoccupation doit être réaffectée à un autre utilisateur responsable de la protection. Sélectionnez la préoccupation qui doit être réaffectée puis cliquer sur **Réaffecter**. Le dialogue correspondant s'affiche et présente une liste des utilisateurs responsables de la protection disponibles. Choisissez l'utilisateur requis et cliquez sur **Réaffecter**. Le nouvel utilisateur et l'utilisateur existant seront avertis du changement par email.

Remarque : Seuls les administrateurs responsables de la protection peuvent réaffecter des préoccupations.

Les préoccupations peuvent être archivées une fois qu'elles ont été traitées. Les préoccupations archivées restent visibles à des fins d'audit mais il n'est plus possible de les modifier.

Parfois, certaines préoccupations devront être supprimées, par exemple en cas d'erreur ou si elles sont devenues obsolètes. Sélectionnez la préoccupation à supprimer puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez supprimer cette préoccupation, toutes les préoccupations d'un utilisateur sélectionné, toutes les préoccupations émises avant une certaine date ou les préoccupations archivées.

Remarque : Avant de pouvoir supprimer des préoccupations, un deuxième administrateur responsable de la protection doit donner son autorisation. Vous serez invité à choisir un administrateur dans la liste et il devra ensuite saisir son mot de passe. Si vous n'avez qu'un seul administrateur responsable de la protection, vous devrez en créer un autre avant de pouvoir supprimer les préoccupations.

Ressources de protection

Il est possible de fournir un lien vers les ressources de protection aux étudiants afin qu'ils puissent signaler une préoccupation à partir du menu Agent NetSupport DNA mais aussi depuis l'icône de bureau. Ce lien fournit aux étudiants des informations sur des sites Internet et des services d'assistance téléphonique qu'ils peuvent consulter s'ils préfèrent parler à une personne en-dehors de l'établissement.

Remarques :

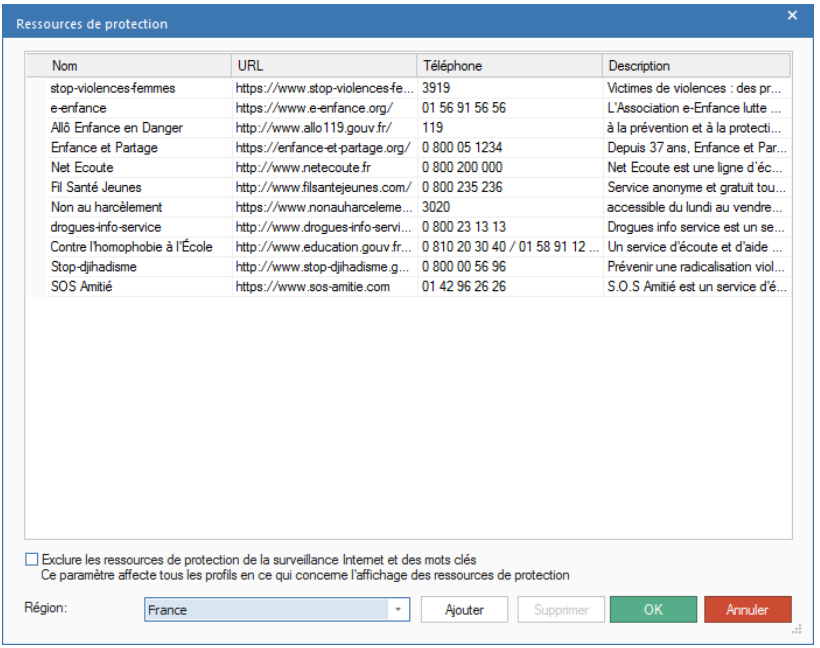
- Cette fonctionnalité peut être activée dans les paramètres Signaler une préoccupation ; sélectionnez **Présenter les ressources de protection**.
- Une icône Ressources de protection peut être affichée sur les bureaux des étudiants. Sélectionner **Créer des raccourcis sur les bureaux des utilisateurs** dans les paramètres Signaler une préoccupation.Cette icône est accessible lorsque l'Agent NetsSupport DNA n'est pas en cours d'exécution.

Ajouter ou modifier des ressources

1. Cliquez sur l'icône **eSafety** du ruban et sélectionnez l'icône **Préoccupations**.
2. Sélectionnez le menu déroulant d'icônes **eSafety** et sélectionnez {Ressources de protection}.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Ressources de protection** du ruban.
3. Le dialogue Ressources de protection apparaît.



4. Une liste par défaut de ressources s'affiche. Sélectionnez la région dans la liste déroulante pour afficher les ressources de votre pays.
5. Vous pouvez exclure des URLs du reporting dans l'Internet Metering ou le rapprochement de tout mot tapé dans la surveillance des phrases. Cliquez sur **Exclure les ressources de protection de la surveillances Internet et des mots-clés**.

Remarque : Il s'agit d'un paramètre global qui s'applique à tous les profils, même si les ressources de protection sont désactivées.

6. Pour ajouter un nouvel élément, cliquez sur **Ajouter** et entrez les détails requis.
7. Pour modifier un élément courant, cliquez sur le champ requis et écrasez l'information.
8. Pour supprimer un élément, sélectionnez l'élément requis puis cliquez sur **Supprimer**.
9. Cliquez sur **OK**.

Signaler une préoccupation

Les préoccupations d'un étudiant peuvent être transmises directement à un membre du personnel sélectionné, par le biais de l'Agent DNA installé sur les postes de l'établissement.

Remarques:

- Par défaut, Signaler un problème est désactivé. Vous pouvez l'activer dans la configuration DNA – Paramètres Signaler une préoccupation et aussi personnaliser le texte affiché dans le dialogue Signaler un problème.
- Il est possible de signaler des préoccupations depuis la Console DNA. Ceci peut être utile si un Etudiant formule oralement une inquiétude à son enseignant qui à son tour peut enregistrer manuellement la préoccupation et l'affecter à un membre du personnel approprié, avec un suivi.

Signaler une préoccupation par le biais de l'Agent DNA

1. Effectuez un clic droit sur l'icône NetSupport DNA de la barre de tâches et sélectionnez {Signaler une préoccupation}.

   ou

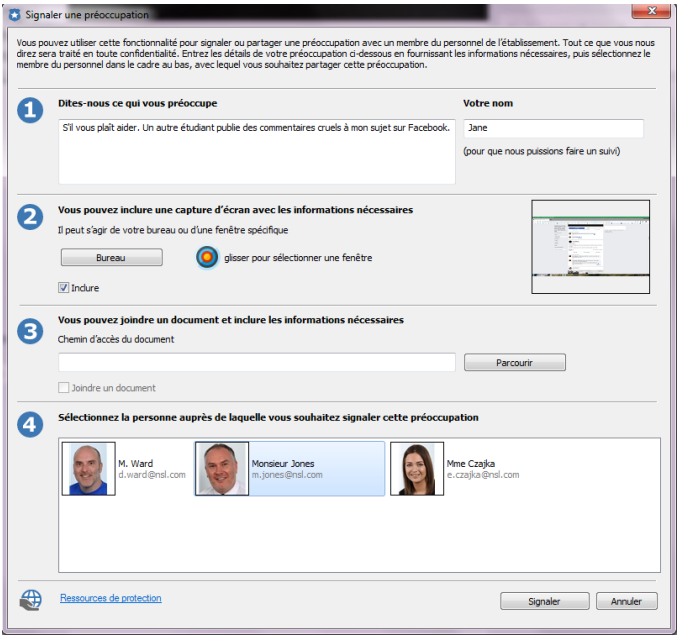
   Cliquez sur l'icône de la barre de tâches.

   ou

   Cliquer sur l'icône de bureau **Signaler une préoccupation**.

   Remarque : Pour que l'icône de bureau s'affiche, vous devez activer l'option **Créer des raccourcis sur le bureau des utilisateurs** dans les paramètres de configuration DNA - Signaler une préoccupation.

2. Le dialogue Signaler une préoccupation s'affiche.



3. A partir d'ici, l'étudiant peut saisir les informations relatives à la préoccupation, ainsi que son nom.

Remarques :

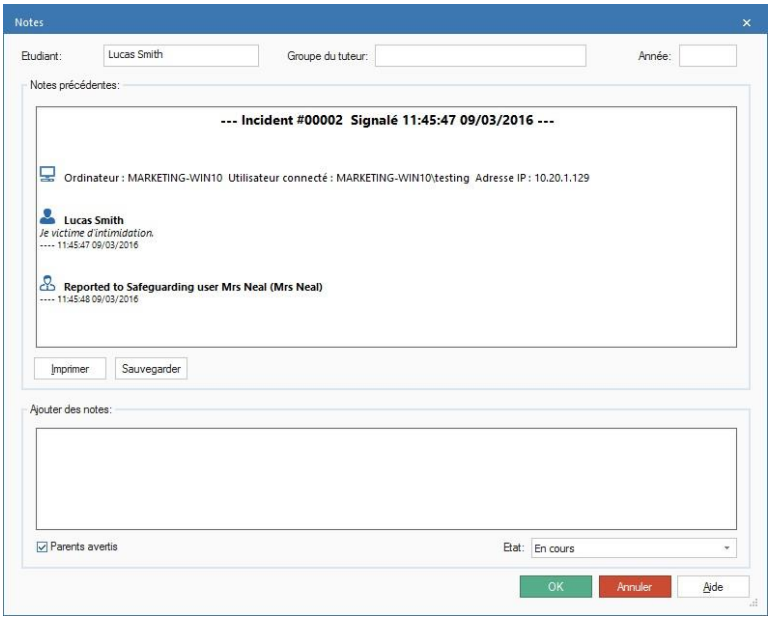
- Les étudiants sont limités à 512 caractères au moment de la saisie du texte.
- Le nom d'utilisateur connecté sera averti quand une préoccupation est signalée.

4. Cliquez sur **Bureau** pour inclure une capture d'écran de l'ensemble du bureau, ou pour joindre une capture de fenêtre individuelle, faire glisser l'icône sur la fenêtre requise.
5. Un document peut être joint à la préoccupation, ce qui permet d'inclure des informations complémentaires. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le fichier requis puis sur **Ouvrir.**
6. Une liste des membres du personnel auxquels la préoccupation peut être envoyée s'affiche, et l'étudiant peut choisir le destinataire.
7. Un lien vers les ressources de protection peut être mis à la disposition des étudiants et leur offrir d'autres mécanismes d'assistance. Cette option doit être activée dans Configuration DNA – Paramètres Signaler une préoccupation.

8. Cliquez sur **Signaler**.
9. La préoccupation est renvoyée au membre du personnel approprié.

Ajouter des notes à une préoccupation

Ce dialogue sert à ajouter des notes à une préoccupation.

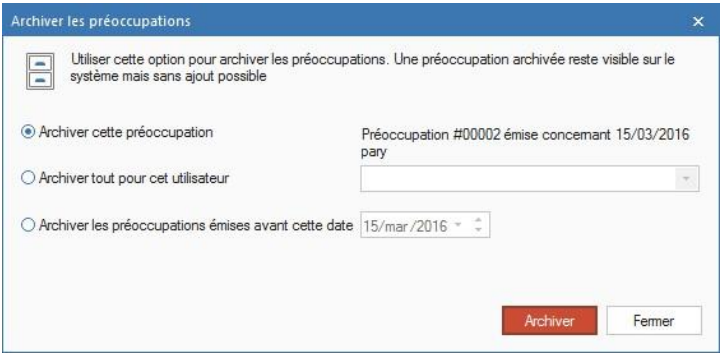


1. Un historique complet des notes relatives à une préoccupation s'affiche. Il peut être imprimé ou sauvegardé au format RTF.
2. Le nom de l'étudiant, du groupe et l'année de l'étudiant concerné peuvent être ajoutés le cas échéant.
3. Entrez vos notes dans le cadre **Ajouter des notes**.
4. Le statut de la préoccupation peut être modifié en choisissant l'option appropriée dans la liste déroulante.
5. Si les parents de l'étudiant ont été mis au courant, vous pouvez sélectionner **Parents avertis**.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Votre note sera ajoutée.

Archiver les préoccupations

Les préoccupations peuvent être archivées une fois qu'elles ont été traitées. Les préoccupations archivées restent visibles à des fins d'audit mais il n'est plus possible de les modifier.

1. Sélectionnez la préoccupation et cliquez sur **Archiver**.
2. Le dialogue Archiver des préoccupations s'affiche.



3. Vous pouvez archiver simplement cette préoccupation, toutes les préoccupations d'un utilisateur (sélectionner l'utilisateur dans la liste déroulante) ou toutes les préoccupations émises avant une date spécifique.
4. Cliquez sur **Archiver**.

Alerte

NetSupport DNA possède un module d'alerte extrêmement puissant qui permet au système d'alerter automatiquement les opérateurs en cas de modifications au sein du réseau de l'entreprise.

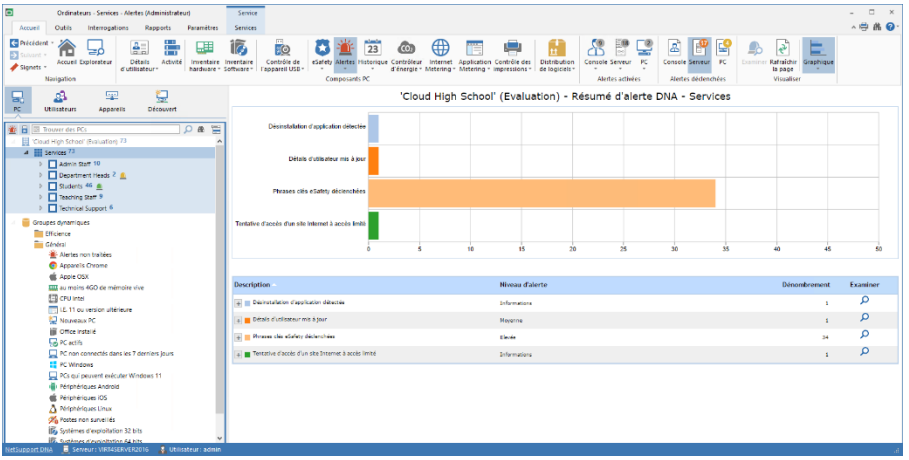
Il existe trois types d'alerte : alertes de serveur, alertes de console et alertes PC. Les alertes serveur identifient les modifications au sein des données rassemblées par NetSupport DNA sur l'ensemble de l'entreprise, y compris des alertes pour l'ajout de nouveaux PC, les modifications de hardware, l'installation ou la suppression d'applications etc. Les alertes de console identifient les modifications relatives à la Console NetSupport DNA, comme le dépassement du nombre maximum de licences, un opérateur ajouté ou supprimé et une mise à jour DNA installée. Les alertes PC identifient en temps réel les changements ou les conditions qui surviennent sur un PC spécifique, comme l'utilisation CPU dépassant XX% pendant XX minutes, un espace disque inférieur à XX%, en cas d'arrêt d'un service essentiel (par exemple antivirus ou IIS sur un serveur), des alertes de file d'attente d'impression, des alertes de sécurité (par exemple échecs de tentative de connexion) et bien plus. Dans le cadre d'une stratégie SIEM (Gestion des événements et informations de sécurité), le journal d'événements d'un PC peut être surveillé par des alertes déclenchées en cas d'erreurs, d'avertissements ou de résultats d'audit sélectionnés.

Les notifications d'alertes peuvent être acheminées vers des destinataires email définis et/ou des utilisateurs de console actifs (selon l'alerte, de façon à ce que la nature de l'alerte puisse déterminer les opérateurs qui seront notifiés).

Remarque : NetSupport DNA fournit aussi des alertes SNMP qui identifient les modifications apportées aux propriétés d'un dispositif SNMP.

1. Cliquez sur l'icône **Alertes** dans le ruban. La fenêtre Alertes apparaît.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous souhaitez visualiser les données affichées, la Société, le Service, le Conteneur AD, le Groupe Dynamique ou un Agent individuel.

Vous pouvez basculer entre les alertes PC, serveur et console en cliquant sur la liste déroulante des icônes d'alertes et en sélectionnant {Affichage –Alertes de serveur\Alertes de console\Alertes de PC} ou en cliquant sur l'icône appropriée de la section Alertes déclenchées du ruban.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous le format de liste et de graphique. Les descriptions répertoriées peuvent être développées en vue de fournir une décomposition Agent individuelle de chaque élément. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Pour configurer et créer des alertes, cliquez sur l'icône **Console**/**Serveur** /**Poste** dans la section Alertes activées du ruban. Vous pouvez voir les alertes en cours en sélectionnant la liste déroulante sous l'icône requise. Les alertes en suspens sont identifiées par rapport aux PC correspondants sur l'arborescence principale de l'entreprise. Une fois que les alertes ont

été identifiées, vous pouvez visualiser les détails dans la fenêtre d'informations en cliquant sur .

L'alerte peut être fermée le cas échéant, et des notes ajoutées aux alertes PC. Quand une alerte Poste a été fermée, les détails restent visibles dans la fonctionnalité Historique.

Remarque : Vous pouvez présenter/masquer les alertes de l'arborescence en cliquant sur .

Vous pouvez ajouter une action à une alerte PC, ce qui vous permet de définir l'action qui doit avoir lieu lorsqu'une alerte est déclenchée. Les actions disponibles sont les suivantes : Effectuer une capture d'écran (celle-ci peut être attachée à l'email qui est envoyé quand l'alerte est activée), enregistrer l'écran et exécuter l'application. Celles-ci sont ajoutées dans l'assistant d'Alerte DNA. Quand une alerte a été déclenchée, vous pouvez la réexaminer en sélectionnant l'icône PC dans la section Alertes déclenchées du ruban et en cliquant sur **Examiner**. Une présentation de l'alerte et de l'auteur du déclenchement apparaît, ainsi que les captures et les enregistrements d'écran. A partir d'ici, vous pouvez imprimer, sauvegarder, envoyer par email, exporter au format PDF, et dans le cas d'une capture ou d'enregistrement d'écran, voir un historique de ceux qui y ont eu accès.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

Grâce à l'outil d'interrogation de NetSupport DNA, vous pouvez interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour faciliter l'extraction des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports. Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Remarques :

- La fréquence selon laquelle le serveur collecte les données peut être ajustée en utilisant l'option Paramètres NetSupport DNA. Ceci ne peut pas être appliqué aux alertes critiques, urgentes ou a priorité élevée, ces données seront envoyées immédiatement au serveur.
- Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

Alertes PC

Les Alertes PC offrent aux opérateurs la possibilité d'identifier les changements qui surviennent sur un PC spécifique. L'opérateur peut faire son choix parmi plusieurs alertes prédéfinies, comme par exemple les alertes d'espace disque, de sécurité etc. L'opérateur ensuite précise les conditions de l'alerte, les personnes qui doivent être prévenues et les actions qui doivent être prises quand l'alerte est déclenchée. Dès que l'alerte est active sur la Console, vous pouvez examiner les détails et les sauvegarder dans un enregistrement permanent pour les examiner plus tard.

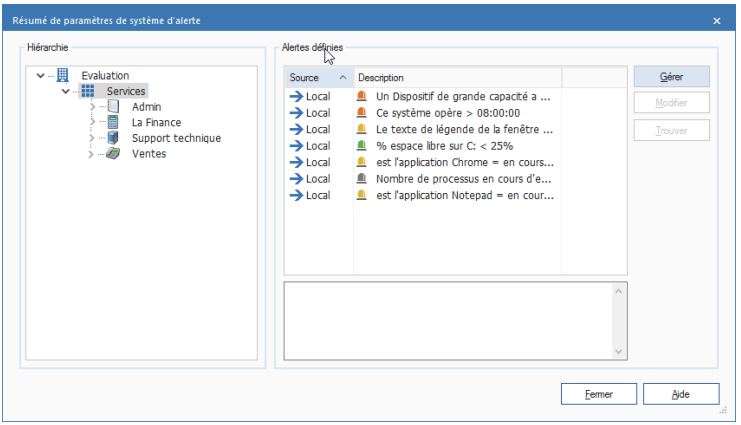
1. Après avoir sélectionné l'onglet Alertes, mettez en évidence une Société, Conteneur AD ou un Service.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Alertes PC**.

   ou

   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Alertes** et sélectionnez {Alertes PC} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Alertes PC** dans le groupe Alertes activées.
3. Le Résumé de paramètres de système d'alerte apparaît.



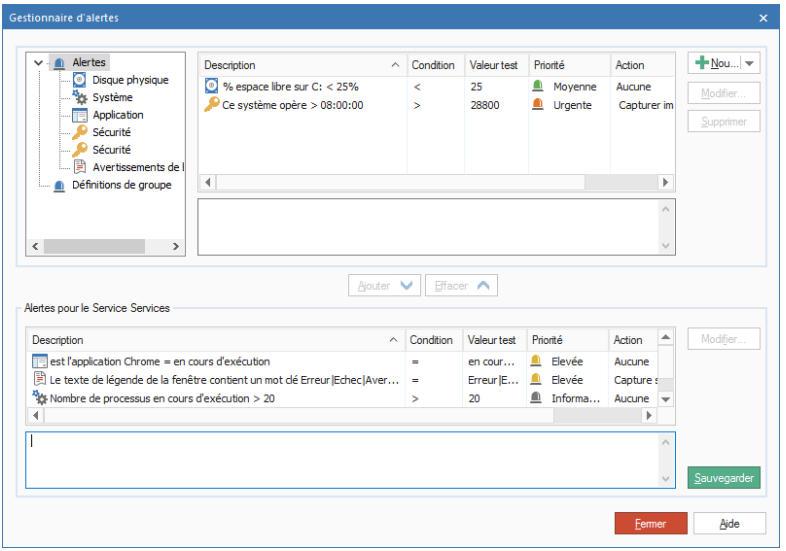
4. Sélectionnez le niveau requis dans la Hiérarchie, une description des alertes existantes apparaît. Les alertes identifiées au niveau source comme Alertes locales ont été créées à l'origine à ce niveau, les alertes héritées étant transmises par la Société ou le Service au-dessus.
5. Sélectionnez **Gérer** et le dialogue de Gestionnaires d'alertes apparaît ; il vous permet de créer une nouvelle alerte, ou de modifier ou supprimer une alerte existante.
6. Pour modifier les propriétés d'une alerte existante, cliquez sur **Modifier**. Vous ne pouvez pas modifier directement une alerte héritée, mais uniquement une alerte locale. Pour transformer une alerte héritée en alerte locale, sélectionnez l'alerte requise et cliquez sur **Localiser**.

Gestionnaires d'alertes

Ce dialogue vous permet de créer des nouvelles alertes, de modifier les propriétés des alertes existantes et d'affecter des alertes au niveau Société ou Service.

1. Dans l'arborescence, vous pouvez créer une alerte ou déterminer les définitions de groupe.

Remarque : Les définitions de groupe sont un ensemble d'alertes qui peuvent être appliquées à une Société ou un Service.



2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle alerte ou des Définitions de Groupe.

   ou

   Cliquez sur **Modifier** pour modifier les propriétés d'une alerte existante.

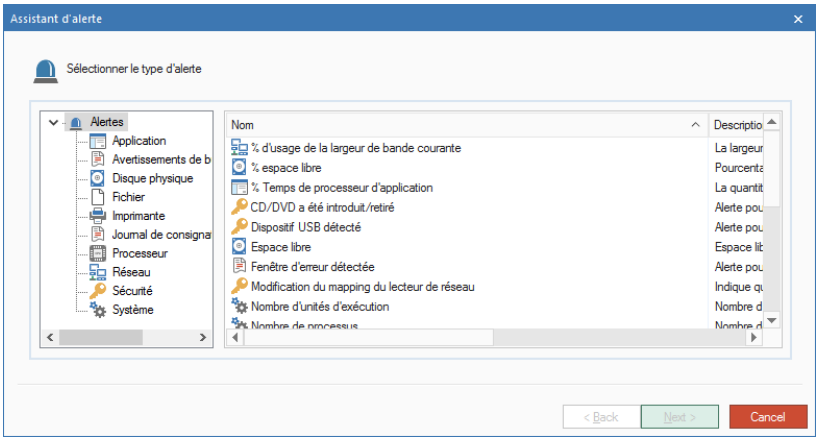
   ou

   Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer une alerte devenue inutile.
3. Lorsqu'une alerte a été créée, sa description apparaît. Pour activer une alerte, vous devez l'inclure dans le service courant. Ajoutez ou supprimer des alertes en utilisant les boutons appropriés.
4. Lorsque vous êtes satisfait des modifications, cliquez sur **Sauvegarder** puis **Fermer**.

Remarque : Si vous modifiez une alerte qui est active, certains champs ne pourront pas être changés. Pour apporter des changements aux propriétés principales d'une alerte, vous devez d'abord la désactiver.

Assistant Alertes DNA

L'Assistant Alertes DNA vous guide dans la définition d'une alerte PC ; vous pouvez personnaliser les propriétés en saisissant vos propres paramètres de condition.



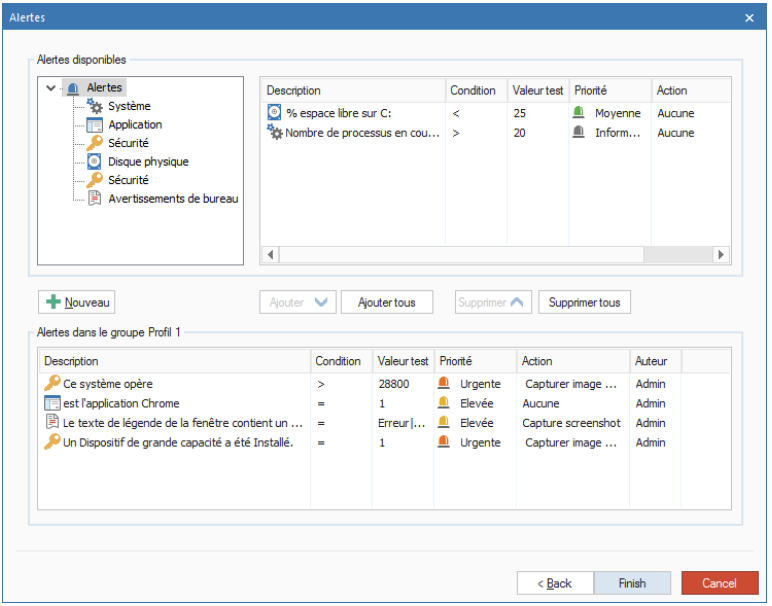
1. Faites votre choix parmi les alertes prédéfinies ; lorsque vous avez choisi une alerte, cliquez sur **Suivant**.
2. Entrez les propriétés requises, choisissez un niveau de priorité pour l'alerte et sélectionnez l'action qui doit être prise en cas de déclenchement de l'alerte. Sélectionnez **Avancé** pour obtenir d'autres options de configuration.
3. Cliquez sur **Suivant** ; une liste d 'Opérateurs de Console apparaît. Sélectionnez l'opérateur qui sera contacté en cas de déclenchement de l'alerte. A l'aide des boutons appropriés, vous pouvez ajouter ou supprimer les opérateurs qui seront notifiés.
4. Choisissez la façon dont l'Opérateur sera informé lorsque l'alerte est déclenchée. Sélectionnez soit le Message Console soit la Notification par E-mail.
5. Cliquez sur **terminer** ; une description de l'alerte s'affiche dans le Gestionnaires d'alertes.

Remarque : Pour envoyer une notification par e-mail, vous devez avoir configuré les paramètres e-mail dans les Paramètres du Système d'Alerte DNA, et avoir défini une adresse e-mail pour l'Opérateur dans le dialogue Opérateurs de Console.

Définitions de groupe

Avec une Définition de Groupe, vous pouvez définir un ensemble d'alertes qui peuvent être appliquées à une Société ou un Service.

1. Dans le dialogue Gestionnaires d'alertes, sélectionnez **Définitions de Groupe** dans l'arborescence et cliquez sur **Nouveau**.
2. Le dialogue Définitions de Groupe apparaît. Entrez un nom et une description pour le groupe, cliquez sur **Suivant**.
3. Les alertes précédemment créées sont répertoriées. Explorez en utilisant la visualisation de l'arborescence pour mettre en évidence une alerte qui sera intégrée au groupe.

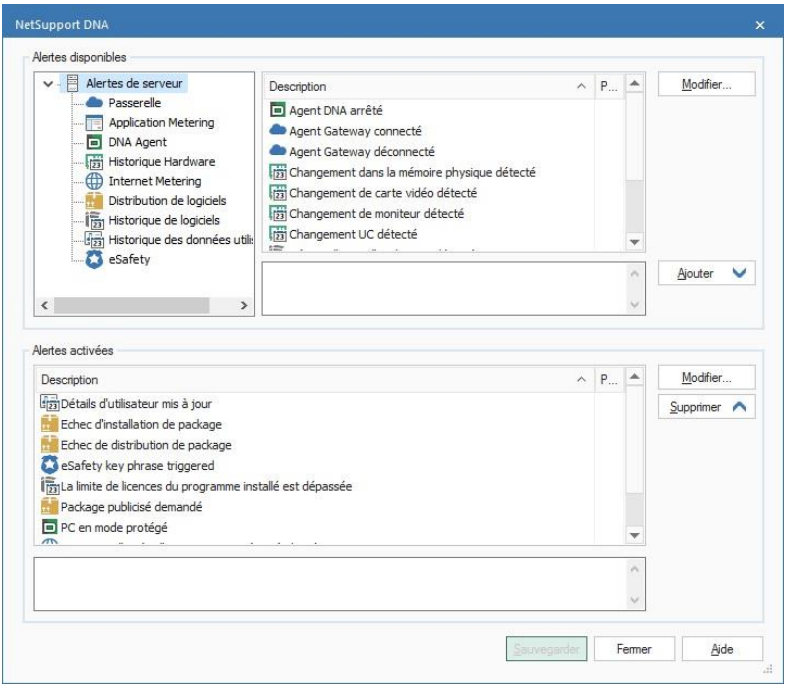


4. Pour créer une nouvelle alerte, cliquez sur **Nouveau**. l'Assistant Alerte apparaît. Une fois l'alerte créée, elle sera intégrée dans ce dialogue.
5. A l'aide des boutons appropriés, vous pouvez inclure ou supprimer des alertes du groupe courant.
6. Cliquez sur **Terminer**. Le Groupe apparaît à présent dans le dialogue du Gestionnaires d'alertes; vous pouvez l'activer en l'ajoutant au Service courant.

Serveur DNA\Alertes de console

Les alertes serveur permettent aux Opérateurs d'identifier les changements dans les données rassemblées par NetSupport DNA sur l'ensemble de la société. Les alertes de serveur DNA pour les PC individuels, par exemple, si un utilisateur essaie d'accéder à un site Internet à accès limité. Les alertes de la Console identifient les modifications relatives à la Console NetSupport DNA. Les alertes qui ne sont pas en lien avec les postes individuels tomberont sous la catégorie des alertes Console, comme par exemple si un nouvel opérateur est ajouté.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône Alertes et sélectionnez {Alertes serveur\console} dans le menu.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Alertes serveur\console** dans le groupe Alertes activées.
2. Le serveur\console de Gestion d'Alertes DNA apparaît.



3. Une sélection d'alertes prédéfinies apparaîtra dans la liste des alertes de serveur.

4. Les alertes actives sont répertoriées dans la liste des Alertes activées. Utilisez les boutons appropriés pour supprimer ou ajouter des alertes sur la liste des Alertes activées.
5. Vous pouvez modifier le niveau de priorité de l'alerte et les détails de notification (uniquement pour les alertes de serveur) en sélectionnant Modifier.
6. Une fois les modifications apportées, cliquez sur **Sauvegarder** et **Fermer**.

