



NetSupport Manager

Mac Manuel – Version 12.00



COPYRIGHT du manuel (C) 2017 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'apporter des changements de temps à autre sans donner aucun préavis.

Le logiciel décrit dans ce document est fourni en vertu d'un contrat de licence, et il est protégé par les droits internationaux du copyright. Vous êtes autorisé à le copier uniquement pour en faire une copie de secours, et vous devez l'exploiter de la manière décrite dans le contrat de licence.

Toute garantie implicite, y compris les garanties de qualité marchande et d'adéquation pour une fin particulière, est limitée aux clauses contenues dans les garanties expresses données dans le contrat de licence.

COPYRIGHT du programme (C) 1991-2017 NetSupport Ltd. Tous droits réservés.

Marques de commerce

NetSupport est une marque déposée de NetSupport Ltd.

NetSupport Manager est un logiciel indépendamment créé ; il n'a pas été autorisé, sponsorisé, approuvé ou autrement agréé par Apple, Inc.

Toute raison sociale ou image de tierce organisation sont utilisées à titre d'identification uniquement et peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Contrat de licence de logiciel

Veillez 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 périphériques conformément au nombre spécifié dans les conditions. Vous devez avoir mis en place un mécanisme raisonnable assurant que le nombre de périphériques 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 périphérique ou sur un Serveur dans le cadre d'un environnement multi-utilisateurs ou en réseau (« Utilisation Serveur »). Une licence distincte est requise pour chaque périphérique ou « siège » qui serait amené à se connecter au logiciel, à un moment quelconque, indépendamment du fait que de tels périphériques 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 de périphériques 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 de périphériques 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 enfrez 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 à NetSupport	9
Conventions utilisées	10
Terminologie utilisée.....	10
A propos de NetSupport	12
Les caractéristiques	13
Installation	17
Configurations Minimales.....	18
Démarrage de l'Installation	20
Installation d'un Client NetSupport sur les plates-formes Linux.....	22
Installer et configurer NetSupport Manager sur les appareils Google Chrome	23
Le Contrôleur NetSupport pour iOS et Android.....	26
Utiliser les fonctions du Contrôleur NetSupport	27
Démarrer le Contrôleur NetSupport.....	28
La Fenêtre Contrôleur	29
Personnaliser la Barre d'Outils	32
Les boutons de la Barre d'Outils du Contrôleur NetSupport.....	34
La Fenêtre Contrôleur – Arborescence.....	37
La Fenêtre Contrôleur – Visualisation de Liste	40
Rechercher les Clients sur le Réseau/Gateway.....	41
Se connecter aux Clients	43
Connexion Instantanée	44
Se connecter aux Clients avec des protocoles différents	45
Configurer le Contrôleur NetSupport pour l'exploration d'un sous-réseau	46
Connexion aux Clients/Contrôleurs via un Gateway NetSupport	48
Se connecter au travers de filtres sécuritaires et de serveurs proxy	53
Déconnecter un Client	56
Déconnecter tous les Clients.....	56
Connexion automatique de Client	57
Economie d'énergie - Brancher/Couper.....	58
Brancher le Client.....	58
Couper le Client	59
Réinitialiser ou Déconnecter de Clients	61
Envoyer Ctrl+Alt+Supp	63
Visualisation	64
La Fenêtre de Visualisation	64
Visualiser l'écran d'un Client	66
Modes de Visualisation.....	66
Visualiser plusieurs écrans Clients simultanément	67
Désactiver l'écran d'un Client pendant une visualisation	68
Mode Adapter à l'écran	68

Mises au point de la Fenêtre de Visualisation	69
Visualisation en miniature / Mode Surveillance	70
Organisation des Clients dans la Visualisation de liste.....	72
Lancer des applications sur les postes de travail Clients.....	73
Présenter l'écran du Contrôleur aux Clients.....	77
Présenter l'écran d'un Client à d'autres Clients.....	80
Fichiers d'enregistrement.....	81
Enregistrement d'une activité locale	81
Enregistrer des fichiers de lecture sur les PC Clients	82
Regarder les fichiers d'enregistrement	83
Présenter des fichiers d'enregistrement aux Clients	84
Transfert de fichiers	85
La Fenêtre de Transfert de Fichiers.....	85
Copier des fichiers et des répertoires	87
Transférer des fichiers entre Clients.....	89
Supprimer des fichiers et des répertoires	89
Créer des répertoires.....	90
Renommer des fichiers	90
Modifier les attributs de fichier	90
Synchroniser des répertoires	91
Filtrer les fichiers dans la Visualisation de Liste	91
Modifier le format de la Visualisation dans la Fenêtre de Transfert de Fichiers.....	92
Modifier l'ordre du tri dans une Fenêtre de Transfert de Fichiers.....	93
Distribution de fichiers	95
La Fenêtre de Distribution de Fichiers	95
Distribuer des fichiers aux Clients.....	96
Gestionnaire de Fichiers	98
La Fenêtre du Gestionnaire de Fichiers.....	98
Gérer des fichiers sur le poste de travail Contrôleur.....	99
Sessions de conversation Contrôleur/Client.....	101
Désactiver les séances de conversation.....	106
Envoyer des messages aux Clients.....	107
Répondre aux demandes d'aide	108
Presse-Papiers à distance	109
Fenêtre d'invite de commande à distance	111

Utiliser les fonctions du Client NetSupport.....113

La Fenêtre Principale Client.....	114
Connexion du Client	115
Conectarse a un Control utilizando Conexión con PIN.....	117
Se déconnecter d'un Contrôleur	117
Demander de l'aide	118
Converser avec un Contrôleur.....	118
Recevoir un message d'un Contrôleur	118

Configurer les Clients	119
Configurer les Clients	120
Options de Connectivité.....	121
Définir la connexion TCP/IP	121
Définir la connexion HTTP.....	122
Serveur code PIN	123
Options de Sécurité.....	124
Validation de l'utilisateur	124
Privilèges d'accès	125
Options de Confirmation de l'utilisateur.....	127
Options de connexion	129
Protéger la Configuration.....	131
Transfert de fichiers.....	132
Lire les fishiers.....	133
Options de contrôle distant	134
Paramètres de visualisation	134
Paramètres de Présenter	135
Options de l'interface Client	137
Paramètres du Client	137
Texte personnalisable	139
Configurer les Contrôleurs	140
Configurer le Contrôleur	141
Mises au point du Client	143
Paramètres de généralités	144
ID d'utilisateur par défaut	144
Options de Connectivité.....	145
Définir la connexion TCP/IP	145
Définir la connexion THTTP.....	147
Options de Sécurité.....	148
Paramètres de sécurité	148
Journalisation d'événement	150
Fichiers d'enregistrement	151
Paramètres de démarrage.....	152
Paramètres du contrôle à distant	154
Paramètres de visualiser	154
Paramètres de l'Interface.....	157
Paramètres de l'interface.....	157
Fonctions	159
Paramètres de transfert de fichier.....	161
Paramètres d'emplacement de fichier.....	164
Gérer et Organiser des Clients NetSupport.....	165
Ajouter un nouveau Client	166
Supprimer un Client	167
Renommer un Client	167

Configurer les propriétés Client	169
Créer un nouveau Groupe	170
Ajouter/Supprimer des Clients au niveau Groupe	171
Configurer les propriétés d'un Groupe	172
Référence Technique	173
Utiliser la compression avec efficacité	174
Inventaire Matériel et Logiciel du Client distant	175
La Fenêtre d'inventaire	177
Comprendre les adresses IP	181
Utiliser NetSupport sur l'Internet	183
Utiliser les instructions de ligne de commande	184
Suggestions du lecteur	186

Bienvenue à NetSupport

Les réseaux continuent à évoluer, à se développer tout en devenant de plus en plus complexes. Un éventail varié de plates-formes, protocoles et de biens offre des solutions software de contrôle à distance et de gestion de PC, tout en étant capable de supporter de nombreuses configurations et de garantir la disponibilité de l'infrastructure informatique au moment où elle est requise.

Les logiciels de contrôle à distance et de gestion de PC ont permis de supprimer les visites sur place du personnel d'assistance pour résoudre les problèmes techniques. De ce fait, les utilisateurs reçoivent une réponse plus rapide, ce qui entraîne une réduction des temps d'arrêt pour les applications critiques. Cependant, les organisations exigent des solutions multi-tâches qui offrent des économies d'échelle efficaces, avec une application "prête à l'emploi" fiable pour réaliser un éventail complet de fonctions qui traditionnellement étaient gérées par plusieurs applications. On met à présent l'accent non seulement sur l'efficacité du support technique mais aussi sur la simplification des tâches de gestion et les possibilités de travail à distance mobiles sûres.

Qu'est-ce que NetSupport Manager ?

NetSupport Manager combina una potente funcionalidad de control remoto con una avanzada funcionalidad de gestión de escritorios, ofreciendo uno de los niveles de ROI más rápidos que existen en el mercado en la actualidad, mejorando específicamente la productividad del usuario, la satisfacción del cliente y la flexibilidad organizativa.

Surveillez plusieurs systèmes en une seule action ; assurez un support technique direct à distance ou une formation interactive ; rassemblez des données d'inventaire ou de système en temps réel : NetSupport Manager offre la capacité de prise en charge de Windows (y compris Windows 8), Mac et Linux, mais aussi des appareils Android et iOS – à partir d'une seule console.

Conçu pour fonctionner sur votre réseau en toute sécurité, via communications mobiles ou internet, sans configuration de pare-feu, NetSupport Manager offre une solution unique pour votre support à distance. En plus des capacités de contrôle à distance traditionnelles, NetSupport Manager fournit toute une panoplie d'outils complémentaires pour faciliter le support : rapports dynamiques d'inventaire de matériel et de logiciels, outils de gestion des systèmes, prise en charge audio totale et même la possibilité

d'afficher l'écran d'un opérateur en temps réel sur un nombre quelconque de systèmes connectés, comme outil intégré de formation.

Conventions utilisées

Nous utilisons les conventions logiques suivantes, faciles à comprendre:-

- Des instructions détaillées qui doivent être effectuées dans l'ordre donné, apparaissent sous forme de paragraphe, au-dessous de l'en-tête 'Comment procéder'.
- Comme il existe bien souvent plusieurs manières d'effectuer une tâche, vous trouverez aussi des options introduites par 'Ou'.
- Des conseils supplémentaires ou des explications concernant ces instructions sont placées sous l'intitulé 'Remarque'.
- Les composants individuels des commandes de menu sont entourés d'accolades, et doivent être exécutés dans l'ordre donné, par exemple : {Clients} {Diffuser}.

Terminologie utilisée

Control	Le 'Contrôleur' est le poste de travail ou l'appareil qui présente ou prend le contrôle du Client. On l'appelle parfois aussi l'Afficheur.
Client	Le 'Client' est le poste de travail ou l'appareil qui reçoit une présentation, qui est visualisé ou contrôlé. On l'appelle parfois l'Hôte.
Client Disponible	Lorsque le programme Client NetSupport a été installé sur un poste de travail, une connexion peut être établie par un Contrôleur. Un Client doit être disponible avant qu'un Contrôleur ne puisse établir une connexion.
Client Connecté	Tous les Clients ou Groupes de Clients disponibles peuvent être sélectionnés pour une connexion simultanée. Un Contrôleur peut Visualiser, Présenter, Transférer des Fichiers, Envoyer un Message ou Converser uniquement avec les Clients connectés.

Client Sélectionné	Un Client ou un groupe de clients connectés peut être sélectionné par le Contrôleur. Ce dernier peut ensuite réaliser une variété de fonctions comme Visualiser, Présenter et Message etc. Un Contrôleur peut basculer entre plusieurs Clients, chacun d'entre eux devenant tour à tour le Client sélectionné.
Clients Connus	Une fois la connexion établie avec les machines Clients, NetSupport conserve une liste des Clients dans l'arborescence, Dossier Client. On les appelle les Clients Connus.

A propos de NetSupport

Dans ce chapitre ...

Vous découvrirez les principales caractéristiques et les avantages de NetSupport Manager.

Les caractéristiques

NetSupport Manager contient une richesse de fonctions qui vous aident à Former, Assister, Contrôler et Gérer les Clients.

Environnement

- Exploration, détection et connexion avec tous les systèmes de votre LAN ou WAN.
- Connexion sur les protocoles TCP/IP ou les protocoles HTTP.
- Communication sur les réseaux LAN, WAN, Internet, PSTN, ISDN ou les connexions mobiles.

Contrôle à distance

Pour Observer, Partager ou Contrôler l'écran et le clavier d'un Client, quels que soient la résolution des couleurs, le protocole de réseau ou le système d'exploitation utilisés par l'autre machine.

Mode Surveillance

La fonction du mode Surveillance permet à un Contrôleur d'afficher une "Miniature" de tous les postes de travail Clients connectés simultanément. La taille miniature peut être ajustée rapidement ainsi que la fréquence de mise à jour. De plus, les utilisateurs de Contrôleur peuvent faire glisser la souris sur une miniature spécifique pour obtenir une visualisation développée du PC sélectionné.

Visualiser

Après connexion à un Client, vous pouvez le contrôler à distance. On parle de Visualisation. L'Ecran du Client s'affiche dans une Fenêtre sur le poste de travail Contrôleur. Une Fenêtre de Visualisation s'ouvre pour chaque Client que vous contrôlez à distance. NetSupport vous permet de visualiser simultanément plusieurs Clients.

Groupement automatique des systèmes à distance

L'arborescence de contrôle donne une représentation immédiate de votre infrastructure informatique en regroupant les systèmes à distance selon des critères prédéfinis, tels que Plateforme et Système d'exploitation. Par exemple, vous pouvez facilement identifier les ordinateurs avec un système d'exploitation Windows ou une distribution Linux particuliers. Ceci est particulièrement utile pour la planification des mises à jour ou le déploiement de nouvelles technologies.

Présenter

Affiche l'écran du Contrôleur sur des écrans Clients individuels ou multiples ou affiche un Client sélectionné sur l'écran des autres Clients. De plus, présente une application, une vidéo ou un fichier de relecture spécifique à plusieurs ordinateurs connectés en temps réel.

Converser

Mener une session de conversation en temps réel entre l'opérateur du Contrôleur et un ou plusieurs utilisateurs.

Message

Pour envoyer un message à un ou plusieurs Clients, ou le diffuser à tous les Clients d'un réseau.

Outils de support

Inventaire du matériel/logiciel du client distant

Système puissant fournissant des rapports sur le matériel/logiciel conjointement à des informations sur le statut en temps réel des applications en mémoire, des processus en cours d'exécution et des services installés. Ces rapports fournissent les données essentielles nécessaires pour faciliter et accélérer la résolution de problèmes. Plus de 80 informations sont recueillies à propos du matériel ou de l'environnement du PC client.

Gestion de l'énergie

Active et désactive à distance les postes de travail pour réduire la consommation d'énergie.

Demande d'aide

Les Clients peuvent formuler une demande d'aide qui apparaîtra sur l'écran du Contrôleur sans déranger le reste de la classe. Le formateur est aussitôt averti de cette demande par une boîte déroulante qui apparaît sur son écran.

Déplacer

Transfert de fichiers / Distribution de fichiers

Pour transférer et manipuler des fichiers entre un Contrôleur et un Client, en utilisant la technologie 'Glisser-déplacer'. Comprend la prise en charge des fonctionnalités suivantes : Noms de fichiers longs, Edition de fichiers distants, Transfert de fichiers delta, ainsi que bien d'autres fonctions.

Lancement des applications

NetSupport Manager comprend la fonctionnalité Lancer des applications qui vous permet de démarrer à distance les applications depuis un PC à distance, des programmes d'installation etc.

Flexibilité

Connectivité

- Trouver et répertorier de façon dynamique tous les Clients du Réseau.
- Se connecter par nom de Client.
- Se connecter par adresse de réseau.
- Se connecter par une base de données de Clients connus.
- Se connecter à des groupes en une seule démarche.

Sécurité

Une gamme exceptionnelle d'options de sécurité pour répondre à tous les besoins, y compris :

- Des options de cryptage des données allant d'un cryptage 56 bits DES à 256 bits AES.
- Confirmations de l'utilisateur et mots de passe cryptés.
- Des clés de sécurité pour rendre votre copie de NetSupport unique et incompatible avec d'autres copies.
- Intégration directe avec l'administration NT et une authentification directe des connexions.
- Une intégration de répertoire actif et des modèles AD prévus pour la politique de gestion de l'entreprise.
- Une fonctionnalité profilée qui permet la désactivation de plusieurs fonctions selon l'utilisateur qui tente de se connecter à un PC précis.
- Des journaux des événements et de l'historique y compris l'intégration avec les journaux de consignation du système d'exploitation.

Fonctionnalités clés lors de la connexion à un système Apple Mac à partir d'un contrôleur Windows:

- Recherchez et découvrez les systèmes de votre réseau
- Un contrôle à distance total du système.
- Balayage des systèmes Clients multiples, tout en vous permettant de surveiller des systèmes multiples (max 16) en même temps.
- Conversation bidirectionnelle entre le système Contrôleur et le Client.
- Envoyer des messages à un ou plusieurs Clients.
- Un configurateur Client facile à utiliser.
- Brancher ou éteindre un système à distance.

- Réinitialiser à distance un système.
- Déconnexion à distance d'un système.
- 'Montrer' l'écran de contrôle aux systèmes Clients.
- Visualiser en temps réel les miniatures des systèmes connectés.
- Effectuer de façon dynamique un inventaire complet hardware et software en temps réel depuis un système pour faciliter la résolution d'un problème.
- Lance à distance des Application et des Scripts pour les Systèmes.
- Connectivité par le biais de TCP/IP ou HTTP par la Gateway NetSupport Internet.
- Cryptage de données configurable de 56 bits DES à 256 bits AES.
- Limiter les connexions par adresse IP, les noms d'utilisateur et les mots de passe.
- Sécurité entièrement configurable permettant l'activation ou la désactivation des fonctions.
- Un outil de diagnostic puissant fournissant toutes les informations de système nécessaires en cas de support.
- Effectue des Transferts de Fichiers vers et à partir des système.
- Demande d'aide – les utilisateurs peuvent créer des requêtes d'assistance qui peuvent être envoyées au Contrôle.
- Lancez à distance les applications sur des ordinateurs à distance.
- La fonctionnalité Connexion par PIN permet à un technicien de localiser un utilisateur quel que soit l'endroit où il se trouve dans l'entreprise ; il suffit qu'ils saisissent tous les deux un code PIN commun par le biais d'un module de serveur PIN central.

Installation

Dans ce chapitre ...

Comment installer les composants NetSupport Manager sur les PC tournant sous Windows.

Configurations Minimales

Certaines des fonctionnalités de NetSupport Manager exigent la présence de certains fichiers / certaines applications, veuillez vous assurer qu'ils sont disponibles avant d'installer NetSupport Manager.

Configuration PC:

Windows 8.1 (32bit et 64bit), Windows 7 (32bit et 64bit), 2008 (32bit, 64bit et R2), Vista (32bit et 64bit), 2003 (Service Pack 1) et XP (Service Pack 2).

TCP/IP, HTTP ou hérité (IPX et NetBIOS).

Configuration Linux:

Au moment de sa sortie NetSupport Manager Linux Client est compatible avec : OpenSUSE 11.2 et versions ultérieures, SuSE Enterprise 11, SuSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 et versions ultérieures, Debian 5 et 6, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 et versions ultérieures et Fedora 12 et versions ultérieures.

Desktop Managers : Gnome, KDE, Unity 2D, Ubuntu Classique (Sans effets uniquement), MATE et Cinnamon.

Configuration Mac:

Le client NetSupport Manager est compatible Mac OS X et porte la certification Mac Universal.

Le contrôleur et le client NetSupport Manager Mac prennent en charge Mac OS X version 10.5 et ultérieure, Leopard, Snow Leopard, Lion et Mountain Lion, sur les plateformes Intel.

Contrôleur mobile NetSupport Manager:

Le Contrôleur Mobile NetSupport Manager pour iOS et Android offre un contrôle mobile distant pour les utilisateurs à distance existants NetSupport Manager depuis un iPad, iPhone, iPod, une tablette Android, un smartphone ou un Kindle Fire.

L'application NetSupport Manager Mobile est téléchargeable auprès de Google Play, de la boutique Apple iTunes et d'Amazon appstore.

Client Chrome OS :

A utiliser dans un environnement NetSupport nouveau ou existant, l'extension NetSupport Manager pour Client Chrom peut être installée sur chaque Chromebook fonctionnant sous le système d'exploitation Google Chrome. Depuis le Contrôleur, vous pouvez alors vous

connecter à chaque système, et ensuite surveiller les écrans et interagir avec chaque Chromebook de manière rapide et efficace.

Prise en charge de plateforme héritée

Une prise en charge est offerte pour les plateformes suivantes:

Windows NT4, Windows 2000, Windows XP (pre Service Pack 2) et Windows 2003 (pre Service Pack 1).

Remarque : Une version antérieure de NetSupport Manager est requise sur ces plateformes ; elle peut être téléchargée depuis www.netsupportmanager.com/downloads.asp

Solaris:

La version Solaris OS est compatible SUN SPARC systems.

Pocket PC:

Système d'exploitation: Pocket PC 2003 ou Windows Mobile 2003 et versions ultérieures

Processeur : Processeurs Strong ARM

ActiveSync / WiFi wireless LAN capabilities

Mémoire vive du périphérique : 32Mb (64Mb recommandé)

Stockage : Minimum 2Mb, installation complète 10Mb

Windows CE:

Système d'exploitation : Windows CE 4.2 ou ultérieure

Processeur : processeur Strong ARM, compatible X86

Capacités ActiveSync

Mémoire vive du périphérique : 32Mb (64Mb recommandé)

Stockage : 5Mb d'espace libre.

Démarrage de l'Installation

Mac

NetSupport Manager est aussi fourni dans une image disque Mac .DMG standard. S'il n'est pas encore installé, double-cliquez sur l'image disque. Cette image contient l'installateur NetSupport Manager ; double-cliquez pour procéder à l'installation.

Choisissez la langue dans le menu déroulant et sélectionnez OK pour installer NetSupport Manager.

Contrat de licence NetSupport

Le contrat de licence NetSupport apparaît. Veuillez lire attentivement le contrat de licence et sélectionner « J'accepte les conditions du contrat du licence », puis cliquez sur Suivant pour continuer.

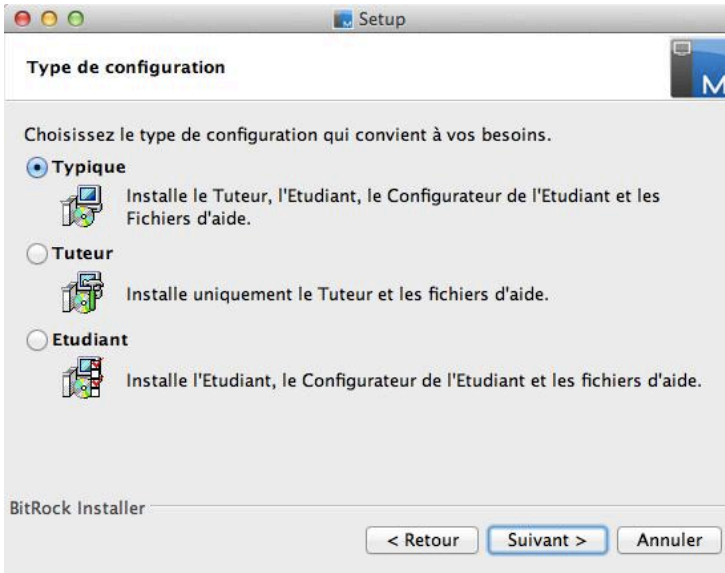
Si vous refusez le contrat de licence, (Je n'accepte pas les conditions du contrat de licence) cliquez sur Annuler. NetSupport Manager ne sera pas installé et vous devrez quitter le programme d'installation.

Informations de licence

Sélectionnez Enregistrer, puis saisissez les détails de la licence fournis avec votre produit NetSupport.

Si vous évaluez NetSupport, sélectionnez Evaluation 30 jours et cliquez sur Suivant.

Sélectionner le type de configuration



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

Typique

Installe le Contrôleur, le Client, le Configurateur Client et les fichiers d'aide.

Contrôleur

Installe le Contrôleur et les fichiers d'aide.

Client

Installe le logiciel Client, le Configurateur Client et les fichiers d'aide.

Cliquez sur Suivant.

Prêt à installer le programme

Pour démarrer l'installation, cliquez sur **Installer**. Pour modifier les sélections précédentes, cliquez sur **Retour**. Pour abandonner l'installation, cliquez sur **Annuler**.

Installation terminée

Pour terminer l'installation, cliquez sur Terminer pour quitter le programme d'installation.

Une fois l'installation terminée, vous serez invité à redémarrer votre machine afin de terminer l'installation.

Installation d'un Client NetSupport sur les plates-formes Linux

Il est possible d'installer un Client NetSupport sur les plates-formes Linux, conçu pour tourner avec un Windows manager, permettant au Contrôleur de se connecter, de visualiser l'écran de l'utilisateur et d'effectuer une variété de tâches à distance.

Remarque: Au moment de sa sortie NetSupport Manager Linux Client est compatible avec : OpenSUSE 11.2 et versions ultérieures, SUSE Enterprise 11, SUSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 à 12.10, Debian 5 et versions ultérieures, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 à 13 et Fedora 12 à 17.

1. Le Client NetSupport Manager Linux est fourni avec un format tar.gz téléchargeable depuis www.netsupportmanager.com/downloads.asp. (Vous y trouverez aussi des instructions complètes sur l'installation).
2. Téléchargez dans un répertoire de la machine Linux.
3. Extrayez leTAR BALL. Un sous-répertoire appelé Install sera créé.
4. Sélectionnez le répertoire et exécutez l'installation. (En tant qu'utilisateur racine)
5. Le Client NetSupport effectuera une installation sur /usr/nsm, et fournira un démon Linux.
6. Sur le Contrôleur NetSupport, connectez le Client de la manière habituelle.

Remarque : Lorsque vous installez les distributions SuSE 9.3 et SuSE 10, le message d'erreur suivant apparaît : "SuSEFirewall2: Warning: ip6tables does not support state matching. Extended IPv6 support disabled". Ceci est un message standard qui doit être ignoré.

Pour de plus amples informations sur les fonctionnalités actuellement prises en charge, veuillez consulter le site, www.netsupportmanager.com/FR/linux.asp

Installer et configurer NetSupport Manager sur les appareils Google Chrome

NetSupport Manager offre des capacités de contrôle à distance pour les dispositifs Google Chrome OS.

L'extension Client NetSupport Manager Client pour Google Chrome peut être installée sur chaque machine Client qui tourne sous Google Chrome. Depuis le bureau du technicien, vous pouvez alors effectuer une connexion sur chaque système, ce qui vous permet de surveiller et d'interagir avec chaque client de manière rapide et efficace.

Préparation à l'installation

Pour qu'un Contrôleur NetSupport Manager puisse se connecter et interagir avec des dispositifs Chrome OS, le serveur de connectivité NetSupport doit être installé sur un serveur Windows ; le Contrôleur NetSupport Manager (Windows, Mac ou Mobile) doit être installé sur l'ordinateur du technicien, et l'extension Client Chrome NetSupport Manager doit se trouver sur chaque dispositif Chrome.

Le Client NetSupport Manager pour Chrome OS peut être utilisé avec vos licences NetSupport courantes (à condition d'avoir un nombre suffisant de licences inutilisées), ou vous pouvez acheter des licences Clients supplémentaires Chrome uniquement auprès de votre distributeur NetSupport.

Installer et configurer l'extension Client NetSupport Manager pour Google Chrome

1. Télécharger NetSupport Manager for Google Chrome depuis la boutique Google Chrome.
2. Entrez l'URL `chrome://settings/extensions` pour accéder à la page de configuration 'Extensions'.
3. Rechercher l'extension Client NetSupport Manager for Google Chrome et cliquer sur Options.
4. Entrez l'adresse de Gateway et le numéro de port.
5. Entrez un nom qui identifie ce client, le cas échéant.
6. Cliquez sur Sauvegarder.

Mode Chrome Incognito :

Pour être sûr de conserver le contrôle total de vos clients, il est recommandé de désactiver le mode Incognito dans les paramètres utilisateur Chrome. Cette opération s'effectue par le biais de la Console de Gestion Google.

Les fonctionnalités clés pour la connexion aux systèmes Clients Chrome OS comprennent:

Environnement

- Un Contrôleur NetSupport Manager communique par le biais de HTTP, avec les dispositifs Google Chrome OS qui prennent en charge l'extension Client NetSupport Manager pour Chrome OS. Pour l'installation et la configuration des composants requis, voir les documents ci-dessous.

Contrôle à distance

- Une miniature très nette de chaque écran Client Chrome OS peut être visualisée par le Contrôleur en un seul affichage.
- L'écran Client peut être surveillé en toute discrétion (Mode Surveillance) ou contrôlé à distance en temps réel (Mode Partage).
- Pour les instructions ou les démonstrations en temps réel, le Client Chrome OS peut recevoir l'écran Contrôleur (Windows ou Mac) – dans un onglet explorateur ou en mode plein écran.
- Il est aussi possible de montrer au Client une application en cours d'exploitation sur le bureau Contrôleur.
- Prise en charge écrans multiples – Surveille les dispositifs Chrome qui font tourner plusieurs moniteurs.
- La souris et le clavier du Client peuvent être verrouillés à distance.
- Les Clients Chrome OS peuvent se joindre à une session de conversation texte déclenchée par le Contrôleur.
- Les Clients Chrome OS peuvent recevoir des messages envoyés par le Contrôleur.

Outils de prise en charge

- Presse-papiers à distance - le contenu du presse-papiers est accessible à distance par le Contrôleur pendant une session de visualisation. Les Clients peuvent aussi recevoir une copie du presse-papiers du Contrôleur.
- Demande d'aide – Les Clients envoient une demande d'aide auprès d'un Contrôleur.