Alertes actives

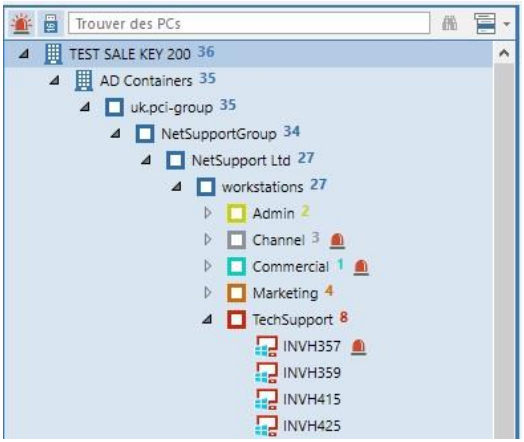
Lorsqu'une alerte devient active, l'opérateur est notifié par un message de console ou une notification e-mail, en fonction de la méthode sélectionnée au moment où l'alerte a été créée.

Remarque : L'icone d'alerte sur le ruban devient rouge en cas d'alerte non traitée.

Notification par message de console

Lorsqu'une alerte est déclenchée, l'opérateur est notifié par un identifiant approprié affiché à côté du niveau Société, Service ou Agent dans l'arborescence (en fonction du niveau ouvert). L'opérateur peut visualiser les détails complets de l'alerte dans la fenêtre d'informations.

Remarque : Vous pouvez présenter/masquer les alertes de l'arborescence en cliquant sur .



Les alertes Critiques, Urgentes et Elevées informeront l'Opérateur par le biais d'une fenêtre de notification qui remonte sur le côté droit de la barre de tâches PC. Les opérateurs sont ainsi notifiés immédiatement, quelle que soit la Console NetSupport DNA visualisée.

La fenêtre de notification affiche l'alerte qui a été activée et donne les détails du PC ; l'opérateur peut cliquer sur la fenêtre et sera emmené à composant Alertes qui contient toutes les informations nécessaires.

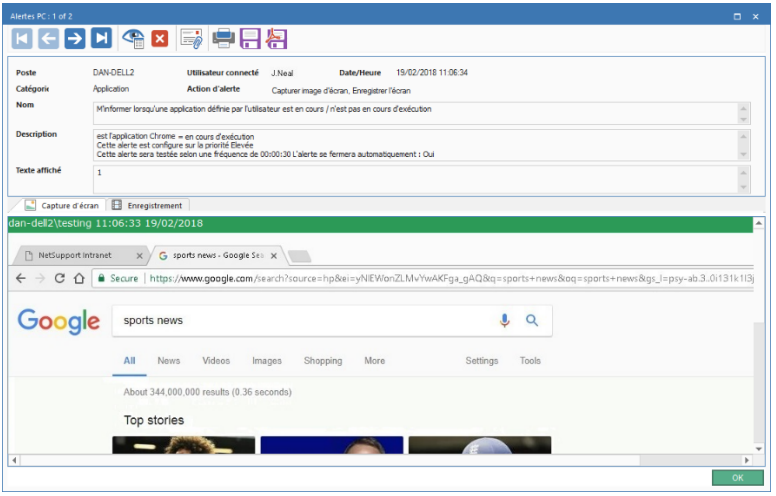
Notification par e-mail
Dès que l'alerte devient active, un e-mail est envoyé à l'opérateur concerné, pour lui indiquer qu'une alerte a été déclenchée. L'email contient le niveau de priorité de l'alerte, la date et l'heure de son déclenchement, les détails du système et de l'utilisateur et sa durée d'activité.

L'alerte sera affichée dans la fenêtre Informations. A partir d'ici, vous pouvez visualiser les détails complets et fermer l'alerte en cliquant sur . Les alertes PC peuvent être examinées en conservant un enregistrement permanent dans un fichier.

Examiner les alertes PC actives

Les alertes PC qui ont été déclenchées peuvent être examinées et partagées à partir d'ici.

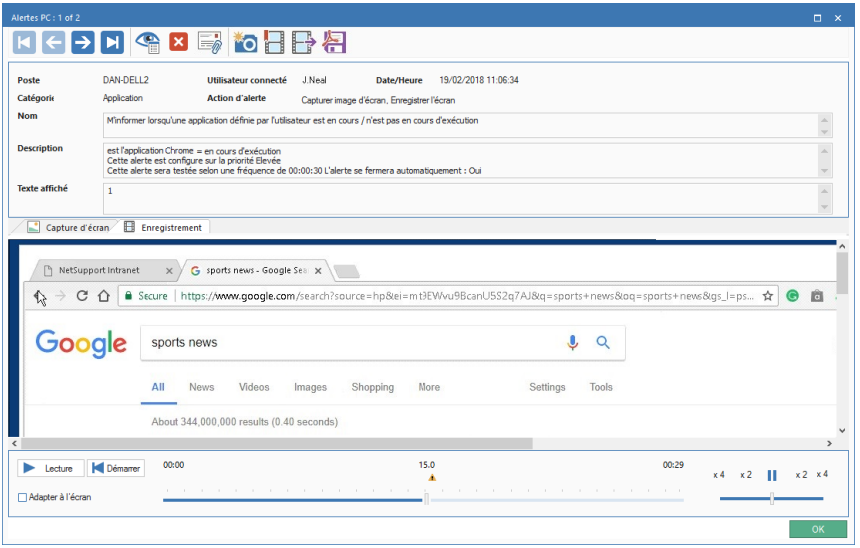
1. Cliquez sur l'icône Alertes PC dans le groupe Alertes activées.
2. Cliquez sur l'icône Examiner du ruban.
3. Le dialogue Alertes PC s'affiche.



4. Parcourez les alertes actives avec les flèches de déplacement avant et arrière.
5. Une présentation générale de l'alerte et de la personne qui l'a activé s'affiche. Les alertes avec une action qui comprend une capture d'écran, afficheront cette capture, et celle qui nécessi te un enregistrement, présentera un enregistrement d'écran.
6. Vous pouvez imprimer, sauvegarder, faire un envoi par email, et si une capture d'écran ou enregistrement d'écran est jointe, voir un historique des personnes qui l'ont visualisée.
7. Les détails d'une alerte peuvent être exportés vers un fichier PDF en cliquant sur . Vous pouvez préciser le dossier par défaut dans lequel le PDF est exporté, dans les paramètres d'emplacement de fichier, et personnaliser le PDF avec le logo de votre organisation dans les paramètres d'alerte.
8. Pour fermer une alerte, cliquez sur puis sur **OK**. Un dialogue Fermer alerte apparaît. Il est possible d'ajouter une description qui donne la raison pour laquelle vous fermez l'alerte. Cliquez sur **Oui**.

Un historique des alertes PC fermées est fourni dans le composant Historique.

Visualiser un enregistrement d'écran



Lors de la visualisation d'un enregistrement d'écran, les contrôles de lecture s'affichent pour que vous puissiez visionner ce qui s'est passé sur l'Agent au moment du déclenchement de l'alerte.

Une chronologie indique à quel moment de l'enregistrement, l'alerte a été déclenchée, ainsi que si des signets ont été ajoutés. Vous pouvez utiliser le curseur pour vous rendre à l'endroit requis. Cliquez sur Lire pour lancer l'enregistrement – par défaut, il commence à l'endroit où l'alerte a été déclenchée (en cliquant sur Démarrer, vous revenez au début de l'enregistrement). ous pouvez faire une avance rapide en avant et en arrière en cliquant sur le curseur sur le côté droit du dialogue. Quand vous relâchez le curseur, l'enregistrement s'arrête à cet endroit. Sélectionnez Adapter à l'écran pour présenter la totalité de l'écran Etudiant sur la surface d'affichage.

Il est possible d'ajouter des signets, ce qui vous permet de mettre en évidence les zones d'intérêt de l'enregistrement. Assurez-vous que vous êtes au bon endroit et cliquez sur . Entrez une description pour le signet et cliquez sur OK.

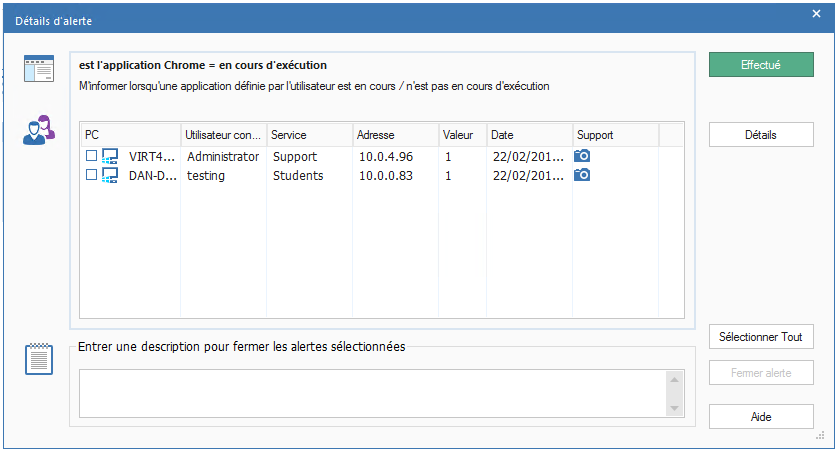
Remarque : Vous pouvez sauvegarder un instantané de l'enregistrement. Cliquez sur , entrez un nom, sélectionnez le type de fichier de l'enregistrement et cliquez sur Sauvegarder.

Un enregistrement d'écran peut être sauvegardé sous format de fichier vidéo en vue d'une lecture en-dehors de la Console DNA sur un éventail de lecteurs média. Il peut être converti aux formats WMV et AVI. Cliquez sur , l'Assistant de conversion de lecture de fichier vous guide dans le processus de conversion.

Remarque : Par défaut, la longueur d'enregistrement de l'écran est de 15 secondes (quinze secondes avant et après le déclenchement de'alerte). Ceci peut être personnalisé dans les paramètres d'alerte.

Fermer les alertes

Une fois l'alerte identifiée, l'opérateur peut fermer l'alerte en cliquant sur de la fenêtre d'informations. Le dialogue suivant apparaît.



Les détails d'une alerte seront affichés ainsi qu'une liste de PC qui présentent cette alerte non traitée. Une présentation complète des alertes PC et des supports associés est accessible et peut être partagée en cliquant **Détails** (les alertes PC peuvent aussi être fermées lors de l'examen des détails).

Si plusieurs postes ont déclenchés l'alerte, sélectionnez les postes requis pour lesquels l'alerte doit être fermée, le cas échéant, entrez une description et cliquez sur Fermer alerte pour fermer l'alerte. Il n'est pas nécessaire d'entrer une description pour fermer les alertes de serveur DNA ou de Console. L'alerte disparaîtra de la fenêtre d'informations ; une description des alertes PC apparaîtra dans l'Historique.

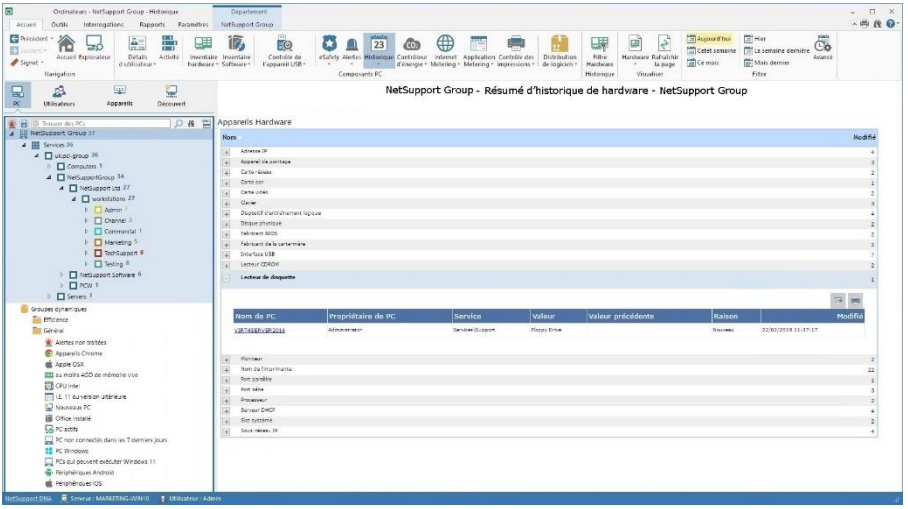
Fenêtre Historique

Grâce à l'option **Historique** vous pouvez suivre les modifications apportées à l'inventaire hardware, software de l'Agent et aux détails utilisateurs, ainsi que visualiser l'historique de connexion à la console et des alertes.

A chaque fois que NetSupport collecte des données, il les compare aux informations déjà contenues sur le serveur, et en cas de différence, elles sont enregistrées dans l'historique.

1. Cliquez sur l'icône **Historique** dans le ruban. La fenêtre Résumé Historique apparaît.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Vous pouvez visualiser l'historique au niveau Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent. Sélectionnez le niveau requis dans l'arborescence.

Pour basculer entre les affichages, cliquez sur la liste déroulante de l'icône **Historique**, et sélectionnez {Affichage - Hardware\Software\Données utilisateur\Alerte\Historique de connexion de Console} ou cliquez sur l'icône appropriée du ruban.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent aussi être développées en vue d'offrir une décomposition Agent individuelle pour chaque élément. Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur NetSupport DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

Remarque : Il peut arriver que vous ne souhaitiez pas suivre certaines modifications hardware qui sont enregistrées dans l'historique. Vous pouvez désactiver l'affichage de ces éléments dans la console et supprimer les données existantes pour les éléments qui ont été désélectionnés cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Historique**, puis sélectionnez {Filtre de modifications hardware} dans le menu ou cliquez sur l'icône **Filtre de modifications hardware** dans le ruban Historique.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'interrogation NetSupport DNA vous permet d'interroger la base de données si vous êtes à la recherche d'enregistrements correspondant à des critères spécifiques. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour permettre une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Un nombre prédéfini de rapports de gestion, pris en charge par le moteur Crystal Reports est joint à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Contrôleur d'énergie

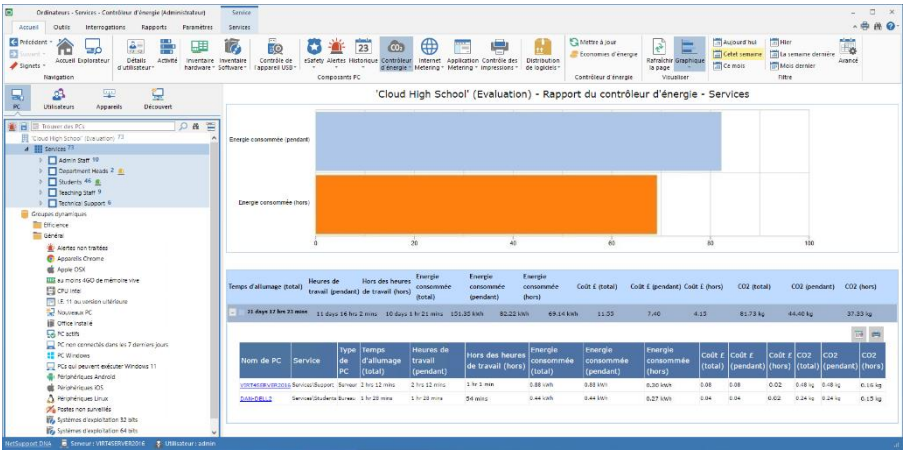
Le module Contrôleur de consommation d'énergie fournit une synthèse simple et concise des gaspillages potentiels d'énergie sur l'ensemble d'une entreprise, causés par les systèmes informatiques laissés allumés en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

NetSupport DNA vérifie l'état de marche/arrêt de tous les ordinateurs et sa fonction de contrôle local tient un registre précis de chaque fois qu'un ordinateur est allumé, éteint ou mis en veille. Une fois que les heures d'opération de chaque ordinateur ont été établies, un calcul moyen (et personnalisable) de la consommation d'énergie par appareil est utilisé, ce qui permet de calculer le coût global pour tous les ordinateurs.

Dès que ce calcul a été effectué, les ordinateurs identifiés dans certains services peuvent être éteints automatiquement à une heure précise en fin de journée, puis rallumés le jour suivant.

1. Cliquez sur l'icône **Contrôleur d'énergie**. La fenêtre du Contrôleur d'énergie s'affiche.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Dans l'arborescence Hiérarchie, sélectionnez le niveau auquel vous voulez visionnez les données affichées : Entreprise, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La durée totale de mise sous tension, de consommation et de coût énergétique, les émissions de CO2 pendant et en-dehors des heures de travail sont affichées sous forme de graphique et de liste. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent aussi être développées en vue d'offrir une décomposition Agent individuelle pour chaque élément. Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Les valeurs utilisées pour la consommation d'énergie, les coûts énergétiques et les émissions de CO2 peuvent être personnalisées. Cliquez sur la liste déroulante de l'icône **Contrôleur d'énergie** et sélectionnez {Coûts énergétiques} ou cliquez sur l'icône **Coûts énergétiques** du ruban.

Une programmation de la gestion de l'énergie permet de démarrer et d'éteindre automatiquement les postes à des jours et des heures spécifiques. Vous pouvez aussi définir l'action qui doit être prise si un utilisateur est encore connecté au moment où le poste doit être automatiquement éteint. Il est possible de créer des politiques d'inactivité, pour que vous puissiez choisir la démarche à suivre si un poste reste inactif pendant un certain temps : par exemple, vous pouvez éteindre la machine au bout de trente minutes d'inactivité entre 17:00 et 19:00. Vous pouvez créer un programme de gestion de l'énergie dans les paramètres NetSupport DNA – Contrôleur d'énergie.

Les périodes de vacances peuvent être définies pour que les postes soient exclus de la programmation du démarrage pendant ces dates. Vous pouvez déterminer les périodes de vacances dans les Préférences de console - Généralités. L'option **Empêcher le démarrage pendant les**

vacances doit alors être activée dans les paramètres du Contrôleur d'énergie.

Remarque : Les postes Agent peuvent être démarrés ou éteints en effectuant un clic droit sur le niveau requis de l'arborescence et en sélectionnant {Gestion de l'alimentation - Démarrer/Eteindre}.

Une fonction de rafraîchissement rapide vous permet de mettre à jour les données des Agents ou des Services qui en ont besoin. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu dans l'arborescence et sélectionnez Mise à jour ou cliquez sur Mise à jour dans le menu ou le groupe Contrôleur d'énergie.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

Grâce à l'outil d'interrogation de NetSupport DNA, vous pouvez interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour faciliter l'extraction des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

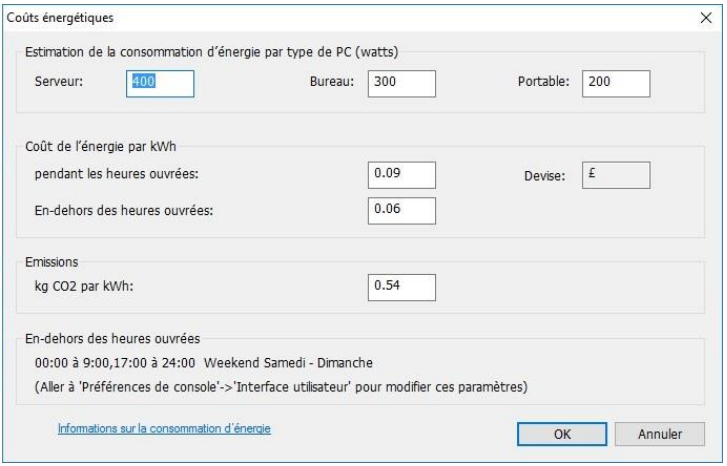
Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

La fréquence de collecte des données par le serveur peut être ajustée à l'aide de l'option Paramètres NetSupport DNA.

Coûts énergétiques

Les valeurs requises pour calculer la consommation d'énergie, le coût et les émissions de CO2 dans la composante Contrôleur d'énergie peuvent être définies ici. Vous pouvez aussi programmer les paramètres de programmation de mise en marche.



Consommation d'énergie estimée par type de PC (en watts)
La consommation d'énergie estimée pour chaque type de PC peut être spécifiée ici.

Coût énergétique par kWh
Entrez le coût énergétique par kWh. Vous pouvez entrer les valeurs pour le coût pendant et en dehors des heures d'ouverture. Le symbole de devise présente la devise utilisée. Elle peut être modifiée dans l'Assistant de la base de données DNA - Paramètres divers.

Emissions
Par défaut, la valeur d'émissions est 0,54 kg de CO2 par kWh.

Hors des heures de travail
Les jours et les heures d'ouverture des bureaux sont affichés. Les heures de travail courantes seront surlignées de jaune. Il est possible de les modifier dans les Préférences de console – Généralités.

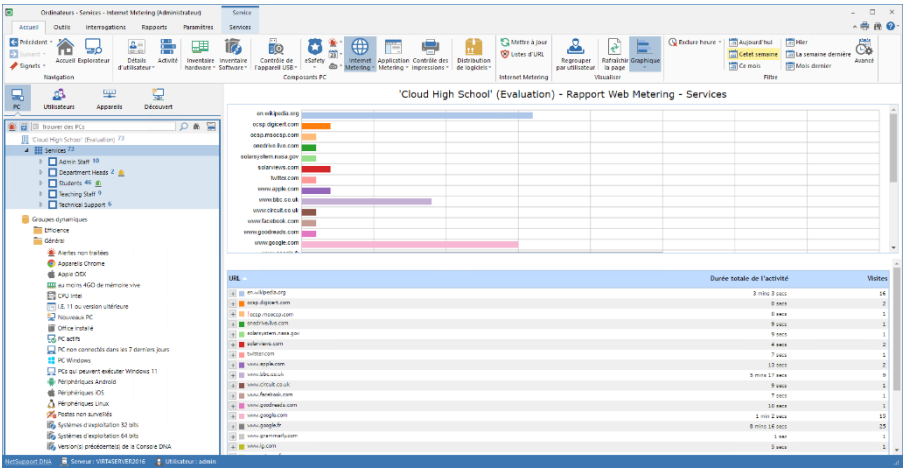
Internet Metering

Le module Internet Metering offre un résumé détaillé de l'activité Internet sur chaque PC utilisateur, y compris les heures de début et de fin de consultation d'une URL et le temps d'activité sur une page. Les résultats peuvent être examinés par activité sur un appareil spécifique ou un utilisateur, quel que soit l'endroit où il se trouve. De toute évidence, des contrôles efficaces restent au coeur d'une politique de sécurité Internet efficace. Grâce à NetSupport DNA, l'usage Internet peut être géré, en autorisant ou bloquant centralement l'accès aux URL et sous-URL approuvées ou exclues. Une fois mise en vigueur, NetSupport DNA peut permettre un accès à tous les sites, uniquement aux sites approuvés ou à tous les sites à l'exception de sites exclus par l'entreprise.

L'accès aux sites peut aussi être contrôlé en fonction du moment de la journée, comme par exemple permettre l'accès aux sites de jeux ou les réseaux sociaux approuvés en-dehors de heures de bureau.

1. Cliquez sur l'icône **Internet Metering** dans le ruban. La fenêtre Internet Metering apparaît.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Vous pouvez faire basculer la vue de l'arborescence hiérarchique entre PC et Utilisateurs. L'arborescence PC affiche les données relatives au propriétaire d'un PC tandis que l'arborescence Utilisateurs affiche les données concernant les utilisateurs en cours de session.

Dans l'arborescence de la hiérarchie, sélectionnez le niveau de visualisation des données Metering, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous le format de liste et de graphique. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent être développées en vue de fournir une décomposition Agent individuelle de chaque élément. Les sites qui ont enregistré une duré d'activité inférieure à une durée déterminée peuvent être ignorés le cas échéant.

Remarque : Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Par défaut, l'usage d'internet est affiché par site Web consulté. Sélectionnez Regrouper par utilisateur pour afficher l'usage d'internet par ID d'utilisateur de l'Agent et non pas par PC. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence Utilisateurs.

Sélectionnez Regrouper par PC pour afficher l'usage d'internet en fonction des détails du PC au lieu des détails des utilisateurs de l'Agent lorsque vous visionnez l'arborescence Utilisateurs. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence PC.

Remarque : En sélectionnant divers niveaux d'arborescence de hiérarchie, vous pouvez visualiser l'utilisation de l'Internet Agent sur les PCs, à divers niveaux de l'organisation.

Une fonction de rafraîchissement rapide vous permet de mettre à jour les données en dehors de la fréquence précisée. Ceci est particulièrement utile pour cibler des Agents ou des Services spécifiques. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu dans l'arborescence, puis sélectionnez **Mise à jour** ou cliquez sur **Mise à jour** dans le menu ou le ruban Internet.

Le nombre d'URL signalées peut être limité en excluant certains sites spécifiques de la liste. Par exemple, si vous possédez une liste approuvée de sites que les utilisateurs peuvent visiter, vous pouvez choisir de ne pas les inclure dans les statistiques du Metering. Voir Appliquer les limitations Internet pour obtenir de plus amples informations.

Des listes URL peuvent être créées et ainsi vous permettre de contrôler les sites Internet consultés par les Agents. Cliquez sur l'icône **Listes URL** dans le ruban. Une fois ces listes définies, elles peuvent être affectées à des profils spécifiques. Voir les paramètres Internet Metering.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

Grâce à l'outil d'interrogation de NetSupport DNA, vous pouvez interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour faciliter l'extraction des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Remarques :

- La fréquence de collecte des données par le serveur peut être ajustée à l'aide de l'option Paramètres NetSupport DNA. Ceci vous permet aussi d'activer les limitations applicables à l'utilisation de l'Internet.
- Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

Limitations Internet

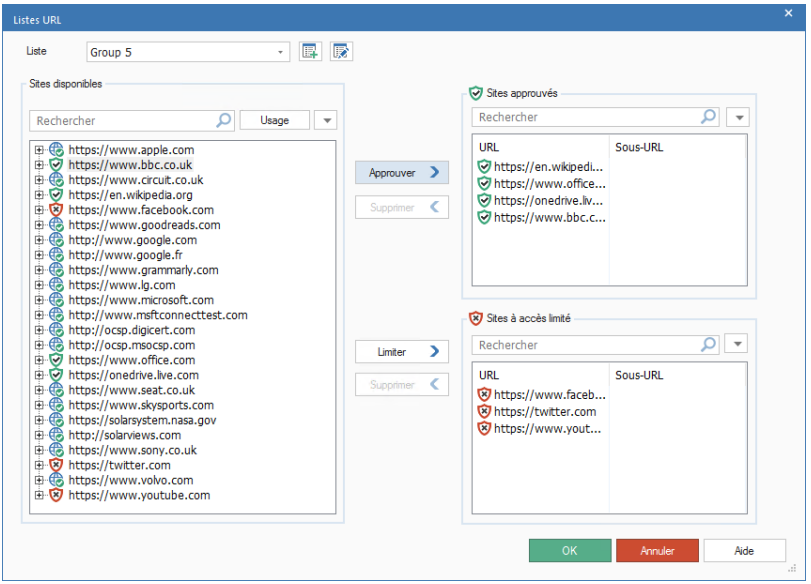
Vous pouvez contrôler les sites consultés par les Agents en créant des listes d'accès approuvé ou limité. Vous déterminez les URL que les utilisateurs peuvent visiter, puis vous utilisez l'option Paramètres d'Internet Metering pour activer l'une des listes. Il est possible de créer des listes multiples, ce qui vous permet d'affecter divers sites Internet approuvés ou à accès limité aux différents profils.

Des URL secondaires peuvent être ajoutées sous une URL principale. Cela vous permet de restreindre/approuver l'accès à certaines zones d'un site Web. Par exemple, vous pouvez permettre l'accès à bbc.co.uk mais restreindre l'accès à www.bbc.co.uk/sport.

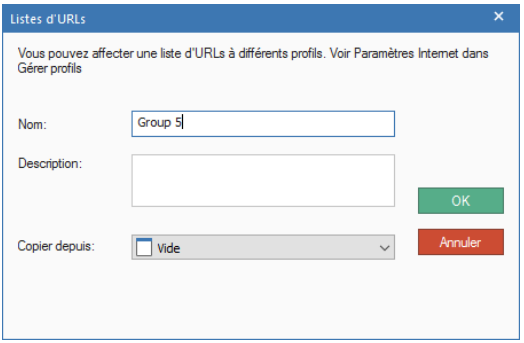
Remarque : Pour utiliser la fonction de blocage de l'accès à Internet, vous devez tout d'abord vous assurer que l'option Limitations Internet de NetSupport DNA a été activée sur les machines Agents. Lors de l'installation d'un Agent, les limitations de l'accès à Internet sont activées par défaut. Vous pouvez aussi déployer un Agent NetSupport DNA avec des limitations d'accès à Internet activées sur les postes requis.

Créer une liste URL approuvés / à accès limité

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Internet Metering** et sélectionnez {Listes URL} dans le menu.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Listes URL** dans le groupe Internet Metering.
2. Le dialogue Listes URL s'affiche. Les sites Internet déjà consultés par les Agents apparaissent automatiquement dans la liste Sites disponibles et la liste URL par défaut apparaît.



3. Pour créer une nouvelle liste de sites Internet, cliquez sur . Le dialogue Liste URL apparaît.



Entrez un intitulé pour celle liste, et une description le cas échéant. Vous pouvez copier une liste existante en la sélectionnant dans la liste déroulante ‘Copier depuis’.

Remarque : Vous pouvez copier une liste* URL d’analyse de risque ou de contrôle par mots clés eSafety. Les URL de ces listes seront ajoutées dans la liste des sites appropriée.

Cliquez sur **OK**. Pour modifier une liste existante, cliquez sur .

4. Vérifiez que la liste appropriée à laquelle seront ajoutés des sites Internet approuvés ou à accès limité est sélectionnée dans le menu déroulant.

5. Pour ajouter une URL existante à la liste des sites approuvés ou à accès limité, sélectionnez l'URL dans la liste des sites disponibles. Vous pouvez modifier le filtre qui impose la limitation d'URL pour perfectionner les cas affectés.

   Par exemple :

   Si vous entrez www.amazon.com comme URL, un filtre .amazon. sera automatiquement créé. Ce filtre bloquera www.amazon.com et www.amazon.co.uk. Toutefois, si vous remplacez le filtre par .amazon.com, la limitation d'internet ne s'appliquera pas à amazon.co.uk.

   Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

6. Cliquez sur et sélectionnez **Modifier l'URL**, pour modifier le filtre d'un élément répertorié et pour indiquer si le site doit être exclu de l'affichage dans Internet Metering. Cliquez sur **OK**.

Remarque : Vous pouvez préciser un plan HTTP ou HTTPS. Cela n'affecte pas les limitations d'internet mais veille à ce que les hyperliens affichés dans le rapport Web Metering au niveau PC mènent au site internet correct.

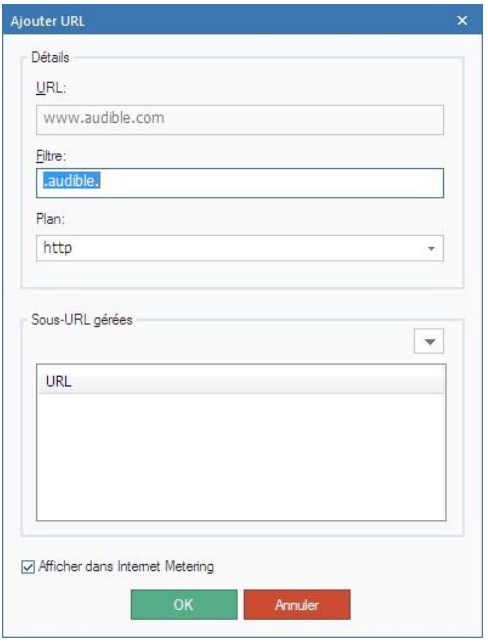
---

7. Transférez l'URL vers la liste des sites à accès limité ou approuvé en cliquant sur **Approuver** ou **Limiter**, ou en faisant glisser l'URL dans la catégorie requise. Une icône appropriée sera affichée en regard de l'URL dans la liste des sites disponibles, indiquant si l'élément est approuvé ou limité.

8. Pour ajouter un nouveau site à la liste de sites Approuvés ou Limités, cliquez sur dans la liste des Sites approuvés ou à accès limité, sélectionnez **Ajouter une URL** et saisissez les détails requis. Le nouveau site apparaît dans la liste de sites appropriée et il sera automatiquement ajouté à la liste des sites disponibles. Pour supprimer des URL, cliquez sur et sélectionnez **Supprimer l'URL**.

   9. Une URL secondaire peut être attribuée à chaque URL et peut être approuvée ou limitée. Sélectionnez l'URL voulue dans la liste

Approuvés ou Limités, puis cliquez sur et sélectionnez **Modifier l'URL**. Le dialogue Modifier l'URL apparaît.



10. Cliquez sur dans la liste d'URL secondaires gérées, puis sélectionnez **Ajouter une URL**. Entrez l'URL secondaire et choisissez d'approuver ou de limiter l'URL. Cliquez sur **OK**. L'URL secondaire sera affichée sur la liste Sites appropriée.
11. Cliquez sur **OK**.

Pour visionner l'intégralité des données d'utilisation des sites Internet, sélectionnez le site requis dans la liste Sites disponibles, plus cliquez sur le bouton **Usage**. Le bouton Usage de site Web apparaît, indiquant quels utilisateurs ont accédé au site et combien de fois ils l'ont consulté. Cliquez sur un utilisateur pour savoir quand et pendant combien de temps il a consulté le site.

Remarque : Pour exclure les URL de l'affichage dans la liste Metering, double-cliquez sur l'URL requise et annulez la sélection **Présenter dans Internet Metering**. Ceci peut être utile si vous ne souhaitez pas visualiser les URL que les utilisateurs sont autorisés à utiliser.

Affecter une liste URL à un profil

Des listes URL peuvent être affectées à un profil et activées au moment opportun dans les paramètres de l'Internet Metering.

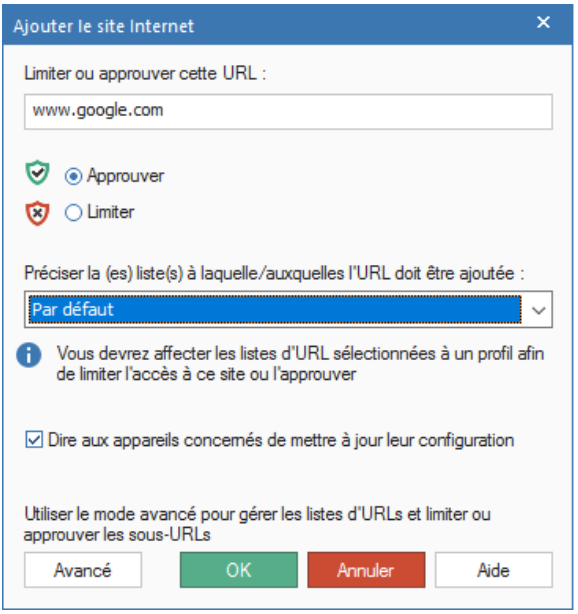
1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez Gérer les profils existants.
2. Sélectionnez le profil requis dans la liste et cliquez sur Paramètres.
3. Sélectionnez Internet Metering.
4. Les paramètres de l'Internet Metering s'affichent.
5. Sélectionnez la liste URL du menu déroulant de la liste d'URLs.
6. Pour que la liste soit activée, le niveau d'accès Internet doit être configuré en fonction de l'une des options 'limiter l'accès Internet'. Ou, en cas d'utilisation d'un accès personnalisé, l'option 'sites approuvés' ou 'bloquer les sites à accès limité' doit être activée.
7. Cliquez sur Sauvegarder pour exécuter les modifications.

* Disponible uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

Utiliser la fonctionnalité Spotlight pour affecter des URL à une liste d'URL approuvées ou limitées

La fonctionnalité **Spotlight**, disponible en mode Explorateur, offre une méthode facile et rapide d'ajouter des URL à une liste d'URL approuvées ou limitées.

1. Dans le ruban, sélectionnez le Mode **Explorateur**.
2. Sélectionnez un poste Agent dans la fenêtre d'informations ou dans l'arborescence hiérarchique.
3. Dans la partie Visualiser du ruban, sélectionnez **Spotlight**. La fenêtre Spotlight s'ouvre et les processus, services, applications et sites Internet en cours d'exécution sur le poste sélectionné s'affichent.
4. Cliquez sur l'onglet **Sites Internet**. Une liste des sites ouverts apparaît.
5. Effectuez un clic droit sur le site requis et sélectionnez **Limiter le site Internet** ou **Approuver le site Internet**.
6. Le dialogue **Ajouter le site Internet** apparaît.



Vérifiez que l'URL affichée est correcte et qu'elle doit être ajoutée soit à la liste des sites approuvés soit à la liste des sites limités comme précédemment sélectionné.

Si vous possédez plusieurs listes d'URL pour des profils différents, sélectionnez celle à laquelle cette URL doit être ajoutée.

Par défaut, vous pouvez mettre à jour immédiatement les postes affectés avec la nouvelle liste d'URL.

Si les postes ne sont pas désélectionnés, les modifications seront mises en application au redémarrage des postes Agent.

Cliquez sur **OK**.

L'URL indiquée est ajoutée à la liste appropriée des URL approuvées ou limitées.

Remarque : Vous pouvez accéder rapidement au dialogue des Listes d'URL en cliquant sur **Avancé**.

Application Metering

Le module Application Metering établit un rapport sur toutes les applications utilisées sur chaque PC ou serveur, détaillant l'heure de démarrage et d'arrêt de l'application, ainsi que la durée d'activité.

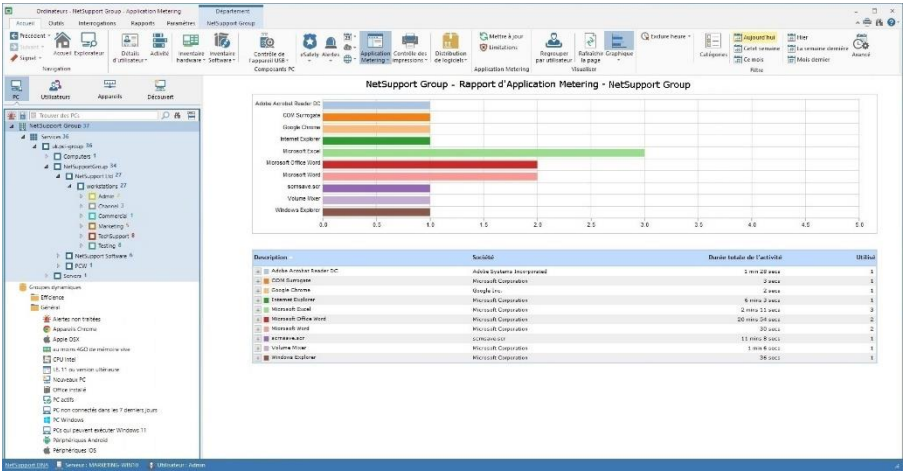
Connaître la fréquence d'utilisation d'une application permet de s'assurer que les licences ont été attribuées aux utilisateurs appropriés, et de maîtriser les budgets avec une prédiction réaliste des renouvellements à venir.

L'usage des applications peut aussi être limité à certains utilisateurs ou services, de façon permanente ou selon le moment de la journée. Des listes d'applications approuvées ou à usage limité, ainsi que les restrictions de l'usage à certaines heures de la journée, peuvent être créées et mises en vigueur de manière centralisée.

Application Metering permet à l'entreprise de surveiller et signaler les niveaux d'usage des licences actives pour les applications installées tout en veillant à ce que leur usage soit conforme à la politique d'entreprise. Les rapports peuvent être présentés par PC ou utilisateur connecté.

1. Cliquez sur l'icône **Application Metering** dans le ruban. La fenêtre Application Metering apparaît.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Vous pouvez faire basculer la vue de l'arborescence hiérarchique entre PC et Utilisateurs. L'arborescence PC affiche les données relatives au propriétaire d'un PC tandis que l'arborescence Utilisateurs affiche les données concernant les utilisateurs en cours de session.

Dans l'arborescence de la Hiérarchie, sélectionnez le niveau auquel vous voulez afficher les données de metering, Société, Service, Conteneur AD, Groupe dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous forme de graphique et de liste. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent aussi être développées en vue d'offrir une décomposition Agent individuelle pour chaque élément. Les applications qui ont été ouvertes un peu moins qu'une durée spécifiée peuvent être ignorées le cas échéant.

Si vous sélectionnez **Regrouper par utilisateur**, vous pouvez afficher l'utilisation des applications en fonction des ID Utilisateur et non pas du PC. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence Utilisateurs.

Sélectionnez **Regrouper par PC** pour afficher l'usage de l'application en fonction des détails du PC au lieu des détails des utilisateurs de l'Agent lorsque vous visionnez l'arborescence Utilisateurs. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence PC.

Remarque : En sélectionnant divers niveaux dans l'arborescence de Hiérarchie, vous pouvez visualiser l'utilisation d'application Agent sur les PC à divers niveaux de l'organisation.

Une manière efficace de cibler l'utilisation d'application spécifique et de limiter la quantité de données affichées est de regrouper les applications semblables sous une même catégorie. Par exemple, pour découvrir pendant combien de temps les utilisateurs jouent au Solitaire, vous pouvez créer un groupe contenant les Jeux. Voir les Groupes d'applications pour obtenir de plus amples informations. Pour afficher une catégorie, cliquez sur la flèche du menu déroulant de l'icône **Graphique** du ruban, puis sélectionnez **Catégories**. Choisissez le groupe recherché et cliquez sur **OK**. La fenêtre d'informations affiche les données de cette seule catégorie. Un en-tête jaune indique la catégorie que vous visualisez. Vous pouvez passer d'une catégorie à l'autre à partir de cette section.

Une fonction de rafraîchissement rapide vous permet de mettre à jour les données à l'extérieur de la fréquence précisée. Ceci est particulièrement utile pour cibler des Agents ou des Services spécifiques. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu dans l'arborescence et sélectionnez Mise à jour ou cliquez sur **Mise à jour** dans le menu ou le ruban Applications.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'Interrogation de NetSupport DNA vous permet d'interroger la base de données en quête d'enregistrements qui correspondent à des critères déterminés. Les demandes spécifiques au composant affiché seront répertoriées afin de faciliter une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Remarques :

- La fréquence de collecte des données par le serveur peut être ajustée à l'aide de l'option Paramètres NetSupport DNA.
- Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

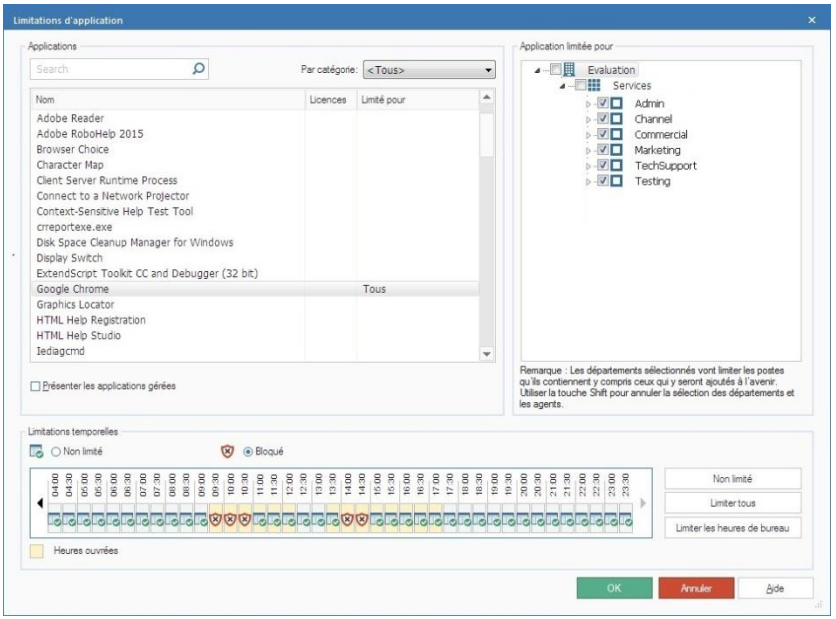
Limitations d'applications

Pour s'assurer que l'usage des applications est conforme à la politique de votre entreprise, vous pouvez créer des listes d'applications à usage limité ou approuvé et instaurer des durées de limitation d'application.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Application Metering** et sélectionnez {Limitations} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Limitations** dans le groupe Application Metering.
2. Le dialogue Limitations d'application apparaît.



Une liste de toutes les applications est affichée, accompagnée des détails de licence et du nombre d'Agents pour lesquels l'application est approuvée ou limitée.

Remarque : Les détails de licence ne sont affichés que si le groupe d'applications a été relié au programme installé correspondant dans le dialogue Modifier le groupe d'applications.

Rechercher
Vous pouvez rechercher rapidement des applications en effectuant une saisie dans le cadre Rechercher et en cliquant sur .

Par catégorie
Pour visionner les applications qui ont été regroupées, sélectionnez la catégorie voulue dans la liste déroulante.

Remarque : Les catégories peuvent être créées dans le dialogue Groupes d'applications.

Présenter les applications gérées
Si cette option est sélectionnée, vous pourrez visualiser rapidement les applications qui possèdent déjà des limitations et les utilisateurs auxquels elles s'appliquent. Les applications pour lesquelles les détails de licence sont disponibles seront également affichées.

Si cette option n'est pas sélectionnée, une liste des applications scannées apparaît pour que vous puissiez choisir un élément qui doit être 'limité'.

Configurer des limitations
1. Sélectionnez l'application requise dans la liste. La fenêtre Application limitée pour affiche l'arborescence.
2. Pour limiter l'utilisation de l'application pour certains Agents, sélectionnez le poste requis dans l'arborescence. La sélection d'un département va limiter l'application pour tous les postes (y compris les nouveaux postes ajoutés ou déplacés à l'avenir) dans ce département.
3. Vous pouvez limiter l'accès à des moments spécifiques de la journée. Sélectionnez Bloqué et à l'aide des flèches, choisissez la période requise en cliquant pour appliquer la limitation. Sélectionnez Non limité pour appliquer un accès illimité.

4. La sélection de **Non limité** autorise un accès illimité toute la journée. En choisissant **Limiter tout**, vous limitez l'accès toute la journée. Si vous sélectionnez **Limiter aux heures de travail**, vous limitez l'accès pendant les heures de travail seulement.

Remarque : Les heures de travail courantes seront surlignées de jaune. Il est possible de les modifier dans les **Préférences de console – Généralités**.

5. La fenêtre Liste d'Applications indique le nombre d'Agents concernés par cette limitation. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder les détails.

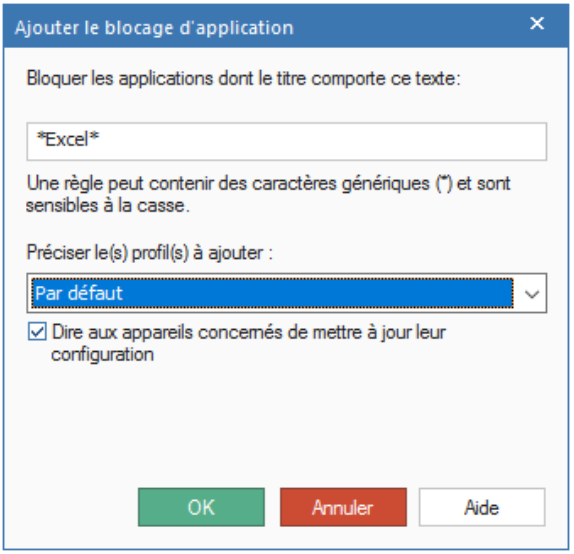
Appliquer les limitations

1. Dans l'onglet Paramètres, sélectionnez **Gérer les profils existants**.
2. Sélectionnez le profil requis dans la liste et cliquez sur **Paramètres**.
3. Sélectionnez **Application Metering**.
4. Les Paramètres d'Application Metering s'affichent.
5. Dans Limitations d'application de société, cliquer sur **Activer**.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**.
7. Les limitations d'application que vous avez créées sont appliquées à l'ensemble de l'organisation.

Bloquer les applications par titre de fenêtre

Vous pouvez bloquer les applications par nom mais aussi en fonction du titre de la fenêtre de l'application. La fonctionnalité **Spotlight**, disponible en mode Explorateur, offre la possibilité d'ajouter, facilement et rapidement, une application en cours d'exécution, dans les paramètres de blocage de titre :

1. Dans le ruban, sélectionnez le Mode **Explorateur**.
2. Sélectionnez une machine Agent dans la fenêtre d'informations.
3. Dans la partie Visualiser du ruban, sélectionnez **Spotlight**. La fenêtre Spotlight s'ouvre et les processus, services, applications et sites Internet en cours d'exécution sur le poste sélectionné s'affichent.
4. Cliquez sur l'onglet **Applications**.
5. Effectuez un clic droit sur l'application requise et sélectionnez **Bloquer**. (Vous pouvez aussi fermer l'application si vous le souhaitez).
6. Le dialogue **Ajouter le blocage d'application** apparaît.



7. Le titre de fenêtre de l'application en cours d'exécution apparaît. Pour vous assurer que toutes les applications avec un titre similaire sont bloquées, vous pouvez modifier le titre et utiliser des caractères génériques.
8. Dans la liste déroulante, choisissez le profil auquel le blocage doit être appliqué.
9. Par défaut, vous pouvez mettre immédiatement à jour les postes affectés avec la liste des applications bloquées. Si les postes ne sont pas désélectionnés, les modifications seront mises en application au redémarrage des postes Agent.
10. Cliquez sur OK.
11. L'application est ajoutée aux paramètres de Blocage de titre.

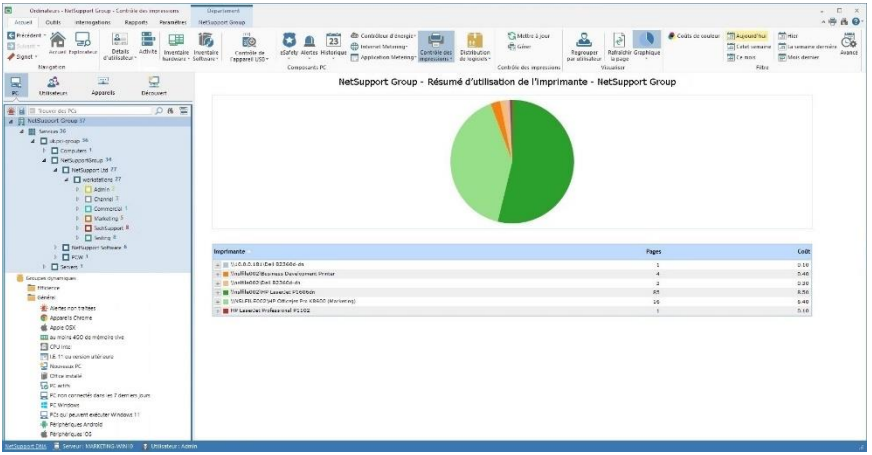
Contrôle d’impression

NetSupport DNA propose une fonctionnalité haut niveau de contrôle d’impression. Chaque imprimante de l’entreprise est automatiquement identifiée, et les coûts d’impression (noir et blanc, couleur etc) , à partir de la console centrale, peuvent être affectés de manière globale ou pour chaque imprimante. Le cas échéant, les imprimantes peuvent aussi être exclues de l’affichage. Une présentation complète des activités d’impression et des indications de coût est fournie par NetSupport DNA.

Remarque : Le contrôle d’impression repose sur le renvoi de notifications d’impression à l’Agent DNA qui l’informent des travaux réalisés. Le blocage des notifications dans un environnement d’impression ou de modifications de l’identification des travaux d’impression dans les notifications, peut entraîner des résultats inattendus. Par exemple, en cas d’utilisation des détails de connexion d’un utilisateur autre que celui qui est connecté lors d’une authentification sur un serveur d’impression, lorsque l’impression a lieu sur des serveurs de domaines différents, ou lorsque les notifications d’impression sont bloquées par des firewalls ou des serveurs proxy.

1. Cliquez sur l’icône **Contrôleur d’impression** du ruban. La fenêtre du Contrôleur d’impression s’affiche.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous voulez afficher les informations, Société, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous le format de liste et de graphique. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban. Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent être développées en vue de fournir une décomposition Agent individuelle de chaque élément.

Remarque : Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Si vous sélectionnez **Regrouper par utilisateur**, vous pouvez afficher l'utilisation des Contrôleur d'impression en fonction des ID Utilisateur et non pas du PC. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence Utilisateurs.

Sélectionnez **Regrouper par PC** pour afficher l'usage de Contrôleur d'impression en fonction des détails du PC au lieu des détails des utilisateurs de l'Agent lorsque vous visionnez l'arborescence Utilisateurs. Cette option n'est pas disponible à partir de l'arborescence PC.

Par défaut, tous les types d'impression sont répertoriés. Vous pouvez visualiser les couleurs de l'impression couleur en cliquant **Coûts couleurs** dans le ruban.

Pour configurer les paramètres du coût d'impression sélectionnez la liste déroulante de l'icône **Contrôleur d'impression** puis {Gérer} ou cliquez sur l'icône **Gérer** du ruban.

La fréquence de collecte des données du serveur peut être ajustée à l'aide de l'option Paramètres DNA.

Une fonction de rafraîchissement rapide est à votre disposition si vous savez que l'inventaire d'un Agent ou d'un Service spécifique n'est plus à jour. Cette fonction peut être utile pour cibler certains Agents ou services. Effectuez un clic droit sur l'élément requis de l'arborescence et sélectionnez **Mettre à jour** ou cliquez sur **Mettre à jour** dans le menu déroulant de l'icône **Contrôleur d'impression** ou dans le ruban.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'Interrogation de DNA interroge la base de données dans le cadre de la recherche d'enregistrements qui correspondent aux critères précisés. Les interrogations spécifiques au composant visualisé seront répertoriées, ce qui permet une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

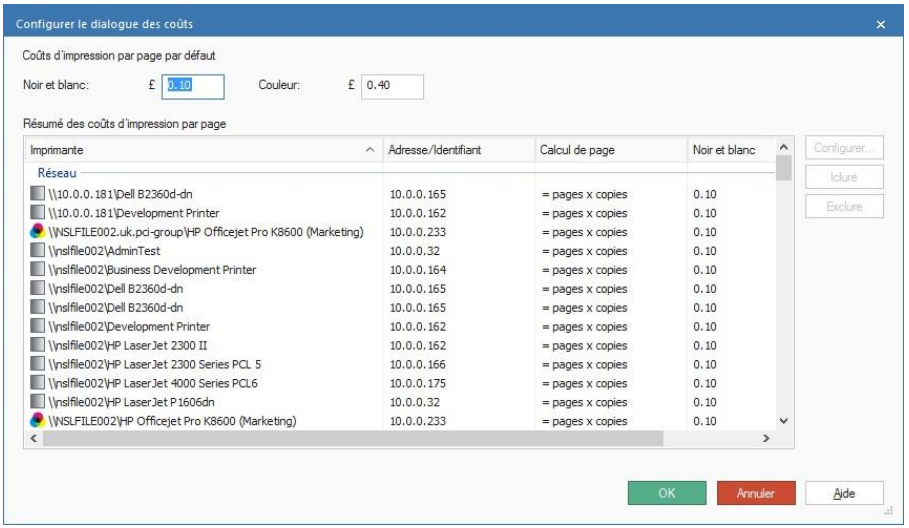
Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Un nombre prédéfini de rapports de gestion, pris en charge par le moteur Crystal Reports est joint à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Configurer les coûts d'impression

Ce dialogue affiche les imprimantes de l'entreprise. A partir d'ici, vous pouvez exclure les imprimantes que vous ne souhaitez pas surveiller et configurer les coûts liés à l'impression.

1. Sélectionnez la liste déroulante de l'icône **Contrôleur d'impression** puis {Gérer}.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Gérer** du ruban.



Un résumé des imprimantes de l'entreprise est créé, avec un identifiant qui indique s'il s'agit d'imprimantes couleur ou noir et blanc. Par défaut, toutes les imprimantes font l'objet d'un contrôle dans la fenêtre d'information. Vous pouvez exclure des imprimantes du contrôle en cliquant sur **Exclure**. Pour exclure les imprimantes qui portent le même nom (ceci peut être utile si vous souhaitez exclure tous les cas de PDF Adobe), effectuez un clic droit sur le nom de l'imprimante en question et sélectionnez Exclure tous 'xxx' de la liste.

Remarque : Les imprimantes qui ne font plus l'objet d'un contrôle sont déplacées dans une section au bas de la liste d'impression à partir de laquelle elles pourront être de nouveau intégrées ultérieurement.

Par défaut, les coûts d’impression par page sont évalués à €0.10 pour le noir et blanc et à €0.40 pour les impressions couleur. Il suffit d’écraser les valeurs pour modifier les coûts.

La modification des coûts ici sera appliquée à l’ensemble des imprimantes. Vous pouvez modifier les coûts sur une base individuelle en sélectionnant l’imprimante et en cliquant **Configurer**.

Remarque : Lors de l'impression de documents en noir et blanc sur une imprimante couleur, la facturation se fait au coût de la couleur, sauf si l'utilisateur choisit d'imprimer en échelle de gris.

Distribution de logiciel

NetSupport DNA offre une option 'transferts multiples' pour la distribution de logiciels, dans le cadre d'un déploiement opportun et économique d'applications dans l'ensemble de l'entreprise. Un opérateur définit un package de logiciels qui contient un ensemble de fichiers ou de dossiers à déployer. Une fois créé, le package peut être automatiquement envoyé vers les PC cibles ou 'publicisés' centralement pour que les utilisateurs puissent y accéder et les installer sur demande. Les packages définis peuvent aussi être programmés pour un déploiement à des moments spécifiques.

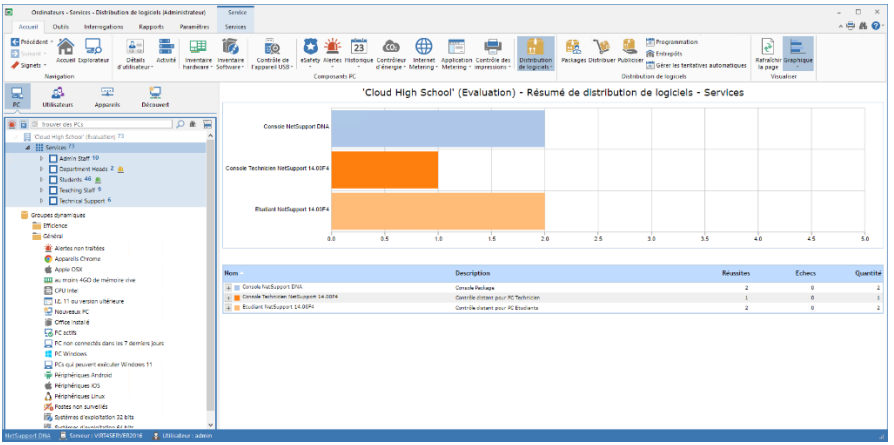
Des paramètres d'action peuvent aussi être inclus dans le package, pour que vous puissiez, par exemple, intégrer des invites utilisateurs requises au cours de l'installation de l'application, de façon à ce que le package soit déployé sur un système utilisateur sans intervention.

Lorsque vous planifiez le déploiement, vous pouvez utiliser les fonctions Inventairem Software et Hardware de NetSupport DNA pour définir le statut courant des biens de votre organisation, afin de garantir la compatibilité. Des systèmes configurés de la même manière peuvent être regroupés pour assurer un déploiement aussi efficace que possible.

NetSupport DNA tient aussi compte de l'effet du déploiement des packages importants sur le réseau. La charge du réseau va naturellement augmenter au fur et à mesur e que les packages sont envoyés vers des machines Agents multiples depuis le serveur DNA. Pour éviter la congestion, vous pouvez créer un entrepôt de distribution local sur les machines Agents. Le package est déployé vers l'entrepôt et les Agents sélectionnés le reçoivent ensuite à partir de ce serveur local.

1. Cliquez sur l'icône **Distribution des logiciels** dans le ruban. La fenêtre Distribution des logiciels s'affiche.

   Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous souhaitez visualiser les données de distribution, la société, le service, le Conteneur AD, le groupe dynamique ou l'Agent individuel.

La fenêtre d'information principale affiche une décomposition des packages distribués pour chaque élément sélectionné sous forme de liste et de graphique. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque: Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Pour créer un nouveau package, cliquez sur l'icône **Packages** du ruban et sélectionnez **Nouveau**. Une fois le package créé, il peut être distribué aux Agents requis en cliquant sur l'icône **Distribuer** du ruban ou publicisé auprès des Agents pour un accès sur demande en cliquant sur l'icône **Publiciser** du ruban.

Le déploiement des packages peut être programmé à une date ou une heure spécifique. Ceci peut être utile si vous souhaitez distribuer des fichiers en dehors des heures de bureau. Cliquez sur l'icône **Programmation** du ruban.

Vous pouvez créer un entrepôt et désigner un Agent, si possible local pour les postes cibles, et qui jouera le rôle d'entrepôt de distribution.

Quand le package est déployé, au lieu que le serveur l'envoie tour à tour à chaque Agent, il est installé sur l'Agent Entrepôt qui ensuite le distribue aux postes restants. Cliquez sur l'icône **Entrepôts** du ruban.

Une fois le package envoyé, il est répertorié dans la fenêtre d'informations et un compte des distributions réussies ou non abouties apparaît. Les listes peuvent être agrandies pour faire apparaître le détail de chaque Agent et afficher le message de statut du package.

Remarques :

- Par défaut, une alerte de serveur est déclenchée en cas d'échec d'envoi ou d'installation d'un package.
- Vous pouvez gérer les tentatives automatiques de package qui n'ont pas été remis aux Agents. Cliquez sur l'icône **Gérer les tentatives automatiques** du ruban.

Questions

Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'Interrogation de NetSupport DNA vous permet d'interroger la base de données en quête d'enregistrements qui correspondent à des critères déterminés. Les demandes spécifiques au composant affiché seront répertoriées afin de faciliter une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports

Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

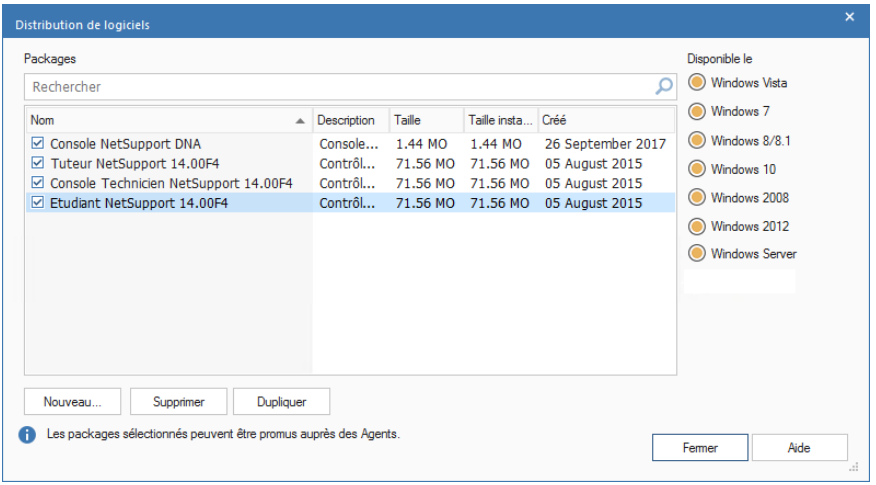
Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante.Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Remarque : Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à **www.netsupportsoftware.com/support**.

Administration de Package

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Distribution de logiciels**, puis sélectionnez {Administration de Package} dans le menu.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Packages** dans le groupe Distribution des logiciels.
   ou
   Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Administration de package**.
2. Le dialogue Administration de Package s'affiche. Les détails des packages existants apparaissent. Ceux qui sont cochés peuvent être publicisés sur les postes Agents.

Remarque : Vous pouvez le rechercher en effectuant une saisie dans le cadre de Recherche et en cliquant sur . Les packages correspondants sont mis en évidence et le nombre de résultats s'affiche. Cliquez sur pour tout effacer.