Flexibilité

- Connexion par code PIN - le Client peut déclencher une connexion instantanée avec un Contrôleur s'ils saisissent tous les deux un code correspondant par le biais du module Serveur PIN.

Sécurité

- Confirmation par l'utilisateur – le Client peut autoriser chaque demande de connexion entrante.

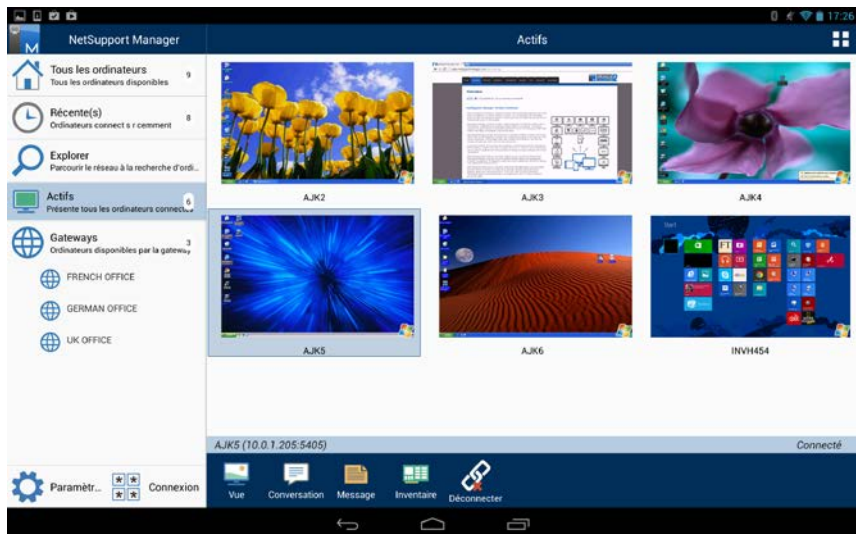
Le Contrôleur NetSupport pour iOS et Android

Le Contrôleur NetSupport pour iOS et Android offre une commande à distance des utilisateurs NetSupport Manager existants depuis un iPad, iPhone, iPod une tablette/smartphone Android ou un Kindle Fire.

Grâce au nouveau Contrôleur mobile, un utilisateur peut rechercher et se connecter rapidement aux ordinateurs locaux soit par adresse IP soit par nom d'ordinateur, parcourir et afficher les ordinateurs distants avec le composant gratuit Internet Gateway de NetSupport Manager.

Le Contrôleur NetSupport Manager offre un contrôle distant complet, des capacités de messagerie et de conversation instantanée pour tout ordinateur doté du client NetSupport Manager (version 11.04 ou ultérieure).

L'application NetSupport Manager Mobile est téléchargeable auprès de [Google Play](#), de la boutique [Apple iTunes](#) et d'[Amazon appstore](#).



Utiliser les fonctions du Contrôleur NetSupport

Dans ce chapitre ...

Vous découvrirez la façon d'utiliser le grand nombre de fonctions offertes à l'utilisateur du Contrôleur. Depuis le lancement d'une session de contrôle à distance à la surveillance et gestion de l'activité sur le desktop de l'utilisateur final.

Démarrer le Contrôleur NetSupport

Démarrage du programme Contrôleur de NetSupport Manager

1. Double-cliquez sur l'icône Contrôleur de votre répertoire /Applications/NetSupport/NetSupportManager.

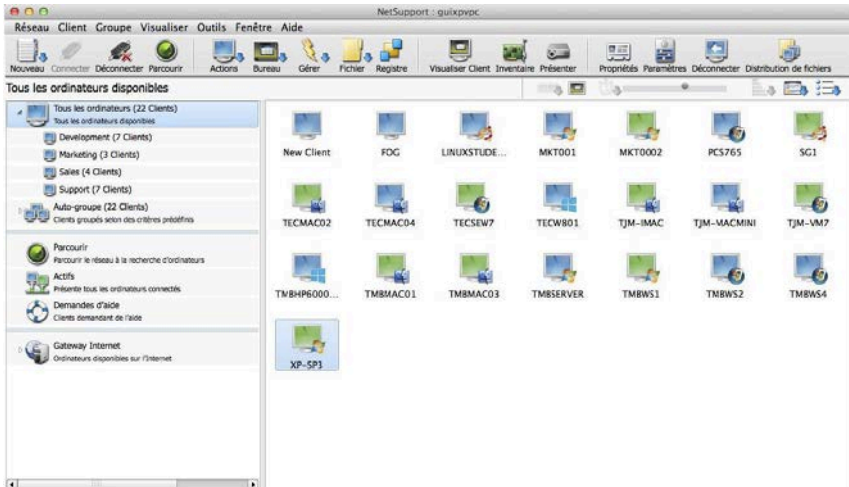
Au cours de l'initialisation de NetSupport Manager, une fenêtre contenant le logo NetSupport ainsi que des informations sur la version du programme s'affiche au milieu de l'écran. Elle ne s'affiche que pendant quelques secondes au cours du chargement de NetSupport, ensuite la Fenêtre Contrôleur apparaît.

Remarque: Par défaut, le Contrôleur est configuré pour prendre le protocole TCP/IP en charge, cependant, il peut simultanément prendre en charge différents protocoles. Si vous recevez un message d'erreur de protocole lors du lancement du Contrôleur ou si vous désirez configurer le Contrôleur pour la prise en charge de Clients fonctionnant avec d'autres protocoles sélectionnez {Réseau} {Configurer – Connectivité} du menu déroulant de la Fenêtre Contrôleur

La Fenêtre Contrôleur

La Fenêtre du Contrôleur est la principale interface pour :

- Configurer le Contrôleur ;
- Se connecter aux Clients ;
- Maintenir des informations sur les Clients ;
- Sélectionner les Clients avec lesquels vous voulez travailler ;
- Sélectionner les tâches devant être effectuées.



La Barre de Titre

Elle indique que vous vous trouvez dans la Fenêtre du Contrôleur et affiche le nom de ce dernier.

La Barre de Menus

La Barre de Menus contient une série de menus déroulants qui servent à accéder à différents outils et utilitaires de configuration. Ces menus peuvent également servir à la connexion et la sélection de Clients ainsi qu'au maintien et à l'organisation des Clients en groupes de travail.

La Barre d'Outils

La barre d'outils contient des raccourcis qui vous emmène vers les outils et les tâches les plus fréquemment utilisées. Les options de même nature sont regroupées sous la même icône. Vous pouvez aussi ajouter ou supprimer des icônes en fonction de vos préférences personnelles.



La Barre d'Exécution Rapide

La barre d'Exécution Rapide vous permet d'exécuter une application auparavant sauvegardée sur un Client, sans devoir utiliser le menu déroulant. En cliquant sur le bouton contenant l'application requise, vous l'exécutez immédiatement sur le Client ou le Groupe sélectionné.

La barre des outils des Miniatures

La barre des outils des Miniatures fournit un accès rapide et aisé aux Miniatures permettant de visualiser les écrans de chaque Client connecté. Le paramétrage des Miniatures s'effectue également à partir de cette barre des outils.

L'Arborescence

L'Arborescence est une structure similaire à celle de l'explorateur qui permet de créer, d'afficher et d'organiser les objets de NetSupport comme les Clients et les Groupes.

La Visualisation de Liste

La Visualisation de Liste affiche le contenu du dossier actuellement sélectionné dans l'Arborescence. Vous pouvez passer de petites icônes aux grandes icônes, à un affichage détaillé ou miniature. Les informations qui figurent dans la Visualisation de Liste peuvent être personnalisées pour n'afficher que les informations spécifiques qui vous intéressent.

Tous les ordinateurs disponibles

Nom	Nom d'utilisateur	Statut	Descripti...	Tra...	Adresse	Plate-Forme Client
MKT001	Support	Local		TCP/IP	>10.20.0.97:5405	Windows XP
SC1		Connected		TCP/IP	>10.20.0.94:5405	Ubuntu
TECMAC02		Local		TCP/IP	TECMAC02	
TECMAC04		Local		TCP/IP	TECMAC04	
TECSIW7		Local		TCP/IP	TECSIW7	
TECW801		Local		TCP/IP	TECW801	
TJM-IMAC	Dev01	Connected		TCP/IP	>10.20.0.214:5405 (...)	Mac OS X
TJM-MACMINI		Local		TCP/IP	>10.20.0.227:5405 (...)	Mac OS X
TJM-VM7		Local		TCP/IP	>10.20.0.120:5405 (...)	Windows 7 x64
TMBHP6000PRO		Local		TCP/IP	>10.20.0.156:5405 (...)	Windows 8 x64
TMBMAC01	Dev03	Connected		TCP/IP	>10.20.0.164:5405 (...)	Mac OS X
TMBMAC03	testing	Connected		TCP/IP	>10.20.0.137:5405 (...)	Mac OS X
TMBSERVER		Local		TCP/IP	>10.20.0.101:5405 (...)	Windows XP
TMBWS1		Local		TCP/IP	>10.20.0.235:5405 (...)	Windows XP
TMBWS2		Local		TCP/IP	>10.20.0.60:5405 (...)	Windows 7
TMBWS4		Local		TCP/IP	>10.20.0.102:5405 (...)	Windows 7
XIP-SP3	testing1	Connected		TCP/IP	>10.0.1.166:5405 (...)	Windows XP

La Barre de Statut

La Barre de Statut du Contrôleur est affichée au bas de la Fenêtre du Contrôleur. Elle affiche l'état en cours du Contrôleur, le nombre de Clients actuellement connectés et le nombre d'éléments dans le dossier.

Vous pouvez masquer ou afficher la Barre de Statut grâce à l'Option Menu Visualisation sur la Barre de menus du Contrôleur.

Personnaliser la Barre d'Outils

Pour vous permettre d'adapter NetSupport à vos exigences spécifiques, le système vous offre une variété d'options de personnalisation de l'Interface Utilisateur, dont notamment la possibilité de définir les icônes que vous voulez faire apparaître sur la barre d'outils du Contrôleur.

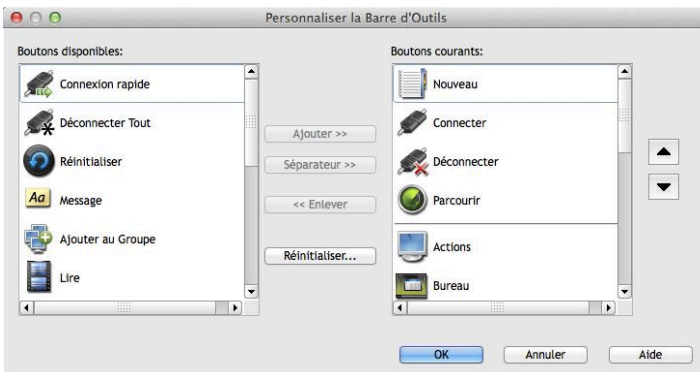
Personnaliser la barre d'outils de la Fenêtre Contrôleur

1. Cliquez sur {Visualiser} {Barre d'outils} {Personnaliser} dans les menus déroulants du Contrôleur.

Ou

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'outils et sélectionnez Personnaliser.

2. Le dialogue Personnaliser la barre d'outils apparaît.



La barre d'outils principale de NetSupport peut être personnalisée de façon à inclure les boutons que vous utilisez le plus fréquemment. Les deux listes que vous obtenez contiennent les boutons qu'il est possible d'ajouter sur la barre d'outils et ceux qui se trouvent déjà sur la barre. Pour regrouper les boutons, vous pouvez introduire des séparateurs.

Boutons disponibles

Affiche une liste de tous les boutons qui peuvent être ajoutés à votre barre d'outils. Cette liste montre l'icône et son texte associé.

Boutons courants

Affiche les boutons courants de votre barre d'outils. Les séparateurs sont présentés sous forme de tirets. Vous pouvez ajouter un séparateur en sélectionnant l'élément de cette liste au-dessous duquel vous effectuerez l'insertion, et en appuyant sur le bouton Séparateur >>.

Ajouter >>

Choisissez un élément de la liste des **Boutons disponibles** et sélectionnez l'emplacement de cet élément dans la liste des **Boutons courants**. L'élément est introduit après l'élément sélectionné lorsque vous cliquez sur ce bouton.

Séparateur >>

Cliquez sur ce bouton pour introduire un séparateur dans la liste des **Boutons courants** après l'élément sélectionné. Les séparateurs servent à regrouper visuellement les boutons.

<< Supprimer

Choisissez un élément de la liste **Boutons courants** pour le supprimer, puis cliquez sur ce bouton. L'élément sera ajouté à la liste des **Boutons disponibles**, sauf s'il s'agit d'un séparateur et dans ce cas il sera simplement supprimé.

Restaurer

En cliquant sur ce bouton, vous restaurez la liste **Boutons courants** en lui rendant les sélections par défaut de l'Interface Utilisateur.

Cliquez sur ce bouton pour remonter le bouton sélectionné de la barre d'outils d'une position dans la liste **Boutons courants**.

Cliquez sur ce bouton pour descendre le bouton sélectionné de la barre d'outils d'une position dans la liste **Boutons courants**.

Les boutons de la Barre d'Outils du Contrôleur NetSupport

L'apparition d'une flèche bleu sur certains boutons indique que vous pouvez accéder à plusieurs tâches qui sont liées entre elles à partir de cette icône.

Les icônes suivantes sont configurées par défaut :

Bouton	Nom	Fonction
	Nouveau	Créer un nouveau Client, Groupe, Réseau à distance ou Objet du script.
	Connecter	Se connecter à un Client ou à un groupe de Clients.
	Déconnecter	Se déconnecter du Client ou du groupe de Clients sélectionné.
	Parcourir	Explorer le réseau à la recherche de Clients disponibles.
	Actions	Effectuez plusieurs opérations à distance sur certains Clients. Lancez l'invite de commande à distance, affichez un inventaire logiciel/matériel, conversez avec les Clients, envoyez un message et exécutez un programme sur les Clients. Effectuez un éventail de tâches de contrôle à distance, visualisez des écrans Clients, présentez l'écran Contrôleur aux Clients, lisez ou enregistrez des fichiers de lecture.
	Bureau	
	Gestion	Gérez les PC Clients sélectionnés. réinitialisez, déconnectez, envoyez Ctrl-Alt-Sup, allumez et éteignez les PC Clients.
	Fichier	Accédez aux diverses options de gestion de dossiers/fichiers. Transfert de fichier, Distribution de fichiers et Manager.

	Registre	Modifier le registre d'un poste de travail Client.
	Visualiser	Visualiser l'écran du Client sélectionné.
	Inventaire	Extraire l'inventaire materiel /logiciel de la machine Client sélectionnée.
	Présenter	Présenter votre écran au(x) Client(s) sélectionné(s).
	Propriétés	Afficher les propriétés du Client ou du Groupe sélectionné.
	Paramètres	Modifier les paramètres de la configuration courante.
	Déconnecter	Déconnecter le Client sélectionné.
	Distribution de Fichiers	Afficher la Fenêtre de Distribution de Fichiers pour les Clients sélectionnés.

Ces boutons peuvent être ajoutés dans la barre d'outils le cas échéant :

Bouton	Nom	Fonction
	Ajouter au groupe	Ajouter le Client sélectionné à un nouveau Groupe ou à un Groupe existant.
	Converser	Discuter avec le Client sélectionné.
	Déconnecter tous	Se déconnecter de tous les Clients connectés.

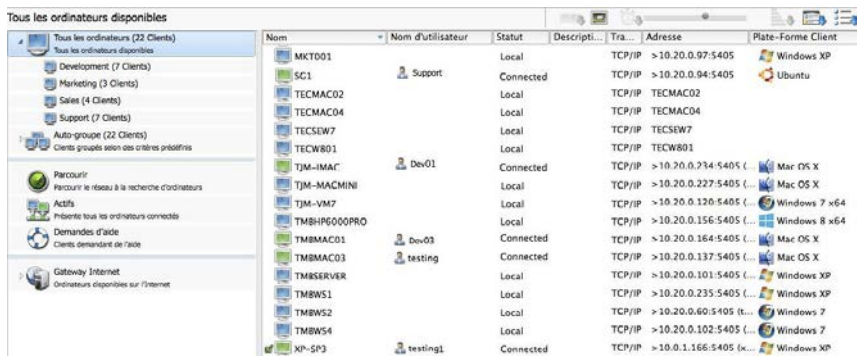
	Exécuter	Exécuter un programme sur le(s) Client(s) sélectionné(s).
	Gestionnaire de Fichiers	Afficher la fenêtre Gestionnaire de fichiers pour le poste de travail Contrôleur.
	Transfert de Fichiers	Afficher la fenêtre de Transfert de Fichiers pour le(s) Client(s) sélectionné(s).
	Connecter	Connecter le Client sélectionné
	Message	Envoyer un message au(x) Client(s) sélectionné(s).
	Lire	Regarder une session Client enregistrée.
	Couper	Couper les PC courant.
	Brancher	Brancher les PC courant.
	Connexion Rapide	Se connecter rapidement à un Client en fournissant son nom ou son adresse.
	Réinitialiser	Réinitialiser le Client sélectionné.
	Commande à distance	Chargez la fenêtre d'invite de commande à distance.

La Fenêtre Contrôleur – Arborescence

L'Arborescence est le point d'accès aux informations sur les différents objets de NetSupport. Un objet peut être un Client, un Groupe ou même une série de Demandes d'aide qui proviennent des Clients.



Chaque série d'objets est mémorisée dans son propre dossier, voir l'Arborescence dans la Fenêtre du Contrôleur. Les différents objets d'un Dossier sont affichés dans la Visualisation de Liste adjacente. Ainsi, par exemple, lorsque vous sélectionnez le Dossier Connecté, la Visualisation de Liste change et affiche alors tous les Clients actuellement connectés.



L'Arborescence peut être réduite ou agrandie en fonction des détails souhaités, en cliquant le pointeur de souris sur les icônes + ou – à gauche d'une rubrique.

Les dossiers disponibles sont :

Tous les ordinateurs

Une liste de tous les Clients connus connectés pendant la session en cours ou les sessions précédentes. Il est très rapide et facile de se connecter à un Client à partir de ce dossier car il n'est alors plus nécessaire de Parcourir ni de connaître l'adresse de réseau du Client.

Tout groupe créé peut être visualisé en utilisant la flèche du menu déroulant situé à côté de Tous les ordinateurs.

Vous pouvez organiser les différents Clients en Groupes. Une fois qu'un Client est inclus dans un Groupe, vous pouvez vous connecter à ce Groupe entier de Clients de façon simultanée, sans devoir les connecter et les sélectionner individuellement.

Auto-groupe

Les clients seront automatiquement groupés en fonction de critères prédéfinis, vous permettant ainsi de voir rapidement et en toute facilité quelle plateforme les Clients utilisent et quelle version du Client NetSupport Manager. Ces groupes sont fixes et ne peuvent pas être modifiés.

Vous pouvez masquer le dossier Auto-groupe dans l'arborescence. Sélectionnez {Affichage} {Paramètres de la configuration courante - Interface de contrôle - Paramètres} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.

Parcourir

Il s'agit d'une liste des clients découverts avec la fonction Parcourir pendant la session en cours. Si la connexion à un Client se fait à partir de ce dossier les informations s'y rapportant sont conservées dans le dossier Tous les ordinateurs pour une utilisation ultérieure.

Actifs

Tout Client actuellement connecté est affiché dans ce Dossier.

Demandes d'Aide

NetSupport comprend une fonction qui permet à l'Utilisateur du Client de saisir une demande d'aide. Lorsque le Contrôleur se connecte ensuite à ce Client, ou immédiatement si le Client est déjà connecté, la demande d'aide est mémorisée dans ce Dossier.

Gateways Internet

Le principal rôle d'un Gateway NetSupport est de faciliter un Contrôle à distance transparent entre deux PC pouvant tous deux se trouver derrière différents pare-feu.

Le Gateway fournit une méthode stable et sécurisée pour rechercher les Clients via http et offre un contrôle à distance basé sur le Web n'exigeant aucune modification de configuration des Pare-feu existants.

La Fenêtre Contrôleur – Visualisation de Liste

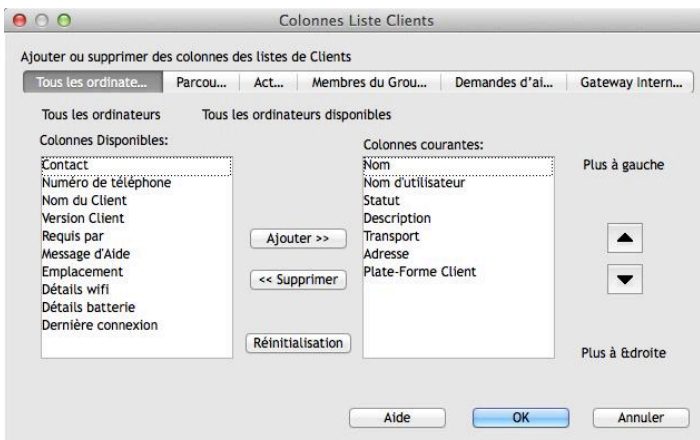
La Visualisation de Liste affiche les objets du Dossier correspondant dans l'Arborescence. Par exemple, si vous sélectionnez le Dossier des Actifs la Liste affichée donnera les informations se rapportant aux Clients connectés. De même, si vous utilisez la fonction Parcourir, les résultats de cette recherche seront affichés.

En choisissant {Visualiser} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur, vous pouvez modifier la présentation des éléments affichés. Les options proposées sont les suivantes : Grandes Icônes, Petites Icônes, Liste, Détails et Miniature.

Si vous sélectionnez Détails, vous pouvez adapter les informations qui sont affichées à propos de chaque Client.

Personnaliser la Visualisation de Liste

1. Cliquez sur {Visualiser} {Colonnes} dans la barre de menus déroulants du Contrôleur.
2. Le dialogue Colonnes apparaît.



Les onglets placés sur la partie supérieure de l'affichage concernent chaque fenêtre de liste de Clients disponibles dans le Contrôleur NetSupport.

Sélectionnez l'onglet souhaité, la fenêtre de gauche met en évidence les colonnes qui peuvent être intégrées, la fenêtre de droite contient celles qui sont déjà intégrées. Cliquez sur le nom de colonne qui vous intéresse, puis sur 'Ajouter' ou 'Supprimer'.

Les flèches à droite de la fenêtre servent à ajuster l'ordre d'affichage des colonnes ; la position la plus élevée dans la liste représente la position depuis la gauche.

Rechercher les Clients sur le Réseau / Gateway

Avant de pouvoir ouvrir une Fenêtre de Visualisation pour le Contrôle à Distance ou travailler sur des Fichiers avec un Client ou des Clients, vous devez tout d'abord établir une connexion.

Plutôt que de devoir connaître tous les noms des Clients ainsi que leurs adresses de réseau à l'avance, NetSupport Manager dispose d'une fonction de Parcourir qui vous permet de les découvrir automatiquement.

Une fois la fonction Parcourir lancée, le Contrôleur envoie un message à tous les protocoles pour lesquels il a été configuré ; ce message demande à tous les Clients de "s'inscrire" avec leur nom, adresse de réseau et protocole.

Les réponses sont ajoutées au dossier Parcourir dans l'Arborescence et les détails sont affichés dans la Visualisation de Liste. Vous pouvez ensuite vous connecter et travailler avec ces Clients directement ou vous pouvez les organiser en groupes pour une utilisation ultérieure.

Quand la connexion avec le Client, trouvée à l'aide de l'option Explorer, est établie, les informations se rapportant à ce Client sont automatiquement conservées dans le dossier Tous les ordinateurs.

Ces Clients deviennent alors ce que l'on appelle des Clients Connus et vous pouvez par la suite vous y connecter sans avoir à faire appel à la fonction Parcourir.

Remarque : Si vous utilisez la fonctionnalité Gateway de NetSupport pour établir des connexions Client, vous pouvez choisir d'inclure les Clients Gateway lors des Parcouris de réseau. Bien qu'ils apparaissent dans le Dossier Parcourir avec les autres Clients réseau, ils ne sont pas mis dans la liste des Clients connus.

Rechercher un Client sur un réseau

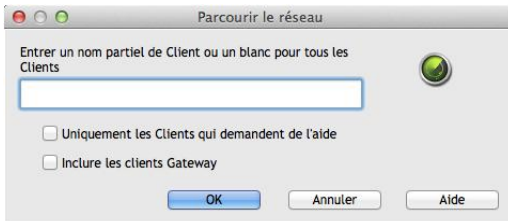
1. Cliquez sur {Réseau} {Parcourir} sur le menu déroulant de la Barre de Menus de la Fenêtre du Contrôleur.
Ou,

Cliquez sur l'icône Parcourir sur la Barre d'Outils de la Fenêtre du Contrôleur.

Ou,

Sélectionnez le Dossier Parcourir dans l'Arborescence du Contrôleur et cliquez sur l'icône "Chercher Nouveaux Clients" dans la Visualisation de Liste.

2. La boîte de dialogue Parcourir s'affiche.



Saisissez un nom partiel de Client ou laissez un blanc pour tous les Clients

Tapez les premières lettres du nom d'un Client pour limiter la recherche. Si votre réseau est constitué de nombreux Clients, vous vous intéresserez dans doute à ceux dont le nom commence par un certain mot ou une certaine lettre. Si vous avez des Clients dont le nom commence par ADMIN, la frappe de ces quelques lettres vous renvoie des Clients comme ADMIN1, ADMIN_OFFICE et ADMINISTRATEUR. Pour trouver tous les clients, ne tapez rien dans ce champ.

Seulement les Clients qui Demandent de l'Aide

Cochez cette case pour ne rechercher que les Clients qui ont demandé de l'aide.

Inclure les clients Gateway

Cochez cette case pour inclure les Clients Gateway lors de l'utilisation de la fonction Parcourir.

Après avoir saisi un nom partiel de Client ou coché la case, cliquez sur **OK** pour lancer la recherche.

Une boîte d'informations vous signale que le Contrôleur recherche des Clients. Appuyez sur Annuler pour abandonner la recherche Clients. Au bout de quelques secondes, une liste des Clients Disponibles sur le Réseau et qui répondent aux critères s'affiche dans le dossier Parcourir. Vous pouvez ensuite cliquer avec le bouton droit sur les différents Clients pour vous y connecter, afficher leurs propriétés ou effectuer des tâches.

Si les Clients en question sont introuvables, cela signifie que NetSupport n'a peut-être pas été configuré pour explorer les réseaux requis. Voir *Configurer le Contrôleur NetSupport pour l'exploration des sous-réseaux* pour obtenir de plus amples informations.

Se connecter aux Clients

Avant de pouvoir contrôler un Client à distance, vous devez tout d'abord vous y connecter. Si le Client est protégé par un mot de passe, vous serez invité à saisir une identité d'utilisateur – USERID – et un mot de passe.

Se connecter aux Clients

1. Sélectionnez dans le dossier Tous les ordinateurs ou Explorer, le Client auquel vous voulez vous connecter puis sélectionnez {Client} {Connecter}.
Ou,
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client puis sur {Connecter}.
Ou,
Double-cliquez sur l'icône Client pour le visualiser immédiatement.



Si le profil du Client a été défini, vous serez invité à saisir votre identité d'utilisateur – ID D'UTILISATEUR – ainsi qu'un mot de passe. Ceux-ci doivent correspondre à l'ID D'UTILISATEUR et au mot de passe définis dans les Profils de Clients.

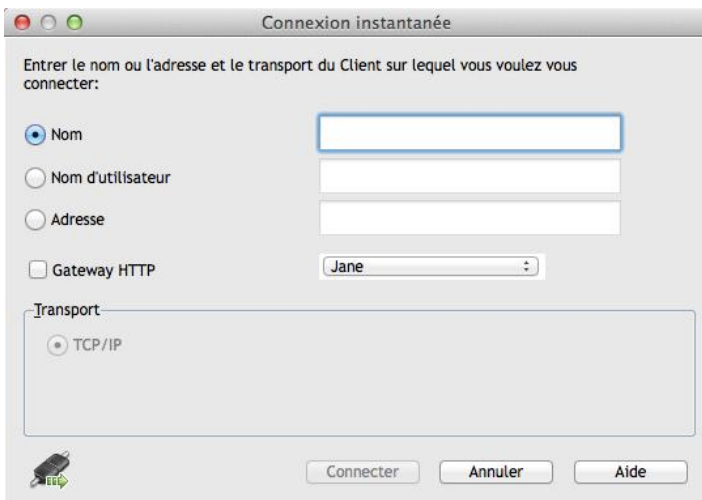
Connexion Instantanée

La Connexion Instantanée vous permet de vous connecter directement à un Client connu soit par le **Nom**, par **Nom d'utilisateur connecté**, ou par l'**Adresse de Réseau** sans devoir parcourir le réseau puis sélectionner le Client souhaité dans la Visualisation de Liste.

Les Clients configurés pour les connexions HTTP via un Gateway NetSupport peuvent également être sélectionnés.

Se connecter directement aux Clients

1. Sélectionnez {Client}{Connexion Instantanée} du menu déroulant.
2. La boîte de dialogue Connexion Instantanée s'affiche.



3. Saisissez le nom du Client, nom de Client connecté, ou son Adresse de réseau.

Remarque : Si le Client est configuré pour des connexions HTTP via un Gateway alors, en plus du Nom ou du Nom d'utilisateur du Client, il faut également choisir le nom du Gateway approprié dans la liste fournie.

4. Cliquez sur Connexion.
5. Une boîte de dialogue vous signale que NetSupport essaie de se connecter au Client sélectionné.

Si la connexion est établie sans erreur, le dossier des Actifs sera ouvert et les informations relatives au Client seront affichées dans Statut du Client. Vous pouvez alors le Visualiser ou effectuer d'autres tâches individuelles ou de Groupe.