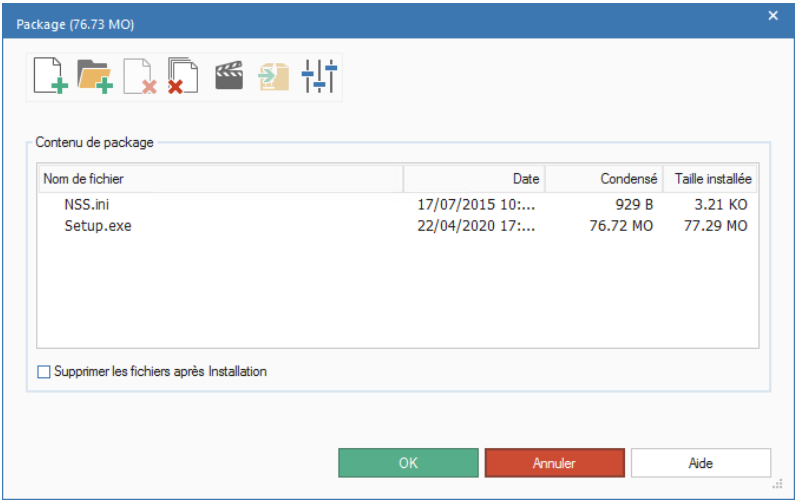


3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer d'autres packages à distribuer.
   ou
   Cliquez sur **Supprimer** si vous ne souhaitez plus conserver un package de la liste.
   ou
   Cliquez sur **Dupliquer** si vous voulez dupliquer un package existant. Cette fonction est utile si vous devez distribuez le même package mais avec des paramètres supplémentaires. La version modifiée sera ajoutée à la liste.

Disponible le
Présente les systèmes d'exploitation pris en charge pour chaque package ; ceci peut être précisé lors de la création d'un nouveau package.

Créer un nouveau package

Ce dialogue vous permet de préciser les fichiers/dossiers et paramètres d'action supplémentaires à inclure dans le package.



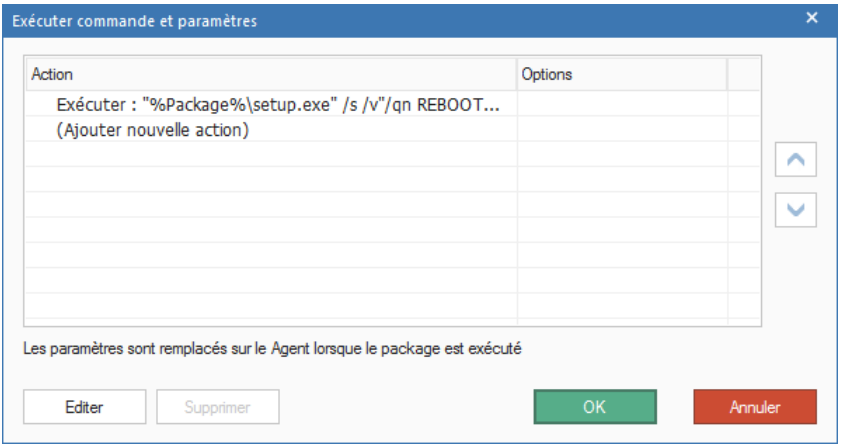
1. Sélectionnez **Fichiers** ou **Dossier** et recherchez le(s) fichier(s) qui doit faire partie du package. Le fichier apparaît dans la liste de contenu du Package.
2. Cliquez sur **Actions** pour ajouter les instructions de ligne de commande / paramètres requis qui doivent être exécutés dès réception du package sur les postes Agents.
3. Cliquez sur **Options** et choisissez de distribuer le package avec le compte administrateur par défaut NetSupport DNA ou un nom d'utilisateur administrateur et un mot de passe présents sur votre domaine.
4. Après l'installation, les fichiers d'installation de package peuvent être supprimés des machines Agents. Sélectionnez **Supprimer les fichiers après installation**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Le dialogue Tester le Package apparaît. Avant de stocker le package, vous pouvez le tester pour garantir son opération, sinon cliquez sur **Sauvegarder Package**.

7. Entrez le Nom et la Description du package ; vous pouvez aussi préciser les systèmes d'exploitation pris en charge par le package. Ils sont tous sélectionnés par défaut ; les Agents qui ne correspondent pas aux systèmes d'exploitation seront exclus de la distribution. Cliquez sur **Terminer** pour confirmer. Le package sera envoyé au serveur, prêt à la distribution.

La fonction Importation permet d'extraire les packages du serveur à des fins d'édition.

Ajouter des actions à un package

Les actions sont répertoriées dans l'ordre selon lequel elles sont exécutées sur les postes Agents, et les options configurées sont affichées. Vous pouvez ajuster l'ordre avec les flèches.



Ajouter une nouvelle action

1. Mettez en évidence **(Ajouter une nouvelle action)** et cliquez sur **Modifier**.
2. Le dialogue Modifier Action apparaît.
3. Sélectionnez l'action dans la liste déroulante et entrez instructions de ligne de commande / paramètres requis qui doivent être exécutés. Plusieurs paramètres prédéfinis sont disponibles, y compris **Commande copier** qui permet de copier des fichiers, comme des images, depuis leur emplacement d'origine vers le dossier cible.
4. Si vous avez sélectionné l'action Exécuter ou Copier, vous pouvez arrêter l'exécution du reste des actions du package si le fichier exécutable n'est pas activé (ou si la commande copier ne s'exécute pas) en sélectionnant **Abandonner si échec d'exécution**.

5. Si vous avez sélectionné l'action Vérifier fichier/procédé/service, par défaut, si le contrôle échoue, il s'ensuit un abandon du package. L'option **Vérification uniquement** permet de maintenir le traitement du package même en cas d'échec de contrôle (un message de statut qui indique l'échec de vérification s'affiche dans la fenêtre d'informations de distribution de logiciels).
6. Cliquez sur **OK**.

Distribuer un Package

Après avoir créé le package requis, il peut être déployé sur les Agents sélectionnés.

1. Dans arborescence, mettez en évidence l'Agent, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou la Société auprès desquels vous souhaitez distribuer le package.

   Remarque : Vous pouvez sélectionner plusieurs agents dans l'arborescence : sélectionnez Ctrl + clic pour inclure chaque agent dans la sélection ou Maj + clic pour ajouter des agents.

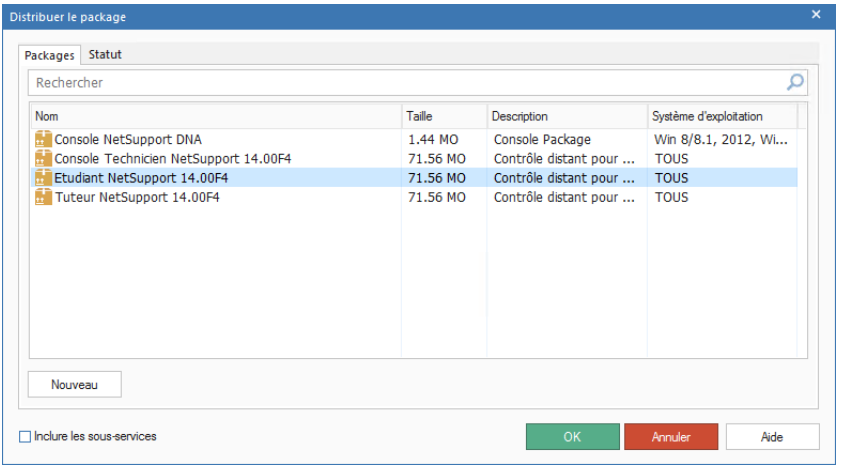
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Distribuer**.

   ou

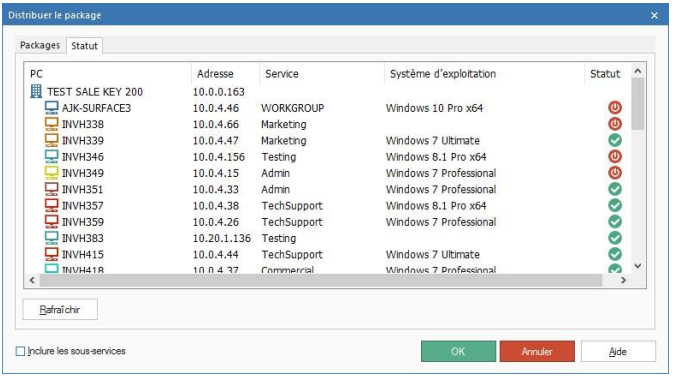
   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Distribution de logiciels**, puis sélectionnez {Distribuer Package} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Distribuer** dans le groupe Distribution des logiciels.



3. Tous les packages déjà créés seront répertoriés. Mettez en évidence le fichier requis. Si le package requis n'est pas disponible, vous pouvez le créer à partir d'ici. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Si vous effectuez une distribution auprès d'une société, d'un service, ou d'un Conteneur AD n'oubliez pas de cocher la case **Inclure sous-services** si vous souhaitez inclure tous les services ou Agents.
5. Avant de poursuivre, vous pouvez vérifier le **statut** des PC qui feront l'objet de la distribution. Vous saurez si les PC sont disponibles (vert), non disponibles (rouge) ou déconnectés (orange).

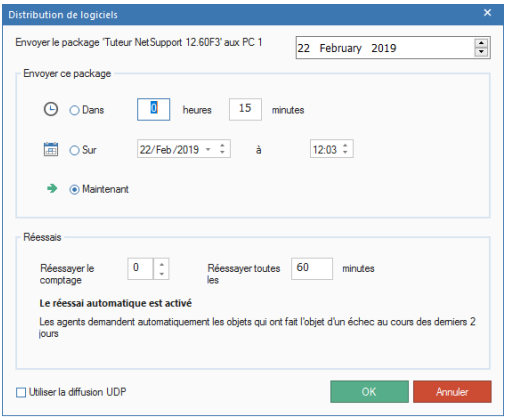


6. Cliquez sur **OK**. Le dialogue "Programmer la Distribution" apparaît. Indiquez si le package doit être déployé immédiatement ou à une date/heure spécifiques. Les déploiements temporisés peuvent être affichés dans le dialogue "Programmer des Packages". Vous pouvez entrer plusieurs tentatives en cas d'échec de distribution ainsi qu'un intervalle entre ces tentatives.

   De plus, la fonction de nouvelle tentative automatique vous permet de traiter les distributions qui ont échoué, dans le cas de PC éteints ou non disponibles au moment de la distribution. Vous pouvez activer / désactiver les tentatives automatiques en indiquant la période de disponibilité des packages en échec en vue d'une demande automatique par les Agents, avec les options de configuration NetSupport DNA.

   Le cas échéant, sélectionnez **Utiliser Diffusion UDP** pour distribuer par le biais de la méthode de diffusion.

Remarque : Si vous utilisez la méthode de distribution par diffusion, les PC doivent se trouver sur le même sous-réseau que le serveur DNA, sinon la distribution échouera.



7. Cliquez sur **OK** pour distribuer le package. La fenêtre de distribution affiche les résultats.

Remarque : Lors de la création d'un package, vous pouvez préciser les authentifiants (nom d'utilisateur et mot de passe) qui sont utilisés quand un package est envoyé à un Agent. Si aucun authentifiant n'a été fourni, NetSupport DNA exploite alors les authentifiants par défaut 'SYSTEM' (recommandé), ce qui offre un accès complet en vue d'une installation des installateurs MSI et d'une modification des fichiers locaux de l'Agent. Si le package nécessite des authentifiants spécifiques, par exemple pour accéder à une ressource sur réseau, vous pouvez les saisir.

Lors de l'envoi d'un package et l'Agent a un utilisateur connecté :

- Les authentifiants fournis servent à exécuter l'ensemble du package.
- Si les authentifiants sont erronés, le package n'est pas exécuté et NetSupport DNA indique l'erreur.

Lors de l'envoi d'un package et l'Agent est déconnecté :

- Les authentifiants fournis sont utilisés uniquement si l'accès aux ressources du réseau est nécessaire. Tous les autres éléments du package utilisent les authentifiants par défaut.
- Si les authentifiants ne sont pas corrects, le package n'est pas exécuté et et NetSupport DNA indique l'erreur.

Programmer un Package

Au moment de la création d'un package en vue d'une distribution, il est possible de créer le déploiement à une date ou une heure spécifique. Ceci est utile si vous souhaitez distribuer des fichiers en dehors de heures de bureau. Ce dialogue sert à modifier les propriétés de distributions programmées ou à modifier de nouveaux programmes.

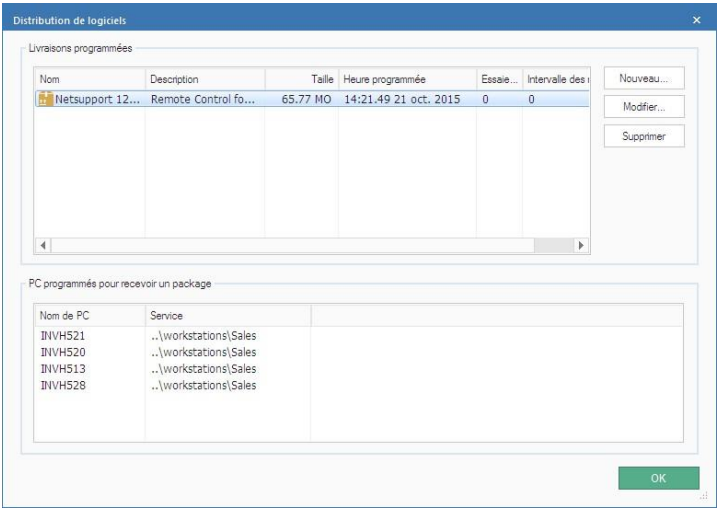
1. Après avoir sélectionné la composante Distribution de logiciels, mettez en évidence un Agent, un Service, un Conteneur AD, un Groupe Dynamique ou une Société dans l'arborescence.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Programmation**.

   ou

   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Distribution de logiciels**, puis sélectionnez {Programmation} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Programmation** dans le groupe Distribution des logiciels.
3. Le dialogue Packages Programmés apparaît, ainsi que les détails des packages prévus pour la distribution, sans oublier le nom des Agents associés au Package.



4. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau Programme de distribution.

   ou

   Cliquez sur **Modifier** pour modifier les détails de la distribution d'un package programmé existant.

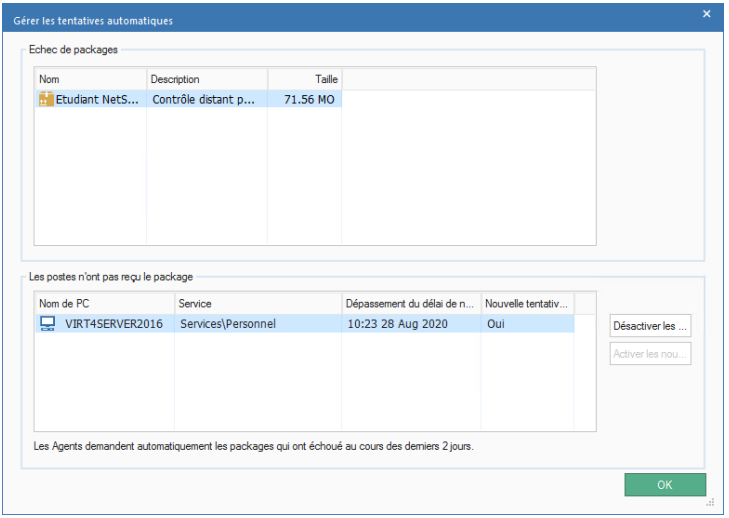
   ou

   Cliquez sur **Supprimer** si un package de la liste ne doit plus être distribué.
5. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé.

Gérer les tentatives automatiques

Les packages qui n'ont pas été remis aux Agents peuvent être affichés ainsi que le statut de tentative automatique du package. A partir d'ici, vous pouvez gérer les tentatives automatiques pour les Agents.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Distribution de logiciels** et sélectionnez {Gérer les tentatives automatiques} dans le menu.
   Ou
   Cliquez sur l'icône **Gérer les tentatives automatiques** dans le groupe Distribution de logiciels.
2. Le dialogue Gérer les tentatives automatiques s'affiche.



3. Tout package qui n'a pas été remis aux Agents est répertorié. La sélection du package affiche les postes qui ne l'ont pas reçu, si la tentative automatique est activée et la date/l'heure d'expiration.

4. Pour désactiver les tentatives automatiques, cliquez sur **Désactiver les nouvelles tentatives**.
5. Pour activer les tentatives automatiques, cliquez sur **Activer les nouvelles tentatives**.

Publiciser un package

Grâce à la 'publicité' du package, l'Agent peut effectuer l'installation quand il le souhaite. Les packages sont créés de la manière habituelle mais au lieu d'être déployés immédiatement, les fichiers d'installation sont conservés sur le serveur, où ils peuvent être 'extraits' par les Agents.

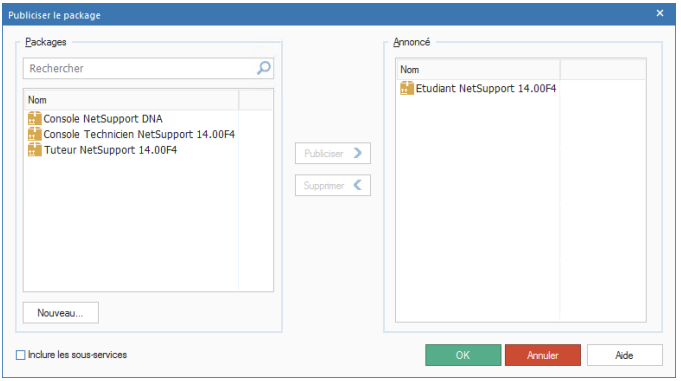
1. Dans l'arborescence, mettez en évidence l'Agent, Service, Conteneur AD, Groupe Dynamique ou Société auprès duquel vous souhaitez publiciser le package. (L'action ne peut pas être effectuée au niveau Agent ou Groupe Dynamique).
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Publiciser**.

   ou

   Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Distribution de logiciels**, puis sélectionnez {Publiciser un package} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Publiciser** dans le groupe Distribution de logiciels.
3. Le dialogue Publiciser Package apparaît. Tous les packages qui ont été sélectionnés dans le dialogue Administration de package sont répertoriés. Pour créer un nouveau package, cliquez sur **Nouveau**.



4. Sélectionnez le package requis. Vous pouvez le rechercher en effectuant une saisie dans le cadre de Recherche et en cliquant sur

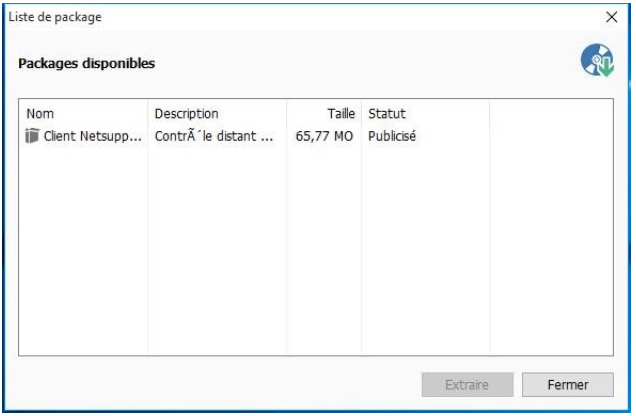
. Les packages correspondants sont mis en évidence et le nombre de résultats s'affiche. Cliquez sur ✖ pour tout effacer.

5. Cliquez sur **Publiciser** pour transférer vers la cadre Publicisé.
6. Sélectionnez **Inclure les Sous-Services** si vous souhaitez que tous les Services/Agents au-dessous soient inclus dans la distribution.
7. Cliquez sur **OK**.

Demander un Package

Les packages publicisés peuvent être extraits du serveur par les Agents à l'aide de l'outil Demander un Package.

1. Sur la machine Agent, cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône NetSupport DNA de la barre de tâches et sélectionnez **Demander Package**.
2. Le dialogue Liste de packages répertorie tous les packages disponibles sur cet Agent.



3. Mettez en évidence le package requis et cliquez sur **Extraire**. Les fichiers d'installation de l'application seront exécutés sur l'Agent. Le statut du package changera pour indiquer qu'il a été livré à l'Agent.

Remarque : Les opérateurs de console peuvent supprimer l'accès d'un Agent à la demande d'un package en modifiant les paramètres de distribution de logiciels. Ils peuvent aussi inclure des packages 'non publicisés' dans la liste de packages, comme expliqué ci-dessus, mais les Agents peuvent uniquement installer les éléments publicisés.

Importer un Package

L’option d’Importation vous permet d’extraire un package de distribution enregistré sur le Serveur afin de modifier le contenu du package.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Distribution de logiciels**, puis sélectionnez {Administration de Package} dans le menu.
   ou
   Cliquez sur l'icône **Packages** dans le groupe Distribution des logiciels.
   ou
   Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Administration de package**.
2. Le dialogue Administration de Package apparaît.
3. Sélectionnez **Nouveau**. Le dialogue de Distribution de package s’affiche.
4. Sélectionnez **Importer**. Recherchez le dossier Packages, \\program files\netsupport\netsupport dna\server\packages, et cliquez sur le package requis. Cliquez sur **Ouvrir**.
5. Le cas échéant, cliquez sur **Actions** pour inclure des paramètres supplémentaires.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Le dialogue Tester le Package apparaît. Avant de stocker le package, vous pouvez le tester pour garantir son opération, sinon cliquez sur **Sauvegarder Package**.
8. Entrez le nom et une description du package et cliquez sur **OK**. Le package sera de nouveau soumis au serveur prêt à la distribution.

Entrepôt de distribution de logiciels

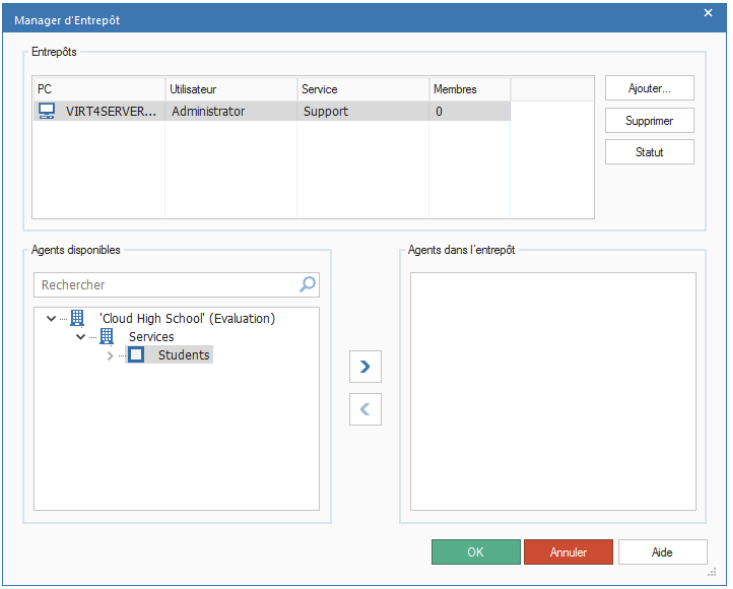
Au moment de la planification d'un déploiement à grande échelle, vous devez considérer la façon dont cela va affecter votre réseau. Les packages envoyés vers les Agents multiples sur des réseaux à distance auront de toute évidence un impact sur les ressources.

Pour éviter la congestion, NetSupport DNA vous permet de sélectionner un Agent, de préférence à proximité des machines cibles, qui jouera le rôle d'entrepôt de distribution. Lorsque le package est déployé, au lieu que le serveur l'envoie à chaque Agent individuellement, il l'installe sur l'Agent Entrepôt qui ensuite fait la distribution auprès des Agents cibles.

1. Cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Distribution de logiciels**, puis sélectionnez {Gestion d'entrepôt} dans le menu.

   ou

   Cliquez sur l'icône **Entrepôts** dans le groupe Distribution des logiciels.
2. Le dialogue Administration d'entrepôt apparaît.



3. Les PC d'entrepôt existants seront répertoriés. Mettez en évidence un élément pour afficher les Agents desservis par l'entrepôt et les détails des Agents qui peuvent y être ajoutés. Cliquez sur **Statut** pour afficher les détails des packages qui résident dans l'entrepôt.

4. Pour créer un nouvel entrepôt, cliquez sur **Ajouter**. Le dialogue Sélectionner Entrepôt apparaît pour que vous puissiez affecter une machine Agent à l'hébergement de l'entrepôt.
5. Sélectionnez les Agents qui seront 'desservis' par l'entrepôt, à partir de l'arborescence 'Agents disponibles', mettez l'Agent requis en évidence puis cliquez sur . Pour supprimer un Agent de l'entrepôt, cliquez sur .

Remarque : Pour rechercher un élément dans l'arborescence, entrez le nom même partiel du poste dans le cadre de recherche et cliquez sur . Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées. Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches. Cliquez sur pour tout effacer.

6. Cliquez sur **OK**.

NetSupport DNA Application Packager

L'Application Packager complète la fonction de distribution de logiciels, et il convient parfaitement dans les cas où l'application qui doit être déployée ne possède pas sa propre routine d'installation silencieuse. (Si le logiciel qui doit être installé ne supporte pas les routines silencieuses/automatisées, il est suggéré de les utiliser). Le Packager permet aux opérateurs d'enregistrer et de lire un installateur d'un autre fabricant. Toutes les frappes et mouvements de souris sont enregistrés dans un script qui est alors lu sur les PC Agents sans l'intervention de l'utilisateur. L'option de distribution de NetSupport DNA sert à envoyer le script enregistré vers les PC Agents requis.

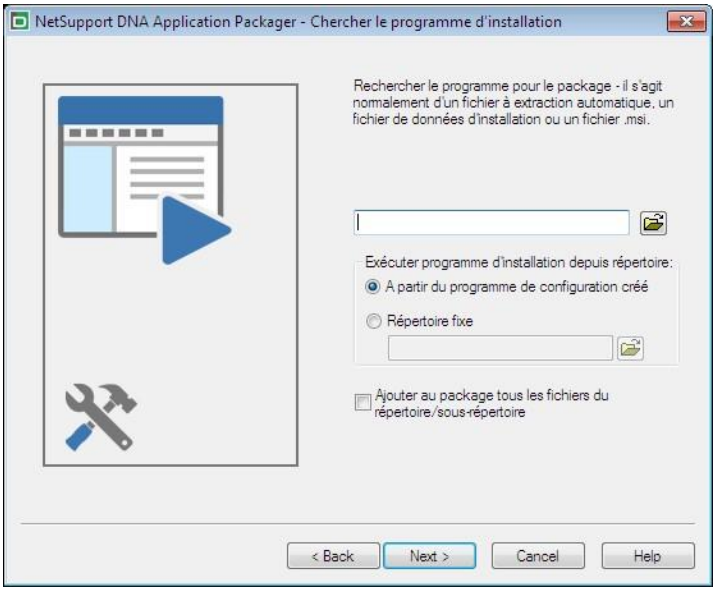
Remarque: L'Application Packager d'applications peut servir à enregistrer et lire les installateurs de produit de 'faible complexité'. Le packager utilise la même séquence d'écrans d'installation présentés au moment de l'installation sur les machines cibles. Tout dialogue imprévu affiché au cours de la lecture entraîne l'arrêt du processus d'installation.

Si nécessaire, un outil d'Edition de Script est prévu pour la gestion de certaines différences.

1. Pour charger le Packager, sélectionnez {Démarrer}{Programmes}{NetSupport DNA}{ DNA Application Packager}.
2. Le dialogue d'Accueil de l'Application Packager apparaît. L'Assistant du Packager vous guidera dans le processus d'enregistrement.
3. Cliquez sur **Suivant**.

Chercher le programme d'installation

Utilisez ce dialogue pour préciser le programme qui sera intégré dans le package et le répertoire pour l'extraction des fichiers installés sur le PC Agent.

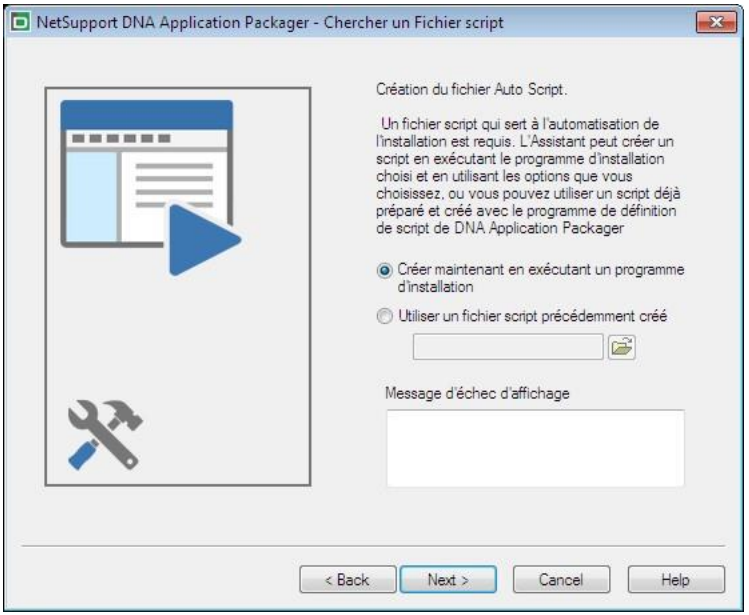


1. Recherchez le fichier d'installation de programme requis.
2. Indiquez l'endroit à partir duquel le programme installé doit être exécuté sur les machines Agents. Après avoir été envoyé aux PC Agents, le fichier exe créé par le Packager est stocké dans c:\program files\netsupport\netsupport dna\client\packages. Sauf si vous précisez un autre Répertoire fixe à partir duquel l'installation sera effectuée à l'avenir, l'accès se fera toujours par le répertoire programme d'installation au-dessus.
3. Sélectionnez **Ajouter au package tous les fichiers du répertoire/des sous-répertoires**, si vous voulez que ces fichiers supplémentaires soient disponibles pendant l'installation. Ils seront supprimés si l'installation est réalisée avec succès.
4. Cliquez sur **Suivant**.

Chercher un fichier script

Lorsque l'application du package est envoyée sur les PC Agents, les actions requises pour effectuer l'installation se trouvent à l'intérieur d'un script prédéfini. Il est possible de créer le script à ce stade en exécutant l'installation et en enregistrant les mouvements de souris/clavier, ou vous possédez peut-être déjà un script qui contient la procédure.

L'Application Packager de NetSupport DNA offre une fonction de définition de script qui peut servir à créer et à modifier manuellement des fichiers de script.



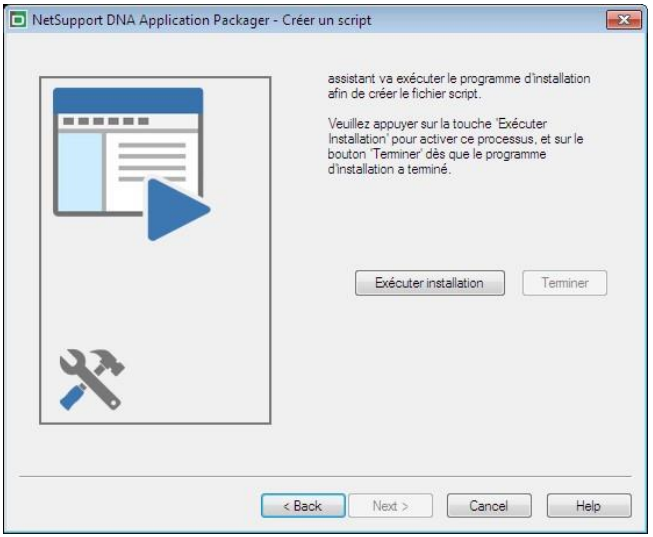
Si vous utilisez un fichier script déjà créé, recherchez le fichier *.rscrpt approprié.

Si l'installation rencontre un problème, vous pouvez afficher un message personnalisé. Entrez le message d'échec approprié dans la case prévue à cet effet.

Cliquez sur **Suivant**.

Créer un script

Ce dialogue apparaît si vous avez choisi de créer le script en exécutant le programme d'installation maintenant au lieu d'utiliser le fichier prédéfini *.rscrpt.



Cliquez sur **Exécuter une installation** pour lancer l'installateur de programmes sélectionné. L'installation aura lieu en temps réel sur la machine de l'opérateur. Alors que le processus se déroule, chaque action de touche ou mouvement de souris est enregistré et ajouté au fichier de script. N'oubliez pas qu'il s'agit de la façon exacte dont l'installation sera effectuée sur les PC Agents au moment de l'envoi. Si vous enfoncez une touche par accident ou sélectionnez une option par erreur, vous pouvez modifier le script avant de le distribuer auprès des Agents.

Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Terminer**.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre.

Fichiers supplémentaires

Parfois, l'installation précisée repose sur la présence de fichiers supplémentaires afin de terminer l'installation, ou vous souhaiterez peut-être regrouper un certain nombre de fichiers d'application associés avec l'installation pour les mettre à la disposition des utilisateurs après l'installation.

Répertoire source
Précisez l'emplacement des fichiers d'application et/ou installation 'supplémentaires' et indiquez si le contenu des sous-répertoires doit être inclus.

Répertoire cible
Identifiez un répertoire cible sur les machines Agents pour l'extraction des fichiers.

Cliquez sur **Suivant**.

Options de définition
Nom à donner au programme créé
Choisissez l'emplacement où sera enregistré le package exécutable en prévision de la distribution.

Options
Verrouiller souris/clavier
Pendant que l'installation a lieu, vous pouvez verrouiller la souris et le clavier de l'Agent pour que les utilisateurs n'interrompent pas le processus automatisé.

Permettre l'annulation de script
Permet aux Agents d'interrompre l'installation en activant CTRL-BREAK.

Détails de mot de passe
Ces options vous permettent de protéger par mot de passe le fichier distribué et de personnaliser le dialogue qui apparaît sur les machines Agents.

Cliquez sur **Suivant**. Le package sera à présent créé.

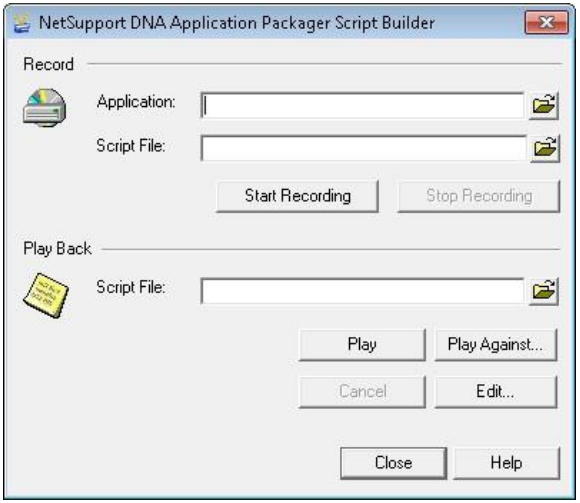
NetSupport DNA Application Packager - Script Builder

L'Application Packager de NetSupport DNA offre aux opérateurs la possibilité d'enregistrer et de lire les installateurs d'un autre fabricant, et il est parfaitement adapté aux applications qui n'offrent pas d'installation silencieuse. Le Packager guide les opérateurs dans l'installation, en enregistrant les dialogues qui apparaissent et les réponses faites, et les informations sont enregistrées dans un script.

Si vous êtes satisfait de la procédure enregistrée, elle peut être envoyée aux PC Agents. Cependant, il se peut que vous décidiez qu'une action enregistrée sur la machine opérateur ne soit pas nécessaire au moment de l'installation sur le PC Agent, ou il se peut que vous ayez par erreur fait un clic de souris ou actionné une touche.

Le Script Builder vous permet de modifier les scripts créés dans l'Application Packager ou vous pouvez vous en servir pour enregistrer des nouveaux scripts.

1. Le Script Builder peut être chargé à partir de c :\program files\netsupport dna\dna\console\ RecorderScript Builder .
2. Le dialogue du Script Builder apparaît.



Enregistrer un nouveau script

Bien que l'utilitaire Application Packager fournisse un Assistant qui vous guidera dans la création du script d'installation, vous pouvez aussi utiliser le Script Builder pour enregistrer les actions requises.

Application
Précisez le nom et l'emplacement du fichier d'installation d'application.

Fichier de script
Précisez le nom et l'emplacement du nouveau fichier de script.

Cliquez sur **Démarrer l'enregistrement** pour lancer le fichier d'installation précisé. L'installateur d'application choisi démarre et le Script Builder va enregistrer les dialogues qui apparaissent ainsi que les frappes et les mouvements de souris de l'opérateur. L'installation est effectuée en temps réel sur la machine de l'opérateur, mais n'oubliez pas qu'il s'agit aussi du processus qui sera exécuté sur le PC Agent au moment où le script est distribué.

Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Arrêter l'enregistrement**.

Si vous souhaitez examiner le script terminé ou apporter des modifications si une action a été mal exécutée, cliquez sur **Modifier**.

Modifier le script

Avec le Script Builder, vous pouvez lire ou modifier les scripts d'installation enregistrés.

Lecture
Ouvrez le script enregistré (fichier *.rscrpt).

Cliquez sur **Lire** pour lire les actions enregistrées.

Vous pouvez aussi vérifier si un script, qui existe déjà, sera exécuté avec succès par rapport à un autre fichier d'installation, comme par exemple une version mise à jour de l'application déjà utilisée. Cliquez sur **Lecture par rapport** et recherchez le nouveau fichier d'installation.

La lecture du script permet d'identifier les erreurs ou les actions absentes. Cliquez sur **Modifier** pour apporter des modifications. L'Editeur de script apparaît.

Le volet gauche de la fenêtre répertorie les détails des dialogues enregistrés (formes) ainsi que les actions exécutées, clics de souris etc. Lorsque vous mettez en évidence chaque ligne du script, le volet droit affiche les informations associées.

L'échantillon de script ci-dessous met en évidence des usages typiques de l'Editeur.

- Les formulaires d'Accord de licence et d'Informations de licence apparaissent plusieurs fois, et indiquent que l'opérateur a consulté de nouveau ces dialogues pour rectifier une erreur. Pour que le script final fonctionne avec succès sur les machines Agents, les éléments dupliqués doivent être supprimés en cliquant sur Supprimer.
- Pendant l'enregistrement de l'installateur, une Installation existante a été détectée sur la machine opérateur. Comme cela ne sera peut-être pas le cas au moment où le script est exécuté sur le PC Agent, vous pouvez indiquer que le dialogue est optionnel.

Des nouveaux éléments peuvent être ajoutés au script le cas échéant :

Ajouter
Permet d'ajouter des actions supplémentaires sur un formulaire.

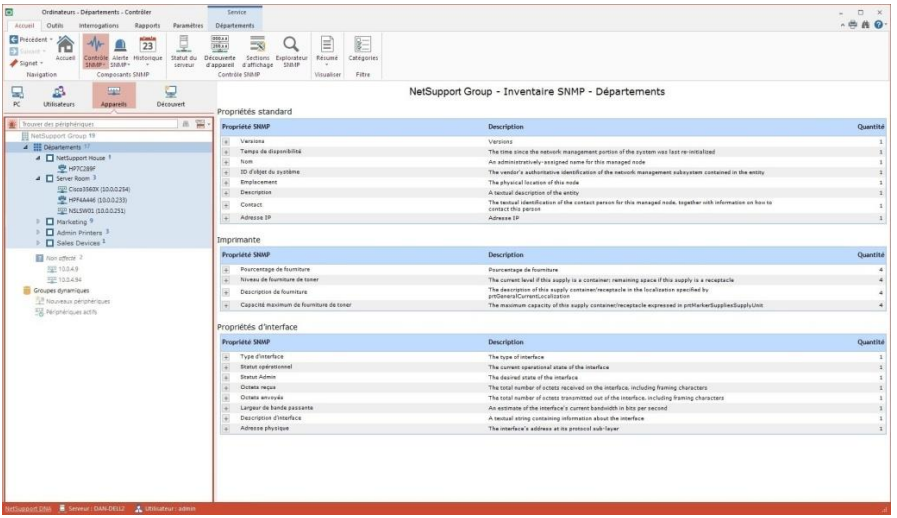
Ajouter le formulaire depuis
Permet d'insérer un formulaire depuis un autre script. Précisez le nom du fichier script et cliquez sur **Charger**. L'ensemble du script sera affiché, et vous pourrez sélectionner le formulaire individuel à ajouter.

Contrôle SNMP

Une fois les appareils, comme les imprimantes et les points d'accès, ont été découverts, ils sont enregistrés dans NetSupport DNA. Les données en temps réel (comme les niveaux d'encre ou de toner) peuvent être contrôlés depuis la console.

1. Depuis l'arborescence Appareils, cliquez sur l'icône **Contrôle SNMP** du ruban. La fenêtre Contrôle SNMP apparaît.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Une fois les appareils SNMP découverts, ils sont affichés dans l'arborescence.

Remarque : Les appareils sont regroupés automatiquement dans l'arborescence selon la valeur contenue dans sa propriété d'emplacement.

Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous souhaitez visualiser les données affichées, la Société, le Service, le Groupe Dynamique ou un Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous forme de graphique et de liste. Les propriétés SNMP

seront regroupées en plusieurs sections d'affichage. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Vous pouvez créer et gérer des propriétés et sections d'affichage, cliquez sur l'icône Sections d'affichage sur le ruban.

Afin de limiter la quantité de données affichées dans la fenêtre d'informations, vous pouvez visualiser simplement certaines catégories SNMP. Pour afficher une catégorie, cliquez sur l'icône **Catégories** du ruban. Sélectionnez les catégories requises pour la visualisation puis cliquez sur **OK**. La fenêtre d'informations affiche les données de cette seule catégorie. Un en-tête jaune indique la catégorie que vous visualisez. Vous pouvez passer d'une catégorie à l'autre à partir de cette section.

Pour visualiser les contrats de location ou de maintenance associés aux Appareils, cliquez sur la liste déroulante Contrôle SNMP et sélectionnez {Affichage - Contrats} ou cliquez sur Contrats dans le ruban.

Pour visualiser le statut de vos serveurs SNMP, cliquez sur l'icône **Statut du serveur SNMP DNA** du ruban.

La fréquence de collecte des données par le serveur peut être ajustée à l'aide de l'option Paramètres DNA.

Une fonction de rafraîchissement rapide vous permet de mettre à jour les données des Agents ou des Services qui en ont besoin. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu dans l'arborescence et sélectionnez Mise à jour ou cliquez sur **Mise à jour** dans le menu ou le ruban Contrôle SNMP.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

Grâce à l'outil d'interrogation de DNA, vous pouvez interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour faciliter l'extraction des résultats.

Cliquez sur l’icône Ajouter une interrogation sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l’icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. électionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Alerte SNMP

NetSupport DNA offre une fonction d'alerte qui vous permet d'identifier les modifications apportées aux données SNMP collectées. Par exemple, le toner de l'imprimante qui se trouve au-dessous de XX%.

Les notifications d'alertes peuvent être acheminées vers des destinataires email définis et/ou des utilisateurs de console actifs

1. Depuis la visualisation de l'arborescence des appareils, cliquez sur l'icône **Alerte SNMP** du ruban. La fenêtre d'alerte SNMP apparaît.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.

Dans l'arborescence, sélectionnez le niveau auquel vous souhaitez visualiser les données affichées, la Société, le Service, le Groupe Dynamique ou un Agent individuel.

La fenêtre d'informations affiche une décomposition de chaque élément sélectionné sous le format de liste et de graphique. Les descriptions données peuvent être développées afin d'offrir un compte-rendu détaillé de l'appareil pour chaque élément. Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante Graphique sur le ruban et choisissez le format qui vous convient. Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.

Les alertes en suspens sont identifiées par rapport aux appareils correspondants sur l'arborescence principale de l'entreprise. Une fois les alertes identifiées, l'opérateur ajoute des notes d'action. Un historique complet des alertes est accessible depuis le composant Historique.

Remarque : Vous pouvez présenter/masquer les alertes de l'arborescence en cliquant sur .

Pour configurer les propriétés d'une alerte, sélectionnez la liste déroulante de l'icône Alerte SNMP et cliquez sur **Config Alerte**.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

Grâce à l'outil d'interrogation de DNA, vous pouvez interroger la base de données dans le cadre d'une recherche d'enregistrements qui correspondent à des critères précis. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour faciliter l'extraction des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

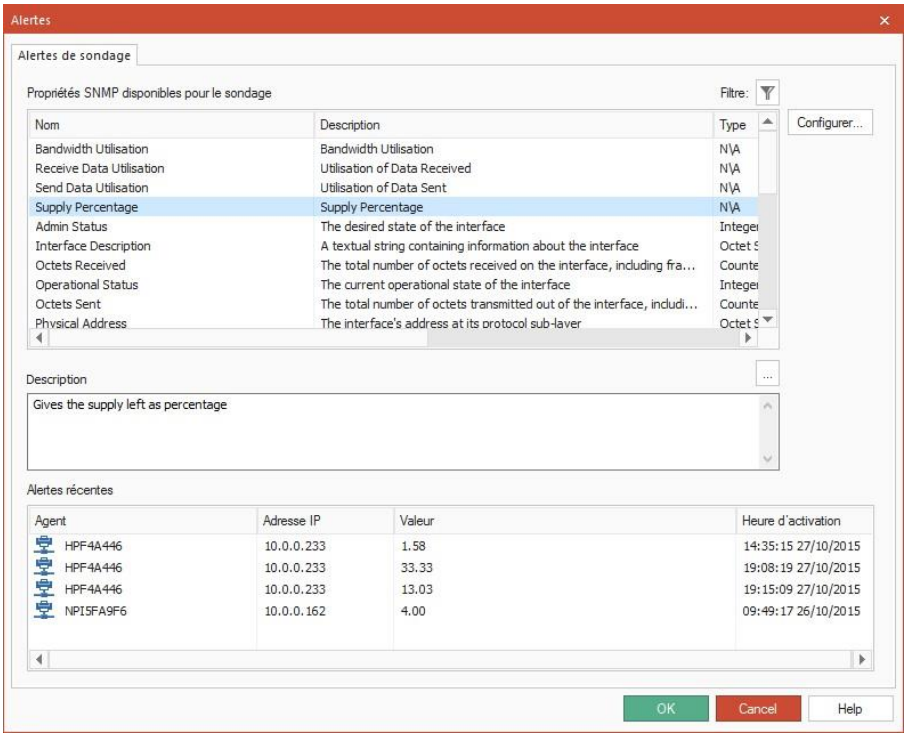
Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Remarque : Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter notre équipe d'assistance à www.netsupportsoftware.com/support.

Configuration d'alerte SNMP

Ce dialogue vous permet de voir les propriétés SNMP disponibles pour les alertes.



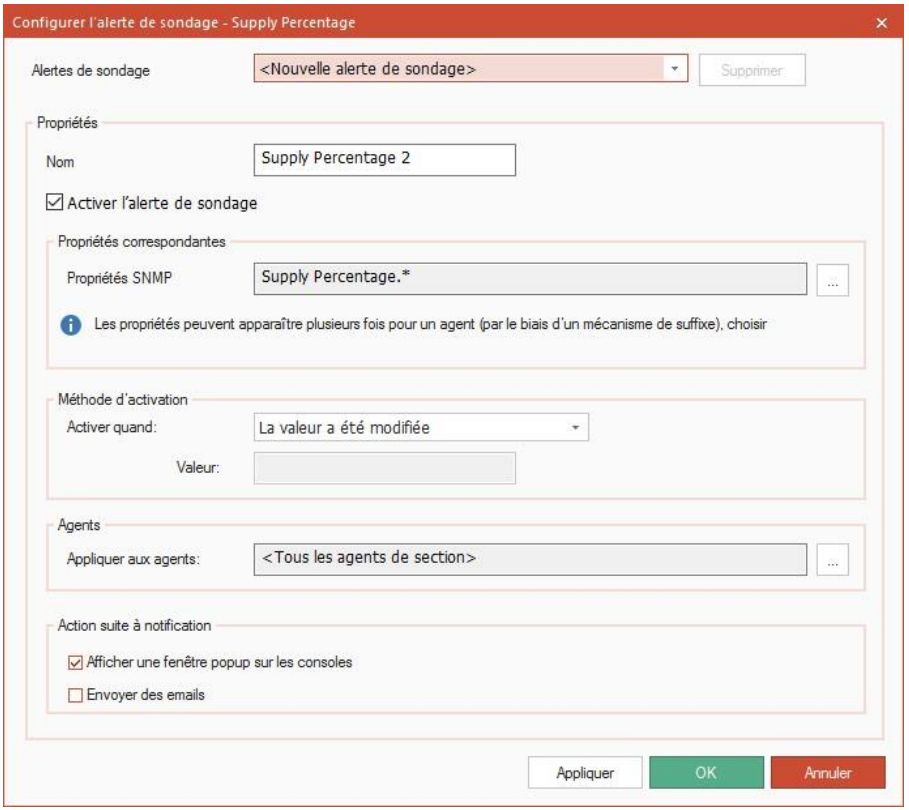
Pour mieux gérer la liste, vous pouvez filtrer les propriétés qui sont affichées. Cliquez sur et le dialogue du Filtre d'interrogation apparaît.

Pour créer une nouvelle alerte ou configurer des alertes existantes, sélectionnez la propriété SNMP requise et cliquez sur **Configurer**.

Les détails des alertes actives s'affichent dans la section des Alertes récentes.

SNMP – Créer une nouvelle alerte

Ce dialogue vous permet de créer des nouvelles alertes SNMP et de configurer les propriétés des alertes existantes.



Créer une nouvelle alerte

1. Sélectionnez Nouvelle alerte d'interrogation dans la liste déroulante.

   Remarque: Une liste des alertes existantes pour la propriété sélectionnée s'affiche dans cette liste déroulante.

2. Un nom par défaut apparaît, modifiable le cas échéant.
3. Assurez-vous que Activer alerte d'interrogation a été sélectionné.
4. Sélectionnez les propriétés SNMP qui doivent être appliquées à l'alerte. Cliquez sur ... .
5. Choisissez les circonstances dans lesquelles l'alerte sera activée dans la liste déroulante et entrez la valeur, le cas échéant.

6. Sélectionnez les Appareils concernés par l'alerte. Cliquez sur ... .
7. Choisissez la méthode de notification quand l'alerte est active ; une fenêtre pop-up sur la console et/ou un email.

Remarque : Vous pouvez définir des destinataires de ces alertes dans les paramètres d'alerte SNMP.

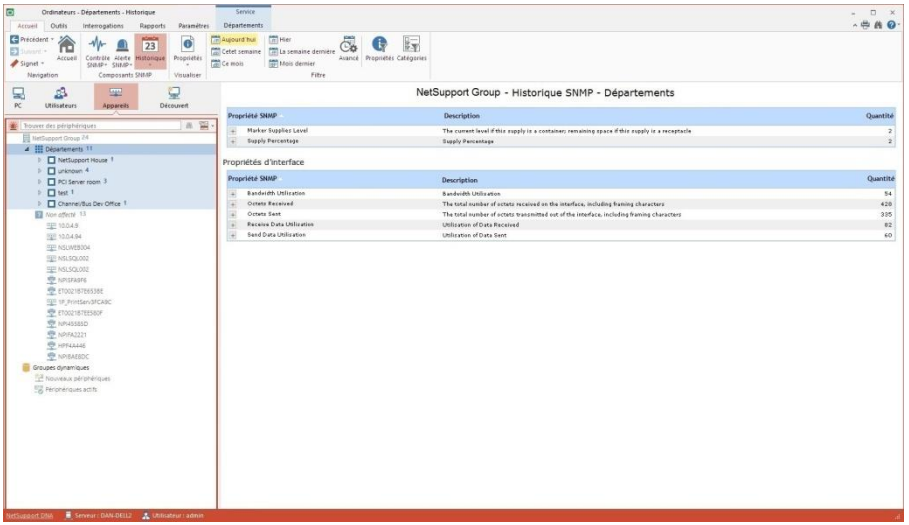
Historique SNMP

Grâce à l'option Historique, vous pouvez suivre les modifications apportées à une propriété SNMP d'un appareil et aussi de visualiser l'historique des alertes.

A chaque fois que NetSupport collecte des données, il les compare aux informations déjà contenues sur le serveur, et en cas de différence, elles sont enregistrées dans l'historique.

1. Dans l'arborescence Appareils, cliquez sur l'icône **Historique** du ruban. La fenêtre Résumé Historique apparaît.

Remarque : Si les icônes des composants ne sont pas visibles, cliquez sur l'onglet Accueil.



Vous pouvez visualiser l'historique au niveau Société, Service, Groupe Dynamique ou Agent. Sélectionnez le niveau requis dans l'arborescence.

Pour basculer entre les affichages, cliquez sur la liste déroulante de l'icône **Historique**, et sélectionnez {Affichage - Propriétés\ Alertes sondage} ou cliquez sur l'icône appropriée du ruban.

Vous pouvez afficher les données pour une période spécifique. Afin de passer d'une période à l'autre, cliquez sur l'icône appropriée dans la partie Filtre du ruban.

Cliquez sur **Avancé** pour appliquer un filtre heure/date personnalisé. Les descriptions répertoriées peuvent aussi être développées en vue d'offrir une décomposition Agent individuelle pour chaque élément. Les heures de travail affichées peuvent être modifiées selon les besoins de votre organisation dans le dialogue de configuration DNA. Voir Préférences de console – Généralités pour obtenir de plus amples informations.

Le format date/heure affiché dans la console provient de l'ordinateur sur lequel le serveur NetSupport DNA est installé. Pour modifier le format dans la console, vous devez changer le format date/heure du système sur cet ordinateur. Pour plus de renseignements, consultez www.netsupportsoftware.com/support.

Remarque : Il peut arriver que vous ne souhaitiez pas suivre certaines Modifications hardware qui sont enregistrées dans l'historique. Vous pouvez désactiver l'affichage de ces éléments dans la console et supprimer les données existantes pour les éléments qui ont été désélectionnés. Cliquez sur l'icône **Propriétés** du ruban.

Afin de limiter la quantité de données affichées dans la fenêtre d'informations, vous pouvez visualiser simplement certaines catégories SNMP. Pour afficher une catégorie, cliquez sur l'icône **Catégories** du ruban. Sélectionnez les catégories requises pour la visualisation puis cliquez sur **OK**. La fenêtre d'informations affiche les données de cette seule catégorie. Un en-tête jaune indique la catégorie que vous visualisez. Vous pouvez passer d'une catégorie à l'autre à partir de cette section.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'interrogation DNA vous permet d'interroger la base de données si vous êtes à la recherche d'enregistrements correspondant à des critères spécifiques. Les questions spécifiques au composant en cours de visualisation seront répertoriées pour permettre une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Un nombre prédéfini de rapports de gestion, pris en charge par le moteur Crystal Reports est joint à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

Outils de reporting et d'analyse NetSupport DNA

NetSupport DNA fournit un reporting optimisé pour l'impression et sur écran.

Les rapports sur écran sont accompagnés de diagrammes à barres et à secteurs, ainsi que de capacités de progression descendante 'live' pour toutes les données clés. En plus du reporting pour les appareils, les utilisateurs et les services individuels, NetSupport DNA propose des groupes dynamiques. Ils sont définis par utilisateur et ajoutés à l'arborescence principale de l'entreprise. Un groupe dynamique peut, par exemple, identifier les PC qui doivent être mis à niveau, et ce groupe serait automatiquement créé à partir des PC qui correspondent aux critères requis : tous les PC avec plus de "XX Go de mémoire vive", "XX d'espace disque disponible" et "type de processeur XX" etc.

Les rapports d'impression optimisés sont conçus pour le reporting de gestion et peuvent être programmés en vue d'une création automatique vers un emplacement de fichier prédéterminé. Tous les rapports comprennent l'option d'impression ou d'exportation au format PDF, DOC et XLS.

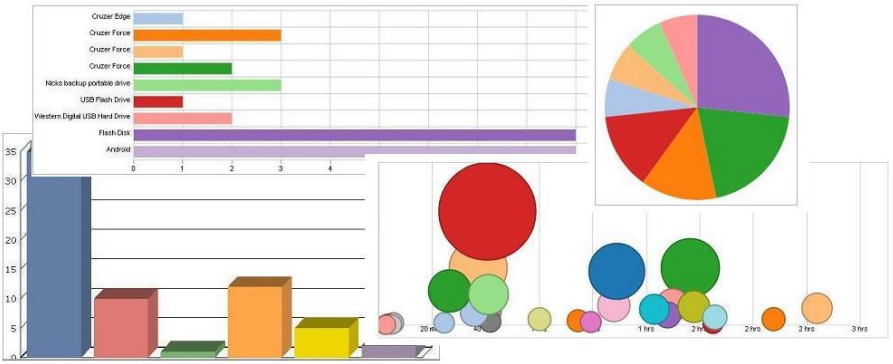
NetSupport propose des affichages personnalisés de l'ensemble des données, grâce à l'Outil d'Interrogation qui offre aux utilisateurs une interface conviviale pour définir des rapports personnalisés. L'outil d'interrogation utilise un simple outil de sélection 'glisser-déposer', supporté par des fonctions de calcul du total des valeurs et des conditions.

Analyse sur écran

Lors de la visualisation de l'un des onglets de Composant, les informations seront répertoriées pour une Société, Service, Conteneur AD, Groupe dynamique ou un Agent sous le format Graphique et Liste.

Pour afficher le graphique dans un autre format, cliquez sur la flèche déroulante **Graphique** sur le ruban et choisissez le format qui vous convient.

Remarque : Cliquez sur l'icône **Graphique** dans le ruban pour masquer/afficher le graphe.



Au-dessous du diagramme, les mêmes enregistrements sont présentés sous un format de Liste. Vous pouvez développer ces informations pour obtenir de plus amples détails en cliquant sur . Ceci présentera les enregistrements des Agents individuels.

Pour imprimer la visualisation active, cliquez sur l'icône en haut de la Console.

Questions
Sélectionnez l'onglet Questions pour afficher la fenêtre Questions.

L'outil d'Interrogation de DNA vous permet d'interroger la base de données en quête d'enregistrements qui correspondent à des critères déterminés. Les demandes spécifiques au composant affiché seront répertoriées afin de faciliter une extraction rapide des résultats.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une interrogation** sur le ruban pour créer une nouvelle interrogation ou cliquez sur l'icône **Editer une interrogation** sur le ruban pour modifier un élément existant de la liste.

Rapports
Sélectionnez l'onglet Rapports pour afficher la fenêtre Rapports.

Plusieurs rapports de gestion prédéfinis, pris en charge par le moteur Crystal Reports, sont joints à chaque composant. Sélectionnez le rapport requis dans la liste déroulante. Les résultats seront répertoriés dans la fenêtre Informations, et peuvent être exportés le cas échéant.

powered by crystal

Date d'impression: 06/11/2015 Dernière modification: 06/11/2015

Description du rapport: Disques physiques - Pourcentage d'espace libre

INVH339

					% d'espace libre
Entraînement logique	C:	Système de fichiers	NTFS		39,55
Taille	74,57 Go	Espace libre	29,49 Go		
Entraînement logique	D:	Système de fichiers	FAT32		62,04
Taille	74,42 Go	Espace libre	46,17 Go		

INVH346

					% d'espace libre
Entraînement logique	C:	Système de fichiers	NTFS		76,23
Taille	232,49 Go	Espace libre	177,23 Go		

INVH349

					% d'espace libre
Entraînement logique	C:	Système de fichiers	NTFS		68,15
Taille	229,77 Go	Espace libre	156,59 Go		

INVH351

					% d'espace libre
Entraînement logique	C:	Système de fichiers	NTFS		73,93
Taille	229,77 Go	Espace libre	169,87 Go		

Tous les enregistrements disponibles sont fournis avec des options d'exportation aux formats PDF, DOC, XLS, XML, HTML, CSV et RTF en cliquant sur l'icône Exporter dans le ruban Rapports.

Défilez entre les pages de rapports en utilisant les commandes prévues dans le ruban Rapports.

Remarque : Vous pouvez basculer entre les mises en page et effectuer des zooms avant et arrière sur les rapports en utilisant les commandes prévues dans la barre d'état.

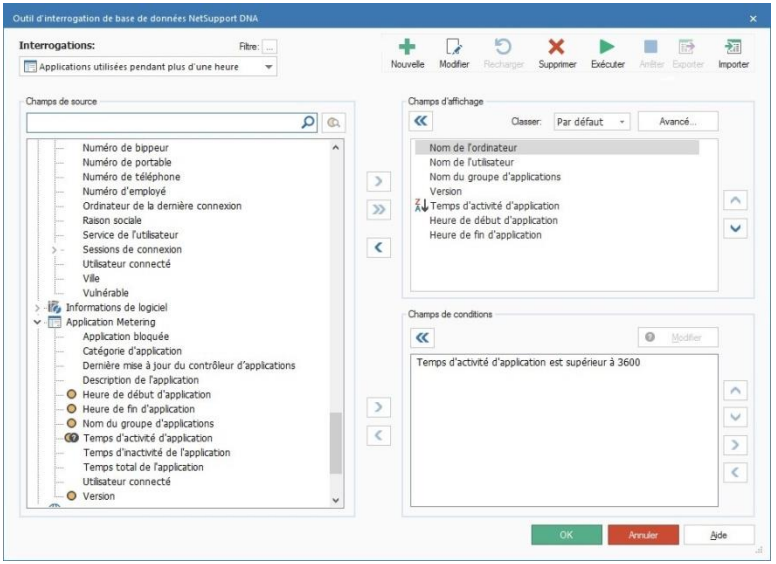
Outil d'Interrogation

L'outil d'Interrogation permet de perfectionner les options de reporting de NetSupport DNA. Alors que les rapports Crystal prédéfinis et sur écran fournissent un nombre important d'informations prêtes à l'emploi, l'Outil d'interrogation vous offre la possibilité d'adapter le résultat en fonction de vos exigences spécifiques.

Les résultats peuvent être affichés sur écran, imprimés ou exportés. Chaque question ou interrogation enregistrée peut être jointe à son composant NetSupport DNA pour une extraction continue rapide.

1. Cliquez sur l'icône **Interrogation** de l'onglet Outils. Le dialogue Outil d'interrogation apparaît. A partir d'ici, vous pouvez créer, modifier, supprimer, exécuter, importer et exporter des interrogations.

Remarque : Vous pouvez filtrer le nombre d'interrogations affichées selon les groupes. Cliquez sur ... pour préciser les groupes qui doivent être affichés. Vous pouvez créer des groupes d'interrogation et ajouter des interrogations dans un groupe dans le dialogue Propriétés d'interrogation au moment de la création ou de la modification d'une interrogation.

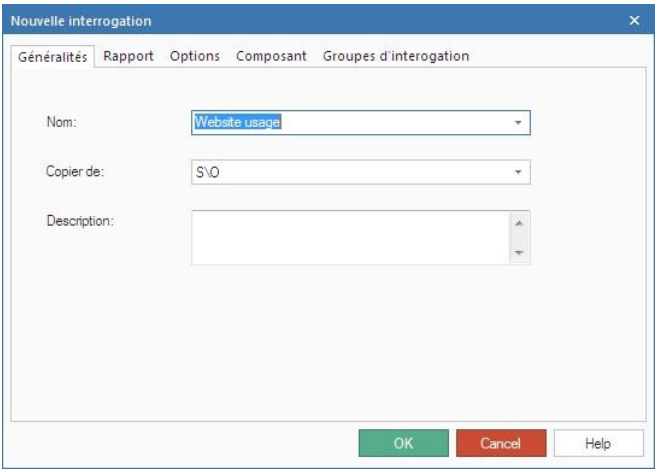


Créer une nouvelle interrogation

1. A partir du dialogue, Outil d'interrogation, cliquez sur **Nouveau**.
   ou
   Dans la fenêtre Console, sélectionnez l'onglet Interrogations et choisissez le composant auquel l'interrogation doit être attachée. Cliquez sur l'icône **Ajouter interrogation**.

   Remarque : Vous ne pourrez pas modifier le composant auquel l'interrogation est attachée avec cette méthode.