Remarques :

- Si vous utilisez TCP/IP, l'adresse est sous la forme >192.168.100.20.
 - Si vous utilisez le transport de réseau IPX, l'adresse est sous la forme >000001-12345678.
-

Se connecter aux Clients avec des protocoles différents

NetSupport prend en charge la connexion à des Clients sur divers transports. Les deux transports pris en charge sont TCP/IP et HTTP.

Les transports peuvent être configurés et testés avec l'option Connectivité du Configurateur Client.

Quand le Contrôleur effectue une recherche, il consulte tous les transports configurés. Sélectionnez le Client souhaité et sélectionnez Connecter dans le menu Client.

Les Clients connectés sur différents transports coexistent volontiers dans le Contrôleur. Les opérations comme Distribution de fichier et Présentation fonctionnent sur divers transports.

Si vous savez que vous n'avez que des Clients sur un transport quelconque, le Contrôleur s'initialise un peu plus rapidement s'il n'est configuré que pour ce transport.

Configurer le Contrôleur NetSupport pour l'exploration d'un sous-réseau

La plupart des réseaux d'entreprise sont composés de plusieurs petits réseaux connectés entre eux, afin de fournir aux utilisateurs finals l'accès aux ressources du réseau. NetSupport Manager est doté de fonctions qui permettent d'utiliser l'installation de NetSupport Manager sur un réseau, en vue de gérer à distance les ordinateurs sur un autre réseau interconnecté.

En utilisant la configuration par défaut de NetSupport Manager, vous pourrez contrôler à distance les ordinateurs sur un RL à distance, si la connectivité est fournie par un RE.

Cependant, il faut modifier la configuration pour permettre au Contrôleur NetSupport Manager de rechercher les Clients NetSupport Manager sur des RL à distance. Les changements de configuration requis dépendent du transport de réseau que vous utiliserez avec NetSupport Manager. Le transport le plus communément utilisé sur WAN est TCP/IP.

Configurer le Contrôleur NetSupport Manager pour l'exploration sur un sous-réseau IP

Avant de configurer NetSupport Manager pour l'exploration sur un sous-réseau à distance IP, il est utile de comprendre la composition des adresses IP, et il faut en particulier savoir ce que représente une adresse de diffusion IP. **Voir** '*Comprendre les adresses IP*' dans le chapitre Référence technique de ce manuel pour obtenir de plus amples informations.

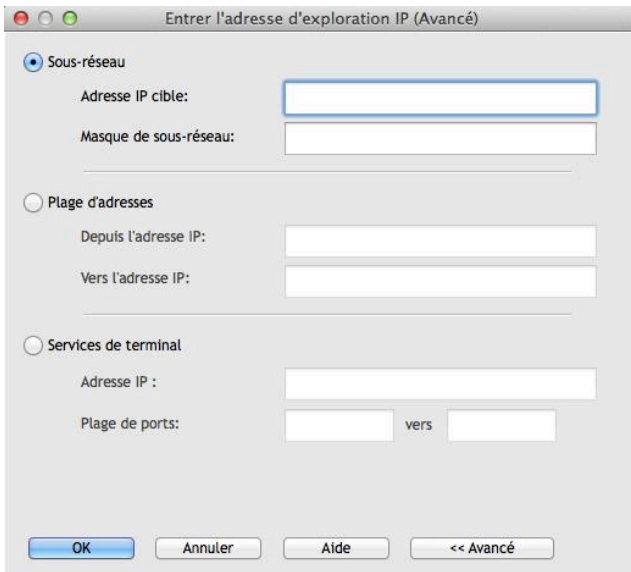
Configurer le Contrôleur NetSupport pour l'exploration des sous-réseaux IP

1. Sélectionnez {Réseau} {Configurer} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
2. Sélectionnez Connectivité-TCP/IP. Dans la section Exploration, cliquez sur Paramètres.
3. Le dialogue Configurer l'exploration Client TCP/IP apparaît.
4. Cliquez sur Ajouter et entrez l'adresse de diffusion du réseau que vous souhaitez parcourir si vous la connaissez.



ou

Pour permettre à NetSupport de calculer l'adresse de diffusion, cliquez sur Avancé et entrez une adresse IP cible suivie du masque de sous-réseau ou entrez la plage d'adresse IP requise.



5. Cliquez sur OK.

Remarques :

- Lorsque vous ajoutez l'adresse d'un sous-réseau à distance, vous devez vous assurer que l'adresse de diffusion du sous-réseau local n'est pas présente. Sinon, le Contrôleur ne trouvera pas les Clients locaux au moment de l'exploration.
 - Certains routeurs de réseaux empêcheront la transmission des paquets de diffusion sur les liaisons RE. Dans ce cas, même si le Contrôleur est correctement configuré, vous ne pourrez pas parcourir le sous-réseau à distance.
-

Connexion aux Clients/Contrôleurs via un Gateway NetSupport

Le premier rôle d'un Gateway NetSupport est de faciliter un contrôle à distance transparent entre des PC pouvant se trouver derrière différents Pare-feu. Le Gateway fournit une méthode stable et sûre de localisation et de connexion de Clients/Contrôleurs via HTTP, et offre un contrôle à distance basé sur le Web mais n'exige aucune modification des configurations existantes de Pare-feu.

Généralement, les sociétés protègent leur réseau interne en utilisant un Pare-feu, les connexions n'étant autorisées que si des ports TCP/IP spécifiques ont été ouverts. Quelquefois vous pourrez donc avoir une connexion directe entre un Client et un Contrôleur NetSupport qui sera bloquée car les Pare-feu qui protègent ces machines sont configurés de manière à empêcher toute connexion de sortie utilisant des ports différents des ports standards TCP/IP.

Un Gateway NetSupport résout ce type de problème en jouant le rôle d'une partie tierce qui réside entre le Contrôleur et le Client et c'est le protocole HTTP qui est utilisé pour les communications à la place de TCP/IP.

Remarque : Dans les configurations du Client et du Contrôleur les protocoles TCP/IP et HTTP peuvent être tous deux activés simultanément et assurer ainsi la validité des connexions locales.

Installation du Gateway et Configuration

Le Gateway est conçu pour fonctionner sur une machine accessible à la fois du Client et du Contrôleur. Il doit donc avoir une adresse IP fixe ou statique.

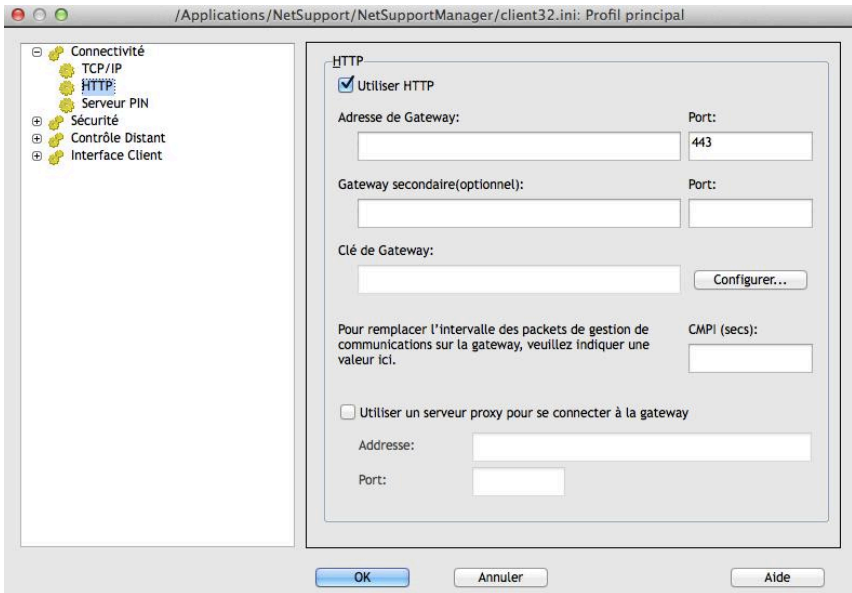
Remarques :

- Le composant de Gateway doit être installé sur une machine Windows.
 - Vous pouvez aussi configurer NetSupport en vue de communiquer par le biais de serveurs proxy le cas échéant.
-

Pour installer le composant Gateway vous devez sélectionner Personnalisé au début de l'installation de NetSupport, au moment de choisir le type d'installation à effectuer.

Configuration du Client

La machine Client doit être configurée de manière à pouvoir utiliser le protocole HTTP et doit avoir les informations appropriés d'accès au Gateway.



1. Du Configurateur du Client sélectionnez {Connectivité} {HTTP}.
2. Cochez la case **Utiliser HTTP**, le port 443 sera configuré par défaut.
3. Confirmez la Gateway à utiliser en donnant l'adresse IP de la machine Gateway. Vous pouvez spécifier une Gateway secondaire qui prendra le contrôle quand la Gateway principale n'est pas disponible.
4. Donnez la Clé Gateway appropriée telle qu'elle a été définie sur la machine du Gateway.
5. NetSupport peut être configuré pour le routage des communications par le biais d'un serveur proxy le cas échéant. Entrez l'adresse du serveur et un port approprié, 8080 recommandé.
6. Vous pouvez donner une nouvelle valeur d'intervalle de Comms. Management Packet qui se substituera à celle définie précédemment pour la Gateway. Donnez la nouvelle valeur en saisissant un intervalle de temps ici.
7. Cliquez sur OK.

Configuration du Contrôleur

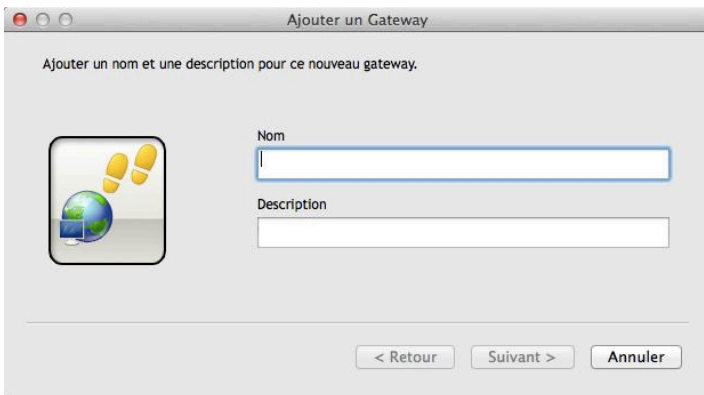
Comme pour le Client, HTTP doit aussi être activé sur le Contrôleur.

1. Du menu déroulant de la fenêtre Contrôleur sélectionnez {Réseau} {Configurer} {Connectivité-HTTP}.
2. Cochez la case **Utiliser HTTP**, le port 443 sera configuré par défaut.
3. Cliquez sur OK.

Ajouter des Gateway

Le Contrôleur peut communiquer avec de nombreux Gateway et les informations de chacun d'entre eux doivent être rajoutées au Contrôleur.

1. Dans Visualisation de l'arborescence de la fenêtre Contrôleur sélectionnez le dossier Gateways.
ou
Sélectionnez Nouveau sur la barre d'outils de la fenêtre Contrôleur.
2. Choisissez Ajouter un Gateway. L'assistant de l'option Ajouter un Gateway apparaîtra.



3. Donnez un Nom et une Description pour le Gateway. Cliquez sur Suivant.
4. Donnez l'Adresse IP de la machine sur laquelle est installé le Gateway et confirmez le numéro de Port à utiliser, 443 est spécifié par défaut. Si requis, donnez une Gateway secondaire qui sera utilisée si la Gateway principale n'est pas disponible. Cliquez sur Suivant.

5. Si cette Gateway sert à communiquer par l'intermédiaire d'un serveur proxy, entrez l'adresse IP et le port à utiliser. Cliquez sur Suivant.
6. Donnez la Clé Gateway. Cette Clé doit correspondre aux Clés définies sur les machines du Gateway et du Client.
7. Pour limiter les possibilités d'exploration et de surveillance des Clients à distance, donnez un nom d'utilisateur et un mot de passe. Cliquez sur Terminer.
8. Le nouveau Gateway sera ajouté à la liste de visualisation.
9. Répétez les étapes ci-dessus pour chaque Gateway utilisé par le Contrôleur.

Communications entre le Contrôleur-Gateway-Client

Tous les éléments sont en place à présent et vous êtes prêt à essayer les connexions par l'intermédiaire du Gateway. Le Gateway remplit trois fonctions de base :

Recevoir et enregistrer les inscriptions des Clients

Pour qu'un Client soit disponible pour un Contrôleur, le Client doit être connecté et rester connecté au Gateway. Le Client indique son état de disponibilité en scrutant périodiquement le Gateway qui figure dans sa configuration. Le Gateway garde les données relatives au Client dans une table interne.

Répondre aux commandes de recherche du Contrôleur

Quand le Contrôleur a ajouté les Gateways requis, il peut les Parcourir pour rechercher des Clients. La réponse du Gateway consiste à balayer sa liste de Clients disponibles et à en extraire ceux qui correspondent aux critères de Recherche.

Remarque : Contrairement aux parcours de recherche de réseaux standards pour lesquels les données d'un Client Connue sont stockées pour une utilisation ultérieure, les données d'un Client Gateway sont perdues à la fermeture du Contrôleur car elles sont gardées au niveau du Gateway. Le Client est connecté en permanence au Gateway mais pas le Contrôleur qui doit donc Parcourir le Gateway à chaque fois qu'il désire trouver des Clients.

1. Dans le dossier Gateway Internet de Visualisation de l'arborescence de la fenêtre Contrôleur, sélectionnez le Gateway requis et double-cliquez sur Parcourir le Gateway. La boîte de dialogue de l'option Parcourir le Gateway sera alors affichée. Donnez partiellement le nom du Client ou laissez à blanc pour rechercher tous les Clients disponibles.
ou
Cliquez sur le nom du Gateway figurant dans la Visualisation de l'arborescence et sélectionnez Ouvrir. Ceci va rechercher automatiquement tous les Clients disponibles.
2. Les Clients trouvés apparaîtront dans la Liste affichée et vous pouvez à présent vous connecter et contrôler à distance les Clients selon la méthode usuelle.

Remarque : Vous pouvez demander à Parcourir conjointement le Réseau et le Gateway en sélectionnant Parcourir dans la Barre d'outils de la fenêtre Contrôleur et en cochant la case **Inclure les Clients Gateway**. Tous les Clients trouvés apparaîtront dans le dossier Parcourir de la Visualisation de l'arborescence, les Clients du Gateway ne seront pas ajoutés au dossier Gateway Internet.

Transférer toutes les données entre les Contrôleurs et les Clients connectés

Bien que les données soient transférées entre le Contrôleur et le Client par le Gateway les performances n'en sont pas affectées et l'opération sera transparente pour l'utilisateur.

Se connecter au travers de filtres sécuritaires et de serveurs proxy

Les Clients et les Contrôleurs NetSupport peuvent fonctionner à l'intérieur d'un filtre sécuritaire/serveur proxy, tout en restant disponibles pour les autres machines à l'extérieur, **sans compromettre la sécurité du réseau**. De même, vous pouvez vous connecter aux postes de travail Client et Contrôleur qui fonctionnent à l'extérieur des filtres sécuritaires/serveurs proxy.

Remarque : Cette section donne les directives générales mais la fonction Gateway de NetSupport est conçue spécifiquement pour fournir un Contrôle à Distance transparent entre des PC qui peuvent tous se trouver derrière différents Pare-feu. Le Gateway offre une méthode stable et sécurisée pour la connexion des Clients et des Contrôleurs et fournit un contrôle à distance basé sur le Web qui n'exige pas de modification des configurations des Pare-feu existants. Le protocole HTTP sur le port 443 sert aux communications de Gateway. Vous devrez vous assurer que ce port est ouvert dans la configuration de votre firewall.

Se connecter à des Contrôleurs et des Clients à l'INTERIEUR de filtres sécuritaires

Pour permettre à un Contrôleur de se connecter sur un réseau externe d'un filtre sécuritaire, vous devez activer une forme de traduction d'adresse. Ce procédé traduit l'adresse d'une machine sur le réseau interne (qui serait autrement invisible), en une adresse accessible par le réseau externe. En fonction du filtre sécuritaire, vous devez pouvoir spécifier les adresses IP qui peuvent accéder à la machine interne et le port qui est ouvert. C'est une technique répandue pour la publication de services auxquels les postes de travail spécifiés peuvent accéder.

Les ports TCP/ IP utilisés par NetSupport

Contrôleur au Client

Le Contrôleur utilise le port 5405 TCP/IP pour envoyer des demandes IP aux Clients, et le Client NetSupport recherche sur le port 5405 les demandes du Contrôleur.

Client au Contrôleur

Avec la nouvelle fonction Connexion Client de NetSupport Manager 5.00, il a fallu créer un port supplémentaire pour s'assurer de la compatibilité des deux méthodes de connexion (le Contrôleur appelle le Client, le Client appelle le Contrôleur). Le port 5421 est enregistré à cet effet.

Se connecter à des Contrôleurs et à des Clients à l'INTERIEUR des serveurs proxy

Ceci ne sera pas possible avec les serveurs proxy, car ils n'offrent pas la possibilité d'une traduction d'adresse. Un serveur proxy, par nature, ne permet pas la connexion à un réseau protégé.

Se connecter à partir de l'intérieur d'un filtre sécuritaire / d'un serveur proxy à un Client extérieur et qui exige ce qui suit

- Le port 5405 est actif pour les connexions sortantes sur votre filtre sécuritaire ou votre serveur proxy.
- Un Client/Contrôleur de l'autre côté qui écoute sur le même numéro de port et visible par le Client/Contrôleur à l'intérieur du filtre sécuritaire/serveur proxy.

Client appelant un Contrôleur

1. Le port 5421 est actif pour les connexions sortantes sur votre filtre sécuritaire ou votre serveur proxy.
2. Cliquez sur {Appeler Contrôleur} dans le menu déroulant de la fenêtre principale du Client.
3. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du Contrôleur auquel vous souhaitez vous connecter.
4. Le Contrôleur recevra un message indiquant qu'un Client essaie d'établir une connexion. Il peut décider d'accepter la connexion ou de se déconnecter.

Remarque: Le port 5421 ne peut pas être configure.

Contrôleur appelant un Client

1. Cliquez sur {Client} {Connexion instantanée} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
2. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du Client auquel vous souhaitez vous connecter.
3. Cliquez sur OK.

Remarque: NetSupport ne communiquera pas directement avec un serveur proxy par l'intermédiaire de SOCKS, et fonctionnera uniquement si une connexion directe TCP/IP est disponible.

Déconnecter un Client

Sélectionnez le dossier des Clients Connectés dans la Fenêtre du Contrôleur puis sélectionnez le Client que vous souhaitez déconnecter dans la Visualisation de Liste Clients.

Déconnecter un Client

1. Cliquez sur {Client}{Déconnecter} sur le menu déroulant Client.
Ou,
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client puis sur Déconnecter.

Déconnecter tous les Clients

Au lieu de déconnecter les Clients individuellement, vous pouvez déconnecter tous les Clients connectés en un seul geste.

Déconnecter des Clients multiples

1. Cliquez sur {Client}{Déconnecter Tous} sur le menu déroulant Client.

Connexion automatique de Client

Si une convention d'appellation générique est utilisée pour les PC, vous pouvez connecter automatiquement les Clients pour gagner du temps au début d'un cours.

Remarque : Cette fonctionnalité fonctionne uniquement avec les clients Windows.

Connecter automatiquement les machines Clients

1. Sélectionnez la machine Client que vous souhaitez connecter.
2. Cliquez sur {Client} {Connecter} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.

Ou

Cliquez sur l'icône de Connexion sur la barre des outils Contrôle.

Ou

Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Connexion.

3. Le dialogue Auto-connexion apparaît.

Connexion

Détails de connexion

Nom d'utilisateur:

Mot de passe:

Domaine:

Connexion

Statut

Nom	Nom d'utilisateur
XP-SP3	testing

Fermer Aide

4. Entrez le Nom d'utilisateur, le mot de passe et le domaine, et cliquez sur OK. Le nom d'utilisateur apparaît dès que la connexion a été effectuée.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur Terminé.

Economie d'énergie - Brancher /Couper

La consommation d'énergie entraîne un dégagement de chaleur qui empêche d'obtenir une performance accrue. Avec des millions de postes de travail utilisés, et parfois des centaines de ces postes se trouvent sous un même toit, le désir d'économiser de l'énergie est devenu un véritable souci au cours de ces cinq dernières années.

L'économie d'énergie est une technique qui permet au matériel et au logiciel de réduire la consommation d'énergie du système. Cette fonction consiste à fermer certaines parties du matériel pendant des périodes d'inactivité ou de faible utilisation, ce qui signifie que le poste est prêt à l'utilisation lorsque vous souhaitez travailler, et qu'il économise de l'énergie lorsque vous n'êtes pas au travail.

Brancher le Client

Pour brancher un Client NetSupport, le poste de travail doit posséder une carte réseau Wake-on-LAN et un BIOS qui la supportera (consultez les documents de votre carte réseau pour obtenir de plus amples informations), le Client doit aussi être connu du Contrôleur. Le Contrôleur envoie un paquet Wake-on-LAN à la carte réseau du Client, et qui demande au poste de travail de se brancher.

Brancher un Client NetSupport

1. Sélectionnez le(s) icône(s) des Clients que vous souhaitez brancher.
2. Cliquez sur {Client} {Brancher} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
Ou,
Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez Brancher.
Ou,
Cliquez sur l'icône Gérer de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Brancher.
3. Les postes de travail Clients se branchent.

Brancher un groupe de Clients

1. Ouvrez dans l'arborescence le dossier Tous les ordinateurs et sélectionnez le Groupe requis.
2. Cliquez sur {Groupe} {Brancher} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
Ou,
Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe et cliquez sur Brancher.
Ou,
Cliquez sur l'icône Gérer de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Brancher.
3. Les postes de travail Clients se branchent.

Couper le Client

Un Contrôleur peut couper un poste de travail Client à distance en utilisant la fonction Economie d'Energie de NetSupport.

Couper un Client NetSupport

1. Vérifiez que toutes les applications des postes de travail Clients sont fermées.
2. Sélectionnez le(s) icône(s) des Clients que vous souhaitez déconnecter.
3. Cliquez sur {Client} {Couper} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
Ou,
Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez Couper.
Ou,
Cliquez sur l'icône Gérer de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Couper.
4. Les postes de travail Clients seront déconnectés.

Couper un groupe de Clients

1. Vérifiez que toutes les applications des postes de travail Clients sont fermées.
2. Ouvrez dans l'arborescence le dossier Tous les ordinateurs et sélectionnez le Groupe requis.
3. Cliquez sur {Groupe} {Couper} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.

Ou,

Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe et cliquez sur Couper.

Ou,

Cliquez sur l'icône Gérer de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Couper.

4. Les postes de travail Clients seront déconnectés.

Réinitialiser ou Déconnecter de Clients

Permet à un Contrôleur de redémarrer ou déconnecter à distance les postes de travail de Clients soit individuellement soit en sélectionnant un groupe.

Réinitialiser / déconnecter un Client

1. Sélectionnez le Client dans la Visualisation de Liste de la fenêtre Contrôleur.
2. Choisissez {Client} {Réinitialiser ou Déconnecter} du menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
ou
Cliquez sur l'icône du Client avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Réinitialiser ou Déconnecter.
ou
Cliquez sur l'icône Gérer dans la barre d'outils du Contrôleur et cliquez sur Réinitialiser ou Déconnecter.
3. Cliquez sur Oui pour confirmer la Réinitialisation/Fin de Session.
4. Vous serez immédiatement déconnecté.

Ou,

1. Lors de la Visualisation du Client, choisissez {Client} {Réinitialiser ou Déconnecter} du menu déroulant de la fenêtre Visualisation.
ou
Sélectionnez les icônes Réinitialiser ou Déconnecter de la Barre d'outils de la fenêtre Visualisation.
2. Cliquez sur Oui pour confirmer la Réinitialisation/Fin de Session.
3. Vous serez immédiatement déconnecté.

Réinitialiser / Déconnecter un Groupe de Clients

1. Sélectionnez les membres du Groupe dans la visualisation de liste de la fenêtre Contrôleur ou le groupe complet dans l'arborescence de la fenêtre Contrôleur.
2. Choisissez {Groupe} {Réinitialiser ou Déconnecter} du menu déroulant de la fenêtre Contrôleur
ou
Cliquez sur le nom du groupe avec le bouton droit de la souris dans la Visualisation de l'arborescence et sélectionnez Réinitialiser ou Déconnecter.
ou

Cliquez sur l'icône Gérer dans la barre d'outils du Contrôleur et cliquez sur Réinitialiser ou Déconnecter.

3. Cliquez sur Oui pour confirmer la Réinitialisation/Fin de Session du Groupe.
4. Vous serez immédiatement déconnecté des membres du Groupe.

Remarque : Vérifiez que tous les postes de travail du groupe sont disponibles et qu'ils ne sont pas utilisés par d'autres personnes avant d'utiliser cette fonction !

Envoyer Ctrl+Alt+Supp

Vous pouvez envoyer Ctrl+Alt+Supp vers un poste de travail que vous visualisez ou auquel vous êtes connecté.

Pour envoyer Ctrl+Alt+Supp à un Client connecté

1. Appuyez simultanément sur Ctrl+Alt+Echap.

Ou,

1. Cliquez sur {Client} {Envoyer Ctrl+Alt+Suppr} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.

ou

Cliquez sur l'icône Gérer de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Envoyer Ctrl-Alt-Suppr.

ou

Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Envoyer Ctrl+Alt+Supprimer.

2. Cliquez sur Oui pour confirmer Envoyer Ctrl+Alt+Suppr.

Pour envoyer Ctrl+Alt+Supp vers un Client que vous visualisez

1. Appuyez simultanément sur Ctrl+Alt+Echap.

Ou,

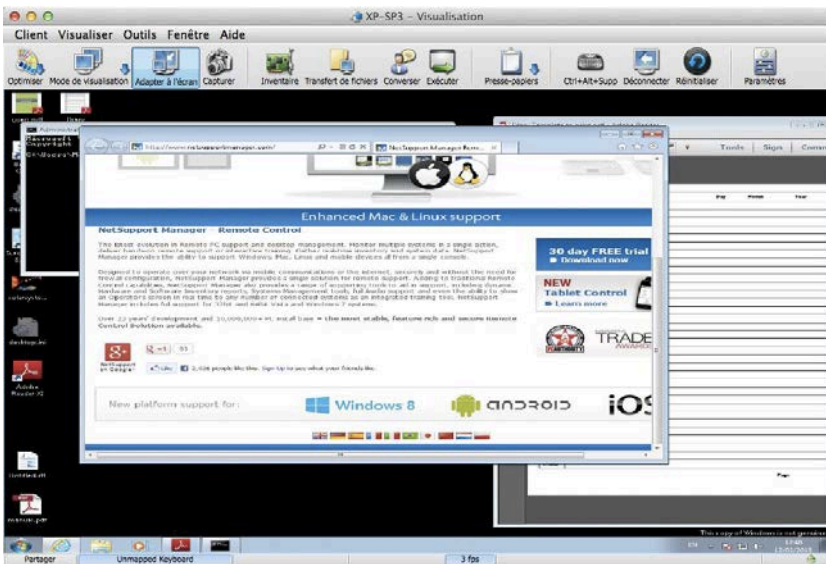
1. Cliquez sur {Client} {Envoyer Ctrl+Alt+Suppr} dans le menu déroulant de la fenêtre de Visualisation.

2. Cliquez sur Oui pour confirmer Envoyer Ctrl+Alt+Suppr.

Visualisation

La Fenêtre de Visualisation

La Fenêtre de Visualisation est l'interface principale pour dialoguer avec les différents Clients. Chaque Client dispose de sa propre Fenêtre de Visualisation. Les Fenêtres de Visualisation des Clients servent à visualiser les écrans des Clients au niveau du Contrôleur. Plusieurs Fenêtres Clients peuvent être ouvertes et affichées simultanément.



La Fenêtre de Visualisation comporte quatre zones :

La Barre de Titre

Elle affiche le nom du Client affiché dans la Zone Ecran du Client.

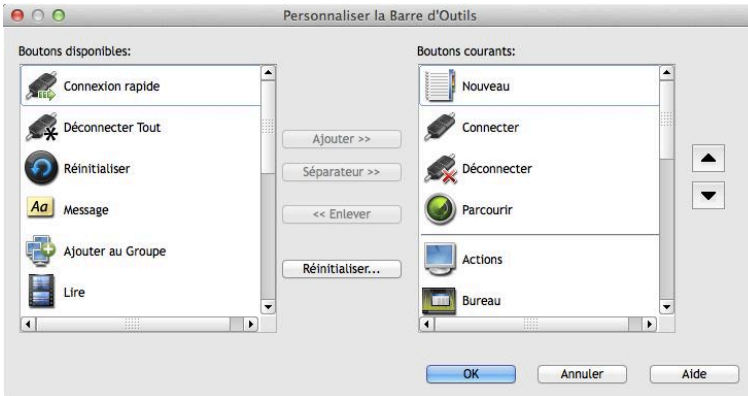
La Barre de menus

La barre de menus contient une série de menus déroulants qui donnent accès à différents outils et utilitaires de configuration.

La Barre d'Outils

La Barre d'Outils contient des raccourcis pour les tâches et les outils les plus fréquemment utilisés. Si vous double-cliquez sur un élément donné, vous passez directement à cette tâche ou fonction sans passer par les menus déroulants. Si vous placez le curseur sur une icône, une brève description de sa fonction apparaît.

Les éléments peuvent être ajoutés ou supprimés en cliquant du bouton droit de la souris sur la barre d'outils et en sélectionnant Personnaliser.



La Zone Ecran du Client

Cette zone sert à afficher l'écran du Client.

Visualiser l'écran d'un Client

Après connexion à un Client, vous pouvez le contrôler à distance. On parle de Visualisation. L'Ecran du Client s'affiche dans une Fenêtre sur le poste de travail Contrôleur. Une Fenêtre de Visualisation s'ouvre pour chaque Client que vous contrôlez à distance. NetSupport vous permet de visualiser simultanément plusieurs Clients.

Visualiser un Client

1. Dans la visualisation de liste, double-cliquez sur l'icône Client requise.
ou,
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client et sélectionnez {Visualiser}.
ou,
Cliquez sur l'icône du bureau dans la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Visualiser Client.
2. La Fenêtre de Visualisation de ce Client s'affiche avec son propre écran. Si le client utilise plusieurs moniteurs, vous pourrez passer d'un bureau à un autre en cliquant sur les onglets affichés sous la barre d'outils de la fenêtre d'affichage.

Retourner à la fenêtre Contrôleur

1. Cliquez sur {Client} {Fermer} sur le menu déroulant.

Remarque : Pendant que vous visionnez un Client, vous pouvez faire glisser et déposer des fichiers de Windows Explorer du contrôleur directement vers le bureau du Client.

Modes de Visualisation

Il existe trois modes pour visualiser un Client. A savoir :

Partager

L'écran du Client sera affiché sur le Contrôleur et le Client. Le Contrôleur et l'utilisateur du Client peuvent utiliser le clavier et manipuler la souris.

Surveillance

L'écran du Client sera affiché sur le Contrôleur et le Client. Seul l'utilisateur du Client peut taper au clavier et manipuler la souris. L'utilisateur du Contrôleur est verrouillé.

Contrôler

L'écran du Client sera affiché sur le Contrôleur et le Client. Seul l'utilisateur du Contrôleur peut taper au clavier et manipuler la souris. L'utilisateur du Client est verrouillé.

Remarque : Le mode Contrôleur est disponible uniquement sur les Clients Windows.

Changer le mode de Visualisation

1. Sélectionnez Partager, Surveiller ou Contrôler à partir de l'icône Visualisation de la barre d'outils Visualisation.

Ou,

Sélectionnez {Client} {Surveiller, Partager ou Contrôler} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.

Visualiser plusieurs écrans Clients simultanément

Le Contrôleur NetSupport vous permet de Visualiser plusieurs Clients simultanément, chacun dans sa propre fenêtre. Vous pouvez même adapter les différentes Fenêtres de Visualisation selon l'écran du Contrôleur.

Visualiser plusieurs écrans Clients

1. Visualisez chacun des Clients que vous souhaitez inclure.
2. Sur le menu déroulant {Fenêtre} du Contrôleur ou sur le menu déroulant {Visualiser} de n'importe quel Client, cliquez sur {Fenêtre} {Mosaïque} puis sélectionnez les Fenêtres NetSupport que vous souhaitez afficher.

Les fenêtres sélectionnées seront disposées en mosaïque sur l'écran du Contrôleur. Si vous souhaitez voir la totalité de l'écran Client, cliquez sur l'option Adapter à l'Ecran sur la barre d'outils de la Fenêtre de Visualisation de chaque Client.

Remarque : L'option Adapter à l'Ecran est activée par défaut. Pour visualiser l'écran en résolution normale, désactivez l'option Adapter à l'Ecran.

Désactiver l'écran d'un Client pendant une visualisation

Pour des raisons de sécurité, vous souhaitez peut-être désactiver l'écran du Client pendant que vous le contrôlez à distance.

1. Cliquez sur {Client}{Désactiver écran} dans le menu déroulant de la fenêtre de Visualisation.
2. L'écran du Client sera désactivé.
3. Pour restaurer l'écran, cliquez sur {Client}{Désactiver écran} dans le menu déroulant de la fenêtre de Visualisation.

Mode Adapter à l'écran

L'option Adapter à l'Ecran vous permet de visualiser un écran à distance selon la taille de la Fenêtre à Distance, plutôt que de vous présenter une série de barres de défilement qui vous permettraient de vous déplacer sur l'écran.

Avec cette option, vous pouvez visualiser plusieurs écrans simultanément pour maintenir une vue d'ensemble d'un certain nombre de PC sélectionnés.

Remarque:	Il ne faut pas oublier que l'option Adapter à l'Ecran a un impact sur la qualité et la clarté de la visualisation et qu'elle est conçue pour vous permettre de surveiller plutôt que de travailler sur un écran. Faites vous-même des essais et décidez du niveau de dimension qui vous convient.
------------------	---

Visualiser une fenêtre de visualisation à adapter à l'écran

1. Dans la Fenêtre de Visualisation Client, cliquez sur {Visualiser}{Adapter à l'Ecran}.
- Ou,
- Cliquez sur l'icône Adapter à l'Ecran sur la Barre d'Outils de Visualisation.

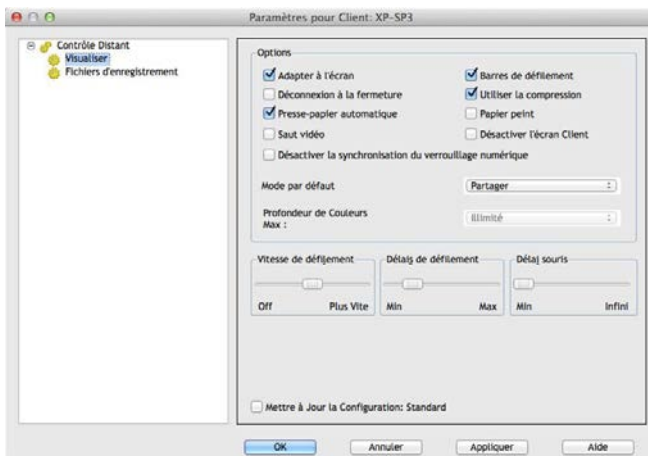
Mises au point de la Fenêtre de Visualisation

Au cours d'une session Contrôleur NetSupport, pendant laquelle vous travaillerez peut-être avec plusieurs Clients connectés, vous pouvez adapter la manière dont chacun de ces Clients interagit avec le Contrôleur. Par exemple, vous voudrez peut-être utiliser la compression sur un Client, à cause d'une liaison lente, mais pour un autre Client, vous souhaitez peut-être désactiver la compression. NetSupport vous permet d'effectuer cette opération en modifiant les paramètres par défaut du profil du Contrôleur courant.

Ajuster les paramètres d'un Client

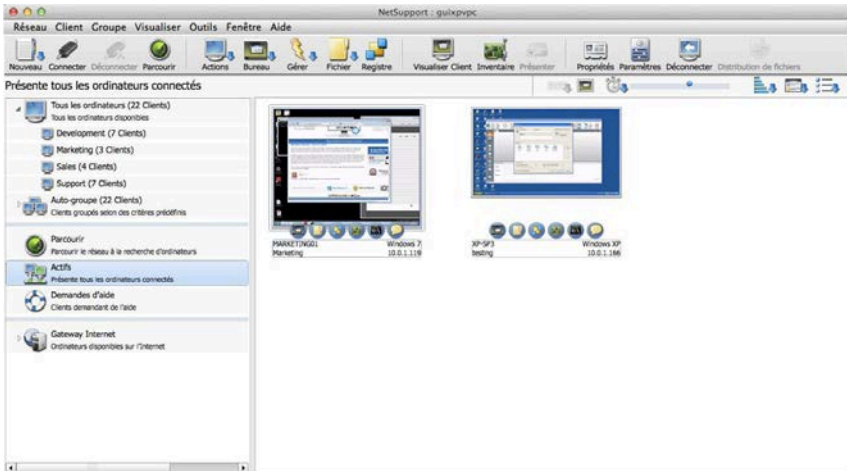
1. Sélectionnez le Client dont vous voulez modifier les paramètres par défaut.
2. Cliquez sur {Visualiser} {Paramètres du Client} sur le menu déroulant de la Fenêtre de Visualisation.
Ou,
Cliquez sur le bouton Paramètres sur la Barre d'Outils de la Fenêtre de Visualisation.
3. La boîte de dialogue Paramètres s'affiche.
4. Configurez les options qui seront activées à l'initialisation d'une Session de Visualisation. (Voir aussi: Configuration du Contrôleur - Paramètres du contrôle à distant)

Remarque : Les changements que vous apporterez seront applicables pendant la session courante du Contrôleur. Si vous souhaitez que ces changements deviennent les paramètres par défaut, cochez la case Mettre à jour la Configuration.



Visualisation en miniature / Mode Surveillance

L’Affichage Miniatures ou le mode Surveillance permet au Contrôleur de visualiser plusieurs écrans clients simultanément.



Un affichage miniature de chaque écran de Client connecté apparaît sur le Contrôleur, ce qui offre un moyen rapide et aisé de surveiller l'activité des Clients. En mode Surveillance, le Contrôleur peut encore accéder à l'éventail complet des fonctions NetSupport comme Visualisation, Conversation et Transfert de fichiers.

Si la Miniature affichée est plus grande que 128 , un ensemble d'icônes sera affiché, montrant un éventail de fonctionnalités de surveillance à distance. En cliquant sur l'icône, vous activerez cette fonction pour le Client ; l'icône sera mise en évidence si l'une des fonctions sont en cours d'utilisation.

1. Affichez la liste Clients requise en sélectionnant le dossier correspondant dans la visualisation de l'arborescence de la fenêtre Contrôleur. Il est conseillé de limiter le nombre de miniatures affichées aux Clients **Connectés** uniquement.
2. Cliquez sur {Visualiser}{Miniature} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.

ou

Cliquez du bouton droit de la souris dans un endroit vide de la Visualisation de Liste et sélectionnez Miniature.

ou

Cliquez sur l'icône Moniteur en haut de la Visualisation de Liste.

La visualisation de liste affiche la miniature de chaque Client. Si vous double-cliquez sur une miniature, vous ouvrez une session de visualisation sur ce Client ; cliquez du bouton droit de la souris et vous pouvez effectuer une sélection parmi l'éventail complet de fonctions Client disponibles. Par exemple, en sélectionnant plusieurs miniatures, vous pouvez inviter ces Clients à une session de conversation.

Si le Client utilise plusieurs moniteurs, vous pouvez modifier la miniature de manière à afficher tous les moniteurs ou seulement le moniteur 1, 2, etc. Cliquez sur l'icône multi-moniteur dans la barre d'outils Miniatures, puis sélectionnez l'option voulue.

La taille des miniatures peut être modifiée en utilisant le curseur en haut de la visualisation de liste. Si la largeur de la miniature affichée est supérieure à 128, l'utilisateur connecté et le système d'exploitation seront affichés sur chaque miniature ; ces données sont aussi disponibles lors d'un zoom sur écran. La fréquence d'actualisation des données affichées peut être réglée en cliquant sur l'icône Fréquence d'actualisation dans la barre d'outils Miniatures.

Organisation des Clients dans la Visualisation de liste

Les Clients peuvent être organisés par catégorie à l'aide d'un éventail de critères, dont le système d'exploitation, le type de connexion etc.

Organisation des Clients en catégories

1. Cliquez sur {Visualiser} {Catégories} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
2. Sélectionnez la catégorie qui vous permettra de classer les Clients.
3. Les Clients seront à présent regroupés selon cette catégorie dans la visualisation de liste.

Remarque : La visualisation de catégorie est uniquement prise en charge par Windows XP et plus.

Lancer des applications sur les postes de travail Clients

Cette fonction vous permet de lancer (exécuter) une application sur un PC Client individuel ou un Groupe de PC Clients sans qu'il ne soit nécessaire de les contrôler à distance. Citons par exemple l'exécution d'un programme d'Installation dans le cadre d'un script ou d'un exercice de distribution de fichiers ou de logiciel.

Remarque : L'application doit être installée ou disponible sur le(s) poste(s) de travail Client.

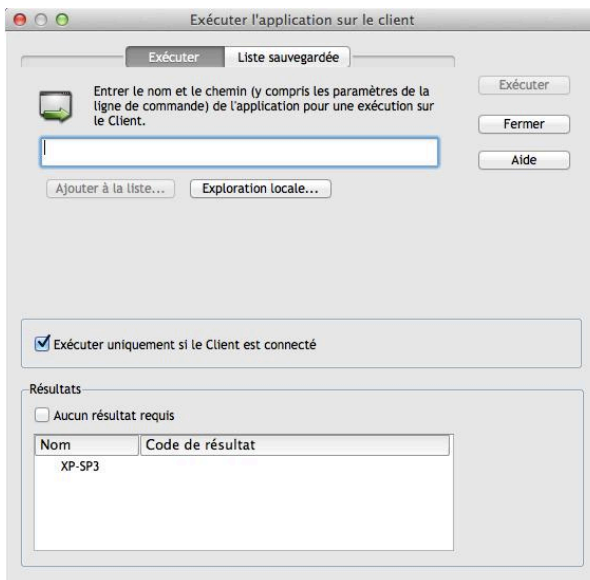
Lancer une application sur un PC Client

1. Ouvrez dans l'arborescence le dossier Actifs ou Explorer et sélectionnez le Client requis.
2. Cliquez sur {Client} {Exécuter sur le Client} sur la barre du menu déroulant du Contrôleur.

ou

Cliquez sur l'icône Actions dans la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Exécuter.

3. La Boîte de Dialogue Exécuter Application s'affiche.



4. Sélectionnez l'Onglet Exécuter.

5. Saisissez le nom et le chemin de l'application à exécuter sur le Client.

ou

Cliquez sur le bouton Exploration Locale et sélectionnez une application exécutable sur le poste de travail Contrôleur.

Remarque : Vérifiez que les applications Client se trouvent au même emplacement que sur le Contrôleur pour garantir le succès de l'exécution.

6. Cochez la case Ajouter à la Liste, pour la sauvegarder dans l'Onglet Liste Sauvegardée en vue d'une utilisation ultérieure.
7. Confirmez la description et le chemin.
8. Cliquez sur Exécuter.

Remarque : Si vous souhaitez exécuter uniquement des applications sur les Clients connectés, sélectionnez l'option "Exécuter uniquement si le Client est connecté".

L'application sera alors lancée sur tous les Clients présents dans le Groupe et le résultat de l'opération s'affiche dans la Boîte Résultats.

Fichiers exécutables

L'application ou le fichier saisi dans le dialogue Exécuter du Contrôleur est exécuté sur la (es) machine(s) Client(s) à distance.

Pour une plus grande facilité d'utilisation, la fonctionnalité Exécuter sur le Client peut exécuter des applications et des fichiers en utilisant des emplacements avec accès complet et des emplacements précisés dans les paramètres de l'environnement de l'utilisateur.

Pour exécuter gedit sur le système Mac distant, vous pouvez effectuer ce qui suit :

- TextEdit.app
- /Applications/TextEdit.app

Associations de fichiers

Lors de l'ouverture d'un fichier avec Exécuter sur un Client, il ouvrira automatiquement l'application associée pour afficher le contenu du fichier (par exemple un fichier.doc serait ouvert dans iWork ou Word s'ils sont installés).

Pour ouvrir un fichier avec une application non associée, vous pouvez préciser manuellement une application qui permettra d'ouvrir le fichier (par exemple avec TextEdit.app pour ouvrir fichier.txt).

Informations supplémentaires

L'emplacement par défaut à partir duquel les applications et les fichiers sont exécutés avec Exécuter sur client est \$HOME (par ex. /Utilisateurs/{nom d'utilisateur}/). Cela signifie que les fichiers créés avec des accès relatifs avec des scripts seront créés dans cet emplacement.

Il est aussi possible d'exécuter des scripts et d'ouvrir des fichiers depuis l'emplacement \$HOME sans saisir l'accès complet :

- ./script.sh
- fichier.doc

Lorsque le nom de l'application ou du fichier contient un espace, assurez-vous que la commande Exécuter sur le Client est placée dans des guillemets doubles (par exemple "/Applications/QuickTime Player" "/Utilisateurs/{nom d'utilisateur}/Documents/video.mov").

Remarques:

- Si les documents possèdent une autorisation d'exécution de fichier, vous ne pourrez pas les ouvrir avec la fonctionnalité Exécuter sur le Client.
 - Lors de l'exécution d'applications, il faut impérativement saisir le nom de l'application. Il peut être différent du nom d'affichage.
-

Pour Exécuter une application sur un Groupe de Clients

1. Ouvrez le dossier Tous les ordinateurs de l'arborescence.
2. Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe requis et sélectionnez Exécuter sur le Client.
Ou,
Cliquez sur {Groupe} {Exécuter sur le Client} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
Ou,
Cliquez sur l'icône Actions dans la barre d'outils du Contrôleur et cliquez sur Exécuter.
3. La Boîte de Dialogue Exécuter Application s'affiche.
4. Saisissez le chemin complet de l'application que vous souhaitez exécuter, cliquez sur Exécuter.

L'application sera alors lancée sur tous les Clients présents dans le Groupe et le résultat de l'opération s'affiche dans la Boîte Résultats.

Sauvegarder les détails de l'application exécutée pour une utilisation ultérieure

1. Ouvrez la boîte de dialogue Exécuter.
2. Saisissez le nom et chemin de l'application qui sera exécutée sur le Client.
3. Sélectionnez l'Onglet Liste Sauvegardée.
4. Confirmez la description et le chemin.
5. Cocher la case Afficher la Barre d'outils.
6. Cliquez sur Ajouter, puis Fermer.

Un bouton de raccourci qui facilite le lancement de l'application, s'affiche sur la Barre d'Outils Exécution Rapide.

Modifier ou supprimer les Exécutions d'Applications Sauvegardées

1. Ouvrez la boîte de dialogue Exécuter.
2. Sélectionnez l'Onglet Liste Sauvegardée.
3. Sélectionnez l'application que vous souhaitez modifier ou supprimer de la liste sauvegardée.
4. Cliquez sur Modifier ou Supprimer.
5. Après avoir travaillé sur votre liste sauvegardée, cliquez sur Fermer.

Présenter l'écran du Contrôleur aux Clients

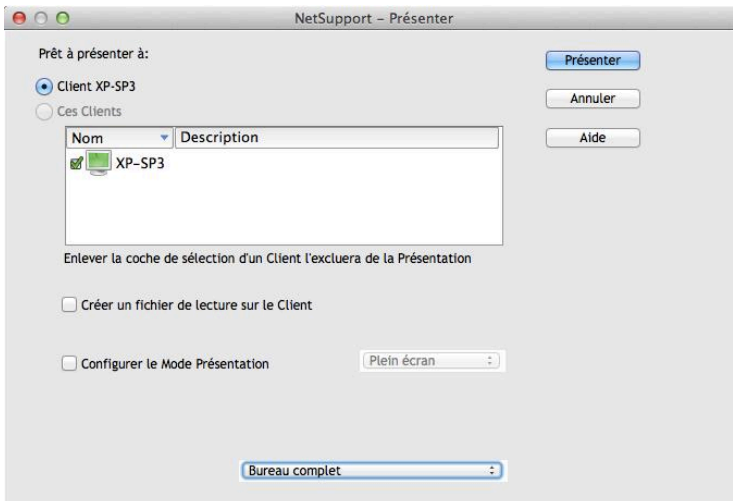
En plus de la fonction de Contrôle à Distance des Clients, NetSupport vous permet de présenter votre écran à :

- un Client individuel sélectionné.
- un groupe prédéfini de Clients.
- une sélection temporaire de Clients.
- Les fichiers de lecture peuvent aussi être présentés aux Clients.

Remarque: Lors de la présentation de l'écran Contrôleur aux Clients, les informations de l'écran sont envoyées vers chaque machine Client tour à tour. Certains environnements de réseau qui se caractérisent par une largeur de bande limitée ou une présentation auprès d'un nombre important de machines, peuvent affecter la performance. Dans ce cas, la fonction Diffuser Présentation de NetSupport peut être activée, voir Configuration du Contrôleur, Options de Connectivité. Ainsi, les informations de l'écran sont envoyées simultanément à toutes les machines, ce qui améliore la vitesse du transfert. En plus de la réduction générale de l'utilisation du réseau générée par NetSupport, cette fonction créera des paquets de diffusion supplémentaires sur votre réseau. Nous vous recommandons de consulter votre administrateur de réseau avant d'utiliser cette fonction.

Présenter un écran Contrôleur

1. Sélectionnez le Client connecté auquel vous voulez Présenter votre écran.
2. Cliquez sur {Outils} {Présenter} sur le menu déroulant.
Ou,
Cliquez sur l'icône Bureau de la barre d'outils du Contrôleur et cliquez sur Présenter.
3. La Boîte de dialogue Configuration de la Présentation s'affiche.



Dans cette boîte de dialogue, vous devez sélectionner le Client, ou les Clients, auxquels vous Présenterez votre écran. Si vous n'êtes connecté qu'à un seul Client, ou si vous avez sélectionné un Client spécifique avant de cliquer sur Présenter, il n'existe qu'une seule option. Si vous souhaitez présenter votre écran à ce Client uniquement, cliquez sur Présenter, autrement, sélectionnez comme suit :

Ces clients

La liste affiche tous les Clients connectés et leurs descriptions. Si vous êtes connecté à un seul Client, cette liste est désactivée. Après avoir choisi les Clients auxquels vous souhaitez présenter votre écran, cliquez sur Présenter.

Créer un fichier de lecture sur le Client

La session de Présentation peut être enregistrée et stockée dans un fichier de lecture, ce qui donne aux Clients la possibilité de passer la session un peu plus tard.

Configurer le Mode Présentation sur le Client (en fenêtres, plein écran ou Maximiser fenêtre)

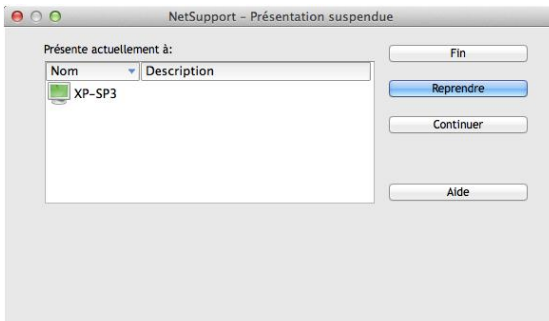
Cette option vous permet de faire une présentation sur le Client dans une petite fenêtre, plein écran ou de maximiser la taille de la fenêtre. Lors de la présentation, le clavier et la souris du Client ne sont pas verrouillés.

Sélectionnez à qui vous souhaitez présenter

NetSupport détectera si le Contrôleur exécute plusieurs moniteurs, et vous aurez la possibilité de choisir sur lequel la présentation aura lieu dans une liste déroulante. Si vous ne savez pas s'il s'agit du bon écran, cliquez sur Identifier. Sinon, sélectionnez Bureau entier pour faire une présentation générale.

Terminer une Présentation

1. Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône NetSupport qui se trouve dans la barre de tâches.
2. Cliquez sur Suspendre Présentation.
3. Le dialogue Présentation apparaît.



Ceci affiche la Boîte de Dialogue Présenter. Les boutons ont les fonctions suivantes :

Fin

Termine la Présentation et libère les écrans et claviers des Clients.

Reprendre

Reprend la Présentation.

Continuer

Les écrans et les claviers des Clients restent verrouillés pendant que vous préparez d'autres travaux sur le Contrôleur. Ils ne pourront pas voir ce que vous faites. En réalité, la Présentation est interrompue.

Remarque : A fin de Présenter votre écran à un Client à partir du Contrôleur, il vous faut tout d'abord avoir installé les programmes Clients sur le poste de travail Contrôleur. Toutefois, il ne doit pas être nécessairement activé.

Présenter l'écran d'un Client à d'autres Clients

NetSupport permet de Présenter l'écran du Contrôleur à un certain nombre de Clients connectés. Il est également possible de Présenter un écran Client à d'autres Clients connectés. C'est ce que l'on appelle Afficher.

Par exemple, il se peut que le poste de travail_1 dispose d'une application que vous souhaitez Présenter au service Comptabilité. Ainsi, en visualisant le poste de travail_1 puis en le Présentant aux membres du service Comptabilité, ces derniers pourront voir l'écran du poste de travail_1.

Présenter l'écran d'un Client

1. Etablissez une connexion avec les Clients auxquels vous souhaitez Présenter et avec le Client que vous souhaitez Visualiser.
2. Visualisez le Client dont vous souhaitez Présenter l'écran.
3. Cliquez sur {Outils} {Présenter} sur le menu déroulant.
Ou,
Sélectionnez l'icône Présenter sur la Barre d'outils.
4. Cliquez sur Présenter à 'Ces Clients'.
5. Exclure le Client actuellement Visualisé de la Présentation : la coche verte se transforme en croix rouge. Si vous n'effectuez pas cette opération, une erreur s'affichera pour signaler que le Contrôleur ne peut pas Présenter à ce Client Visualisé.
6. Cliquez sur Présenter pour commencer la Présentation.

L'écran du Client Visualisé sera Présenté aux autres Clients.

Fichiers d'enregistrement

Au cours d'une session de contrôle à distance, il est possible d'enregistrer l'activité de l'écran, du clavier et de la souris sur un PC Client ou Contrôleur, qui sera stockée dans un fichier qui peut être lu par la suite.

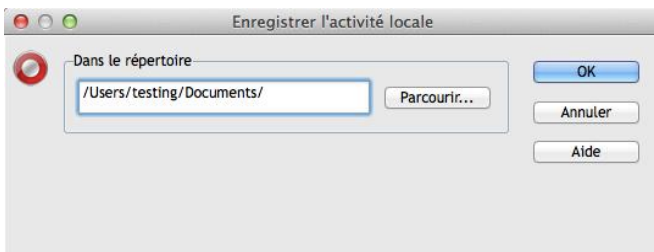
Un Contrôleur peut déterminer le moment et la façon dont les enregistrements sont effectués en activant les options de configuration correspondantes :

- Enregistrement local
- Sur un PC Client individuel ou tous les PCs Clients

Enregistrement d'une activité locale

Il est possible d'enregistrer et de lire l'activité sur la machine locale. Le cas échéant, le fichier de lecture peut aussi être présenté aux Clients à distance.

1. Cliquez sur {Outils} {Enregistrer} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
ou
Cliquez sur l'icône Bureau de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Enregistrer.
2. Le dialogue Enregistrer activité locale apparaît.



Inclure Audio

En plus des activités de l'écran, de la souris et du clavier, si le poste de travail est configuré sur Audio, vous pouvez enregistrer toute narration qui se déroule. Cochez cette case pour activer la fonction.

Enregistrer les polices physiques

Afin de réduire le volume de données envoyées lors du partage d'informations de cette nature, NetSupport envoie les informations de police par référence. Le poste de travail cible consultera ses propres mappages de polices internes pour découvrir celle qui correspond à la police envoyée. Dans la plupart des cas, les mêmes polices seront disponibles, mais dans le cas contraire, vous pouvez envoyer les informations complètes. Cochez cette case pour activer la fonction.

Dans repertoire

Indiquez l'endroit où vous voulez enregistrer les fichiers d'enregistrement. Afin d'identifier chaque fichier, les noms de fichier auront le préfixe 'Local' et la date et l'heure de l'enregistrement.

3. Cliquez sur OK pour commencer l'enregistrement. L'icône Enregistrement en cours apparaît dans la barre de tâches.
4. Pour arrêter l'enregistrement, double-cliquez sur l'icône Enregistrement.

Enregistrer des fichiers de lecture sur les PC Clients

L'activité des PCs à distance est enregistrée lorsqu'un Contrôleur visualise un Client qui configuré de manière à enregistrer des fichiers de lecture. L'option peut être activée au niveau Client individuel ou global.

Enregistrer des fichiers de lecture pour tous les Clients visualisés

Cette procédure permet au Contrôleur de créer un fichier de lecture à chaque fois qu'il "visualise" un PC Client.

1. Pour modifier la configuration courante, cliquez sur {Visualiser}{Paramètres de la configuration courante} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
ou
Cliquez sur Paramètres dans la barre d'outils.
2. Les paramètres du dialogue de configuration apparaissent.
3. Cliquez sur Sécurité – Fichiers de lecture et activez les options correspondantes. **Voir Configurer le Contrôleur - Options de sécurité – Fichiers d'enregistrement** pour obtenir de plus amples informations.

Enregistrer des fichiers de lecture pour les Clients individuels

Cette procédure permet de créer des fichiers de lecture sur des machines dont l'option Enregistrer des fichiers de lecture est activée dans la configuration Client.

1. Exécuter le Configurateur Client sur les PC requis.
2. Sélectionnez Sécurité – Fichiers de lecture et activez les options correspondantes. **Voir** *Configurer le Client – Options de sécurité – Paramètres de Lire les fichiers* pour obtenir de plus amples informations.

Regarder les fichiers d'enregistrement

Les fichiers d'enregistrement peuvent être observés par les Contrôleurs dotés de niveaux d'accès appropriés, et ces fichiers peuvent être à leur tour présentés aux Clients.

Au niveau local, le programme NetSupport Client offre aussi une option Lire qui permet aux Clients de lancer les fichiers.

Sur le Contrôleur

1. Cliquez sur {Outils}{Lire} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
ou
Cliquez sur l'icône Bureau dans la barre d'outils du Contrôleur et cliquez sur Lire.
2. Recherchez les fichiers de lire dans le répertoire.
3. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez visualiser.
4. Cliquez sur Ouvrir. La Fenêtre de lire apparaît. Utilisez les commandes pour démarrer ou arrêter le fichier.