2. Le dialogue Nouvelle question apparaît. Entrez les propriétés de la nouvelle question.



Généralits

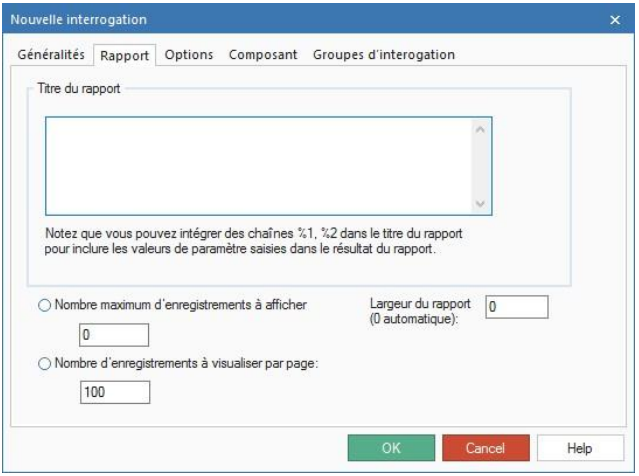
Nom et description

Entrez un nom pertinent et une description de l'interrogation. Le nom est ajouté dans la liste déroulante de Questions pour que vous puissiez faire votre sélection à chaque fois que vous voulez charger un rapport.

Copier depuis

Pour gagner du temps, le contenu d'une interrogation existante peut être copié et utilisé pour constituer la base d'un nouveau rapport. Les champs et les critères associés peuvent être ensuite modifiés le cas échéant.

Rapports



Entrez le titre du rapport qui sera intégré dans la production finale. Pour un maximum de flexibilité, vous pouvez indiquer qu'une condition variable doit être saisie au moment de l'exécution à l'aide du format %1, %2 etc.

Par exemple :
Les ordinateurs et les utilisateurs qui ont visité %1 pendant plus de 20 minutes.
Ceci vous permet de saisir une condition variable (par exemple www.netsupportdna.com) quand l'interrogation est en cours.

Nombre maximum d'enregistrements à afficher
Indiquez le nombre total d'enregistrements à afficher. Ceci peut être utile si vous voulez visualiser les dix premiers ou vingt premiers enregistrements.

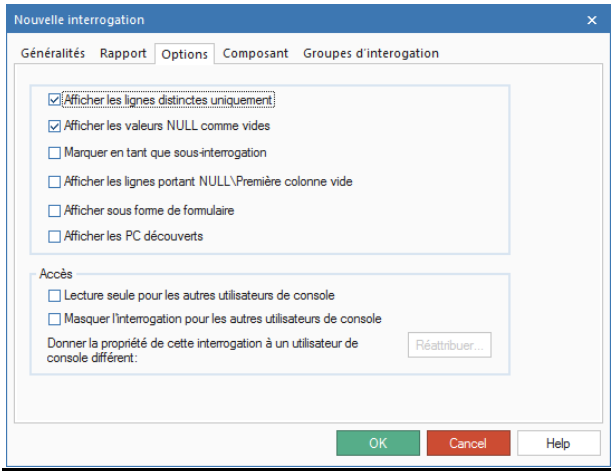
Nombre d'enregistrements à visualiser par page
Entrez le nombre d'enregistrements qui doivent être imprimés par page.

Remarque : Cette option n'est pas disponible si Nombre maximum d'enregistrements à afficher a été sélectionné.

Largeur de rapport

Généralement, la sortie imprimée occupe la page, mais vous pouvez préciser une largeur de caractère pour modifier la largeur de l'affichage.

Options



Afficher lignes distinctes uniquement

Cochez cette option pour éviter que plusieurs occurrences du même enregistrement ne soient inclues.

En tenant compte du résultat qui sera obtenu par le biais de l'interrogation, décidez si vous souhaitez exclure les enregistrements en double. Tous les champs affichés doivent correspondre au critère pour que l'enregistrement soit ignoré. Dans l'exemple ci-dessous, bien que 'Test 22' ait consulté le même site à plusieurs reprises, l'inclusion de la Durée d'activité distingue chaque enregistrement. Si la durée d'activité n'était pas inclue, vous souhaiteriez sans doute obtenir qu'un seul exemple de chaque enregistrement.

Evaluation - Utilisateurs qui ont consulté netsupportsoftware.com - 7 Lignes

Nom de l'utilisateur	URL	Temps d'activité Internet
Test22	www.netsupportsoftware.com	5 secs
Test22	www.netsupportsoftware.com	6 secs
Test22	www.netsupportsoftware.com	9 secs
Test22	www.netsupportsoftware.com	10 secs
Test22	www.netsupportsoftware.com	15 secs
Test22	www.netsupportsoftware.com	35 secs
Test22	www.netsupportsoftware.com	40 secs

Afficher ZEROS comme vide

Laissez les champs vides sans mention au lieu d'afficher ZERO.

Annoter comme Interrogation secondaire

Avec les interrogations secondaires, il est possible d'exécuter des critères 'opposés' à ceux définis dans une interrogation existante. Par exemple, une interrogation peut rechercher des PC avec un hotfix spécifique. Cependant, vous souhaiterez peut-être découvrir les PC qui ne possèdent pas ce hotfix.

En premier lieu, créez l'interrogation secondaire et précisez la condition requise. Par exemple, les PC qui possèdent le hotfix 12345678.

Ensuite, créez une nouvelle interrogation dans laquelle la condition demandera les PC qui n'ont pas été découverts dans l'exemple ci-dessus.

Afficher lignes avec zéro\Vider la première colonne

Si la première colonne d'informations d'un enregistrement est vide, vous pouvez ignorer cet enregistrement si vous le souhaitez.

Afficher dans le format de forme

Idéal pour les interrogations qui produisent un résultat minimal, et permet de répertorier chaque enregistrement dans le format d'une forme plutôt que des lignes individuelles.

Afficher les PC découverts

Généralement, seuls les utilisateurs qui disposent de l'Agent NetSupport DNA sont affichés dans les résultats d'interrogation. La sélection de cette option permet d'inclure aussi les PC découverts.

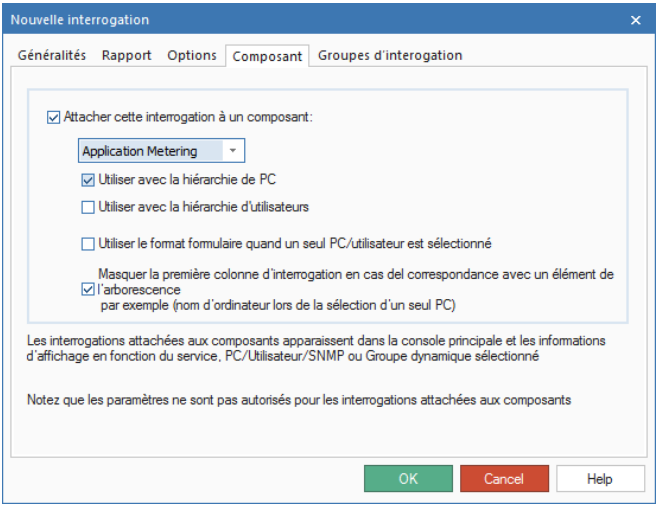
Accès

Lecture uniquement pour les autres utilisateurs de console
La sélection de cette option permet aux autres utilisateurs de console de visualiser l'interrogation sans pouvoir cependant y apporter des modifications.

Empêcher les autres utilisateurs de la console de visualiser la question
Ne présente pas l'interrogation aux autres utilisateurs de console.

Remarque : Aucun autre utilisateur (y compris les administrateurs) ne pourront modifier les deux propriétés ci-dessus configurées par un utilisateur de console. La demande peut être réaffectée à un autre utilisateur. Pour prendre possession de la demande, cliquez sur **Réaffecter**.

Composant



Attacher cette interrogation à un composant
Vous pouvez joindre l'interrogation au composant auquel elle se rattache, Application Metering, Internet Metering etc., ce qui signifie que le résultat visualisé peut être affiché dans la fenêtre d'information correspondante en sélectionnant l'onglet Visualiser **Interrogations**.

Remarque : Comme il n'existe aucun mécanisme pour la saisie des paramètres par le biais de l'onglet Interrogation, n'attachez pas des questions à un composant si le titre exige une variable. Les rapports de cette nature peuvent être exécutés uniquement à partir de l'option Outil d'Interrogation.

Utiliser avec la hiérarchie PC
Par défaut, l'interrogation est utilisée avec la hiérarchie PC. Effacez cette option si vous ne souhaitez pas utiliser l'interrogation avec la hiérarchie PC.

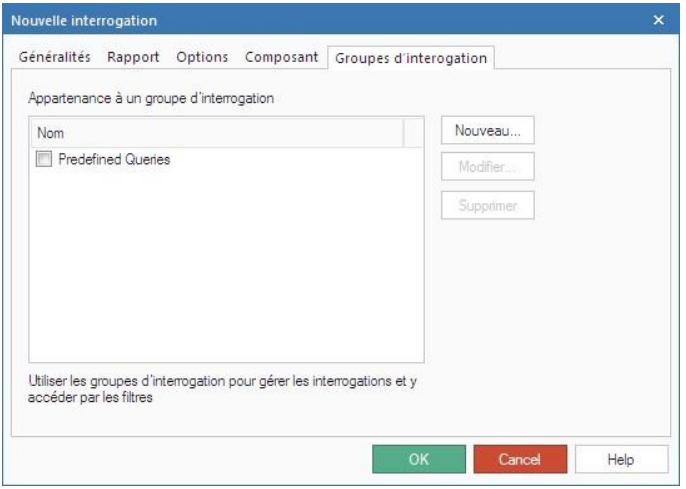
Utiliser avec hiérarchie d'utilisateurs
La sélection de cette option permet l'utilisation de l'interrogation avec la hiérarchie Utilisateurs.

Remarque : Cette option apparaît uniquement pour les composants qui sont disponibles dans la hiérarchie Utilisateurs.

Utiliser le format de forme quand un seul PC est sélectionné
Lors de l'exécution de l'interrogation depuis la fenêtre de console, vous pouvez mettre en évidence un nom d'Agent individuel pour répertorier les enregistrements qui correspondent à cet utilisateur uniquement. Dans ces circonstances, le format de forme peut être activé.

Masquer la première colonne d'interrogation en cas de correspondance avec un élément de l'arborescence (par exemple un nom d'ordinateur lors de la sélection d'un seul PC).
Si la première colonne de l'interrogation correspond à un élément de l'arborescence, cette colonne sera alors masquée. Par exemple, la première colonne de l'interrogation est le nom de l'ordinateur et vous sélectionnez un seul PC dans l'arborescence, la colonne avec le nom de l'ordinateur n'apparaît pas dans l'interrogation.

Groupes d'interrogation



Vous pouvez créer des groupes d'interrogation pour filtrer le nombre d'interrogations affiché dans l'outil d'interrogation. Un groupe par défaut, Interrogations prédéfinies, affiche les interrogations courantes. Pour créer un nouveau groupe, cliquez sur **Nouveau** et entrez un nom et une description pour le nouveau groupe.

Cliquez sur **OK** pour revenir au dialogue principal Outil d'interrogation.

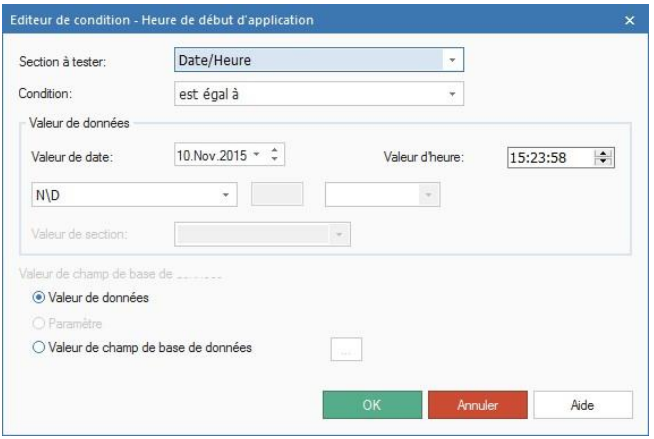
3. Dans la liste Champs de source, sélectionnez les éléments qui doivent apparaître dans la sortie. Il est possible de retrouver rapidement un champ de source en le saisissant dans le cadre de recherche. Cliquez sur pour effectuer un transfert dans la fenêtre Champs d'affichage. Vous pouvez transférer tous les champs d'une catégorie spécifique en cliquant sur . Vous pouvez visionner les valeurs actuelles du champ en cliquant sur .

Remarque : Un double clic sur un champ de source ajoutera ceci à la fenêtre Champs d'affichage.

4. Organisez les champs d'affichage dans l'ordre qu'il doivent apparaître dans le résultat final en cliquant sur et . Si vous voulez que le résultat soit classé selon un champ particulier, sélectionnez

l'élément et choisissez les Critères de sélection dans la liste déroulante.

5. Pour personnaliser les champs affichés, cliquez sur **Avancé**.
6. Vous pouvez rechercher des enregistrements spécifiques dans la base de données en ajoutant des Conditions. Sélectionnez les Champs de source et cliquez sur pour effectuer un transfert vers la fenêtre Champs de conditions. Le dialogue de l'Editeur de condition s'affiche et vous pouvez alors déterminer les conditions. Cliquez sur **Modifier** pour modifier une condition existante.



Dans le menu déroulant, sélectionnez la condition qui doit être appliquée au moment de l'interrogation de la base de données, dans le cadre d'une recherche des Agents qui correspondent aux critères spécifiés. La condition peut être comparée à une valeur de données exacte, un Nom de champ ou vous pouvez entrez une valeur personnalisée.

7. L'interrogation est sauvegardée quand vous l'exécutez ou cliquez sur **OK**.

Remarques :

- Si vous avez inclus une condition variable lors de la création de l'interrogation, assurez-vous d'avoir sélectionné le champ **Valeur de paramètre**.
- Si vous essayez d'identifier des PC qui n'ont pas été découverts dans une interrogation secondaire, assurez-vous que la condition 'Qui n'est pas dans l'interrogation secondaire' est sélectionnée, et choisissez l'interrogation secondaire qui convient dans la liste.

- Lors de l'ajout d'une condition dans le champ de date, vous pouvez filtrer les résultats d'interrogation par date en incluant un filtre de date global dans la liste déroulante **Valeur de données**.

Exporter une interrogation

1. A partir de l'outil d'interrogation, sélectionnez l'interrogation qui doit être exportée dans la liste déroulante.
2. Cliquez sur **Exporter** puis sur **Sauvegarder**.
3. L'interrogation sélectionnée est exportée vers un fichier .xml.

Importer une interrogation

1. A partir de l'outil d'interrogation, cliquez sur **Importer**.
2. Sélectionnez le fichier qui doit être importé et cliquez sur **Ouvrir**.
3. L'interrogation sélectionnée est affichée dans l'outil d'interrogation.

Remarque : Vous ne pouvez pas importer des interrogations qui ont été exportées avec l'outil de maintenance de base de données.

Modifier une interrogation

1. Avec l'outil d'interrogation, sélectionnez l'interrogation qui doit être modifiée dans la liste déroulante.

   ou

   Sélectionnez l'onglet Interrogations et le composant requis. Choisissez l'interrogation qui doit être modifiée dans la liste déroulante et cliquer sur **Modifier l'interrogation**.
2. Les informations afférentes apparaissent dans les champs de conditions et d'affichage.
3. Ajoutez ou supprimez les champs de condition/affichage avec les boutons correspondants.
4. Pour modifier les propriétés d'interrogation, cliquez sur **Modifier**.
5. Toutes les modifications seront sauvegardées au moment de l'exécution d'une interrogation ou cliquez sur **OK**.

Exécuter une interrogation

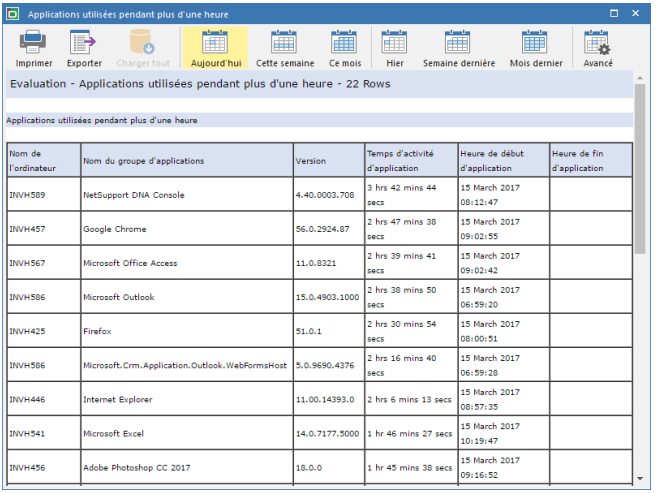
Les interrogations peuvent être exécutées à partir du dialogue de l'outil Interrogation ou, si jointes à un composant, depuis l'onglet du composant dans la fenêtre de la console.

Exécution des interrogations à partir du dialogue Outil d'Interrogation

1. Sélectionnez l'élément qui doit être exécuté dans la liste déroulante des **Interrogations**.
2. Le cas échéant, vous pouvez modifier les propriétés et les champs avant d'exécuter l'interrogation. Sélectionnez l'élément qui doit être exécuté dans la liste déroulante des Interrogations. Le cas échéant, vous pouvez modifier les propriétés et les champs avant d'exécuter l'interrogation.
3. Cliquez sur **Exécuter**.

Remarque : vous avez inclus une condition variable lors de la création de l'interrogation, vous serez invité à entrer la valeur.

4. La fenêtre des résultats de l'interrogation affiche le résultat. Le nombre d'enregistrements par page est déterminé par la quantité indiquée dans le dialogue Propriétés de l'interrogation dans le champ **Nombre de lignes à afficher en une fois**. Si vous souhaitez afficher les enregistrements en liste continue, cliquez sur **Charger tout**.



Nom de l'ordinateur	Nom du groupe d'applications	Version	Temps d'activité d'application	Heure de début d'application	Heure de fin d'application
INVH589	NetSupport DNA Console	4.40.0003.708	3 hrs 42 mins 44 secs	15 March 2017 08:12:47	
INVH457	Google Chrome	56.0.2924.87	2 hrs 47 mins 38 secs	15 March 2017 09:02:55	
INVH567	Microsoft Office Access	11.0.8321	2 hrs 39 mins 41 secs	15 March 2017 09:02:42	
INVH586	Microsoft Outlook	15.0.4903.1000	2 hrs 38 mins 50 secs	15 March 2017 06:59:20	
INVH425	Firefox	51.0.1	2 hrs 30 mins 54 secs	15 March 2017 08:00:51	
INVH586	Microsoft.Crm.Application.Outlook.WebFormsHost	5.0.9690.4376	2 hrs 16 mins 40 secs	15 March 2017 06:59:28	
INVH446	Internet Explorer	11.00.14393.0	2 hrs 6 mins 13 secs	15 March 2017 08:57:35	
INVH541	Microsoft Excel	14.0.7177.5000	1 hr 46 mins 27 secs	15 March 2017 10:19:47	
INVH456	Adobe Photoshop CC 2017	18.0.0	1 hr 45 mins 38 secs	15 March 2017 09:16:52	

5. Le cas échéant, le résultat peut être imprimé ou exporté.

   Imprimer

   Par défaut, seule la page affichée sera imprimée. Pour imprimer la totalité des résultats, cliquez sur **Charger tout** pour afficher les enregistrements sur une liste continue.

   Exporter

   Le résultat peut être exporté dans le format XML, HTML ou CSV (valeurs séparées par une virgule). Cliquez sur **Exporter** pour afficher le dialogue Options d'Exportation et sélectionnez le format requis. Si vous utilisez HTML, vous pouvez supprimer des images, le logo NetSupport DNA, du résultat. Tout comme l'option d'impression, seule la page affichée sera exportée par défaut. Pour inclure tous les enregistrements, cochez la case **Toutes les Pages**. Cliquez sur **OK** et sauvegardez le fichier d'exportation à l'endroit qui convient.

Exécuter des interrogations depuis la fenêtre de console

Quand une question a été attachée à un composant, vous pouvez l'exécuter à partir du composant dans la fenêtre Console.

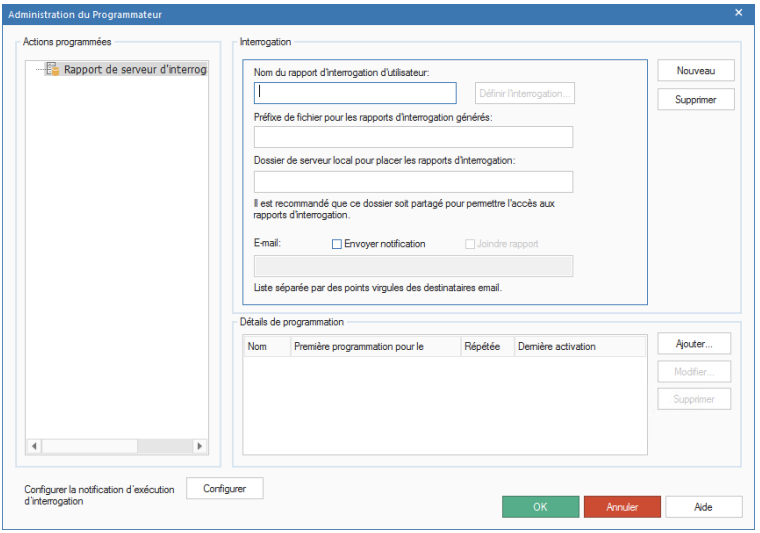
1. Sélectionnez l'onglet Interrogations et choisissez le composant qui convient.
2. La liste des interrogations de composants jointe apparaît.
3. Cliquez sur l'interrogation requise. Le résultat sera affiché dans la fenêtre d'informations. Les résultats peuvent être affinés en cliquant sur un Service ou un Agent dans l'arborescence. Un Agent unique peut être affiché dans le format Forme si l'option a été activée dans les propriétés de l'interrogation.

Interrogations programmées

L'outil d'interrogations programmées vous permet de créer des interrogations et de les programmer pour une date/heure spécifique ou à des intervalles réguliers. Les interrogations génèrent des rapports, qui sont stockés sur le PC serveur dans des formats HTML et XML.

Remarque: Les interrogations existantes ne peuvent pas être programmées.

1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Programmer les interrogations**.
2. Le dialogue Administration de programmateur apparaît.



3. Cliquez sur **Nouveau** et entrez un Nom de Rapport d'Interrogation Utilisateur et sélectionnez Définir l'interrogation.
4. Le dialogue Nouvelle Interrogation s'affiche. Entrez les propriétés requises de l'interrogation et cliquez sur **OK**.

Remarque: 'Annoter comme sous-interrogation, 'lecture uniquement pour les autres utilisateurs de la Console' et 'Masquer l'interrogation pour les autres utilisateurs de console' ne seront pas disponibles. De plus, vous ne pourrez pas attacher l'interrogation à un composant lors de la programmation d'interrogations.

5. Dans l'outil Interrogation, sélectionnez les champs de source à inclure dans l'interrogation et ajouter les conditions.
6. Entrez un nom de fichier pour le rapport d'interrogation généré (la date / l'heure sont automatiquement ajoutées au nom de fichier).
7. Un email peut être envoyé pour indiquer qu'un rapport a été effectué, cliquez sur **Envoyer notification** et entrez les adresses email requises. Pour joindre une pièce, cliquez sur **Joindre rapport**.
8. Indiquez un répertoire valide sur le PC de serveur sur lequel les rapports seront générés. Ce répertoire doit déjà exister et être accessible par le Service NetSupport DNA.
9. Pour programmer le rapport, cliquez sur **Ajouter**. Le dialogue Programmer heures d'action s'affiche ; sélectionnez la date et l'heure d'exécution du rapport et sa répétition éventuelle. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder.
10. Les détails des heures programmées seront désormais affichés dans le dialogue et peuvent être modifiés ou supprimés selon les besoins.
11. Par défaut, une notification de console sera envoyée uniquement si une erreur survient lors de l'exécution d'une interrogation programmée. Cliquer sur **Configurer** pour être informé à chaque exécution d'une interrogation et si vous souhaitez qu'une notification par email soit envoyée.
12. Cliquez sur **OK** dès que vous avez terminé.
13. Les rapports générés seront disponibles au format HTML et XML dans le répertoire indiqué sur le PC serveur.

Rechercher des postes, des utilisateurs, des périphériques

NetSupport DNA fournit un outil Trouver un PC/Utilisateur/Utilisateur SNMP, qui sert à identifier et rechercher des Agents dans les arborescences de PC, utilisateurs ou appareils. Une liste prédéfinie de paramètres de recherche vous est proposée ou vous pouvez créer votre propre liste. Une fonction de recherche rapide est aussi prévue pour que vous puissiez effectuer une recherche au sein de l'arborescences des utilisateurs et des postes.

Recherche rapide

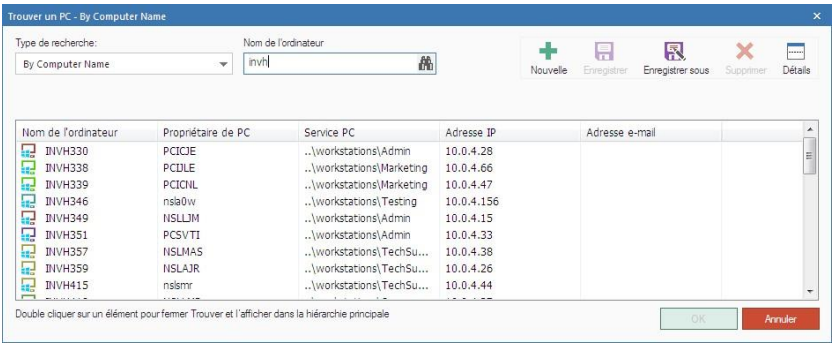
Vous pouvez effectuer une recherche dans l'arborescence des utilisateurs et des postes depuis la barre de recherche en haut de l'arborescence.

1. Entrez le nom complet ou partiel dans le cadre de recherche et cliquez sur . La recherche peut être basée sur le nom de poste, la marque de propriété, le numéro de série BIOS dans l'arborescence des postes ou par nom de connexion dans l'arborescence des utilisateurs. Pour basculer entre ces modes, cliquez sur .
2. Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées. Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches.
3. Les résultats de la recherche peuvent servir à filtrer l'affichage de l'arborescence, cliquez sur . Une barre de filtre apparaît en haut de l'arborescence et indique le filtre de recherche appliqué. Alors, vous pouvez effectuer une recherche dans le cadre de ce filtre. Pour supprimer ce dernier, cliquez sur **Effacer**.
4. Cliquez sur pour tout effacer.

Outil Agent de recherche de poste/utilisateur SNMP

1. Dans la barre de recherche qui se situe en haut de l'arborescence des postes/utilisateurs ou périphériques, entrez vos éléments de recherche et cliquez sur . Le dialogue Agent Poste/Utilisateur/SNMP affiche les résultats de votre recherche.
   Ou

   Cliquer sur sur la partie supérieure droite de la console pour ouvrir l'outil Trouver PC/Utilisateur/Utilisateur SNMP.



2. Sélectionnez un type de recherche prédéfini dans la liste déroulante, puis entrez une valeur apparentée pour réduire le champ de recherche. Il est possible de saisir des informations partielles si vous n'êtes pas certain des détails précis. Par exemple, si vous effectuez une recherche par nom d'ordinateur, n'importe quel ordinateur qui commence par Test.

   ou

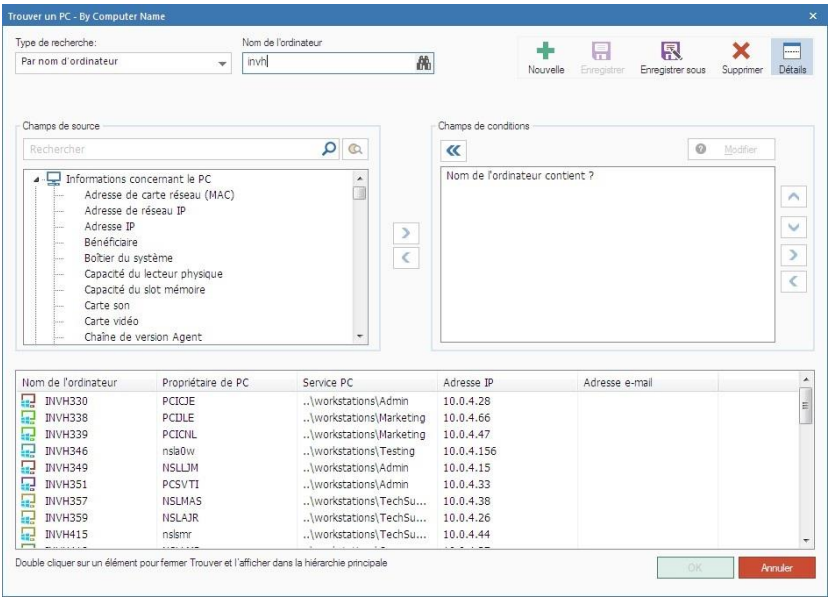
   Vous pouvez inclure des paramètres de recherche supplémentaires en cliquant sur Détails.

3. Cliquez sur .
4. Une liste des Agents apparaît.
5. Sélectionnez l'Agent requis de la liste et cliquez sur **OK**. L'Agent sélectionné fera à présent l'objet d'une recherche et mis en évidence dans l'arborescence.

Créer des paramètres de recherche

Si les paramètres prédéfinis limitent la recherche, vous pouvez créer de nouvelles interrogations qui seront ajoutées à la liste pour une utilisation ultérieure. Par exemple, 'trouver les utilisateurs' qui ont consulté un site Internet spécifique.

1. A partir du dialogue Trouver, cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans la liste Champs de source, sélectionnez les éléments qui doivent apparaître dans la sortie. Il est possible de retrouver rapidement un champ de source en le saisissant dans le cadre de recherche. Cliquez sur pour effectuer un transfert vers la fenêtre Champs de conditions. Vous pouvez visionner les valeurs actuelles du champ en cliquant sur .
3. Le dialogue Editeur de condition apparaît. Entrez la condition requise. Plusieurs conditions peuvent être sélectionnées. Cliquez sur **Modifier** pour modifier une condition existante.



4. Cliquez sur **Sauvegarder sous** pour enregistrer l'interrogation. Entrez un nom et cliquez sur **OK**. La nouvelle demande sera ajoutée à la liste déroulante Type de recherche.

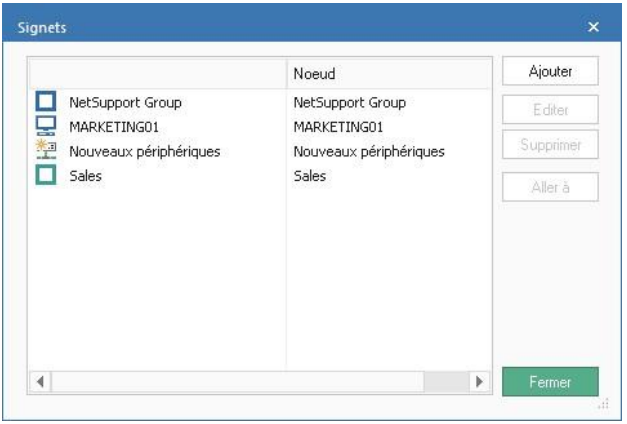
5. Pour effectuer la recherche, vous devez vous assurer que l'interrogation requise a été sélectionnée dans la liste déroulante ; entrez le paramètre associé et cliquez sur . Les Agents correspondants seront répertoriés.
6. Sélectionnez l’Agent requis dans la liste et cliquez sur **OK**.
7. L’Agent sélectionné fera l'objet d'une recherche et mis en évidence dans l'arborescence.

Signets

NetSupport DNA vous permet de créer et de placer des signets sur les arborescences de postes, d'utilisateurs et d'appareils. Cette fonctionnalité est très utile si vous possédez des structures d'arborescence complexes ou de grande taille car elle vous permet de vous rendre rapidement à l'endroit qui vous intéresse.

Ajouter un signet

1. Allez jusqu'à l'endroit où vous souhaitez placer le signet dans l'arborescence.
2. Cliquez sur l'icône **Signets** du ruban.
3. Le dialogue Signets apparaît. Les signets existants sont affichés et vous pouvez modifier, supprimer ou aller à un signet à partir d'ici.



4. Cliquez sur **Ajouter**, entrez le nom du signet et cliquez sur **Ok**.
5. Le nouveau signet est ajouté.

Remarque : Vous pouvez aussi ajouter un nouveau signet en cliquant sur la flèche du menu déroulant de l'icône **Signets** dans le ruban et en sélectionnant **Ajouter un signet**. Entrez le nom du signet et cliquez sur **OK**.