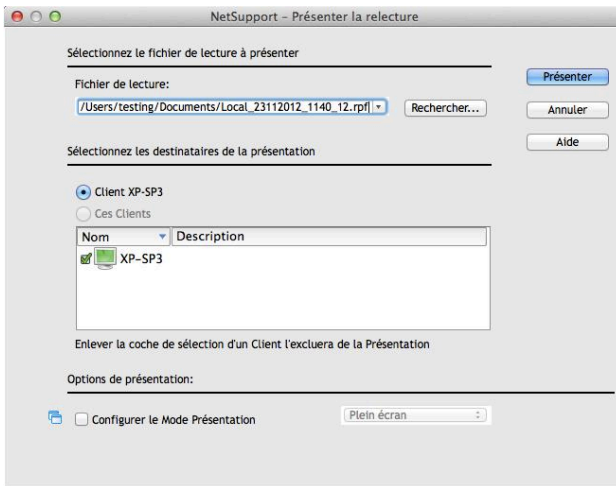
Sur le Client

1. Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône NetSupport Client dans la barre de tâches ou cliquez sur Lire.
ou
Double-cliquez sur l'icône Client et cliquez sur {Commandes}{Lire} dans le menu déroulant.
2. Recherchez les fichiers de lire dans le répertoire.
3. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez visualiser.
4. Cliquez sur Ouvrir. La Fenêtre de lire apparaît. Utilisez les commandes pour démarrer ou arrêter le fichier.

Présenter des fichiers d'enregistrement aux Clients

Les fichiers d'enregistrement peuvent être visualisés par des Contrôleurs et des Clients individuels. Le Contrôleur est aussi doté de l'option de présentation d'un fichier spécifique auprès de Clients multiples.

1. Cliquez sur {Outils} {Présenter - Présenter lecture} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
2. La fenêtre de dialogue Présenter le Fichier à relire s'affichera.

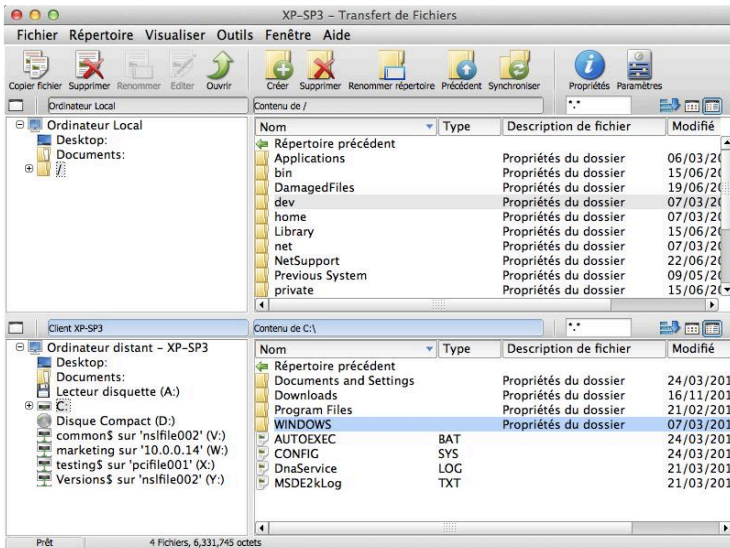


3. Recherchez et sélectionnez le fichier requis.
4. Dans la liste Client, sélectionnez les Clients auxquels vous allez présenter le fichier d'enregistrement.
5. Configurez des Options de présentation supplémentaires le cas échéant.
6. Cliquez sur Présenter.
7. La fenêtre de Lire s'ouvre sur la machine Contrôleur et commence la présentation du fichier sur des Clients sélectionnés
8. Cliquez sur Terminer sur la barre d'outils de la fenêtre de lire pour mettre fin à la présentation.

Transfert de fichiers

La Fenêtre de Transfert de Fichiers

Quand vous sélectionnez une opération individuelle de Transfert de fichiers, la Fenêtre Transfert de fichiers s'affiche. Pour transférez les fichiers, vous pouvez simplement les faire glisser d'un endroit à l'autre.



La Fenêtre Transfert de Fichiers est divisée en cinq zones :

La Barre de Titre

Elle indique le Client correspondant à cette Fenêtre de Transfert de Fichiers.

La Barre de menus

La Barre de menus contient une série de menus déroulants qui servent à accéder à différents outils et utilitaires de configuration.

La Barre d'Outils

La Barre d'Outils contient des raccourcis pour les tâches et outils dont on se sert le plus fréquemment. Si vous double-cliquez sur un élément donné, vous accédez directement à cette tâche ou fonction sans passer par les menus déroulants. Si vous placez le curseur sur une icône, une brève description de sa fonction apparaît.

Le volet Local

Le volet Local affiche une Arborescence des Répertoires du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces répertoires à gauche. Cliquez du bouton droit de la souris sur n'importe quel élément des colonnes dans la visualisation de liste et un éventail de fonctions dépendantes du contexte vous sera proposé.

Le volet A distance

Le volet A distance affiche une Arborescence des Répertoires du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces répertoires à gauche. Cliquez du bouton droit de la souris sur n'importe quel élément des colonnes dans la visualisation de liste et un éventail de fonctions dépendantes du contexte vous sera proposé.

Copier des fichiers et des répertoires

NetSupport comprend une fonction sophistiquée pour le Transfert de Fichiers qui vous permet de Transférer des Fichiers dans les deux sens entre un Contrôleur et un Client.

Remarques:

- Pour améliorer la performance, NetSupport Manager fait appel à la technologie de transfert de fichiers Delta, ce qui signifie que seules les parties modifiées d'un fichier qui existe déjà dans le répertoire de destination seront transférées. Cette fonction est particulièrement utile au moment de la mise à jour des fichiers d'une base de données entre deux emplacements, lorsque l'usage de la largeur de bande ou la disponibilité pose un problème.
 - Pendant que vous visionnez un Client, vous pouvez faire glisser et déposer des fichiers de Windows Explorer du contrôleur directement vers le bureau du Client.
-

Copier des fichiers et des répertoires depuis un Contrôleur sur un Client

1. Sélectionnez le Client souhaité dans la Visualisation de Liste.
2. Cliquez sur {Client}{Tranfert de fichier} dans le menu déroulant du Contrôleur.
ou,
Cliquez sur l'icône Fichier dans la barre d'outils du Contrôleur et cliquez sur Transfert de fichier.
ou,
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client dans la visualisation de liste et cliquez sur Transfert de fichier.
ou,
Si vous visualisez le Client, cliquez sur Transfert de fichier dans la barre d'outils de la fenêtre de visualisation.
3. La Fenêtre Transfert de Fichiers de ce Client s'affiche.
4. A partir de l'arborescence du Client, sélectionnez le répertoire ou le lecteur de destination dans lequel les éléments seront copiés.
5. Dans la liste de visualisation du Contrôleur, sélectionnez le(s) élément(s) qui sera(ont) copié(s) sur le Client.
6. Cliquez sur le bouton Copier un fichier de la barre d'outils
7. Un dialogue de confirmation apparaît, cliquez sur Oui.

8. Le dialogue Progression de la copie apparaît pour indiquer l'évolution de la copie. À partir de là, vous pouvez choisir d'ignorer tout message d'erreur et message vous invitant à écraser jusqu'à l'exécution totale de la copie. Ils seront ensuite affichés dans une fenêtre de synthèse à la fin de l'opération.

Remarques :

- L'élément exigé peut être transféré de la fenêtre de Visualisation du Contrôleur pour être introduit dans le répertoire approprié de la fenêtre de Visualisation Client.
 - Les fichiers peuvent être « tirés » de Windows Explorer du contrôleur et « déposés » directement dans le volet Local ou à Distance.
-

Copier des fichiers et des répertoires depuis un Client sur un Contrôleur

1. Sélectionnez le Client souhaité dans la Visualisation de Liste.
2. Cliquez sur {Client}{Transfert de fichier} dans le menu déroulant du Contrôleur.
ou,
Cliquez sur l'icône Fichier dans la barre d'outils du Contrôleur et cliquez sur Transfert de fichier.
ou,
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client dans la visualisation de liste et cliquez sur Transfert de fichier.
ou,
Si vous visualisez le Client, cliquez sur Transfert de fichier dans la barre d'outils de la fenêtre de visualisation.
3. La Fenêtre Transfert de Fichiers de ce Client s'affiche.
4. A partir de l'arborescence du Contrôleur, sélectionnez le répertoire ou le lecteur de destination dans lequel les éléments seront copiés.
5. Dans la liste de visualisation du Client, sélectionnez le(s) élément(s) qui sera(ont) copié(s) sur le Contrôleur.
6. Cliquez sur le bouton Copier un fichier de la barre d'outils.
7. Un dialogue de confirmation apparaît, cliquez sur Oui.
8. Le dialogue Progression de la copie apparaît pour indiquer l'évolution de la copie. À partir de là, vous pouvez choisir d'ignorer tout message d'erreur et message vous invitant à écraser jusqu'à l'exécution totale de la copie. Ils seront ensuite affichés dans une fenêtre de synthèse à la fin de l'opération.

Remarque : L'élément exigé peut être transféré de la fenêtre de Visualisation du Client pour être introduit dans le répertoire approprié de la fenêtre de Visualisation du Contrôleur.

Transférer des fichiers entre Clients

La fonction Transfert de Fichiers de NetSupport permet de copier des fichiers et répertoires entre deux Clients. A cet effet, connectez-vous à chaque Client et affichez la Fenêtre Transfert de Fichiers pour chacun d'entre eux.

Disposez les Fenêtres de Transfert de Fichiers de façon à pouvoir les observer toutes les deux, et faites glisser simplement les fichiers/répertoires d'un Client à l'autre.

Il est possible de voir un plus grand nombre de fichiers et de répertoires Client en déplaçant la barre de dimensionnement horizontal ou en cliquant sur le bouton maximiser situé au-dessus de l'arborescence du Client.

Supprimer des fichiers et des répertoires

Vous pouvez supprimer des fichiers et des répertoires sur une machine Client ou Contrôleur en utilisant la Fenêtre de Transfert de Fichiers.

Supprimer un fichier

1. Sélectionnez le fichier que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer** de la barre d'outils.
3. Un dialogue de confirmation apparaît ; cliquez sur **Oui**.

Supprimer un répertoire

1. Sélectionnez le répertoire que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer** de la barre d'outils.
3. Le dialogue Supprimer Répertoire apparaît.
4. Sélectionnez la case Inclure le contenu.
5. Cliquez sur **Oui**.

Remarques :

- Il est impossible de supprimer plusieurs répertoires en une seule opération. Si vous avez sélectionné plusieurs répertoires dans la Visualisation de Liste au moment de la suppression, seul le dernier répertoire sélectionné sera supprimé.
 - Par défaut, tous les fichiers supprimés du volet Local seront envoyés à la corbeille à papiers. Vous pouvez modifier ce paramètre dans les paramètres Transfert de fichiers.
-

Créer des répertoires

1. Sélectionnez la visualisation de l'arborescence du Client ou du Contrôleur.
2. Sélectionnez le lecteur ou le répertoire dans lequel le répertoire apparaîtra.
3. Cliquez sur le bouton **Créer** de la barre d'outils.
4. Le dialogue Créer un répertoire apparaît.
5. Entrez le nom du répertoire et cliquez sur **OK**.

Renommer des fichiers

1. Sélectionnez la Visualisation de Liste du volet Contrôleur ou Client.
2. Sélectionnez le fichier qui doit être rebaptisé.
3. Cliquez sur Renommer.
4. Entrez le nouveau nom de fichier.
5. Cliquez sur **OK**.

Modifier les attributs de fichier

Vous souhaitez parfois changer les attributs du fichier, et choisir par exemple lecture seule.

Modifier les attributs d'un fichier

1. Lancez une session de Transfert de Fichiers sur le Client souhaité.
2. Sélectionnez le Fichier dont vous souhaitez visualiser ou changer les attributs.
3. Cliquez du bouton droit de la souris puis sur Propriétés.
Ou,
Sur la barre du menu déroulant, cliquez sur {Fichier}{Propriétés}
4. La boîte de dialogue Propriétés de Fichier s'affiche.
5. Sélectionnez ou désélectionnez les attributs que vous souhaitez définir.

Synchroniser des répertoires

Vous pouvez synchroniser le contenu de répertoires spécifiques sur le Contrôleur et le Client. Lorsque vous synchronisez deux répertoires, les nouveaux fichiers ou les fichiers mis à jour dans l'un des répertoires seront automatiquement copiés dans l'autre répertoire.

Synchroniser des répertoires

1. Sélectionnez le répertoire du Contrôleur, qui sera synchronisé avec le Client, dans l'arborescence du Contrôleur.
2. Sélectionnez le répertoire du Client, qui sera synchronisé avec le Contrôleur, dans l'arborescence du Client.
3. Cliquez sur le bouton **Synchroniser** de la barre d'outils.
4. Le dialogue Synchroniser répertoires apparaît.
5. Vérifiez les chemins d'accès des deux répertoires sélectionnés.
6. Choisissez d'inclure les sous-répertoires en sélectionnant la case Inclure sous-répertoires.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Un dialogue de confirmation apparaît ; cliquez sur **Oui**.
9. Le dialogue de déroulement de la synchronisation des répertoires apparaît.
10. Une fois l'opération achevée, le résultat apparaît dans la boîte de dialogue Résultats de Synchronisation des Répertoires.
11. Lisez, puis cliquez sur **OK**

Filtrer les fichiers dans la Visualisation de Liste

Vous pouvez filtrer le contenu de la Visualisation de Liste d'un Contrôleur ou d'un Client, pour ne faire apparaître que les fichiers dont le nom répond à certains critères. Il vous suffit d'utiliser les zones Filtre situées au-dessus des Visualisations de Liste des deux volets.

Tout filtrage appliqué au volet Contrôleur n'affectera pas l'affichage du volet Client et inversement.

Les mises au point du filtre restent actives dans un volet Client ou Contrôleur jusqu'à ce que vous les changiez ou jusqu'à ce que vous fermiez la Fenêtre de Transfert de Fichiers.

Filtrer les fichiers dans la Visualisation de Liste

1. Cliquez sur la zone de texte Filtre au-dessus du volet dans lequel vous voulez filtrer la visualisation de liste.
2. Remplacez le filtre par défaut (*.*) par le vôtre ; par exemple, si vous voulez visualiser tous les noms de fichiers commençant par MKT, entrez MKT*.* dans la zone de texte Filtre.
3. Appuyez sur **Entrée** pour appliquer le filtre.

Restaurer le filtre par défaut pour les fichiers de la Visualisation de Liste

1. Cliquez sur la zone de texte Filtre au-dessus du volet dans lequel vous voulez restaurer le filtre par défaut.
2. Remplacez le contenu de la zone de texte Filtre par (*.*), ceci est le filtre par défaut ; il signifie qu'aucun filtre n'est appliqué aux fichiers dans la Visualisation de Liste courante.
3. Enfoncez la touche **Entrée** pour appliquer le filtre.

Modifier le format de la Visualisation dans la Fenêtre de Transfert de Fichiers

Le contenu des Visualisations de Liste du volet Contrôleur et Client peut être affiché dans plusieurs formats. Vous pouvez aussi organiser le contenu des visualisations de liste afin de pouvoir les parcourir facilement.

Vous pouvez afficher le contenu de la Visualisation de Liste, dans une Fenêtre de Transfert de Fichiers, de deux manières différentes :

Affichage par icônes	Affiche uniquement le nom des fichiers et des répertoires.
Visualisation des Détails	Affiche le noms des fichiers et des répertoires, ainsi que les autres détails qui sont affichés dans des colonnes adjacentes.

Pour modifier l'affichage par icônes

1. Cliquez sur le bouton d'affichage par Icônes à l'extrême droite de la fenêtre Transfert de fichiers.
ou
Cliquez droit dans l'affichage par liste et choisissez {Affichage} {Liste}.

Modifier la Visualisation des Détails

1. Cliquez sur le bouton **Détails** à l'extrême droite de la Fenêtre de Transfert de Fichiers.
ou
Cliquez droit dans l'affichage par liste et choisissez {Affichage} {Détails}.

Remarques :

- Vous pouvez également modifier le type d'affichage à partir du menu déroulant de la fenêtre Transfert de fichiers, en choisissant {Affichage} {Détails/Liste}.
 - L'ordre des colonnes peut être modifié en glissant-déposant les en-têtes des colonnes.
-

Modifier l'ordre du tri dans une Fenêtre de Transfert de Fichiers

Généralement, le contenu des Visualisations de Listes, dans une Fenêtre de Transfert de Fichiers, peut être classé dans les ordres suivants :

Ordre de tri	Description
Par nom	Le contenu sera classé de façon alphanumérique par nom de fichier.
Par type	Le contenu sera classé de façon alphanumérique par extension de fichier. Ceci n'est pas applicable aux lecteurs et aux répertoires de la Visualisation de Liste.
Par description de fichier	Le contenu sera trié en fonction de la description du fichier.
Par date de modification	Le contenu sera trié en fonction de la date de la dernière modification.
Par taille	Le contenu est classé en fonction de la taille du fichier. Ceci n'est pas applicable aux lecteurs et aux répertoires de la Visualisation de Liste.
Par nom abrégé	Le contenu est classé de façon alphanumérique en utilisant les versions abrégées de leurs noms.

Remarque : Vous pouvez aussi indiquer si le contenu doit être classé dans l'ordre croissant ou décroissant.

Modifier l'ordre du tri

1. Sélectionnez le volet qui convient (Contrôleur ou Client).
2. Cliquez sur le bouton Ordre de tri à droite de la Fenêtre de Transfert de Fichiers.
3. Un menu déroulant apparaît.
4. Sélectionnez une commande Ordre de tri.

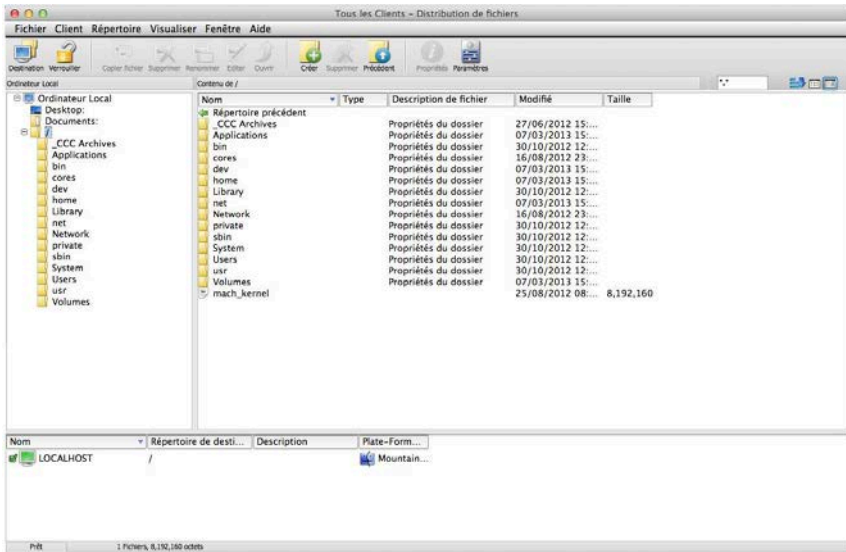
Remarques :

- Lorsque la Visualisation de Liste apparaît sous la forme Visualisation des Détails, vous pouvez cliquer sur les en-têtes des colonnes, comme le Nom et la Description pour effectuer un classement par en-tête de colonne approprié. Si vous cliquez une deuxième fois sur l'en-tête de la colonne, le sens du classement bascule, et il est indiqué par une petite flèche à droite de l'en-tête selon lequel le classement est effectué ; par exemple, une flèche tournée vers le haut indique que la liste est classée dans l'ordre croissant.
 - L'ordre des colonnes peut être modifié en glissant-déposant les en-têtes des colonnes.
-

Distribution de fichiers

La Fenêtre de Distribution de Fichiers

La Fenêtre Distribution de Fichiers sert à distribuer des Fichiers simultanément à des Clients Multiples.



La Fenêtre Distribution de Fichiers est divisée en cinq zones :

La Barre de Titre

Elle indique le groupe de clients associé à cette Fenêtre Distribution de Fichiers.

La Barre de Menus

La Barre de menus contient une série de menus déroulants qui servent à accéder à différents outils et utilitaires de configuration.

La Barre d'Outils

La Barre d'Outils contient des raccourcis pour les tâches et outils dont on se sert le plus fréquemment. Si vous double-cliquez sur un élément donné, vous accédez directement à cette tâche ou fonction sans passer par les menus déroulants. Si vous placez le curseur sur une icône, une brève description de sa fonction apparaît.

Le volet Local

Le volet Local affiche une Arborescence des Répertoires du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces répertoires à gauche. Cliquez du bouton droit de la souris sur n'importe quel élément des colonnes dans la visualisation de liste et un éventail de fonctions dépendantes du contexte vous sera proposé.

Le volet Distant

Le volet Distant affiche les Clients auprès desquels les fichiers seront distribués. Cliquez du bouton droit de la souris sur n'importe quel élément des colonnes dans la visualisation de liste et un éventail de fonctions dépendantes du contexte vous sera proposé.

Distribuer des fichiers aux Clients

Vous pouvez Distribuer des fichiers vers :

- Tous les Clients connectés ;
- Les Clients sélectionnés ;
- Un groupe prédéfini de Clients.

Remarque: Cette fonctionnalité ne fonctionne qu'entre machines sur la même plateforme, par exemple Contrôleur Mac vers Client Mac.

Distribuer des fichiers vers un groupe défini de Clients

1. Dans le dossier Tous les ordinateurs, sélectionnez le Groupe de Clients auquel vous voulez distribuer des fichiers.
2. Cliquez sur {Groupe}{Distribution de fichiers} dans le menu déroulant.
Ou,
Cliquez sur l'icône Fichier de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Distribution de fichier.
3. La Fenêtre Distribution de fichiers apparaît.
4. Dans l'arborescence du volet Local, sélectionnez le(s) élément(s) qui sera(ont) copié(s) sur les Clients.
5. L'emplacement du poste de travail Client vers lequel le(s) fichier(s)/répertoire(s) sera(ont) copié(s) s'appelle le Répertoire de Destination. Sauf indication contraire, le Répertoire de Destination du Client sera le même que le répertoire source des éléments sur le poste de travail Contrôleur. Si le Client ne possède pas le même répertoire, les éléments seront copiés sur le lecteur C par défaut et les dossiers seront automatiquement créés.
Ou,

Pour définir un Répertoire de Destination spécifique sur le poste de travail Client, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Client dans le volet A distance et cliquez sur Définir la Destination. Entrez une destination et cliquez sur OK.

6. Cliquez sur Copier.

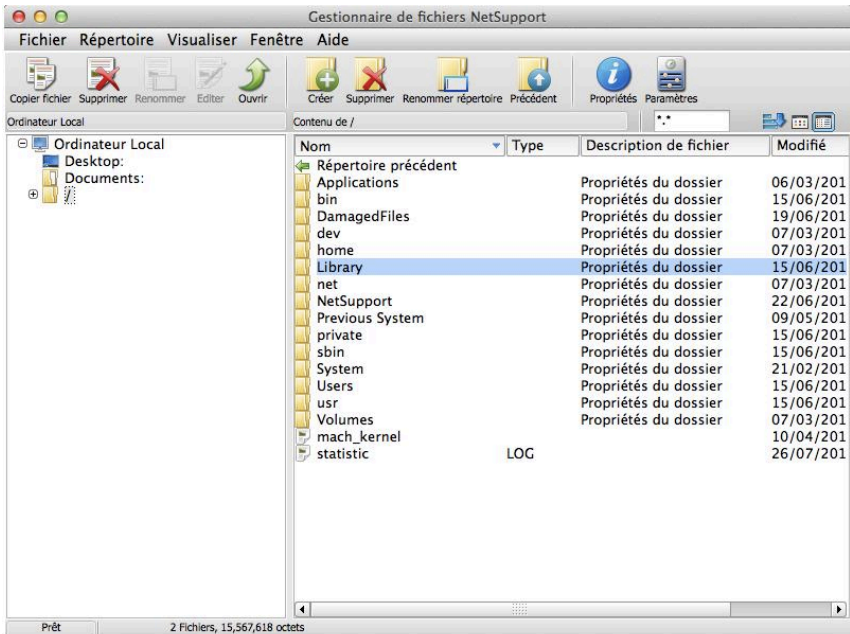
Distribuer des fichiers à certains Clients

1. Ouvrez les dossiers Tous les ordinateurs, Explorer ou Actif, figurant dans l'arborescence.
2. Cliquez sur {Outils}{Distribution de fichiers} sur la barre de menus déroulants de la fenêtre Contrôleur.
Ou,
Cliquez sur l'icône Fichier de la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Distribution de fichier.
3. La Fenêtre Distribution de fichiers apparaît.
4. Dans le volet A distance, indiquez les Clients vers lesquels vous souhaitez copier les fichiers en cochant la case qui se trouve à côté du nom du Client.
5. Dans l'arborescence du volet Local, sélectionnez les éléments qui seront copiés sur les Clients.
6. L'emplacement du poste de travail Client vers lequel le(s) fichier(s)/répertoire(s) sera(ont) copié(s) s'appelle le Répertoire de Destination. Sauf indication contraire, le Répertoire de Destination du Client sera le même que le répertoire source des éléments sur le poste de travail Contrôleur. Si le Client ne possède pas le même répertoire, les éléments seront copiés sur le lecteur C par défaut et les dossiers seront automatiquement créés.
Ou,
Pour définir un Répertoire de Destination spécifique sur le poste de travail Client, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône Client dans le volet A distance et cliquez sur Définir la Destination. Entrez une destination et cliquez sur OK.
7. Cliquez sur Copier.

Gestionnaire de Fichiers

La Fenêtre du Gestionnaire de Fichiers

Le Gestionnaire de fichiers joue le même rôle que le Finder ; au lieu de sortir du programme NetSupport, vous pouvez gérer vos fichiers à partir d'ici.



La fenêtre Gestionnaire de fichiers se divise en quatre zones :

La Barre de Titre

Elle indique le Client correspondant à cette Fenêtre de Transfert de Fichiers.

La Barre de Menus

La Barre de menus contient une série de menus déroulants qui servent à accéder à différents outils et utilitaires de configuration.

La Barre d'Outils

La Barre d'Outils contient des raccourcis pour les tâches et outils dont on se sert le plus fréquemment. Si vous double-cliquez sur un élément donné, vous accédez directement à cette tâche ou fonction sans passer par les menus déroulants. Si vous placez le curseur sur une icône, une brève description de sa fonction apparaît.

Le volet Local

Le Volet Local affiche une Arborescence des Répertoires du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces répertoires à gauche. Cliquez du bouton droit de la souris sur n'importe quel élément des colonnes dans la visualisation de liste et un éventail de fonctions dépendantes du contexte vous sera proposé.

Gérer des fichiers sur le poste de travail Contrôleur

Vous pouvez gérer des fichiers sur un poste de travail Contrôleur en utilisant la fenêtre Gestionnaire de fichiers. Elle ressemble à la fenêtre de Transfert de fichiers, mais elle n'affiche que le contenu du poste de travail Contrôleur.

Pour afficher la fenêtre Gestionnaire de fichiers

1. Cliquez sur {Outils} {Gestionnaire de fichiers} dans le menu déroulant du Contrôleur et sélectionnez Gestionnaire de fichiers.

L'Arborescence

- Pour sélectionner un lecteur ou un répertoire dans l'arborescence, cliquez sur son nom, et le contenu de l'élément sélectionné apparaît dans la Visualisation de liste (à droite).
- Si le lecteur ou le répertoire sélectionné contient des sous-répertoires qui n'apparaissent pas, une croix apparaît à gauche de l'élément.
- Pour développer le contenu d'un lecteur ou d'un répertoire pour faire apparaître ses sous-répertoires dans l'arborescence, double-cliquez sur le lecteur ou le répertoire, ou cliquez sur la croix qui se trouve à gauche du lecteur ou du répertoire que vous souhaitez développer.

La Visualisation de Liste

- Pour sélectionner un élément de la Visualisation de liste, il suffit de cliquer sur son nom.
- Pour sélectionner des éléments multiples de la Visualisation de liste :
 1. Si les éléments sont à la suite des uns et des autres, sélectionnez le premier élément, maintenez la touche Majuscules enfoncée et sélectionnez le dernier élément.
 2. Si les éléments ne sont pas adjacents, sélectionnez le premier élément, maintenez la touche Contrôle enfoncée et sélectionnez chaque élément.

3. Si tous les fichiers/répertoires sont requis, cliquez sur {Visualiser} {Sélectionner} dans le menu déroulant ou cliquez du bouton droit de la souris sur l'un des éléments de la visualisation de liste (pas le nom du fichier) et choisissez Sélectionner. Vous pouvez mettre en évidence tous les éléments de la liste courante ou simplement les fichiers ou répertoires.
- Pour afficher le contenu du lecteur ou du répertoire qui se trouve un niveau au-dessus du répertoire courant, double-cliquez sur le répertoire précédent en haut de la Visualisation de liste.

Sessions de conversation Contrôleur / Client

NetSupport vous permet de converser avec n'importe quel nombre de Clients connectés de façon simultanée, par le biais de la fenêtre à défilement de texte.

Ouvrir une session de conversation

1. Sélectionnez les Clients ou les Groupes de Clients avec lesquels vous voulez converser dans la Visualisation de Liste. Si vous ne sélectionnez pas une icône Client, tous les Clients connectés seront inclus.
2. Cliquez sur {Client}{Converser} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.

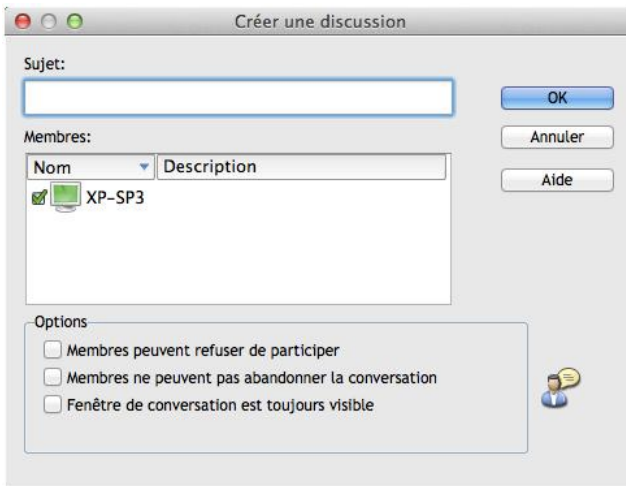
Ou,

Cliquez sur l'icône Actions dans la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Converser.

Ou,

Cliquez du bouton droit de la souris sur un Client et sélectionnez Converser.

3. Le dialogue Propriétés Conversation apparaît.



Le dialogue Propriétés Conversation possède les options suivantes:

Sujet

Le cas échéant, entrez un titre ou une description concernant le sujet qui sera abordé au cours de la séance de conversation. Il apparaîtra dans la barre de titre de la fenêtre de conversation qui s'affiche sur la machine Client. Si la case est vide, le nom du Contrôleur apparaîtra.

Membres

Pour exclure les Clients de la séance de conversation, supprimez la coche à côté du nom de Client.

Options

Membres peuvent refuser de participer

Si cette option est sélectionnée, un message apparaît sur la machine Client pour les inviter à participer à la séance de conversation. Ils peuvent accepter ou refuser.

Membres ne peuvent pas abandonner la conversation

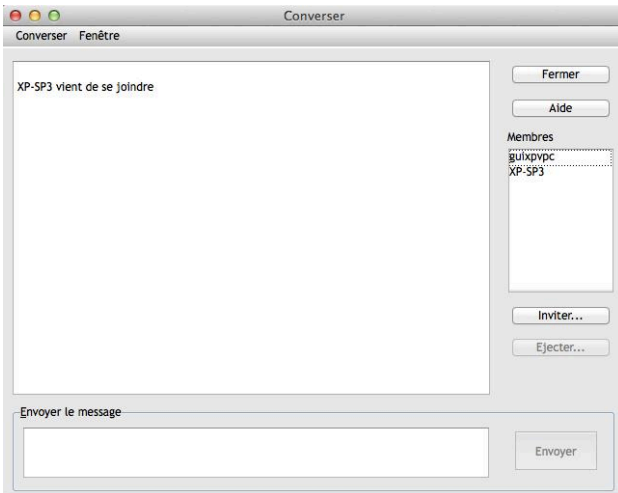
Si cette case est sélectionnée, les Clients ne pourront pas quitter la séance de conversation.

La fenêtre de conversation est toujours visible

Si cette case est sélectionnée, la fenêtre de conversation apparaît en permanence sur le bureau des Clients pendant la séance. Les membres ne peuvent pas réduire la fenêtre.

Confirmez la sélection des Clients qui doivent participer à la séance de conversation, et sélectionnez les propriétés que vous souhaitez appliquer. Cliquez sur OK pour démarrer la séance de conversation.

4. La fenêtre Conversation apparaît sur les postes de travail Clients et Contrôleur.



La fenêtre Conversation

Cette fenêtre s'affiche sur la machine de chaque membre participant et répertorie le déroulement de la séance de conversation.

Sauf si l'option est désactivée dans le dialogue Propriétés Conversation, les Clients peuvent quitter la séance.

Les options suivantes sont accessibles à partir de la fenêtre Conversation :-

Menu Converser

Il est possible de sauvegarder le contenu d'une séance de conversation pour toute référence ultérieure.

Sélectionnez Sauvegarder pour créer un fichier qui contient le texte, ou sélectionnez Copier pour pouvoir coller le contenu de la conversation dans une autre application ou dans un fichier.

Si les participants de la Conversation ne répondent pas, vous pouvez envoyer un bip audible à chaque poste de travail en sélectionnant **Envoyer un bip**. (Le Client peut également effectuer cette opération de sa fenêtre Conversation). Les postes de travail du Client et du Contrôleur peuvent être configurés pour permettre au bip d'être retransmis soit par l'enceinte interne du PC, ce qui est l'action par défaut, soit par les enceintes rattachées au PC grâce à la carte son. Sélectionnez Configuration du Client – Paramètres du Client ou Configuration du Contrôleur - Paramètres.

Menu Fenêtre

Seule la fenêtre Conversation du Contrôleur possédera un menu déroulant Fenêtre. Ce menu vous permet de basculer entre les écrans ouverts ou de créer une mosaïque.

Déroulement de la conversation

La partie principale de la fenêtre Conversation sert à enregistrer le déroulement de la séance. Elle contient des informations à propos des membres qui se sont joints ou ont quitté la conversation, ainsi que les messages qui ont été envoyés par chaque membre.

Message

C'est ici que vous saisissez vos remarques. Tapez votre message et appuyez sur Entrée ou cliquez sur **Envoyer**.

Envoi automatique

Chaque message est limité à 128 caractères. Cochez cette case pour envoyer automatiquement le message une fois la limite atteinte.

Fermer

Termine la séance de conversation.

Membres

Les membres qui participent à la conversation sont répertoriés ici. Le Contrôleur peut ajouter ou supprimer des Clients de la séance de conversation. Sauf en cas de désactivation, les Clients ont la possibilité de quitter la séance de leur propre gré.

Inviter

Le dialogue Propriétés Conversation sert au départ à sélectionner les Clients qui doivent être inclus / exclus de la conversation. Pour ajouter des Clients au cours de la conversation, cliquez sur Inviter. Le dialogue Ajouter Membres apparaît ; sélectionnez les Clients requis et cliquez sur Ajouter. Vous pouvez envoyer un exemplaire du déroulement de la conversation aux nouveaux membres en cochant la case **Envoyer historique de la discussion**.

Remarque: Les Clients qui ont été supprimés ou qui ont décidé de partir peuvent être à nouveau invités.

Expulser

Pour supprimer un Client d'une séance de conversation, sélectionnez-le dans la liste des membres et cliquez sur Expulser. Les Clients expulsés peuvent être à nouveau invités.

Remarque : Les Clients peuvent aussi lancer des séances de conversation en ouvrant la fenêtre principale du Client et en sélectionnant {Commandes} {Converser}.

Désactiver les séances de conversation

Il est possible de désactiver la fonction Conversation dans la configuration d'un Client, en empêchant le Client ou le Contrôleur de lancer une séance de conversation.

Désactiver les séances de conversation lancées par le Contrôleur

1. Sur le poste de travail Client requis, cliquez sur **Configurateur NetSupport** dans le groupe de programmes NetSupport. Le Configurateur Client NetSupport apparaît.
2. Dans la liste des options de configuration , sélectionnez {Privilèges d'accès} {Sécurité}.
3. Cochez l'option Désactiver Conversation.
4. Cliquez sur OK pour redémarrer le Client.

Si le Contrôleur essaie d'ouvrir une séance de conversation, le système lui indiquera qu'il n'a aucun droit d'accès pour effectuer la tâche sur le Client.

Remarque : Pour empêcher le Contrôleur de converser avec **tous** les Clients, désactivez la fonction dans la configuration du Contrôleur. Sélectionnez {Visualiser} {Paramètres de la configuration courante} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur. Dans la liste des options du Configurateur, cliquez sur Interface Contrôleur-Fonctions et cochez l'option Désactiver Conversation.

Désactiver les séances de conversation lancées par le Client

1. Sur le poste de travail Client requis, cliquez sur **Configurateur NetSupport** dans le groupe de programmes NetSupport. Le Configurateur Client NetSupport apparaît.
2. Dans la liste des options de configuration , sélectionnez {Interface Client} {Paramètres Client}.
3. Cochez l'option Désactiver Conversation.
4. Cliquez sur OK pour redémarrer le Client.

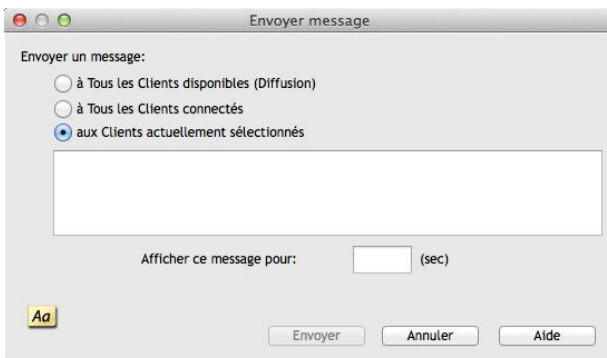
L'option Conversation ne sera pas disponible sur le Client.

Envoyer des messages aux Clients

Avec NetSupport, vous pouvez envoyer un message à un Client, à un groupe de Clients ou à tous les Clients du réseau.

Envoyer un message

1. Cliquez sur {Client} {Message} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
Ou,
Cliquez sur l'icône Actions dans la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Message.
Ou,
Cliquez du bouton droit de la souris et cliquez sur Message.
2. Le dialogue Message apparaît. Définissez si vous souhaitez envoyer le message à Tous les Clients Disponibles, Tous les Clients Connectés ou uniquement au Client Sélectionné. Entrez le message et décidez si vous souhaitez présenter le message sur le PC Client pendant une durée déterminée.
3. Cliquez sur Envoyer.



Le message apparaît dans un dialogue sur les écrans Clients, et il reste affiché jusqu'à ce que l'utilisateur ferme le dialogue ou dès que la durée déterminée s'est écoulée. En plus du message, vous pouvez inclure un intitulé personnalisé. Ceci est configuré dans l'option Configuration du Contrôleur. Cliquez sur **Paramètres** dans la barre d'outils de la fenêtre Contrôleur.

Répondre aux demandes d'aide

NetSupport comprend une fonction qui permet à l'Utilisateur du Client de saisir une demande d'aide. Lorsque le Contrôleur se connecte ensuite à ce Client, ou immédiatement si le Client est déjà connecté, la demande d'aide est mémorisée dans ce Dossier.

Si la Visualisation de Liste d'un Contrôleur est configurée de façon à afficher les détails des Clients {Visualiser} {Détails} et personnalisée pour afficher les messages d'aide, le message de demande d'aide du Client s'affiche immédiatement dans la Visualisation de Liste.

Lors de la Recherche de Clients, les Contrôleurs ont la possibilité de ne rechercher que les Clients qui ont demandé de l'aide.

Effacer une demande d'aide

1. Sélectionnez le dossier Demande d'aide de l'arborescence.
2. Sélectionnez la demande d'aide que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Effacer Aide.

Presse-Papiers à distance

Au cours d'une session de visualisation, vous pouvez copier le contenu du presse-papiers entre les PCs Contrôleur et Client.

L'icône du presse-papiers, qui apparaît dans la barre d'outils de la fenêtre de visualisation, offre les options suivantes :

Envoyer au Presse-papiers

Utilisé au moment de la copie entre le Contrôleur et un Client, en association avec l'option de menu {modifier}{couper/copier}.

Extraire du Presse-papiers

Utilisé au moment de la copie entre le Contrôleur et un Client, en association avec l'option de menu {modifier}{couper/copier}.

Auto

Cette option offre la méthode la plus rapide de copie de données. Utilisez les touches directes (Cmd-C & Cmd-V) pour effectuer une copie automatique depuis et vers le presse-papiers sur le Contrôleur et le Client.

Envoyer le contenu du presse-papiers du Contrôleur vers un poste de travail Client

1. Visualisez le Client requis.
2. Ouvrez les applications nécessaires sur les postes de travail Client et Contrôleur.
3. Sélectionnez et copiez les données dans l'application du Contrôleur.

Si **Auto** est activé, les touches directes Cmd-C copient les données directement sur le presse-papiers.

ou

Si vous avez utilisé {Modifier}{Couper/Copier}, retournez à la fenêtre de visualisation Client et cliquez sur l'icône du presse-papiers dans la barre d'outils de la fenêtre de visualisation, et cliquez sur Envoyer au Presse-papiers.

4. Pour coller les données dans l'application du Client, cliquez sur {Modifier} dans le menu déroulant de l'application du Client, puis sélectionnez Coller.

ou

Utilisez les touches directes (Cmd-V) pour coller les données.

Envoyer le contenu du presse-papiers du Client vers un poste de travail Contrôleur

1. Visualiser le Client requis.
2. Ouvrez les applications nécessaires sur les postes de travail Client et Contrôleur.
3. Sélectionnez et copiez les données dans l'application du Client comme ci-dessus, mais si vous utilisez les options du menu à la place des touches directes, choisissez Presse-Papiers – Extraire du Presse-Papiers dans la barre d'outils.
4. Retournez à l'application du Contrôleur et collez les données à l'aide des options de menu appropriées ou les touches directes (Cmd-V).

Fenêtre d'invite de commande à distance

En lançant la fenêtre d'invite de commande, un Contrôleur peut exécuter à distance des instructions de ligne de commande sur un Client connecté.

1. Connectez-vous au Client concerné et cliquez sur {Client} {Invite de commande à distance} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client et sélectionnez Invite de Commande à Distance.
ou
Cliquez sur l'icône Actions dans la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Commande à distance.
2. La fenêtre Invite de Commande à Distance apparaît. La barre de titre confirme le nom du Client connecté.



La fenêtre se divise en deux cadres. Le cadre Entrée au bas de la fenêtre, qui peut être redimensionné le cas échéant, et le cadre des Résultats en haut.

Pendant que la fenêtre est ouverte, chaque commande est stockée par le contrôle, vous permettant de rappeler les instructions précédentes que vous voudrez éventuellement réexécuter. Vous pouvez soit faire défiler les entrées au moyen des touches fleches haut et bas, puis appuyer sur la touche de validation lorsque la commande souhaitée est affichée, soit appuyer sur F7 pour afficher toutes les commandes dans une fenêtre. Cliquez sur la commande voulue, puis appuyez sur la touche de validation.

Vous pouvez stocker un maximum de 50 commandes. Pour effacer l'historique, appuyez sur F8. Lorsque le contrôle ferme la fenêtre de commande à distance, l'historique est effacé automatiquement.

Utiliser les fonctions du Client NetSupport

Dans ce chapitre ...

Comment un utilisateur à distance peut interagir avec un Contrôleur connecté.

La Fenêtre Principale Client

Quand un Client clique l'icône NetSupport de la barre de menus le menu Client s'affiche et à partir de là il est possible d'ouvrir la fenêtre Client.

A partir d'ici un Client peut :

- Ouvrir une session de Conversation avec un Contrôleur.
- Demander de l'aide d'un Contrôle.
- Appel un Contrôleur spécifique.
- Se connecter ou Déconnecter d'un Contrôleur.
- Etablir une connexion avec un Contrôleur en utilisant un code PIN.
- Lancer un fichier de lecture.

Connexion du Client

La fonction Connexion fonctionne uniquement pour les connexions TCP/IP, et elle vous permet d'établir une connexion au travers d'un filtre sécuritaire ou d'un serveur proxy.

Remarque : Pour qu'un Client puisse appeler un Contrôleur, NetSupport utilise le port 5421 TCP/IP (le port n'est pas configurable au sein de NetSupport). Pour que le Client puisse se connecter au travers d'un filtre sécuritaire, vous devez configurer le filtre de manière à ce qu'il utilise ce port.

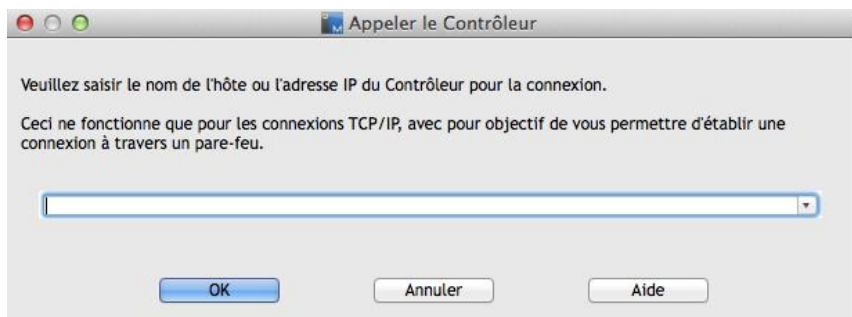
Se connecter à un Contrôleur

Remarque : Le Contrôleur doit fonctionner pour qu'un Client puisse se connecter.

1. Choisissez {Commandes}{Appeler Contrôleur} dans les menus déroulants du Client.
2. Le dialogue Appeler Contrôleur apparaît.
3. Entrez le nom de l'hôte ou l'adresse IP du Contrôleur auquel vous souhaitez vous connecter. Ou, Effectuez une sélection dans une liste des 10 Contrôleurs les plus récemment connectés.

Remarque : Il est possible d'enregistrer un maximum de 10 Contrôleurs; au-delà de ce nombre, le plus ancien est supprimé.

4. Le Contrôleur recevra un message de connexion, et acceptera ou refusera la connexion.



Connexion à un Contrôleur avec la Connexion par code PIN

NetSupport Manager offre un moyen rapide de connecter les Clients à un Contrôleur Windows sans que ce dernier ne connaisse le nom du PC ou l'adresse IP.

Remarque : Un serveur PIN doit être installé et configuré sur le Client et le Contrôleur Windows pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité.

Configuration du client

1. Depuis le configurateur, sélectionnez {Connectivité – Serveur PIN}.
2. Entrez l'adresse IP et le port (par défaut 443) de la machine serveur PIN.
3. Si vous utilisez un serveur proxy pour établir une connexion avec le serveur PIN, entrez l'adresse du serveur et un port approprié.
4. Vous pouvez utiliser les mêmes paramètres que ceux d'une Gateway NetSupport. Sélectionnez la Gateway et cliquez sur Copier.
5. Cliquez sur OK.

Générer un code PIN depuis le Client

1. Cliquez sur l'icône du Client NetSupport Manager dans la barre de menus et sélectionnez Connexion par code PIN.
2. La fenêtre Informations Client s'affiche.
3. Cliquez sur Créer un code PIN.
4. Au moment requis, le Contrôleur entre le code PIN et une connexion est établie.

Entrer un code PIN sur le Client

1. Le Contrôleur informe le Client du code PIN.
2. Cliquez sur l'icône du Client NetSupport Manager dans la barre de menus et sélectionnez Connexion par code PIN.
3. La fenêtre Informations Client s'affiche.
4. Un clavier apparaît. Entrez le code PIN et cliquez sur Connecter.

Se déconnecter d'un Contrôleur

1. Dans la fenêtre principale du Client sélectionnez {Commandes}{Déconnecter}. Ou, Cliquez l'icône du Client sur la barre des menus et sélectionnez Déconnecter.
2. Les Clients peuvent ensuite déterminer le poste de travail Contrôleur auquel ils souhaitent envoyer leur message, en cliquant sur le bouton Présenter Contrôleur, et en sélectionnant un poste de travail Contrôleur.
3. Les Clients cliquent ensuite sur OK.

Demander de l'aide

NetSupport Manager permet à un Client de demander de l'aide à partir d'une station de travail de contrôle.

1. Sélectionnez {Commandes}{Demande d'aide} du menu déroulant de la fenêtre principale du Client. ou Cliquez sur l'icône du Client dans la barre de menus et sélectionnez Demande d'aide.
2. Cette combinaison de touches ouvre une boîte de dialogue dans laquelle les Clients tapent leur nom ainsi que leur message de demande d'aide.
3. Les Clients peuvent également choisir d'annuler leur demande d'aide précédente en cliquant sur le bouton Annuler Demande Précédente.
4. Ensuite les Clients cliquent sur OK.

Converser avec un Contrôleur

Vous pouvez converser avec un Contrôleur connecté en utilisant la fenêtre Converser.

1. Lancer une session de conversation
2. Cliquez sur {Commandes}{Converser} dans les menus déroulants de la Fenêtre Principale du Client. Ou Cliquez l'icône du Client sur la barre des menus et sélectionnez Conversation.
3. La fenêtre Converser apparaît.
4. Tapez votre message et appuyez sur Entrée ou cliquez sur Envoyer.
5. Si vous voulez indiquer à l'utilisateur du Contrôleur que vous avez lancé une session de conversation, cliquez sur {Converser}{Envoyer un bip} dans les menus déroulants de la fenêtre Converser.

Recevoir un message d'un Contrôleur

Les postes de travail Clients peuvent recevoir des messages des Contrôleurs. Ces messages apparaissent automatiquement dans un cadre sur l'écran du Client.

La barre de titre du cadre du message comprend le nom du Contrôleur qui a envoyé le message, ainsi que la date et l'heure de l'envoi.

Après avoir lu le message envoyé par un Contrôleur, cliquez sur OK pour supprimer le message.

Configurer les Clients

Dans ce chapitre ...

Comment utiliser le Configurateur Client.

Que vous souhaitiez protéger le Client contre les connexions indésirables ou empêcher les utilisateurs du Contrôleur d'effectuer certaines tâches sur les Clients sélectionnés, NetSupport Manager offre un vaste éventail d'options de configuration qui peuvent être configurées au niveau Client.

Configurer les Clients

La configuration des Clients NetSupport Manager s'effectue à l'aide du Configurateur Client NetSupport Manager dans le Groupe d'Applications de NetSupport Manager.

Le Configurateur du Client vous permet de configurer toutes les options possibles pour le Client. Il vous permet aussi de tester le réseau pour s'assurer que la pile de réseau à laquelle vous liez le Client est installée, et qu'elle fonctionne correctement.

Le Configurateur Client dispose des options suivantes :

Connectivité

TCP/IP

HTTP

Serveur code PIN

Sécurité

Validation de l'utilisateur

Privilèges d'accès

Options de Confirmation de l'utilisateur

Options de connexion

Protéger la Configuration

Transfert de fichiers

Lire les fishiers

Contrôle à distance

Paramètres de visualisation

Paramètres de Présenter

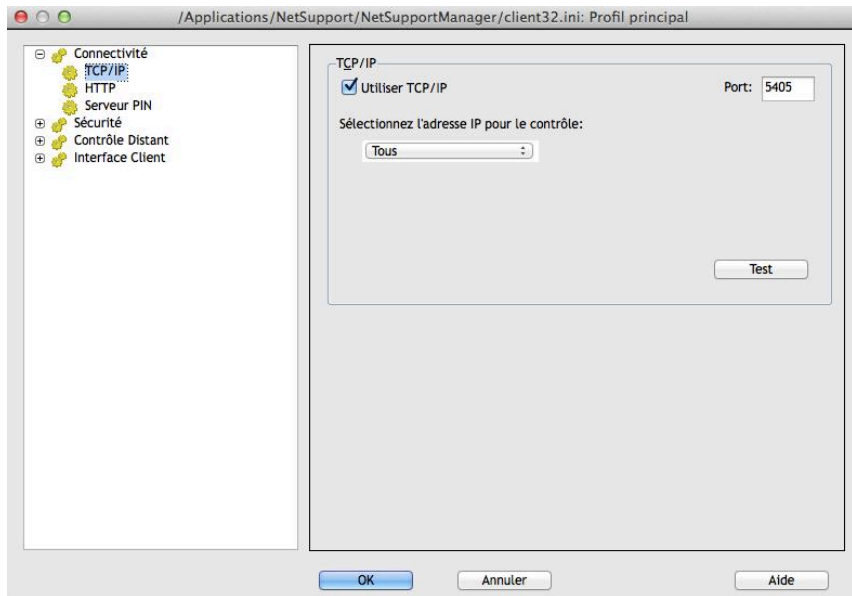
Interface Client

Paramètres du Client

Texte personnalisable

Options de Connectivité

Définir la connexion TCP / IP



Utiliser TCP / IP

Sélectionnez cette case si vous souhaitez que le Client communique avec TCP/IP.

Port

Le protocole TCP/IP exige qu'un numéro de port soit attribué pour la communication des applications. Pour que le Contrôleur puisse communiquer avec un Client, et pour que le Client puisse recevoir cette requête, le port par défaut pour NetSupport Manager est 5405.

Sélectionner adresse IP pour contrôle :

Cette option peut être utile pour empêcher les connexions non désirées lorsque le Client possède des cartes réseau multiples, par exemple dans le cadre d'une utilisation d'un réseau public ou privé. Vous pouvez forcer les connexions sur le réseau requis en précisant l'adresse IP que le Client utilise pour surveiller les connexions entrantes du Contrôleur.

Cliquez sur **[TEST]** pour vérifier que le protocole est correctement installé sur ce poste de travail.

Remarques:

- Si vous utilisez des routeurs, vérifiez qu'ils ont été configurés de façon à transmettre des données en utilisant ce port.
- Pour que les Clients puissent amorcer une connexion avec le Contrôleur, le port enregistré par défaut est 5421.

Définir la connexion HTTP

Cette feuille de propriétés permet de configurer le Client de manière à accepter une connexion d'Internet via un Gateway NetSupport.

The screenshot shows a window titled "/Applications/NetSupport/NetSupportManager/client32.ini: Profil principal". On the left is a tree view with categories: Connectivité (containing TCP/IP, HTTP, and Serveur PIN), Sécurité, Contrôle Distant, and Interface Client. The 'HTTP' option under 'Connectivité' is selected. The main area displays the 'HTTP' configuration tab. It includes a checked checkbox 'Utiliser HTTP'. Below it are fields for 'Adresse de Gateway:' (with a text box) and 'Port:' (with a text box containing '443'). There are also fields for 'Gateway secondaire(optionnel):' and its 'Port:'. A 'Clé de Gateway:' field is followed by a 'Configurer...' button. A note states: 'Pour remplacer l'intervalle des packets de gestion de communications sur la gateway, veuillez indiquer une valeur ici.' followed by a 'CMPI (secs):' field. At the bottom, there is an unchecked checkbox 'Utiliser un serveur proxy pour se connecter à la gateway' with 'Adresse:' and 'Port:' fields. At the very bottom of the window are 'OK', 'Annuler', and 'Aide' buttons.

Utiliser HTTP :

Cochez cette case pour permettre au Client de communiquer par HTTP.

Adresse du Gateway :

Donnez l'adresse IP du poste de travail sur lequel le composant Gateway NetSupport est installé.

Gateway secondaire (optionnelle)

Si requis, donnez l'adresse IP de la Gateway secondaire.

Port :

Le port utilisé par NetSupport pour les communications HTTP est par défaut 443.

Clé de Gateway :

La Clé définie à ce niveau **doit** également être définie sur le Contrôleur et doit correspondre à la configuration de clé du Gateway. Elle assure une sécurité supplémentaire en ne permettant la connexion des utilisateurs du Contrôleur que s'ils ont spécifié la même clé sur la machine Client.

CMPI (s)

Vous pouvez substituer une nouvelle valeur de CMPI à celle déjà définie pour une Gateway. Donnez la nouvelle valeur ici. Par défaut, la valeur de CMPI de la Gateway est égale à 60 s.

Serveur Proxy

NetSupport peut être configuré pour le routage des communications par le biais d'un serveur proxy le cas échéant. Entrez l'adresse du serveur et un port approprié, 8080 recommandé.

Serveur code PIN

The screenshot shows a configuration window titled 'Serveur PIN' within the NetSupport Manager application. The window has a title bar with standard OS controls and a file path: '/Applications/NetSupport/NetSupportManager/client32.ini: Profil principal'. On the left is a tree view with categories: Connectivité, TCP/IP, HTTP, **Serveur PIN:** (selected), Sécurité, Contrôle Distant, and Interface Client. The main area contains the following fields and controls:

- 'Adresse de serveur PIN :' with a text box containing '10.0.0.234'.
- 'Port:' with a text box containing '443'.
- An unchecked checkbox labeled 'Utiliser un serveur proxy pour établir une connexion avec le serveur PIN'.
- 'Adresse:' with an empty text box.
- 'Port:' with a text box containing '443'.
- A button labeled 'Copier les paramètres de la Gateway'.
- A button labeled 'Copier'.

At the bottom of the window are three buttons: 'OK', 'Annuler', and 'Aide'.

Serveur code PIN

Adresse de serveur Code PIN

Entrez l'adresse IP du poste de travail sur lequel est installé le serveur code PIN.

Port

Le numéro de port par défaut du serveur code PIN est 443.

Utiliser un serveur proxy pour établir une connexion avec le serveur PIN

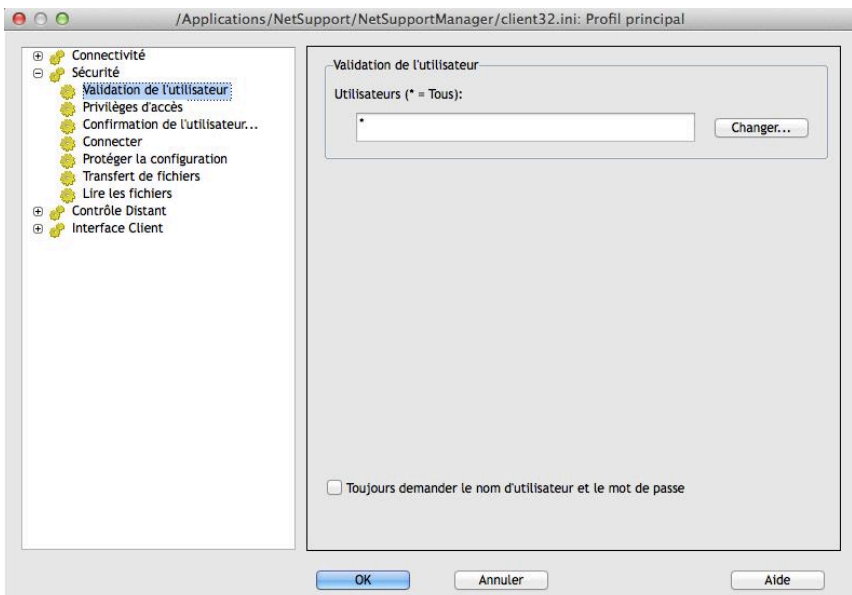
Sélectionnez cette option si vous utilisez un serveur proxy pour vous connecter au serveur code PIN. Entrez l'adresse du serveur et le numéro de port du serveur proxy.

Copier les paramètres de la Gateway

Si vous utilisez une Gateway NetSupport, vous pouvez utiliser les mêmes paramètres pour le serveur code PIN. Sélectionnez Copier et l'adresse et le port de la Gateway seront utilisés.

Options de Sécurité

Validation de l'utilisateur



Utilisateurs

Les noms d'utilisateur servent à configurer l'ID d'utilisateur et le mot de passe corrects au moment où ils se connectent au Client.