Localiser un signet

1. Cliquez sur l'icône **Signets** du ruban.
2. Le dialogue Signets apparaît. Une liste des signets s'affiche.
3. Sélectionnez le signet requis et cliquez sur **Aller à**.
4. L'arborescence s'ouvre à l'endroit requis.

Ou

1. Cliquez sur la flèche du menu déroulant de l’icône **Signets** du ruban.
2. Une liste des signets s’affiche.
3. Cliquez sur le signet requis.
4. L’arborescence s’ouvre à l’endroit requis.

Politiques d'utilisation acceptable

Les politiques d’utilisation acceptable font partie intégrante des politiques essentielles de la sécurité des informations appliquées par la plupart des entreprises, et il est d’usage courant que tout nouveau membre du personnel signe un document d’acceptation de cette politique avant d’exploiter les ressources de l’entreprise, ou pour tout membre du personnel de confirmer qu’il a lu les modifications apportées à cette politique à l’occasion d’une mise à jour.

NetSupport DNA offre un module flexible qui prend en charge l’exécution et le suivi de ces politiques sur l’ensemble d’une organisation. Les politiques peuvent être appliquées à des équipements ou des utilisateurs et affichées à chaque fois qu’un utilisateur se connecte, ou une seule fois par utilisateur. Il est possible de prendre en charge plusieurs politiques et donc de faire apparaître une politique une seule fois pour des utilisateurs spécifiques (par exemple des enseignants), et une autre qui s’affiche plusieurs fois pour les autres utilisateurs (par exemple les étudiants). Le reporting des exceptions et le suivi sont aussi supportés.

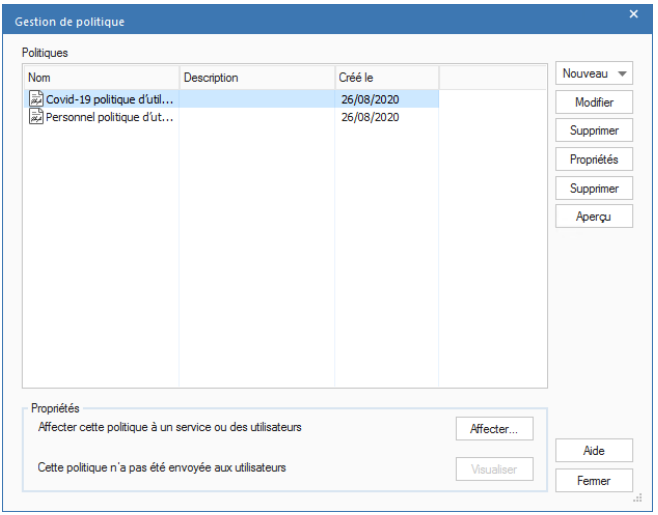
1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Configurer AUP**.
2. Le dialogue de gestion de politique apparaît.

Créer une nouvelle politique d'utilisation acceptable

1. Cliquez sur **Nouveau** puis sélectionnez **Vide**.

   Remarque : Des exemples de modèle sont proposés. Vous pouvez les utiliser ou les modifier en sélectionnant **Nouveau** et **Depuis modèle**.

2. Entrez le texte de politique requis puis cliquez sur **OK**.



3. Le dialogue de propriétés de politique s'affiche.
   Nom
   Entrez le nom de cette politique.

   Utilisateur peut refuser cette politique
   Grâce à cette option, l'utilisateur peut ne pas accepter la politique.

   Remarque : L'utilisateur sera déconnecté de son ordinateur en cas de non-acceptation.

   Description
   Entrez une description de la politique.

   <u>Affectation par département PC</u>
   Présenter à chaque fois que quelqu'un se connecte
   La politique s'affiche à chaque fois qu'un utilisateur se connecte.

   Présenter une fois par utilisateur
   La politique ne s'affiche qu'une fois par utilisateur.

   <u>Affectation utilisateur</u>
   Présenter à chaque fois qu'un utilisateur se connecte
   La politique s'affiche à chaque fois qu'un utilisateur se connecte.

Présenter une fois par utilisateur
La politique s'affiche une fois par utilisateur.

Présenter une fois par utilisateur (substitution à toute autre affectation de département pour cette politique)
Si une politique est configurée pour un seul affichage et que l'utilisateur se connecte à un poste sur lequel la politique a été paramétrée pour un affichage répété, c'est la politique de ce département qui prime. L'activation de cette option vous permet de substituer cette politique à celle du département, et la politique ne sera affichée qu'une seule fois par utilisateur.

Acceptation
Aucune
Aucune acceptation n'est exigée de l'utilisateur.

L'utilisateur doit cocher cette case
L'utilisateur doit cocher une case pour accepter la politique.

L'utilisateur doit saisir son nom
L'utilisateur doit saisir son nom pour accepter la politique.

Déconnecter l'utilisateur si la politique n'est pas acceptée dans les 5 minutes
Si l'utilisateur n'accepte pas la politique dans les 5 minutes, il est déconnecté de la machine.

4. Cliquez sur **OK**.
5. La politique apparaît dans le dialogue de gestion de politique.
6. Pour afficher un aperçu des politiques avant de les affecter, cliquez sur **Prévisualiser**.
7. Pour affecter la politique aux services ou aux utilisateurs, sélectionnez la politique requise et cliquez sur **Affecter**.

Suivre les acceptations utilisateur
1. Sélectionnez la politique requise dans la liste.
2. Cliquez sur **Visualiser**.

Remarque: Si la politique n' a pas été envoyée ou acceptée par les utilisateurs, cette option ne sera pas disponible.

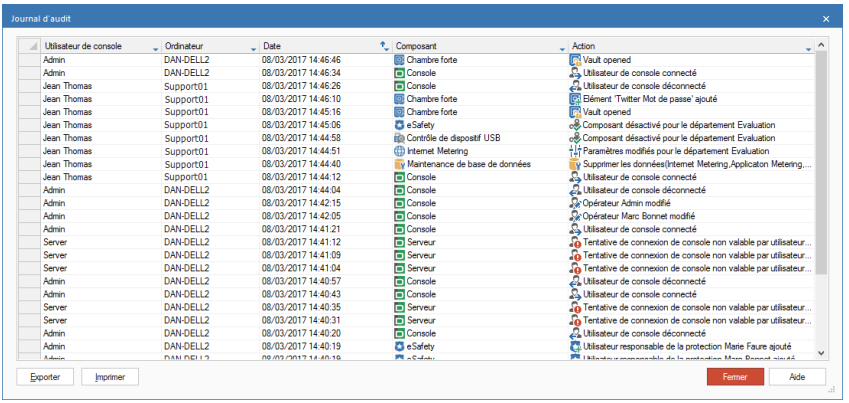
3. Le dialogue d'acceptation de politique s'affiche. A partir de là, vous pouvez découvrir le utilisateurs qui ont accepté la politique, la date et l'heure de l'acceptation et sur quel PC.

Journal d'audit

NetSupport DNA propose un journal d'audit qui vous permet d'effectuer un suivi des actions que les utilisateurs de console ont effectué au sein de la Console NetSupport DNA. Les activités de console, comme la connexion et la déconnexion, l'activation ou la désactivation de modifications apportées aux paramètres d'un composant, sont enregistrées.

Remarque: Vous pouvez choisir les actions qui sont enregistrées dans les Préférences de console – Paramètres d'audit.

1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Journal d'audit**.
2. Le dialogue Journal d'audit apparaît.



3. Une liste des utilisateurs de console, ainsi que les détails de de l'action effectuée par l'utilisateur, dans quel composant et l'heure, s'affichent. Les éléments les plus récents sont placés en haut de la liste.
4. Les filtres peuvent être appliqués à chaque colonne, sélectionnez . Un menu apparaît et vous permet de sélectionner les éléments à afficher.
5. Pour exporter la liste courante, cliquez sur **Exporter**.
6. Pour imprimer la liste courante, cliquez sur **Imprimer**.

Remarque: Par défaut, les entrées d'audit sont conservées pendant trente jours. Ceci peut être modifié dans les Préférences de Console – Paramètres d'Audit.

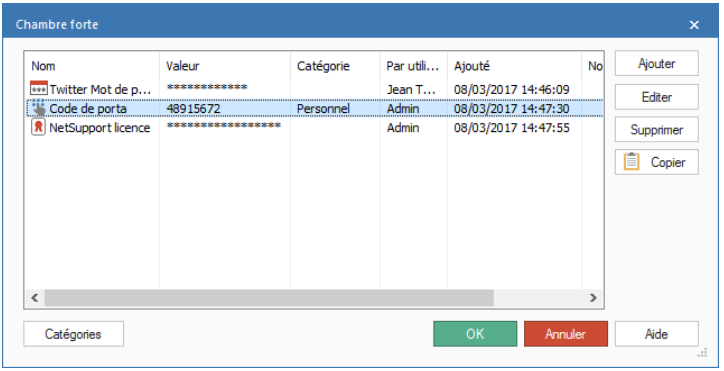
Chambre forte

NetSupport DNA offre un composant de chambre forte, dans lequel vous pouvez stocker des informations utiles ou confidentielles, comme des mots de passe, des détails de licences, des codes de porte etc. La Chambre Forte est un lieu sécurisé de DNA qui conserver les informations centralement, et l'accès peut être limité à certains utilisateurs de console en définissant le rôle approprié.

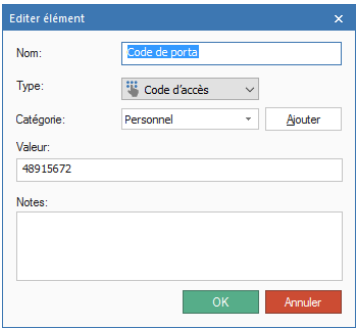
Remarque : Une fois les données stockées dans la chambre forte, les opérateurs doivent saisir leur mot de passe pour y accéder.

Ajouter une nouvelle entrée dans la chambre forte

1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Chambre forte**.
2. Le dialogue Chambre forte apparaît. Les entrées existantes s'affichent. A partir d'ici, vous pouvez modifier, supprimer et copier l'entrée sélectionnée.



3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Le dialogue Ajouter un élément apparaît.



5. Entrez le nom de l’élément.
6. Sélectionnez le type d’élément que vous ajoutez depuis la liste déroulante de Type.
7. Il est possible de définir et d’affecter des catégories à l’élément, ce qui vous permet de le regrouper. Pour créer une nouvelle catégorie, cliquez sur **Ajouter**. Elle sera alors disponible dans la liste déroulante Catégorie.
8. Entrer la valeur de l’élément, ajouter les informations relatives et cliquer sur **OK**.
9. L’élément sera répertorié dans la visualisation principale et la valeur obscurcie. Pour la faire apparaître, vous devez la sélectionner ou placer la souris au-dessus.
10. Cliquez sur **OK**.

Gérer les comptes utilisateurs

NetSupport DNA permet aux opérateurs de gérer les utilisateurs qui font partie du Répertoire Actif. Les opérateurs peuvent visualiser les comptes utilisateurs qui ont été désactivés ou verrouillés, et réinitialiser le compte ou affecter des nouveaux mots de passe. NetSupport DNA permet aussi aux Agents d'accéder à cette fonctionnalité depuis le menu Agent DNA de la barre de tâches.

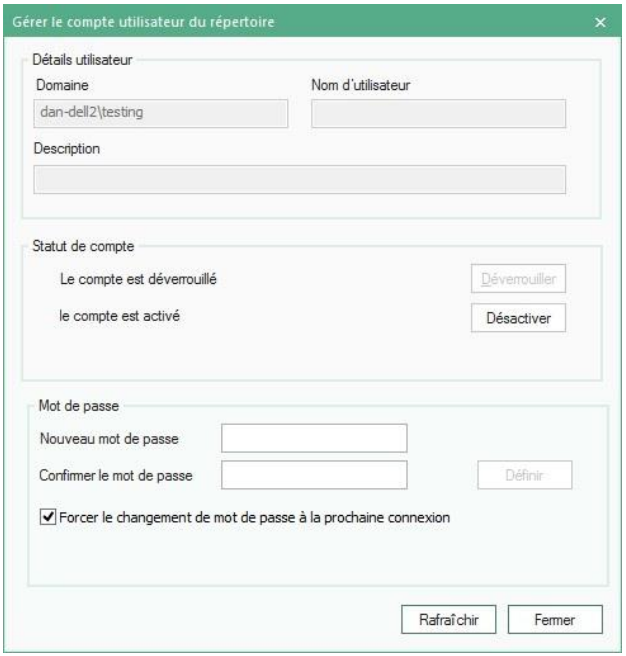
Si les administrateurs non-domaine veulent utiliser cette fonction, vous devrez leur appliquer les droits correspondants. Pour obtenir des instructions sur la façon de procéder, veuillez consulter notre Knowledge Base et l'article sur le produit **Allow users to reset Active Directory passwords using NetSupport DNA (Permettre aux utilisateurs de réinitialiser les mots de passe Active Directory avec NetSupport DNA)**.

Gérer les comptes utilisateurs depuis la Console NetSupport DNA

1. Depuis la visualisation de l'arborescence, effectuer un clic droit sur l'Agent requis et sélectionner **Gérer le compte utilisateur**.

   Remarque : La première fois que vous accédez à ce dialogue, on vous demandera de saisir votre nom d'utilisateur et mot de passe.

2. Le dialogue Gérer le compte utilisateur du répertoire apparaît.



A partir d'ici vous pouvez voir les détails d'utilisateur courants, déverrouiller le compte, activer et désactiver le compte et définir un nouveau mot de passe. Lors de la configuration d'un nouveau mot de passe, vous pouvez forcer l'utilisateur à le modifier à sa prochaine connexion.

Remarque : Si des mots de passe complexes ont été activés, la fonction de réinitialisation sera sans effet, vous devez utiliser l'option **Forcer le changement de mot de passe à la prochaine connexion** pour garantir le respect de cette politique.

Cliquez sur **Rafraîchir** pour que les modifications prennent effet.

Gérer les comptes utilisateurs depuis l'Agent
Par défaut, cette fonctionnalité est désactivée. Elle peut être activée dans la Configuration DNA - Paramètres de l'Agent.

1. Effectuez un clic droit sur l'icône Agent DNA dans la barre d'état système et sélectionnez **Gérer un compte utilisateur**.

2. Le dialogue Compte utilisateur Active Directory apparaît. Entrez le nom d'utilisateur du compte que vous voulez gérer et cliquez sur **Modifier**.
3. Le dialogue Gérer le compte utilisateur du répertoire apparaît.
4. L'Agent peut déverrouiller les comptes et définir les mots de passe.

Remarque : L'Agent n'aura pas accès à l'activation/désactivation des comptes utilisateurs.

Converser avec les Agents

Grâce à NetSupport DNA, vous pouvez converser avec plusieurs Agents connectés de façon simultanée, par le biais d'une fenêtre de texte déroulante.

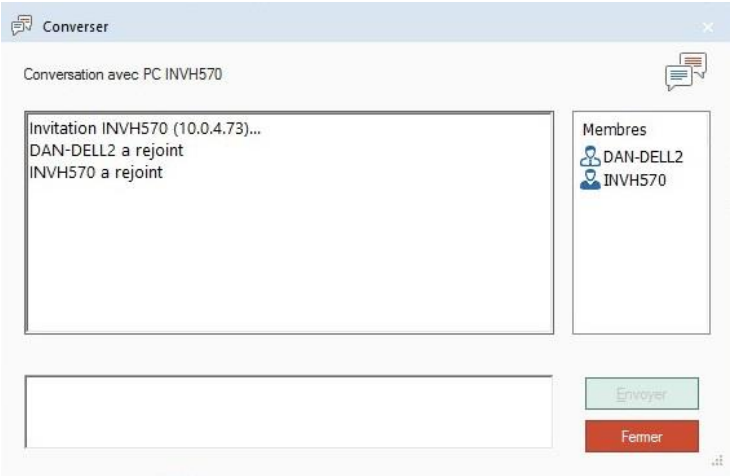
1. Mettez en évidence un Agent o un Groupe d'Agents dans l'arborescence.

   Remarques :
   - La fonction Chat est disponible uniquement à partir de l'arborescence PC.
   - Vous pouvez sélectionner plusieurs agents dans l'arborescence : sélectionnez Ctrl + clic pour inclure chaque agent dans la sélection ou Maj + clic pour ajouter des agents.

2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Converser**.

   ou

   Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Converser**.
3. La fenêtre de conversation s'affiche sur la Console et les PC Agents, répertoriant tous les Agents qui participent à la session de conversation.



4. Entrez le texte requis dans la case prévue, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Le message apparaît sur tous les PC Agents. L'Agent peut aussi envoyer des messages ou quitter la session en cliquant sur **Fermer**.
6. La Console peut terminer la session de conversation en cliquant sur **Fermer**.

Localiser un utilisateur

NetSupport DNA permet à un Agent de localiser les utilisateurs connectés et leur envoie ensuite un message. Ceci peut être utile pour les membres du personnel qui doivent contacter d'autres utilisateurs, et s'ils ne possèdent aucune Console NetSupport DNA.

Remarques :

- Par défaut, cette fonctionnalité est désactivée. Elle peut être activée dans la Configuration DNA - Paramètres de l'Agent.
- Cette fonctionnalité ne localise pas les utilisateurs de sessions virtuelles, comme par exemple les Services Bureau à distance ou les utilisateurs Citrix.

1. Effectuez un clic droit sur l'icône de l'Agent DNA dans la barre d'état du système et sélectionnez **Localiser l'utilisateur**.
2. Le dialogue Localiser l'utilisateur apparaît.

3. Entrez le nom complet ou partiel de l'utilisateur que vous recherchez et cliquez sur **Localiser**.
4. Une liste des utilisateurs qui correspondent à la recherche s'affiche.
5. Sélectionnez l'(s) utilisateur(s) au(x)quel(s) vous souhaitez envoyer un message et cliquez sur **Message**. Entrez le message requis puis cliquez sur **OK**.
6. Le message apparaît sur le(s) utilisateur(s) sélectionné(s).
7. Cliquez sur **Fermer**.

Contrôle à distance

Contrôle distant intégré DNA
Basé sur la solution de commande à distance de NetSupport, NetSupport Manager, le contrôle distant intégré de DNA offre une fonctionnalité avancée de la gestion efficace des postes de travail à distance. Observez, partagez ou contrôlez l'écran, la souris et le clavier des postes Agents, transférez des fichiers aux Agents, exécutez des instructions de ligne de commande sur l'Agent avec l'invite de contrôle distant ou PowerShell, visualisez et modifiez le registre à distance ; gérez des applications, des services et processus en cours d'exécution ; effectuez une connexion et déconnexion à distance des postes Agents, et organisez une session de discussion bidirectionnelle en mode audio.

Remarques:
- La fonctionnalité est disponible uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.
- Si les postes agents que vous voulez contrôler à distance se situent sur un réseau à distance, vous devrez saisir votre adresse de gateway externe (publique) dans les paramètres de contrôle à distance pour activer les fonctionnalités de contrôle distant intégrées sur ces appareils.
- Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de contrôle distant dans NetSupport DNA pour contrôler à distance un Mac qui possède un Client NetSupport Manager.*

NetSupport Manager
Il est possible d'ajouter une copie opérationnelle de NetSupport Manager à votre système DNA. Depuis plus de 30 ans, NetSupport Manager est à la tête de l'innovation avec des fonctionnalités innovantes qui facilitent la gestion à distance des postes.

Veuillez consulter notre site Internet www.netsupportmanager.com, pour obtenir de plus amples informations.

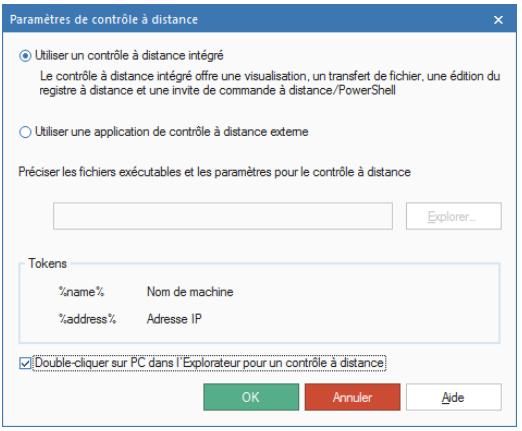
NetSupport DNA peut aussi être configuré pour l'utilisation d'une application de contrôle à distance d'un autre fabricant.

Configurer le contrôle à distance

NetSupport DNA permet à un Administrateur de visualiser un Agent sur une base individuelle grâce à l'outil Contrôle à distance.

Remarque: Le contrôle distant intégré peut servir à contrôle à distance les Agents qui tournent dans les sessions utilisateur RDP.*

1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Configurer le contrôle à distance**.
2. Le dialogue Paramètres de contrôle à distance apparaît. Si vous utilisez le contrôle distant intégré, assurez-vous que l'option est sélectionnée (les champs restants ne sont pas disponibles). Sinon, vous pouvez utiliser l'application de contrôle distant externe. Cliquez sur **Parcourir** pour localiser le fichier exécutable approprié et précisez les paramètres de commande correspondants pour lancer une session de contrôle distant avec le PC Agent requis.
3. Il est possible d'ouvrir une session de contrôle à distance en double-cliquant sur un Agent en mode Explorateur, il faut s'assurer que **Double-cliquer sur PC dans l'Explorateur pour un contrôle à distance** est sélectionné.



Lancer une session de contrôle à distance

1. Sélectionnez un Agent dans l'arborescence. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Distant** - **Contrôle à distance**.

   Ou

   En mode Explorateur, double-cliquer sur l'Agent.

Remarque: D'un clic droit et en sélectionnant **Distant,** vous pouvez aussi effectuer un transfert de fichier, ouvrir une invite de commande à distance et une session PowerShell, modifier le registre, gérer les applications, les services, les processus en cours d'exécution de l'Agent, effectuer une connexion et déconnexion à distance (aussi réalisable au niveau groupe dynamique et service), et discuter avec les Agents en mode audio.

2. En supposant que le PC cible est doté du logiciel qui convient, une fenêtre de visualisation de l'Agent sélectionné apparaît sur la Console.

Remarque : Vous pouvez activer la confirmation utilisateur, présenter un indicateur sur l'Agent quand une session à distance est active et choisir le mode de visualisation par défaut dans les paramètres de Contrôle distant.

Voir la Distribution de logiciels pour obtenir des informations sur la façon de créer un package qui sera distribué aux Agents.

* Veuillez consulter notre site Internet www.netsupportsoftware.com/support, pour obtenir de plus amples informations.

Envoyer un Message

Grâce à l'outil Message, un Administrateur peut envoyer un message à un Agent individuel, un Service ou à l'ensemble de la société, en effectuant la sélection qu convient dans l'arborescence.

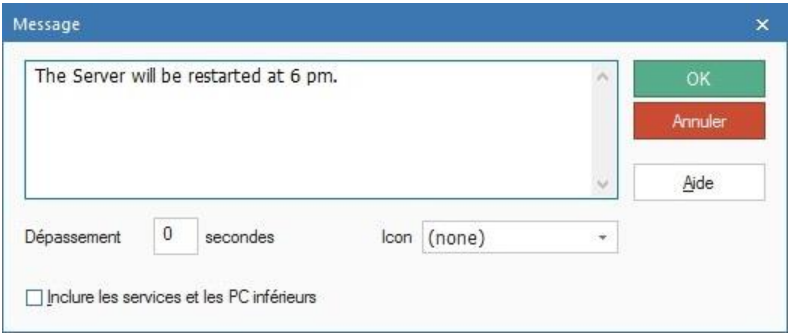
1. Sélectionnez un Agent, un Service, un Conteneur AD ou la Société dans l'arborescence.

   Remarques :
   - La fonction Message est disponible uniquement à partir de l'arborescence PC.
   - Vous pouvez sélectionner plusieurs agents dans l'arborescence : sélectionnez Ctrl + clic pour inclure chaque agent dans la sélection ou Maj + clic pour ajouter des agents.

2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Message**.

   Ou

   Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Message**.
3. Le dialogue Message apparaît.



4. Entrez le message. Choisissez de présenter ou non le message sur le PC Agent pour une durée précise. Pour indiquer l'importance du message, vous pouvez sélectionner une icône qui s'affichera en même temps. Si vous avez sélectionnez la Société ou un Service, cochez **Inclure les services et PC inférieurs** pour indiquer que les sous-services à ce niveau de l'arborescence doivent aussi recevoir le message. Cliquez sur **OK** pour envoyer.
5. Le message apparaît sur les PC Agents.

Statut de l'Agent

La fonction Statut de l'Agent permet à l'utilisateur de console de vérifier que les PC Agents sont branchés. Ceci peut être utile au moment de la distribution de logiciels. Les informations peuvent être extraites sur n'importe quelle machine connue de la base de données NetSupport DNA.

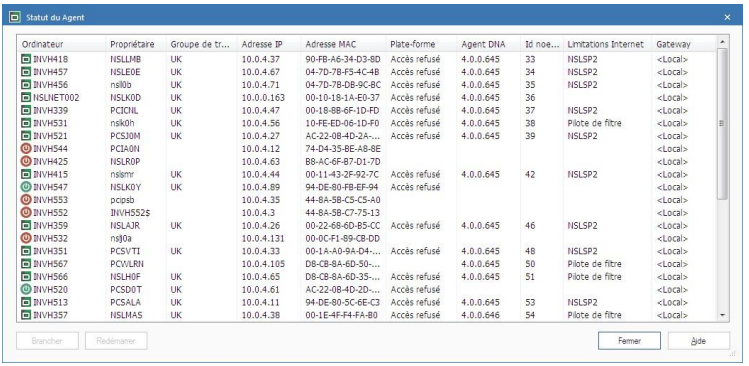
Remarque : Le PC de l'utilisateur final doit être doté d'une carte Wake-on-Lan et correctement configuré. La console NetSupport DNA envoie un paquet Wake-on-Lan à l'Agent pour demander au poste de travail de se brancher.

Brancher les machines

1. Sélectionnez la Société, le Service ou le Conteneur AD requis dans l'arborescence.

   Remarques :
   - La fonction Statut de l'Agent est disponible uniquement à partir de l'arborescence PC.
   - Vous pouvez sélectionner plusieurs agents dans l'arborescence : sélectionnez Ctrl + clic pour inclure chaque agent dans la sélection ou Maj + clic pour ajouter des agents.

2. Sélectionnez l'onglet Outils, puis cliquez sur l'icône **Statut de l'Agent**.
   ou
   Cliquez du bouton droit de la souris et cliquez sur **Statut de l'Agent**.
3. Le dialogue Statut de l'Agent apparaît.



Ordinateur	Propriétaire	Groupe de tr...	Adresse IP	Adresse MAC	Plate-forme	Agent DNA	Id noe...	Limitations Internet	Gateway
INVH418	NSLLMB	UK	10.0.4.37	90-FB-A6-34-D3-8D	Accès refusé	4.0.0.645	33	NSLSP2	<Local>
INVH457	NSLE0E	UK	10.0.4.67	04-7D-7B-F5-4C-4B	Accès refusé	4.0.0.645	34	NSLSP2	<Local>
INVH456	nsl0o	UK	10.0.4.71	04-7D-7B-D8-9C-8C	Accès refusé	4.0.0.645	35	NSLSP2	<Local>
NSLNET002	NSLK0D	UK	10.0.0.163	00-10-18-1A-E0-37	Accès refusé	4.0.0.645	36		<Local>
INVH339	PCICNL	UK	10.0.4.47	00-18-8B-6F-1D-FD	Accès refusé	4.0.0.645	37	NSLSP2	<Local>
INVH531	nslk0h	UK	10.0.4.56	10-FE-ED-06-1D-F0	Accès refusé	4.0.0.645	38	Pilote de fitre	<Local>
INVH521	PCSJ0M	UK	10.0.4.27	AC-22-0B-4D-2A-...	Accès refusé	4.0.0.645	39	NSLSP2	<Local>
INVH544	PCIA0N		10.0.4.12	74-D4-35-BE-A8-8E					<Local>
INVH425	NSLR0P		10.0.4.63	B8-AC-6F-B7-D1-7D					<Local>
INVH415	nslsmr	UK	10.0.4.44	00-11-43-2F-92-7C	Accès refusé	4.0.0.645	42	NSLSP2	<Local>
INVH547	NSLK0Y	UK	10.0.4.89	94-DE-80-FB-EF-94	Accès refusé				<Local>
INVH553	pcipsb		10.0.4.35	44-8A-5B-C5-C5-A0					<Local>
INVH552	INVH552$		10.0.4.3	44-8A-5B-C7-75-13					<Local>
INVH359	NSLAJR	UK	10.0.4.26	00-22-68-6D-B5-CC	Accès refusé	4.0.0.645	46	NSLSP2	<Local>
INVH532	nsj0a		10.0.4.131	00-0C-F1-89-CB-DD					<Local>
INVH351	PCSVTI	UK	10.0.4.33	00-1A-A0-9A-D4-...	Accès refusé	4.0.0.645	48	NSLSP2	<Local>
INVH567	PCVULRN		10.0.4.105	D8-CB-8A-6D-50-...		4.0.0.645	50	Pilote de fitre	<Local>
INVH566	NSLH0F	UK	10.0.4.65	D8-CB-8A-6D-35-...	Accès refusé	4.0.0.645	51	Pilote de fitre	<Local>
INVH520	PCSD0T	UK	10.0.4.61	AC-22-0B-4D-2D-...	Accès refusé				<Local>
INVH513	PCSALA	UK	10.0.4.11	94-DE-80-5C-6E-C3	Accès refusé	4.0.0.645	53	NSLSP2	<Local>
INVH357	NSLMAS	UK	10.0.4.38	00-1E-4F-F4-FA-B0	Accès refusé	4.0.0.646	54	Pilote de fitre	<Local>

4. Si l'un des PC n'est pas branché, seules les adresses IP et MAC seront affichées.
5. Mettez en évidence les PC requis ; il est possible de sélectionner plusieurs machines, et cliquez sur **Brancher**.

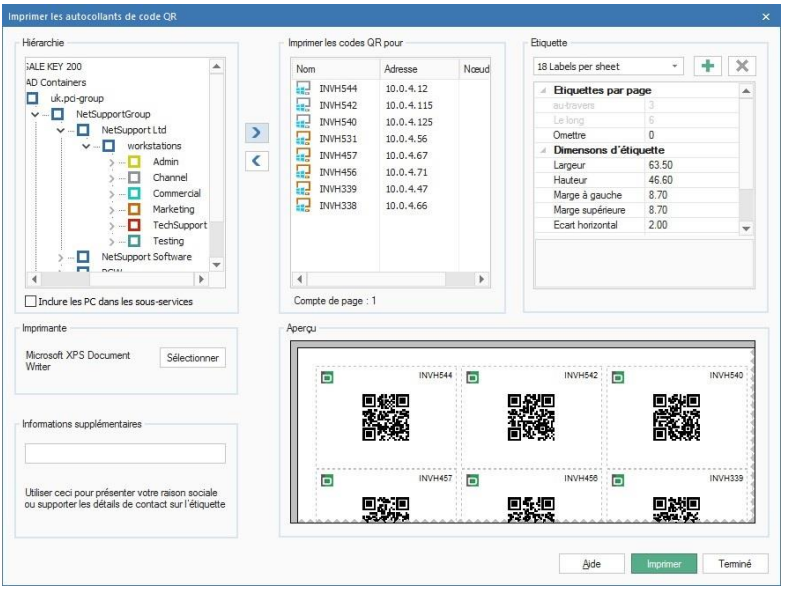
Remarque : Il est possible de programmer la mise sous tension et de mettre en marche et d'éteindre les machines à heures fixes. Voir Configuration de NetSupport DNA – Paramètres de contrôle de l'énergie.

Créer des étiquettes à codes QR

NetSupport DNA fournit la possibilité de créer des étiquettes de code QR, avec une personnalisation de l'affichage des détails. L'application de console Mobile NetSupport DNA comprend un scanner de code QR pour pouvoir identifier instantanément une machine, soit à partir d'un code QR affiché dans la fenêtre Agent DNA soit à partir d'une étiquette apposée sur l'appareil.

Imprimer des étiquettes à codes QR

1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Imprimer les codes QR** du ruban.
2. Le dialogue Imprimer étiquettes à codes QR.



3. Depuis la hiérarchie, sélectionnez la société, le conteneur AD, le service ou les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez créer un c codes QR en cliquant sur . Vous pouvez inclure tous les Agents

au sein d'une société, d'un conteneur AD ou d'un service en sélectionnant Inclure les PC dans les sous-services.

4. Indiquez combien d'étiquettes vous souhaitez imprimer par feuille et la taille de l'étiquette. Cliquez sur pour créer une feuille personnalisée.
5. Sélectionnez l'imprimante et ajoutez des informations supplémentaires sur l'étiquette le cas échéant. Un aperçu de la feuille s'affiche.
6. Cliquez sur **Imprimer**.

Maintenance de la base de données

Afin de maintenir une taille raisonnable de base de données NetSupport DNA, il est recommandé de supprimer/archiver les enregistrements historiques ou inutiles de façon régulière. L'utilitaire de maintenance de la base de données vous permet d'éliminer les données, les applications, les programmes redondants de la base de données NetSupport DNA, de supprimer les postes Agents qui ne sont plus utilisés et des utilisateurs, mais aussi de créer des sauvegardes de secours des données clés en utilisant un utilitaire d'importation et d'exportation, de configurer une politique de conservation de données afin de programmer une suppression automatique des données anciennes.

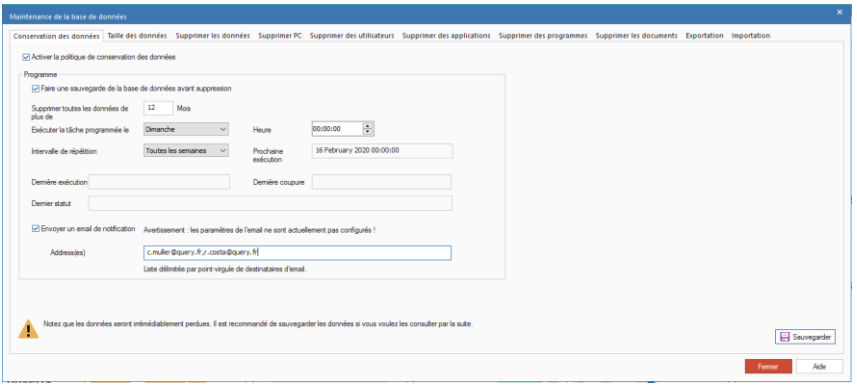
Remarque : Vous pouvez limiter le nombre d'utilisateurs de console qui ont accès à cette fonction en affectant des droits d'Opérateur, et non pas d'Administrateur au moment des créations des utilisateurs de console.

1. Dans l'onglet Outils, cliquez sur l'icône **Maintenance de la base de données**. Le dialogue Maintenance de base de données apparaît, sélectionnez l'onglet approprié.

Onglet Conservation des données

Pour que la base de données NetSupport DNA reste de taille gérable, vous pouvez supprimer automatiquement les anciennes données en créant une politique de conservation des données. Vous pouvez choisir une suppression des données en fonction de leur ancienneté (les données peuvent être sauvegardées avant d'être supprimées), programmer l'exécution de la politique à un moment / jour spécifique et en choisir la fréquence. Un email de notification peut être envoyé à chaque exécution de la politique programmée pour informer les utilisateurs de console sélectionnés du bon déroulement de l'opération, du nombre d'enregistrements supprimés et de l'espace récupéré dans la base de données.

Remarque : En cas d'échec de la politique, vous êtes averti par une alerte de console.



Les données suivantes sont supprimées de la base de données :

- Internet Metering
- Historique
- Application Metering
- Sessions de connexion
- Session de mise en marche
- Utilisation de périphérique USB
- Données des coûts d'impression
- Distribution de logiciels
- eSafety – phrases déclenchées, captures d'écran et enregistrements.

1. Sélectionnez **Activer la politique de conservation des données**.
2. Par défaut, la base de données est sauvegardée avant la suppression. L'annulation de la sélection de l'option **Faire une sauvegarde de la base de données avant suppression** entraîne une perte irréversible des données. Nous conseillons de ne pas désactiver cette option sauf si vous effectuez des sauvegardes régulières.
3. Entrez l'ancienneté des données qui doivent être supprimées (toutes les données plus anciennes que le chiffre indiqué seront supprimées) dans le champs **Supprimer toutes les données de plus de**. La valeur par défaut est 12 mois, le minimum est 3 mois et le maximum est 120 mois).
4. Sélectionnez le jour de la semaine au cours duquel la politique doit être exécutée dans le menu déroulant **Exécuter la tâche programmée le** et indiquez une heure.
5. Choisissez la fréquence d'exécution dans le menu déroulant **Intervalle de répétition**.

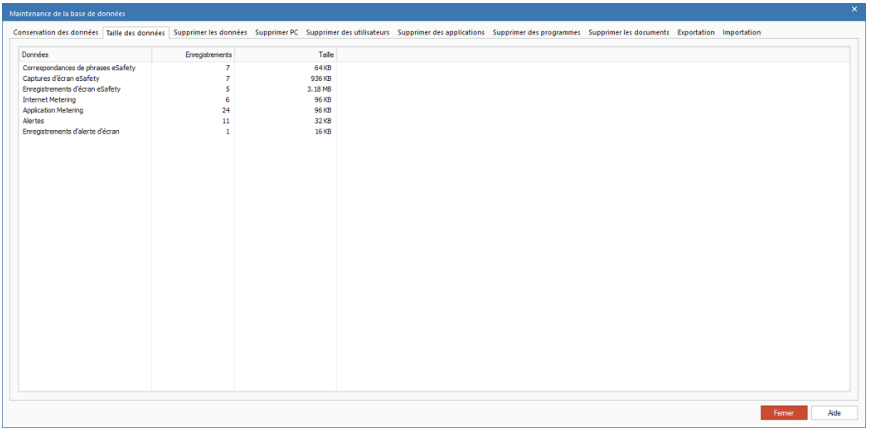
6. Le champ **Prochaine exécution** est renseigné et affiche la date et l'heure de l'exécution de la politique. Si une politique a déjà été exécutée, la date et le statut sont affichés.
7. Un email de notification peut être envoyé, entrez l'adresse email requise dans le champ **Envoyer un email de notification**. Il est possible de saisir plusieurs adresses, il faut les séparer par un point-virgule.

Remarque : Les paramètres de l'email doivent être configurés avant l'envoi des notifications.

8. Cliquez sur **Sauvegarder** pour activer la politique de conservation des données.

Onglet Taille des données

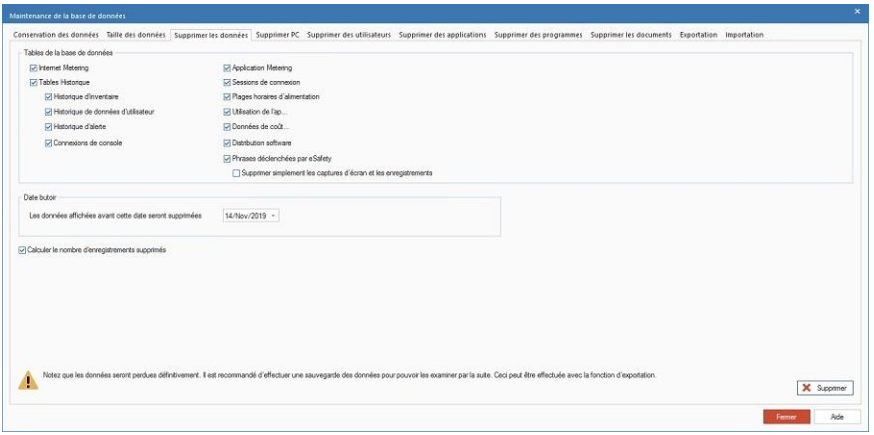
Cette option offre un indicateur utile du nombre d'enregistrements et de la taille des données associées, stockés dans la base de données DNA pour les composants eSafety* (nombre de correspondances de phrases, captures d'écran et enregistrements associés aux déclenchements de mots clés), à l'Internet et Application metering et aux alertes (nombre d'alertes et captures d'écran / enregistrements associés) – vous avez ainsi les informations nécessaires pour nettoyer la base de données NetSupport DNA et maîtriser sa taille.



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

Supprimer les données

Cette option vous permet de supprimer des enregistrements des tables de la base de données en fonction d'une date limite spécifique.



Remarques :

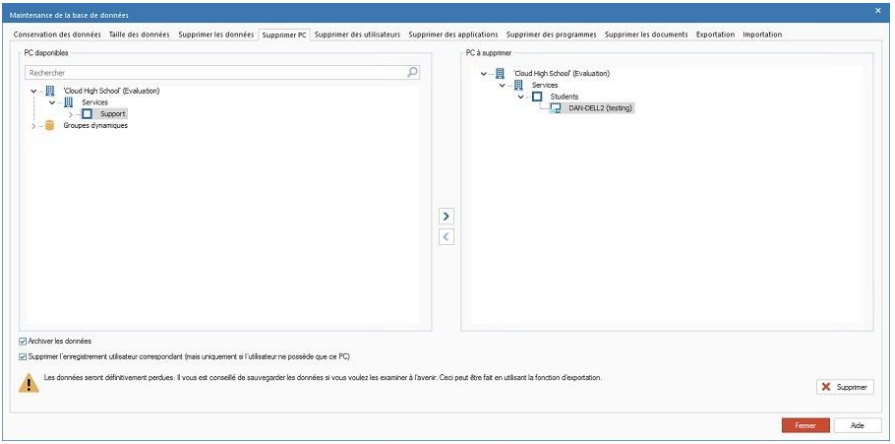
- Si vous êtes dans l'arborescence Appareils, vous découvrirez les données relatives aux appareils SNMP.
- Dans la version Education de NetSupport DNA, une option de phrases déclenchées eSafety apparaît, ce qui vous permet de supprimer les données relatives à la surveillance de phrases et mots clés.

1. Sélectionnez les tables de base de données que vous souhaitez éliminer.
2. Choisissez la date limite. Tous les enregistrements consignés avant cette date seront supprimés.
3. Cliquez sur **Supprimer** et confirmez l'opération.
4. Un dialogue de confirmation apparaît et vous indique le nombre d'enregistrements qui ont été supprimés.

Remarque: Si vous ne souhaitez pas connaître le nombre d'enregistrements supprimés dans le dialogue de confirmation final, désélectionnez **Calculer le nombre d'enregistrements supprimés**.

Supprimer les PC

Au fur et à mesure que votre base d'installation change, vous vous apercevrez sans doute que la gestion des niveaux de licence devient difficile parce que la base de données contient des détails de PC Agent qui ne sont plus utilisés. Cette option vous permet de supprimer les PC inutilisés ainsi que les données afférentes.



1. Parmi la liste des **PC disponibles**, sélectionnez les PC qui doivent être supprimés. Ceci peut être effectué par PC individuel, au niveau service si plusieurs PC doivent être supprimés ou par Groupe dynamique.

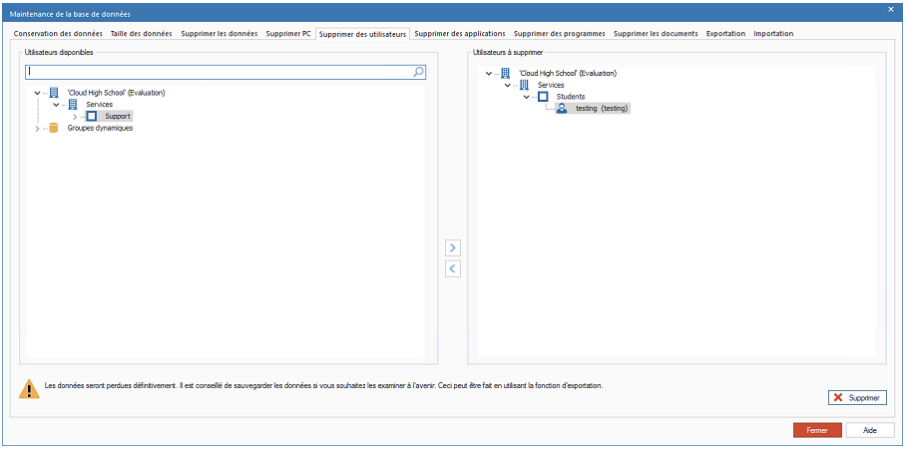
   Remarque : Pour rechercher un élément dans l'arborescence, entrez le nom même partiel du poste ou du département dans le cadre de recherche et cliquez sur . Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées. Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches. Cliquez sur pour tout effacer.

2. Cliquez sur pour ajouter les éléments sélectionnés dans la liste **PC à supprimer**. Les PC individuels peuvent être supprimés de la liste en cliquant sur . Ceci est utile si un certain nombre uniquement de machines doivent être supprimées dans un service.
3. Si vous ne souhaitez pas perdre de façon permanente les données, vous pouvez stocker les enregistrements dans un fichier Archive. Assurez-vous que l'option **Archiver les données** est cochée.

4. Le cas échéant, vous pouvez aussi supprimer les données utilisateurs correspondantes avec le PC, si l'utilisateur est le propriétaire de ce PC uniquement. Veillez à ce que l'option **Supprimer le dossier utilisateur correspondant** soit cochée.
5. Cliquez sur **Supprimer**. Au cours de l'archivage, vous serez invité à donner un nom de fichier et un emplacement. Les données sont copiées dans l'Archive mais elles restent dans la base de données. Une fois l'archivage terminé, vous serez invité à terminer la suppression.

Suppression d'utilisateurs

Vous constaterez éventuellement que la base de données contient des détails d'utilisateurs qui ne sont plus requis. Cette option vous permet de supprimer des utilisateurs et les données qui les concernent.

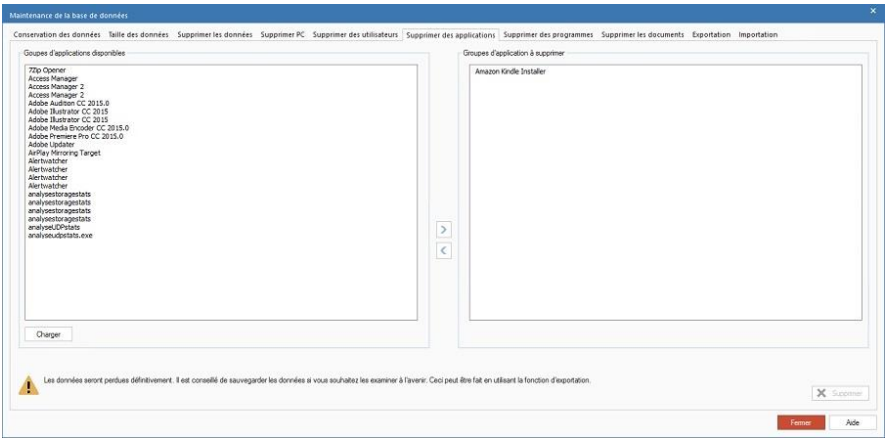


1. À partir de la liste **Utilisateurs disponibles**, sélectionnez les utilisateurs à supprimer. Vous pouvez le faire individuellement ou au niveau du service si vous souhaitez supprimer plusieurs utilisateurs.

Remarque : Pour rechercher un élément dans l'arborescence, entrez le nom même partiel des utilisateurs ou du département dans le cadre de recherche et cliquez sur . Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées. Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches. Cliquez sur pour tout effacer.

2. Cliquez sur pour ajouter les éléments sélectionnés à la liste **d'utilisateurs à supprimer**. Des utilisateurs individuels peuvent être supprimés de la liste en cliquant sur . Cette fonction est utile si vous ne souhaitez pas supprimer tous les utilisateurs au sein d'un service.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

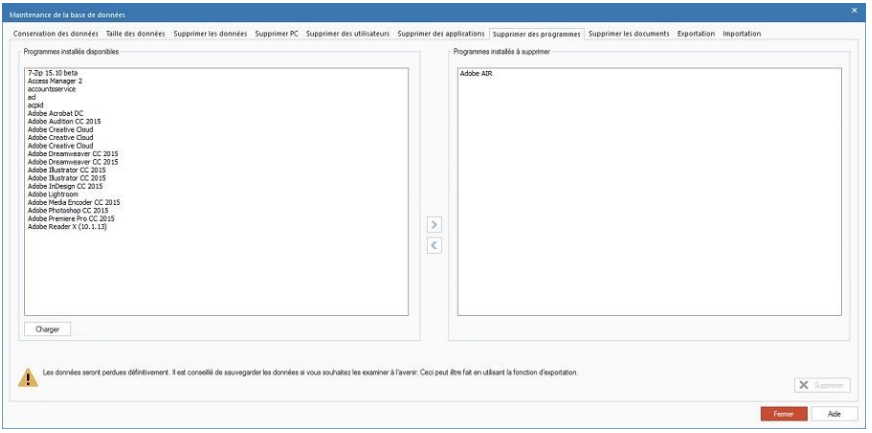
Supprimer les Applications
Vous permet de supprimer des applications de la base de données NetSupport DNA qui sont sans renvoi sur les PC Agents. Toute application sans référence dans les composants Application Metering ou Inventaire Software sera répertoriée pour une suppression potentielle.



1. Cliquez sur **Charger** pour afficher les applications dans **Groupes d'applications disponibles**. Sélectionnez les applications à supprimer. Il est possible de supprimer plusieurs éléments.
2. Cliquez sur pour transférer les élément sélectionnés vers la fenêtre **Groupes Groupes d'applications à supprimer**.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Suppression de programmes installés

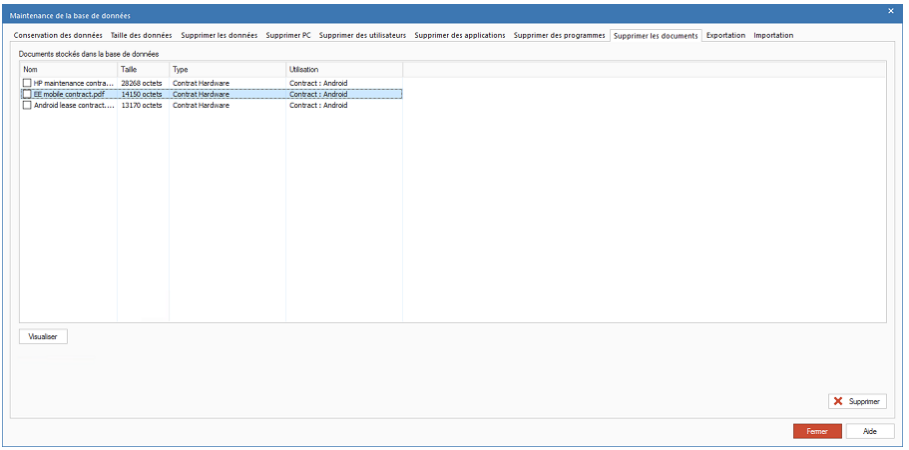
Vous permet de supprimer de la base de données NetSupport DNA les programmes installés qui ne sont plus référencés par aucun PC Agent. Tout programme installé qui n'est pas référencé dans les composants Application Metering ou Inventaire Software sera répertorié comme pouvant éventuellement être supprimé.



1. Cliquez sur **Charger** pour afficher les programmes installés dans la liste **Programmes installés disponibles**. Sélectionnez le programme installé à supprimer. Il est possible de supprimer plusieurs éléments.
2. Cliquez sur pour transférer les éléments sélectionnés vers la fenêtre des **programmes installés à supprimer**.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Onglet Supprimer les documents

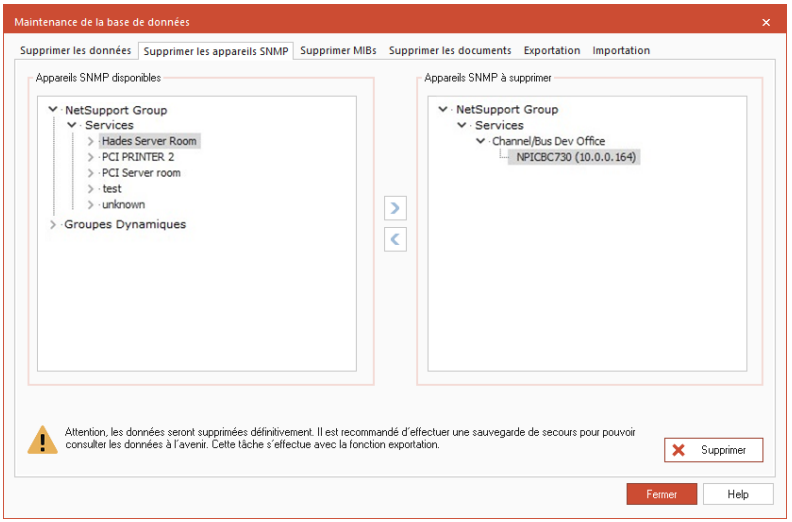
Cette option vous permet de supprimer les documents de la base de données NetSupport DNA.



1. Sélectionnez les documents que vous souhaitez supprimer.
2. Pour visualiser les documents avant de les supprimer, cliquez sur **Visualiser**.
3. Cliquez sur **Supprimer** et confirmez l'opération.

Supprimer les appareils SNMP

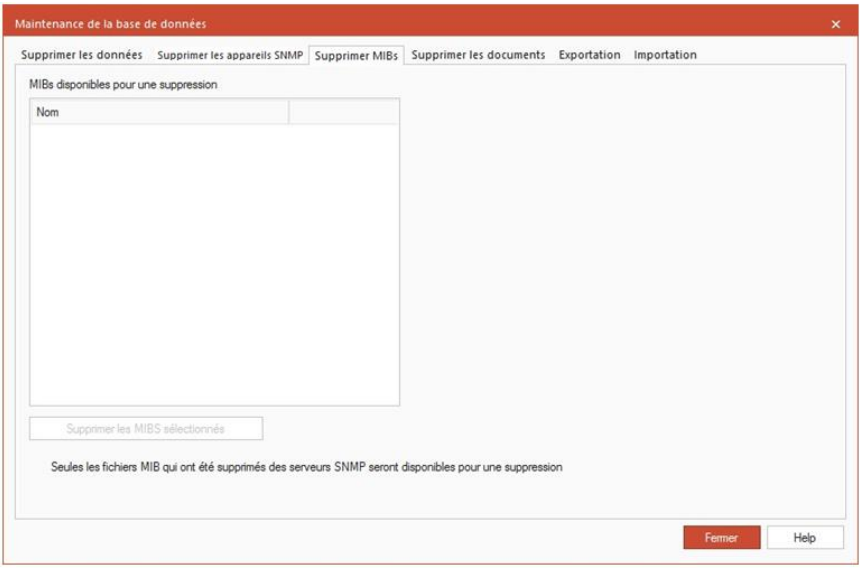
Vous découvrirez peut-être que la base de données contient des détails d'appareil qui sont obsolètes. Cette option vous permet de supprimer les appareils et les données qui les concernent.



1. Dans la liste Appareils disponibles, sélectionnez les appareils qui doivent être supprimés. Cette opération peut être effectuée au niveau individuel, service (si la suppression concerne plusieurs appareils) ou par Groupe dynamique.
2. Cliquez sur pour ajouter les éléments sélectionnés dans la liste des appareils SNMP à supprimer. Les appareils individuels peuvent être supprimés de la liste en cliquant sur . Ceci est utile si la suppression ne concerne pas tous les utilisateurs d'un service.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Supprimer MIB

Cette option vous permet de supprimer les fichiers MIB devenus obsolètes.



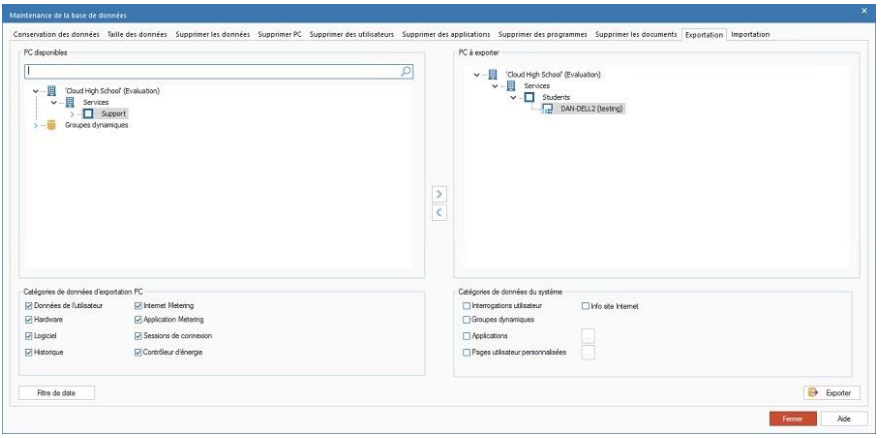
Remarque : Pour qu'un MIB soit disponible pour une suppression, il doit être supprimé de l'appareil et les données doivent être supprimées de la base de données NetSupport DNA.

1. Sélectionnez le MIB requis de la liste et sélectionnez Supprimer les MIBs sélectionnés.

Exporter Données

Cette option permet d'exporter les données de la base de données NetSupport DNA. Elle peut jouer le rôle de sauvegarde de secours en cas d'altération de la base de données ou l'importation peut se faire vers une autre base de données.

Remarque : Si vous êtes dans l'arborescence Appareils, vous découvrirez les données relatives aux appareils SNMP.



1. Dans l'arborescence des **PC disponibles**, sélectionnez les Agents à l'origine de l'exportation de données.

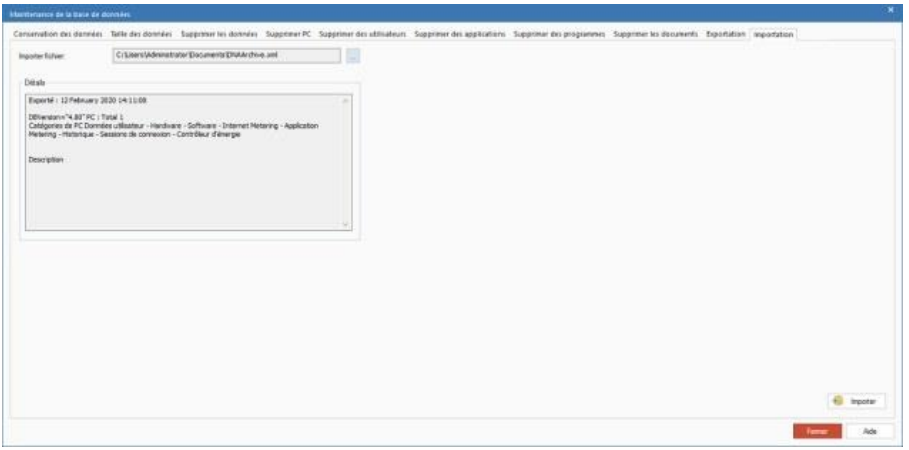
   Remarque : Pour rechercher un élément dans l'arborescence, entrez le nom même partiel du poste ou du département dans le cadre de recherche et cliquez sur . Le premier élément trouvé dans l'arborescence est affiché avec le nombre de correspondances détectées. Vous pouvez faire défiler ces éléments avec les flèches. Cliquez sur pour tout effacer.

2. Cliquez sur pour transférer vers la fenêtre **PC à exporter**.
3. Annulez la sélection des catégories de données que vous ne souhaitez pas inclure.
4. Vous pouvez limiter davantage encore la quantité de données exportées en appliquant un **Filtre de date**.

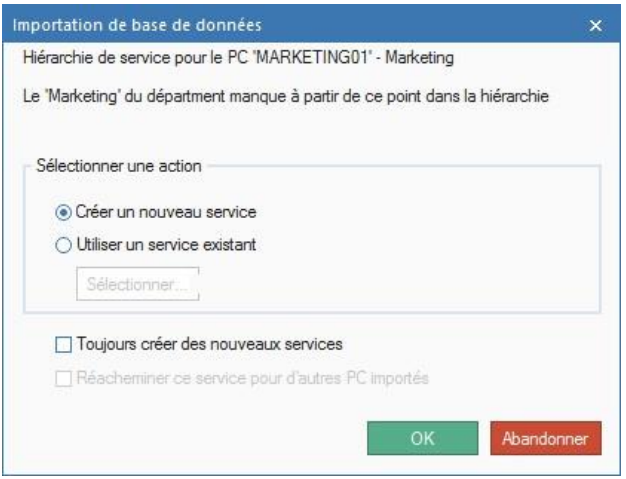
5. Indiquez s'il faut inclure des données système supplémentaires. Dans le cas des Applications et Pages Utilisateurs personnalisées, cliquez sur ... et sélectionnez les éléments à inclure.
6. Cliquez sur **Exporter** lorsque vous êtes prêt. Entrez un nom pour le fichier XML qui sera créé. Vous serez invité à saisir une description appropriée. Ceci permettra d'identifier les données au cours d'une ré-importation.
7. Cliquez sur **OK**. Un message de confirmation apparaît lorsque l'exportation est terminée.

Importer données

Réimportez les données auparavant exportées.



1. Cliquez sur ... et recherchez le fichier d'exportation requis.
2. La fenêtre Détails offre un résumé du contenu du fichier.
3. Cliquez sur **Importer**. S'il existe des conflits potentiels entre les données importées et les informations présentes, vous serez invité à prendre les mesures nécessaires.



Remplacer les détails de PC sur la base de données

Continue l'importation des données, remplaçant les informations contenues dans la base de données.

Laisser les données PC principales – traiter les données de composant

Importe uniquement les données de composant, internet metering, application metering etc. Les détails de PC/Utilisateur existants ne sont pas remplacés.

Ecraser les données d'historique au lieu d'ajouter

Les données d'historique seront écrasées au lieu d'être ajoutées.

Omettre l'importation des données relatives à ce PC

Annule l'importation.

Utiliser l'option sélectionnée pour les autres conflits PC

Configure l'option choisie comme l'option par défaut des procédures à venir.

4. Un message de confirmation apparaît lorsque l'importation est terminée.

Fenêtre Agent NetSupport DNA

La fenêtre Agent indique un statut des composants clés qui peut affecter les Agents, et offre un aperçu de NetSupport DNA.

Remarque : La fenêtre Agent est disponible uniquement pour les agents NetSupport DNA Windows (Bureau) et Mac.

Quand un Agent effectue un clic droit sur l'icône Agent NetSupport DNA de son system tray, une liste d'options apparaît.

A partir d'ici, l'Agent Windows peut :

- Ouvrir la fenêtre principale de l'Agent
- Localiser et envoyer un message vers un autre utilisateur connecté (si activé dans la Console)
- Gérer un compte utilisateur (si activé dans la Console)
- Signaler une préoccupation *
- Accès aux ressources de protection*
- Vérifier si les programmations de mise sous tension sont appliquées
- Demander un package
- Contrôler les demandes d'approbation d'appareils USB
- Modifier les détails utilisateur (cette option peut être désactivée dans la Console).

L'Agent Mac peut :

- Signaler une préoccupation*
- Accès aux ressources de protection*
- Ouvrir le site Internet NetSupport DNA
- Ouvrir la fenêtre principale de l'Agent.

Pour ouvrir la fenêtre Agent principale, sélectionnez **A propos de DNA** dans la liste.

L'Agent reçoit les détails de NetSupport DNA et du serveur auquel ils sont connectés. Un code QR code s'affiche et peut être scanné par la console mobile NetSupport DNA. Ceci permet aux techniciens d'identifier la machine et d'examiner les détails de l'inventaire hardware et software, et de vérifier si des modifications récentes hardware et software ont eu lieu ainsi que les alertes non traitées.

Les Agents Windows verront aussi le statut des appareils USB approuvés et non-approuvés, si une planification d'alimentation ou une politique d'inactivité a été déterminée, si une protection* (signaler une préoccupation et un suivi des phrases) est active ainsi que le statut du mode Explorateur.

L'Agent peut voir le statut courant de chacun des composants en cliquant sur **Statut**.

* Ces fonctionnalités sont disponibles uniquement dans la version Education de NetSupport DNA.

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*