Vous pouvez saisir des NOMS D'UTILISATEUR multiples, possédant chacun leur propre mot de passe. Il suffit de cliquer sur Modifier et d'ajouter des Noms d'utilisateur individuels et des mots de passe.

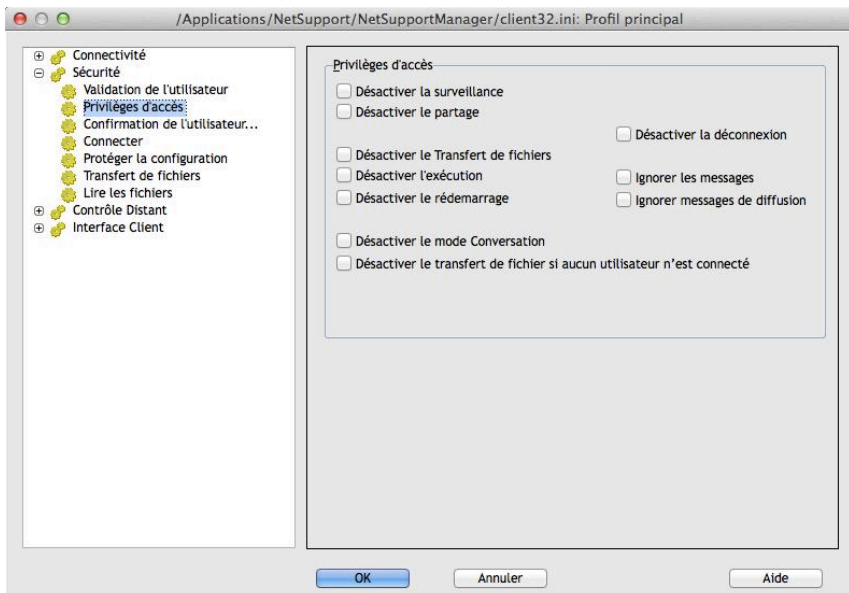
En saisissant des Noms d'utilisateurs et des mots de passe spécifiques, le Client limitera l'accès aux Contrôleurs, par la saisie d'un Mot de passe et d'un Nom d'utilisateur correspondants au moment de la connexion.

Toujours demander le nom de l'utilisateur et le mot de passe

Si cette option est sélectionnée, le Contrôleur sera invité à donner un nom d'utilisateur et un mot de passe à chaque fois qu'il essaie de se connecter au Client.

Privilèges d'accès

Cette feuille de propriétés peut être utilisée pour limiter l'éventail d'options de Contrôle à distance dont peut disposer l'utilisateur du Contrôleur.



Désactiver Surveillance

Empêche un Contrôleur de visualiser le Client. Le transfert de fichiers, les scripts et les autres fonctions restent disponibles.

Désactiver Partager

Permet à un Contrôleur de visualiser un Client en mode Surveillance uniquement.

Désactiver le Transfert de fichiers

Désactive le transfert de fichiers vers et depuis le Client dans toutes les circonstances.

Désactiver Exécuter

Ceci empêche un utilisateur de Contrôleur d'exécuter des applications à distance sur le Client à partir du programme du Contrôleur. Il peut cependant démarrer les applications en utilisant les fonctions de Contrôle à distance standard.

Désactiver la redémarrage

Désactive la capacité de l'utilisateur du Contrôleur à réinitialiser le poste de travail Client avec l'option Menu de l'interface du Contrôleur. Vous pouvez encore réinitialiser en contrôlant à distance.

Désactiver le mode Conversation

Empêche le Contrôleur de lancer une séance de conversation avec le Client. Cependant, les Clients peuvent encore ouvrir une séance de conversation avec le Contrôleur par le biais du Menu Client.

Désactiver le transfert de fichiers lorsqu'aucun utilisateur n'est connecté

Désactivation du Transfert de Fichier quand aucun utilisateur n'est connecté. Cela signifie que l'utilisateur du Contrôleur peut se connecter avec sa propre ID d'utilisateur s'il possède une ID et un mot de passe valables pour cette machine.

Désactiver la déconnexion

Désactive la capacité de l'utilisateur du Contrôleur à se déconnecter du poste de travail Client par l'option Menu de l'interface du Contrôleur. Vous pouvez encore vous déconnecter en contrôlant à distance.

Ignorer les messages

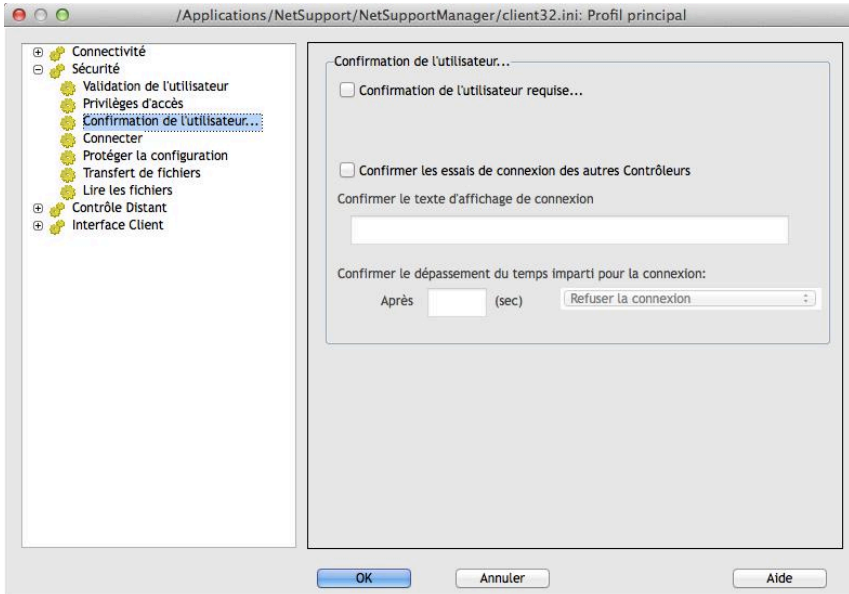
Ignore les messages envoyés par les Contrôleurs connectés.

Ignorer messages de diffusion

Ignore les messages de diffusion envoyés par un Contrôleur, à l'état connecté ou déconnecté.

Options de Confirmation de l'utilisateur

Ces options de sécurité, si elles sont activées, affichent un message sur la machine Client pour avertir qu'un utilisateur du Contrôleur effectue une tentative de connexion à distance. Ce message n'apparaît que quand le Client est connecté. L'utilisateur doit confirmer le message avant qu'une session de contrôle à distance puisse être engagée.



Confirmation de l'utilisateur

Confirmation de l'utilisateur requise

Lorsque l'utilisateur d'un Contrôleur essaie de se connecter, un message apparaît sur le Client. Si l'utilisateur du Client n'accepte pas expressément la demande, la connexion sera refusée.

Confirmer les essais de connexion des autres Contrôleurs

Applicable uniquement lorsque l'option Assumer le rôle d'utilisateur NT connecté a été configurée. Le Client reçoit le message qu'un autre Contrôleur essaie de se connecter.

Remarque : Pour que le message soit affiché sur le Client, l'option Permettre la connexion de plus d'un Contrôleur à la fois doit être activée dans Configuration Client - Connexion en sécurité.

Confirmer le Texte d'affichage de connexion :

Spécifiez un message de confirmation personnalisé. Le texte peut aussi incorporer une sélection de valeurs des paramètres définis par défaut, vous pourriez par exemple vouloir que le Client connaisse le nom de l'utilisateur du Contrôleur. Quatre types de syntaxe sont disponibles :

\$loginname\$	Renvoie le nom d'utilisateur utilisé à la connexion par l'utilisateur du Contrôleur
\$fullname\$	Renvoie le nom complet de l'utilisateur connecté sur le Contrôleur.
\$computername\$	Renvoie le nom de machine du Contrôleur.
\$userdomain\$	Renvoie le domaine de l'utilisateur connecté sur le Contrôleur.

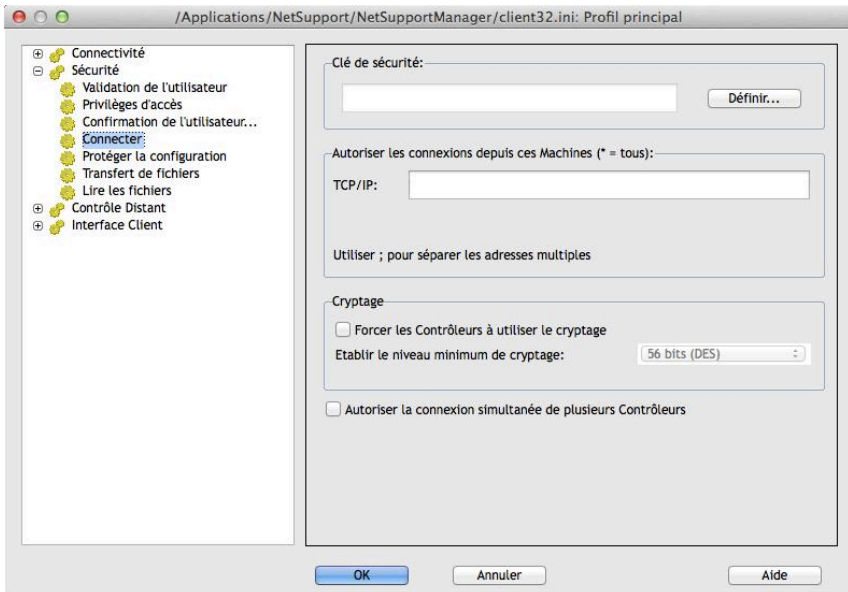
Confirmer le Dépassement du temps imparti pour la connexion :

Précisez un délai de 0 à 255 secondes, pour l'affichage du message de confirmation de l'utilisateur, et décidez de l'action requise si l'utilisateur n'a pas confirmé la connexion à l'expiration du délai spécifié. Vous pouvez choisir Refuser la connexion, pour annuler la tentative de connexion, ou Accepter la connexion pour permettre au contrôle de se connecter.

Cette fonction peut être utile dans les cas où le contrôle a un besoin urgent de se connecter mais souhaite laisser à l'utilisateur à distance quelques secondes pour terminer une tâche ou fermer des fichiers.

Options de connexion

Cette fiche de propriétés sert à déterminer quels utilisateurs de Contrôleur ou postes de travail Contrôleurs peuvent se connecter à ce Client. Vous pouvez également définir le niveau de cryptage devant être utilisé.



Clé de sécurité

Offre une sécurité supplémentaire qui permet aux utilisateurs des Contrôleurs de se connecter si le Contrôleur possède la même clé de sécurité que le Client. Elle peut être identique au numéro d'immatriculation. Vous devez configurer la clé de sécurité sur les deux machines.

Autoriser les connexions depuis ces machines Contrôleurs

Ceci vous permet de restreindre l'accès aux Contrôles des réseaux TCP/IP.

Par exemple :

194.182.*.* toutes les stations de travail sur TCP/IP sous-réseaux 194, 182

Remarque : L'accès peut aussi être limité à une plage IP spécifique, par ex. 10.0.0.1-24 permettrait l'accès de 10.0.0.1 jusqu'à 10.0.0.24.

Cryptage

Lorsque le cryptage est activé, toutes les informations envoyées entre le Contrôleur et le Client sont très difficiles (mais non pas impossibles) à lire. NetSupport offre un éventail d'options de cryptage, allant de 56 bits DES à 256 bits AES, ce qui vous permet de trouver un juste équilibre entre la sécurité et la performance. Plus le niveau de cryptage est élevé, plus le risque de perte de performance augmente.

Forcer les Contrôleurs à utiliser le cryptage

Si cette case est cochée alors un Contrôleur qui se connecte sera forcé d'utiliser un niveau équivalent de cryptage même si cette option n'a pas été définie sur la machine du Contrôleur. Ce cryptage ne s'applique que quand le Contrôleur est connecté à ce Client.

Etablir le niveau minimum de cryptage

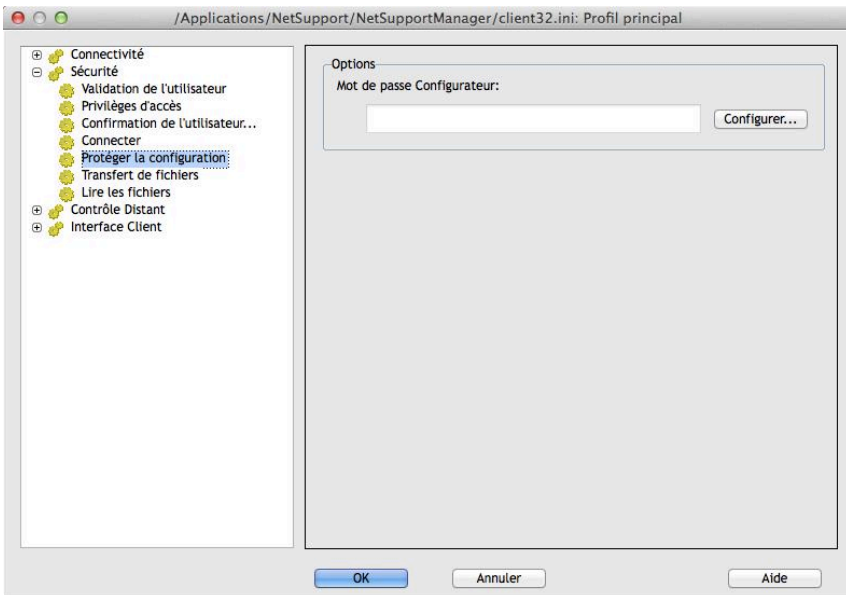
Choisissez le niveau de cryptage à utiliser lors de la connexion d'un Contrôleur.

Permettre à plusieurs Contrôleurs de se connecter en même temps

NetSupport permet à plusieurs Contrôleurs de se connecter et de visualiser le Client de façon simultanée. Ceci est utile pour le travail en groupe. Cette option devient active si vous la sélectionnez.

Protéger la Configuration

Choisissez un mot de passe de sécurité pour le profil du Client.

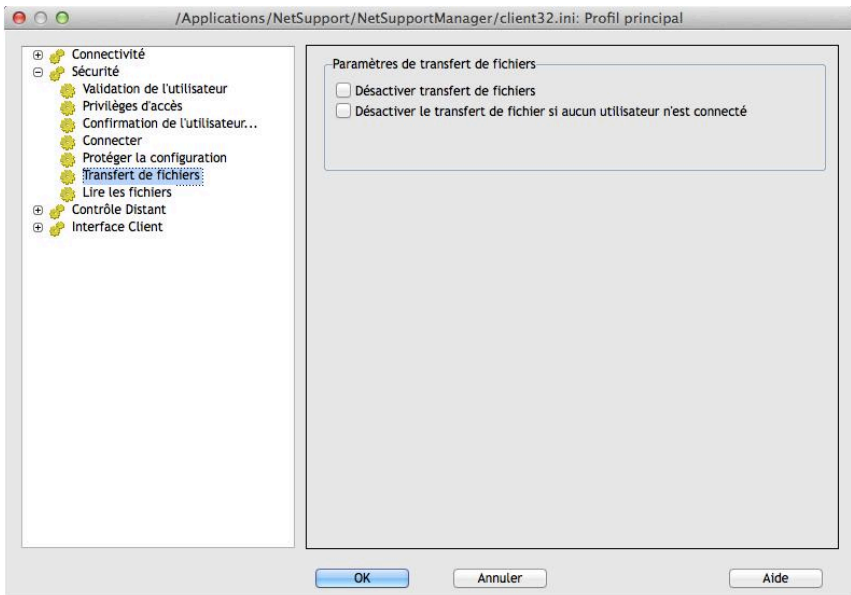


Mot de passe du Configurateur

Choisissez un mot de passe de sécurité pour le profil du Client.

Transfert de fichiers

Cette fiche de propriétés sert à contrôler l'accès aux fichiers.



Désactiver le transfert de fichiers

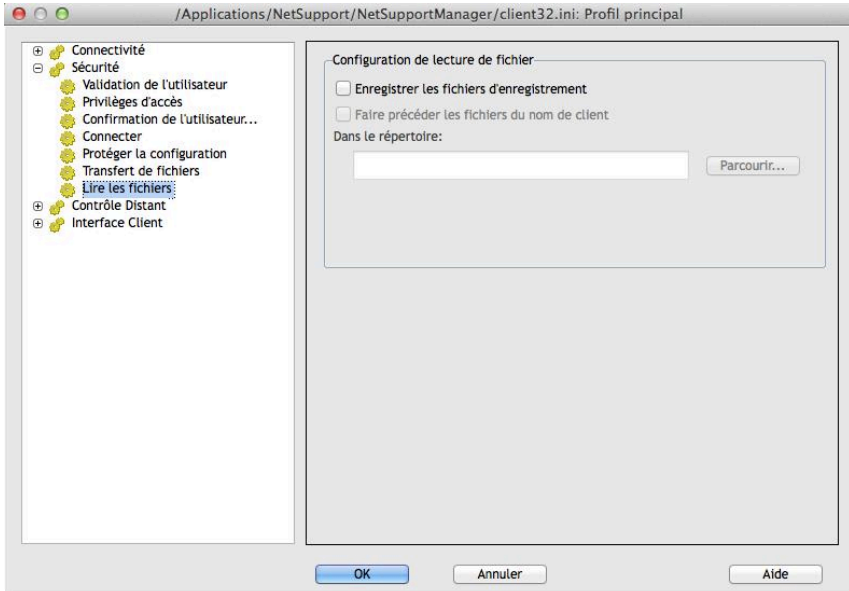
Désactive le transfert de fichiers vers et depuis le Client dans toutes les circonstances.

Désactiver le transfert de fichiers lorsqu'aucun utilisateur n'est connecté

Désactivation du Transfert de Fichier quand aucun utilisateur n'est connecté. Cela signifie que l'utilisateur du Contrôleur peut se connecter en tant que lui-même, s'il possède une ID d'utilisateur et un mot de passe valables pour cette machine.

Lire les fishiers

Les fichiers de lire permettent au Contrôleur d'enregistrer et de lire l'activité à l'écran du poste de travail Client pendant un contrôle/une visualisation à distance.



Enregistrer des fichiers d'enregistrement

Cochez cette option pour permettre l'enregistrement des fichiers de lire. Un fichier de lire sera créé à chaque fois que le Contrôleur visualisera un PC Client.

Faire précéder les fichiers du nom de client

Par défaut, les fichiers de lecture sont identifiés par incréments sous le format 00000001.rpf etc. Sinon, en activant cette option, vous pouvez ajouter un préfixe au Nom de Client. Ceci peut vous aider à identifier un fichier de lecture spécifique en fonction de la machine / utilisateur à partir duquel l'enregistrement d'origine a eu lieu.

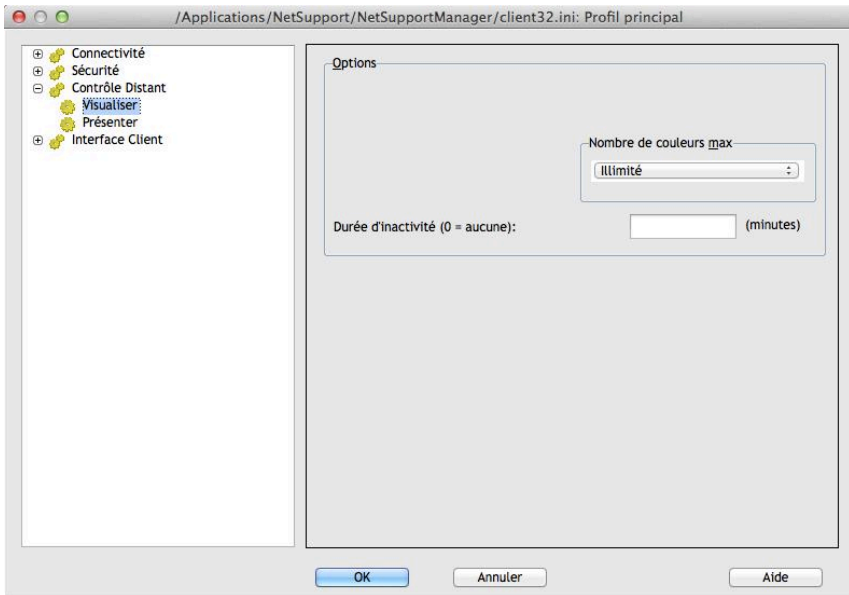
Dans répertoire

Précisez l'endroit où les fichiers de lecture doivent être stockés. Si la sauvegarde est effectuée sur un réseau, ceci vous donne la possibilité de stocker chaque fichier Client dans des répertoires individuels.

Options de contrôle distant

Les attributs de Contrôle à distance ci-dessous peuvent être ajustés :

Paramètres de visualisation



Nombre de couleurs max

Plus la résolution des couleurs est élevée sur le Client, plus le volume de données envoyées au Contrôleur pour chaque mise à jour d'écran est importante. En limitant la résolution des couleurs, vous améliorerez la performance sur les liaisons moins rapides.

Remarque : Les paramètres remplaceront le réglage d'intensité des couleurs dans la Configuration du Contrôleur.

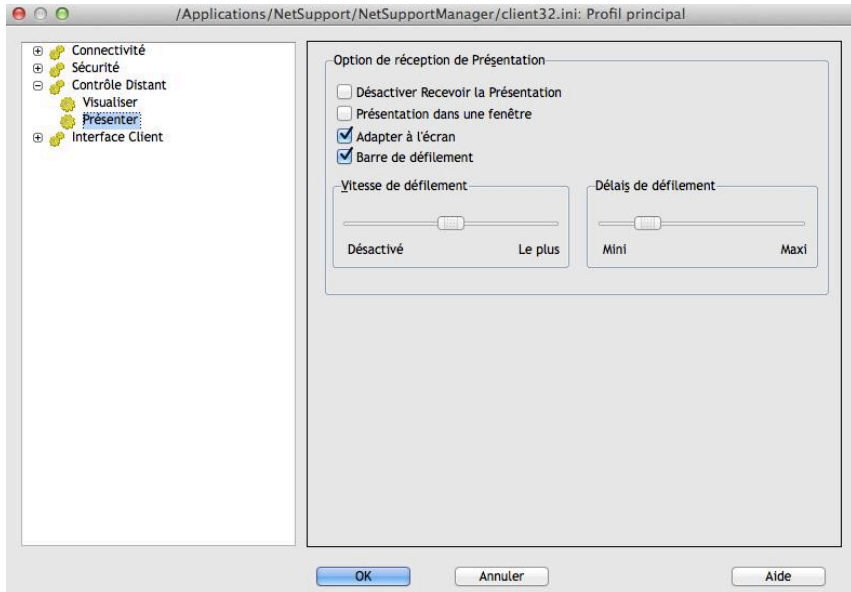
Durée d'inactivité

Lorsqu'un Contrôleur se connecte à un Client, il peut empêcher les autres Contrôleurs de se connecter à ce Client, sauf si l'option Permettre des connexions multiples a été configurée.

Si l'opérateur du Contrôleur oublie de mettre fin à la connexion, les autres opérateurs de Contrôleurs qui veulent avoir accès au Client sont alors bloqués.

Avec cette option, si un Contrôleur connecté n'a effectué aucune activité de souris, de clavier ou de transfert de fichiers pendant la période indiquée, le Client supposera que la connexion n'est plus nécessaire et se déconnectera automatiquement.

Paramètres de Présenter



Options de Réception de présentation

Désactiver Recevoir la Présentation

Empêche le Contrôleur de faire une présentation sur le Client.

Présentation dans une fenêtre

Permet au Client de recevoir une Présentation dans une fenêtre et non pas en mode plein écran.

Adapter à l'écran

Adapte automatiquement la taille de la fenêtre de Réception de Présentation afin de redimensionner l'écran affiché sur la surface disponible.

Barre de défilement

Détermine si les Barres de défilement apparaîtront sur la fenêtre de Réception de Présentation pour la navigation.

Vitesse de défilement automatique

Lorsque vous visualisez une Présentation dans une fenêtre sur l'écran d'un Client, ce dernier peut faire automatiquement défiler le contenu lorsque vous approchez la souris près des bords de la fenêtre. En ajustant le curseur du déplacement, vous réglez la vitesse à laquelle l'écran défile (aucun déplacement à déplacement très rapide).

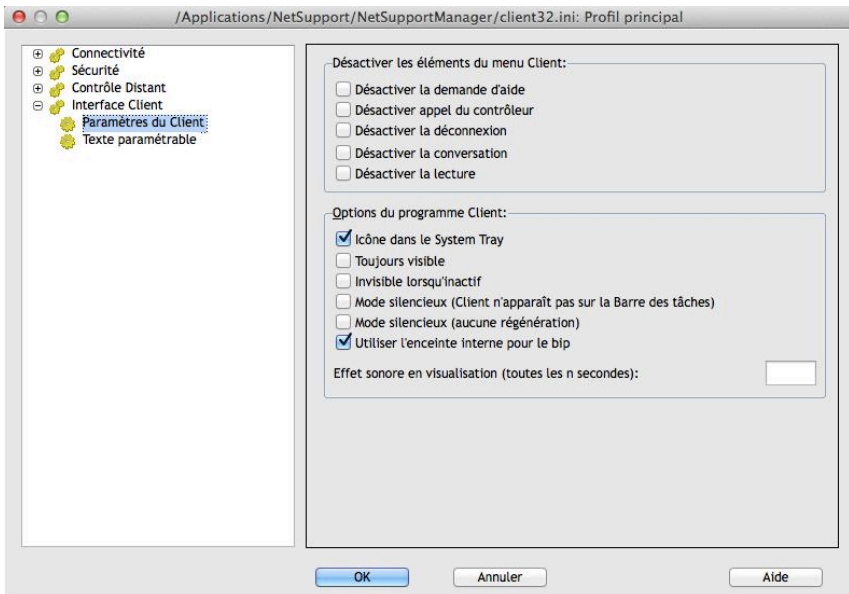
Délai de défilement

Lorsque l'option Défilement automatique est activée, vous pouvez modifier le délai d'activation du déplacement. Si vous voulez que l'écran défile dès que la souris s'approche du bord de l'écran, déplacez le curseur vers **Mini**. Si vous préférez un délai plus long, déplacez le curseur vers **Maxi**.

Options de l'interface Client

Ces feuilles de propriétés sont utilisées pour personnaliser l'interface entre le Client et le Contrôleur.

Paramètres du Client



Désactiver les éléments du menu Client

Désactiver la Demande d'aide

Empêche l'utilisateur du Client d'utiliser la Fonction de Demande d'aide.

Désactiver appel du contrôleur

Désactive la fonction d'appel du contrôleur sur le menu déroulant du Client.

Désactiver la déconnexion

Empêche l'utilisateur du Client d'obliger l'utilisateur du Contrôleur à se déconnecter.

Désactiver conversation

Empêche le Client de lancer une séance de conversation avec le Contrôleur. Cependant, le Contrôleur peut encore ouvrir une séance de conversation avec le Client.

Désactiver Lecture

Empêche le Client d'ouvrir les fichiers d'enregistrement.

Options du programme Client

Icône dans le 'System Tray'

L'icône Client NetSupport apparaîtra dans le 'System tray' et non pas en tant qu'icône individuelle dans la barre d'applications active.

Toujours visible

L'icône du Client NetSupport peut être cachée par les autres fenêtres. En configurant cette option, elle sera toujours visible et l'utilisateur du Client saura toujours si quelqu'un l'observe.

Invisible lorsqu'inactif

L'icône du Client NetSupport n'apparaît pas sauf si un Contrôleur est connecté ou s'il visualise.

Mode Silencieux (Client n'apparaît pas sur la barre de tâches)

Cochez cette case pour cacher l'icône Client sur la Barre de tâches.

Mode silencieux

Permet au Contrôleur de se connecter et de visualiser un Client sans que le Client ne s'en aperçoive. Si le Mode Silencieux n'est pas sélectionné, l'icône de la souris et l'écran du Client se mettront à papilloter pour indiquer au Client qu'une connexion a été établie et que leur écran est visualisé.

Utiliser l'enceinte interne pour le bip

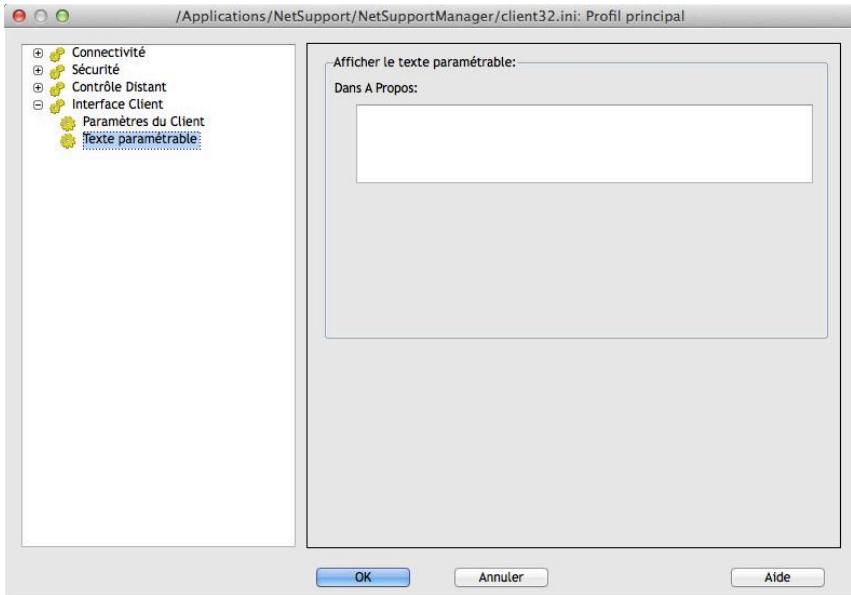
Par défaut le bip audible d'alerte, qui peut être envoyé entre des machines en mode Conversation ou Visualisation, est issu de l'enceinte interne des PC. Dans certains cas il peut être plus approprié d'utiliser la carte son de la machine pour générer le bip par les enceintes, il faut alors enlever la marque de sélection pour que la case ne soit pas cochée.

Effet sonore en visualisation (toutes les n secondes)

Pendant qu'un Contrôleur visualise le Client, un bip sonore retentit.

Texte personnalisable

Cette feuille de propriétés permet d'ajouter des messages personnalisés qui sont affichés sur la machine du Client.



Afficher le texte paramétrable

Dans 'A propos de'

Configure le message qui sera affiché dans le cadre 'A propos' du Client. Par exemple, "Pour le service d'assistance appeler le Poste 123".

Configurer les Contrôleurs

Dans ce chapitre ...

Comment configurer le Contrôleur.

Créez des profils individuels en vous assurant que chaque utilisateur de Contrôleur peut effectuer uniquement certaines tâches sur les PC Clients.

Configurer le Contrôleur

NetSupport vous permet de configurer entièrement le fonctionnement du Programme du Contrôleur.

Trouver le Configurateur Contrôleur

1. Choisissez {Réseau}{Configurer} du menu déroulant de la fenêtre Contrôleur pour les options de base (Généralités, Connectivité, Sécurité et Démarrage).
Or,
Cliquez sur l'icône Paramètres.
2. Le dialogue Configurations de Paramètres apparaît.

Les options de configuration du Contrôleur sont classées suivant les catégories ci-dessous :

Généralités

Cette feuille de propriétés permet de définir les détails d'identification pour le Contrôleur.

Connectivité

Ces feuilles de propriétés permettent de spécifier les protocoles de transport couverts par le Contrôleur.

Sécurité

NetSupport Manager offre une vaste gamme de fonctions de sécurité pouvant être appliquées.

Démarrage

Cette fiche de propriétés vous permet de configurer les options qui affectent NetSupport Manager au démarrage.

Contrôle à Distance

Ces feuilles de propriétés permettent de régler les caractéristiques du Contrôle à Distance applicable à chaque profil de Contrôleur.

Interface Contrôleur

Ces feuilles de propriétés permettent de configurer les différents composants disponibles sur le Contrôleur à partir de l'interface fenêtre Contrôleur.

Transfert de Fichier

Ces options configurent les paramètres de transfert de fichiers dans NetSupport Manager. Elles vous permettent de modifier la manière selon laquelle les informations sont affichées, et de configurer des fonctions de sécurité, comme la confirmation avant l'exécution d'une opération irréversible.

Emplacement des Fichier

Cette feuille de propriétés permet de spécifier l'emplacement des fichiers Client et Groupe.

Mises au point du Client

Au cours d'une session Contrôleur NetSupport, pendant laquelle vous travaillerez peut-être avec plusieurs Clients connectés, vous pouvez adapter la manière dont chacun de ces Clients interagit avec le Contrôleur. Par exemple, vous voudrez peut-être utiliser la compression sur un Client, à cause d'une liaison lente, mais pour un autre Client, vous souhaitez peut-être désactiver la compression.

Ajuster les paramètres d'un Client

1. Visualiser le Client requis.
2. Cliquez sur {Visualiser} {Paramètres pour Client} sur le menu déroulant de la Fenêtre de Visualisation.
Ou,
Cliquez sur le bouton Paramètres sur la Barre d'Outils de la Fenêtre de Visualisation.
3. La boîte de dialogue Paramètres s'affiche.
4. Configurez les options qui seront activées à l'initialisation d'une Session de Visualisation.

Remarque : Les changements que vous apporterez seront applicables pendant la session courante du Contrôleur. Si vous souhaitez que ces changements deviennent les paramètres par défaut, cochez la case Mettre à jour la Configuration.

Paramètres de généralités

Utilisez cette feuille de propriétés pour donner un nom spécifique au Contrôleur. Si aucun nom n'est donné le nom de la machine sera utilisé.

The screenshot shows a window titled "Paramètres pour Configuration: Standard". On the left is a tree view with four items: "Généralités" (selected), "Connectivité", "Sécurité", and "Démarrage". The main area on the right is divided into two sections. The top section, "Identification", contains three text input fields: "Nom du Contrôleur:", "Description:", and "ID par défaut de l'utilisateur:". The bottom section, "Envoyer message", contains one text input field: "Titre:". At the bottom of the window are three buttons: "OK", "Annuler", and "Aide".

Identification

Nom du Contrôleur

Le nom que le programme du Contrôleur NetSupport utilise au moment de la connexion aux Clients pour s'identifier.

Description

Saisissez la description de la Configuration de ce Contrôleur.

ID d'utilisateur par défaut

Si une validation Utilisateur est nécessaire avant qu'une connexion Client puisse être effectuée, les utilisateurs du Contrôleur doivent se connecter avec un mot de passe et un nom d'utilisateur valides. Au lieu de demander sans cesse le nom d'utilisateur, il est possible de définir ici une ID par défaut. Les variables suivantes peuvent être utilisées pour passer par défaut au nom d'utilisateur couramment connecté; %domaineutilisateur%\%nomd'utilisateur%.

Envoyer message

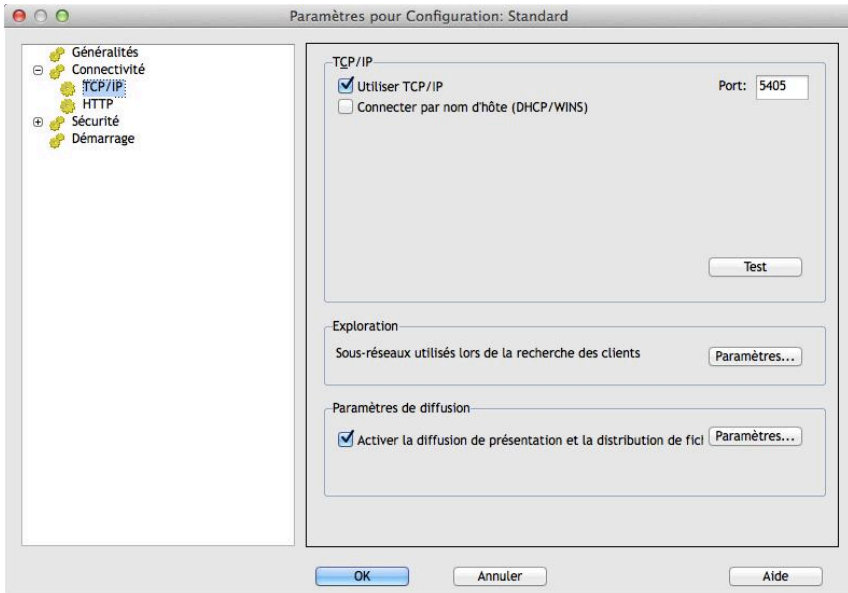
Titre

Vous permet d'ajouter un titre personnalisé au dialogue Envoyer Message.

Options de Connectivité

Ceci sert à configurer le transport de réseau que le Contrôleur utilisera pour communiquer avec les Clients. Il doit être identique à celui des Clients.

Définir la connexion TCP / IP



TCP / IP

Utiliser TCP / IP

Cochez cette case si vous souhaitez que le Client communique avec TCP/IP.

Port

Le protocole TCP/IP exige qu'un numéro de port soit attribué pour que les applications puissent communiquer. Le port par défaut enregistré pour NetSupport Manager est 5405. Si vous utilisez des routeurs, vous devez vous assurer qu'ils sont configurés de manière à transmettre les données par ce port.

Remarque: Pour que les Clients puissent amorcer une connexion avec le Contrôleur, le port enregistré par défaut est 5421.

Connecter par nom d'hôte (DHCP / WINS)

A utiliser dans un environnement DHCP parce que les adresses TCP/IP sont dynamiques. Effectue une recherche du Client et se connecte au premier poste de travail dont le nom de Client correspond.

Exploration

Sous-réseaux utilisés lors de la recherche des clientes

Permet au Contrôleur TCP/IP d'effectuer une exploration sur des sous-réseaux IP multiples.

Paramètres de diffusion

Activer la diffusion de présentation et la distribution de fichier

Lors d'une présentation ou de la distribution de fichiers aux Clients, les fichiers/information d'écran sont envoyés tour à tour à chaque machine Client. L'activation de Activer la diffusion de présentation et la distribution de fichier entraîne l'envoi simultané des informations de l'écran et des fichiers sur l'ensemble des machines. Dans certains environnements de réseau où la bande passante est limitée, ou lors de la diffusion auprès d'un plus grand nombre de machines, cette fonctionnalité améliore la performance.

En plus de la réduction générale de l'utilisation du réseau générée par NetSupport, cette fonction créera des paquets de diffusion supplémentaires sur votre réseau. Nous vous recommandons de consulter votre administrateur de réseau avant d'utiliser cette fonction.

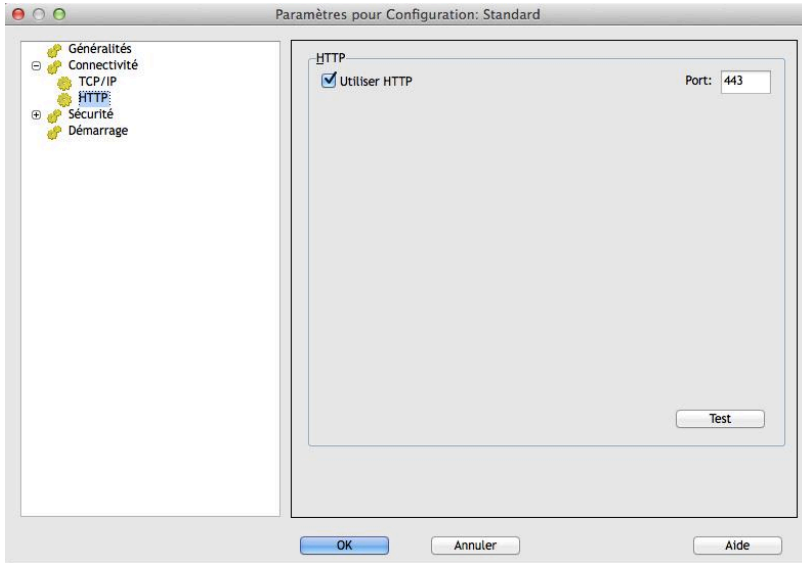
Remarques: Si vous rencontrez des problèmes lors de la diffusion auprès des Clients, vous devrez peut-être mettre à jour la version du Client NetSupport qui est installée sur les machines cibles. La fonction diffusion de présentation n'est prise en charge que dans les versions 7.10 ou supérieures.

Paramètres

Si l'option Diffusion de la présentation et Distribution de fichier est désactivée, sélectionnez cette option pour définir l'adresse de diffusion. Le dialogue Paramètres de Diffusion apparaît.

Définir la connexion HTTP

Cette feuille de propriétés permet de configurer le Contrôleur pour la communication via HTTP. Voir aussi, Connexion aux Clients/Contrôleurs via un Gateway NetSupport



Utiliser HTTP :

Cochez cette case pour permettre au client de communiquer par HTTP.

Port :

443 est le port utilisé par défaut pour les communications HTTP.

Remarque : Dans la version 9.10, le port 443 a été introduit comme le port par défaut pour les communications HTTP, 3085 étant précédemment utilisé. Les paramètres de la Gateway seront préservés pour les clients existants qui effectuent une mise à niveau par la suite, ce qui permet de conserver le port 3085 ; cependant, il se peut qu'après une mise à niveau, les Contrôleurs et les Clients nécessitent une nouvelle configuration manuelle du port HTTP pour garantir la compatibilité.

Options de Sécurité

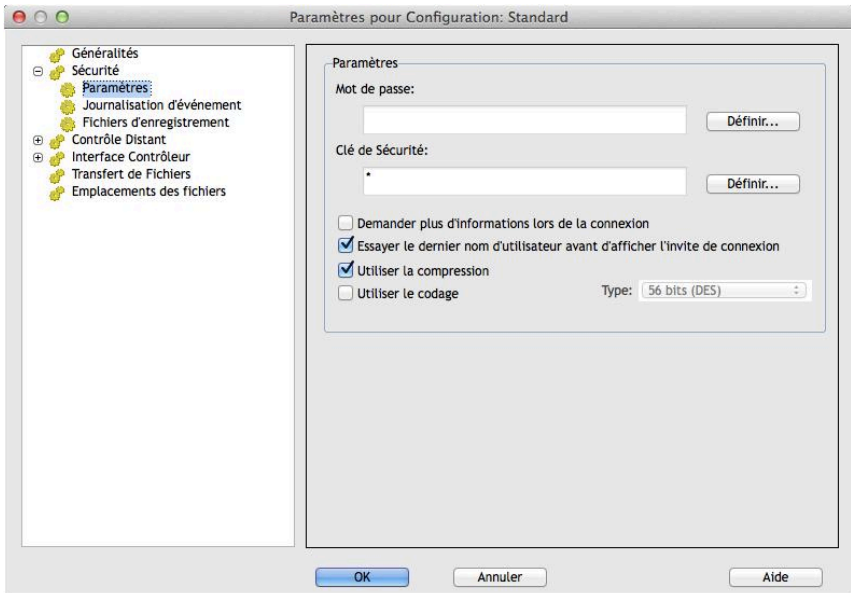
La configuration du Contrôleur offre une vaste gamme de fonctions de sécurité classées suivant les catégories ci-dessous :

Paramètres

Journalisation d'événement

Fichiers d'enregistrement

Paramètres de sécurité



Mot de passe

Saisissez le Mot de passe de sécurité, que vous serez invité à saisir au moment du démarrage du Contrôleur. Vous devez cliquer sur le bouton **Configurer** à côté de ce Contrôleur pour définir le mot de passe.

Clé de sécurité

La Clé de sécurité est utilisée à chaque fois que vous vous connectez à un Client. Si la clé saisie ici ne correspond pas à la clé de sécurité du Client, vous ne pourrez pas accéder à la machine Client. Cliquez sur le bouton **Configurer** pour modifier la clé.

Demander plus d'informations lors de la connexion

Si cette case est sélectionnée, vous devrez fournir la raison pour laquelle vous vous connectez à cette machine Client. Cette information est envoyée au Client, et l'utilisateur sait alors la raison pour laquelle vous vous connectez, lorsque l'option Confirmation de l'utilisateur du Client a été activée.

Essayer le dernier nom d'utilisateur avant d'afficher l'invite de connexion

Se rappelle du nom d'utilisateur et du mot de passe associés à une configuration déterminée et essaiera de se connecter en utilisant ces informations.

Utiliser la compression

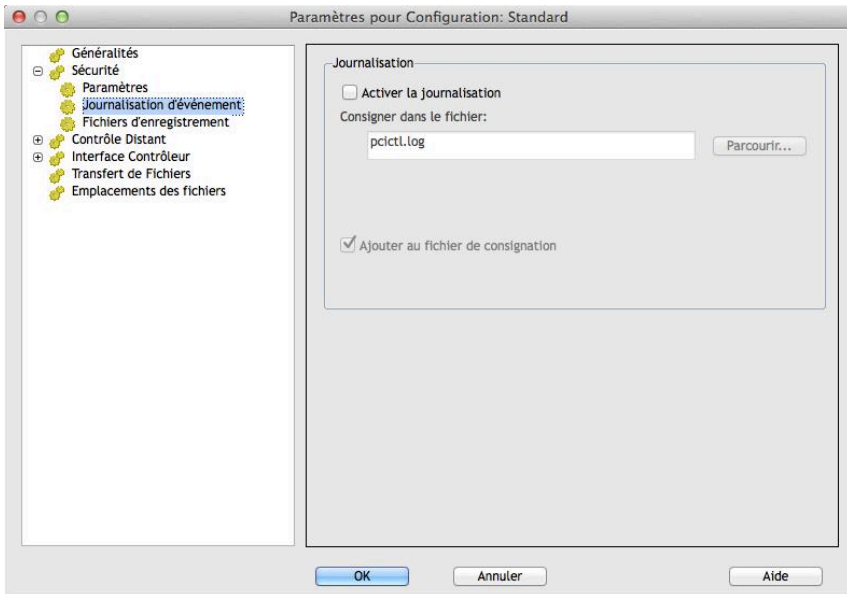
Cochez cette case pour activer l'utilisation de la compression. Lorsque vous communiquez avec un Client, qu'il s'agisse d'un Transfert de fichiers, d'une Visualisation ou d'une session de Conversation, les données envoyées et révisées seront compressées. Cette option offre aussi une sécurité supplémentaire, car toutes les données seront cryptées.

Utiliser le codage

Lorsque le codage est activé, toutes les informations envoyées entre le Contrôleur et le Client sont très difficiles (mais non pas impossibles) à lire. NetSupport offre un éventail d'options de codage, allant de 56 bits DES à 256 bits AES, ce qui vous permet de trouver un juste équilibre entre la sécurité et la performance. Plus le niveau de codage est élevé, plus le risque de perte de performance augmente.

Journalisation d'événement

Cette fiche de propriétés permet à un Contrôleur NetSupport d'enregistrer, dans un fichier texte, les actions effectuées pendant qu'il contrôlait un Client à distance. Cette fonction sert à conserver un historique du nombre de connexions et de l'objet de la connexion.



Activer la journalisation

Cochez cette case pour activer l'option 'Enregistrer sur fichier'. Une fois activée, l'activité de cette session sera enregistrée à chaque fois que le Contrôleur se connecte au Client.

Consigner dans le fichier

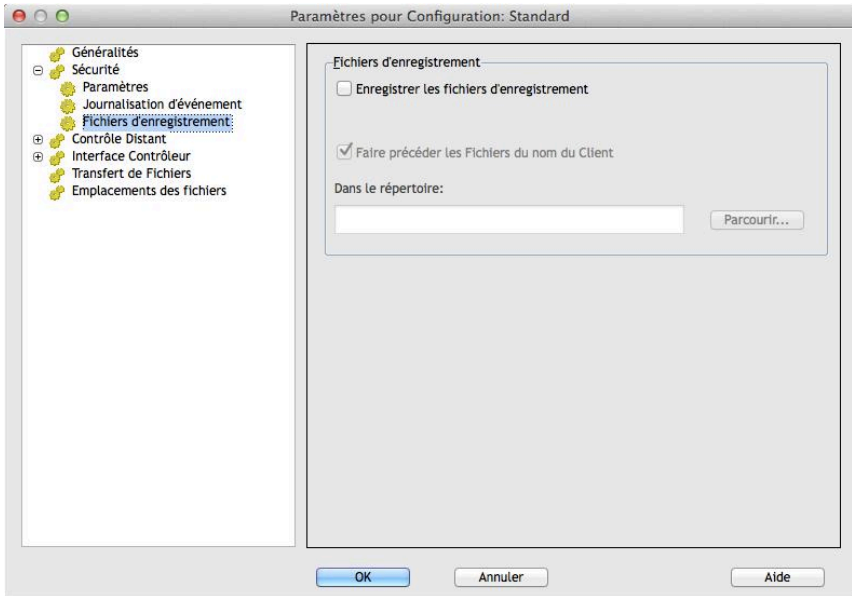
Indiquez le chemin d'accès et le nom du fichier de journalisation. Le fichier par défaut de NetSupport est PCICTL.log. Ce fichier peut être conservé sur le poste de travail local ou sur un serveur. Plusieurs Contrôleurs peuvent écrire sur le même fichier de journalisation.

Ajouter au fichier de consignation

Si vous cochez cette case, NetSupport continuera à ajouter les entrées existantes dans le fichier journal. Si cette case n'est pas sélectionnée, les éléments existants sont remplacés.

Fichiers d'enregistrement

La fonction Fichier d'enregistrement permet au Contrôleur d'enregistrer et de lire l'activité sur écran d'un poste de travail Client pendant son contrôle/sa visualisation à distance.



Enregistrer les fichiers d'enregistrement

Cochez cette option pour permettre l'enregistrement des fichiers d'enregistrement. Un fichier d'enregistrement sera créé à chaque fois que le Contrôleur visualisera un PC Client.

Faire précéder les fichiers du nom de Client

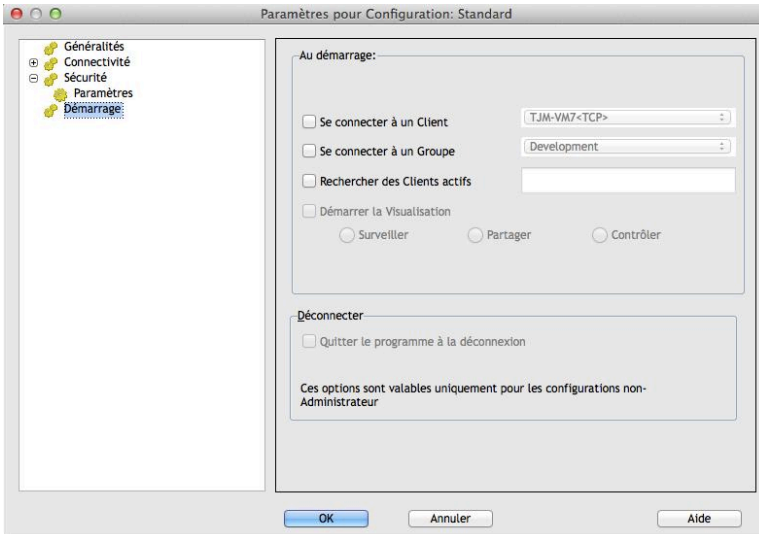
Afin d'identifier chaque fichier d'enregistrement, les noms de fichier sont précédés du nom de Client, ainsi que la date/heure de l'enregistrement. Sinon, si vous annulez la sélection de cette case, les fichiers seront nommés dans un ordre séquentiel dans le format 00000001.rpf etc.

Dans répertoire

Précisez l'endroit où les fichiers d'enregistrement doivent être stockés.

Paramètres de démarrage

Cette section configure les options qui affectent NetSupport Manager au démarrage. Vous pouvez vous connecter à un Client, à un Groupe ou les Parcourir. Ceci vous permet d'effectuer une tâche répétitive que vous feriez normalement à chaque fois que vous démarrez le Contrôleur.



Au démarrage

Se connecter au Client

Cochez cette case pour vous connecter à un Client lorsque le Contrôleur démarre. Tous les Clients de votre Liste de Clients connus apparaissent ici, avec le transport ajouté à côté du nom. Par exemple TEST1<TCP>.

Se connecter au groupe

Cochez cette case pour vous connecter à un groupe de Clients lorsque le Contrôleur démarre. Tous les groupes créés seront affichés dans cette liste.

Rechercher des Clients actifs...

Lorsque le Contrôleur démarre, il peut effectuer une Exploration en utilisant les informations fournies. Saisissez un nom de Client partiel ou laissez un blanc pour découvrir tous les Clients disponibles. Les Clients découverts apparaissent dans le dossier Parcourir de l'arborescence.

Démarrer la visualisation

Lorsque vous avez sélectionné l'une des cases de connexion ci-dessus, vous avez la possibilité de visualiser le Client au moment où le Contrôleur démarre. Cochez cette case pour activer les trois boutons ci-dessous. Ceci vous permet de sélectionner la manière de visualiser le Client.

Surveiller

Commence à Surveiller le Client ou les Clients au démarrage du Contrôleur.

Partager

Commence à Partager le Client ou les Clients au moment où le Contrôleur démarre.

Contrôler

Commence à Contrôler le Client ou les Clients au moment où le Contrôleur démarre.

Déconnecter

Les options suivantes sont disponibles uniquement sur les configurations non administratives.

Quitter le programme à la déconnexion

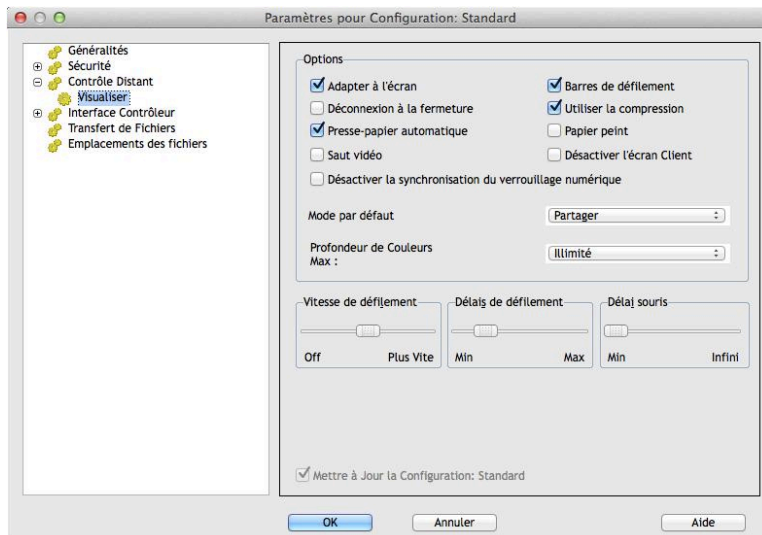
Cochez cette case pour obliger le Contrôleur à se fermer lorsque vous vous déconnectez d'un Client. Cette option est très utile si vous l'utilisez avec l'option ci-dessus et avec la connexion à un Client au démarrage.

Paramètres du contrôle à distant

La feuille de propriétés ci-dessous permet de configurer les caractéristiques relatives aux options de contrôle à distance lors de la visualisation des postes de travail Clients.

Paramètres de visualiser

Cette fiche de propriétés contient les options de configuration pour la visualisation des machines Clients. Tous les changements que vous apportez seront applicables tant que vous êtes connecté au Client.



Options

Adapter à l'écran

Cochez cette option si vous voulez que le contenu de la fenêtre de visualisation soit automatiquement adapté à l'écran.

Déconnexion à la fermeture

Cochez cette option pour déconnecter un Client, lorsqu'une fenêtre de visualisation se ferme.

Barres de défilement

Vous pouvez désactiver les barres de défilement des fenêtres de visualisation en sélectionnant cette option. Cette option est utile lorsque vous utilisez le défilement automatique, car elle permet de gagner de la place.

Utiliser la compression

Cochez cette case pour activer la compression lorsque vous visualisez l'écran d'un Client. L'état de cette case apparaît aussi dans les Paramètres Généraux.

Papier peint

Cochez cette case si vous voulez que le papier peint du Client soit visible au moment de la visualisation. Généralement, cette option est désactivée pour améliorer la performance, et la vitesse de mise à jour de l'écran sera donc affectée si vous sélectionnez cette option.

Saut vidéo

A présent, les Contrôleurs NetSupport peuvent être configurés selon la performance de visualisation. Le programme du Contrôleur n'affichera pas les mises à jour du Client, si une mise à jour ultérieure est apportée à la zone de l'écran. Si vous désélectionnez cette option, toutes les mises à jour de l'écran du Client seront affichées sur le Contrôleur.

Désactiver la synchronisation du verrouillage numérique

Cochez cette option si vous utilisez un ordinateur portable pour le Contrôleur, pour vous assurer que le comportement du clavier correspond au comportement standard d'un ordinateur de bureau.

Désactiver l'écran du Client

Ceci permet à l'opérateur du Contrôleur de désactiver l'écran du Client en mode Contrôle. Les modes Surveiller et Partager fonctionnent normalement. Lorsque le Client est contrôlé, et non pas Surveillé ou Partagé, l'écran du Client est désactivé.

Remarque : Si un autre Contrôleur, pour lequel l'option Désactiver l'écran du Client a été sélectionnée, tente de se connecter à un Client contrôlé avec le mode Désactiver l'écran du Client, le Contrôleur d'origine sera déconnecté. Ceci empêche les utilisateurs possédant des droits inférieurs d'accéder au poste en profitant des droits d'un utilisateur plus 'privilegié'.

Presse-papier automatique

Cette option offre la méthode la plus rapide de copie de données. Utilisez les touches directes (Cmd-C & Cmd-V) pour effectuer une copie automatique depuis et vers le presse-papiers sur le Contrôleur et le Client.

Mode par défaut

Lorsque vous visualisez un Client, par défaut, vous démarrez la visualisation en mode Partager. Si vous souhaitez démarrer la visualisation d'une manière différente, changez le style dans la liste fournie.

Profondeur de couleurs Max

Lorsque vous vous connectez à un Client, vous pouvez limiter la résolution des couleurs envoyées. Ceci a pour but de réduire le trafic entre le Client et le Contrôleur. Réduisez la résolution des couleurs jusqu'à 16 couleurs si vous utilisez des applications qui nécessitent simplement une palette standard 16 couleurs.

Remarque : L'intensité des couleurs configurée ici sera remplacée par les paramètres de la configuration du Client, ce qui vous empêchera de régler l'intensité des couleurs à un niveau supérieur. Pour modifier ces paramètres sur le Client, chargez le Configurateur Avancé et sélectionnez Contrôle à distance - Visualiser et modifiez l'Intensité Max de Couleur au niveau requis.

Vitesse du défilement automatique

Lorsque vous visualisez l'écran d'un Client, le Contrôleur peut automatiquement faire défiler l'écran, lorsque vous approchez la souris près des bords de la fenêtre. En réglant le curseur, vous ajustez la vitesse de défilement de l'écran (aucun défilement à défilement rapide).

Délai de défilement

Lorsque le défilement automatique est activé, vous pouvez modifier le délai qui précède le défilement. Si vous voulez que le défilement se déclenche dès que la souris est à proximité d'un bord de l'écran, déplacez le curseur vers Min. Si vous souhaitez un délai plus long avant l'activation du défilement automatique, déplacez le curseur vers Max.

Délai de la souris

En ajustant le délai de la souris, vous pouvez réduire la vitesse à laquelle les mises à jour de la souris sont envoyées entre le Contrôleur et le Client, en mode Contrôler ou Partager. Déplacez le curseur vers Infini pour réduire la vitesse et conserver la largeur de bande, ou vers Min pour obtenir une meilleure réponse de la souris. Cette option est très utile sur les réseaux commutés ou très lents.

Mettre à jour la configuration

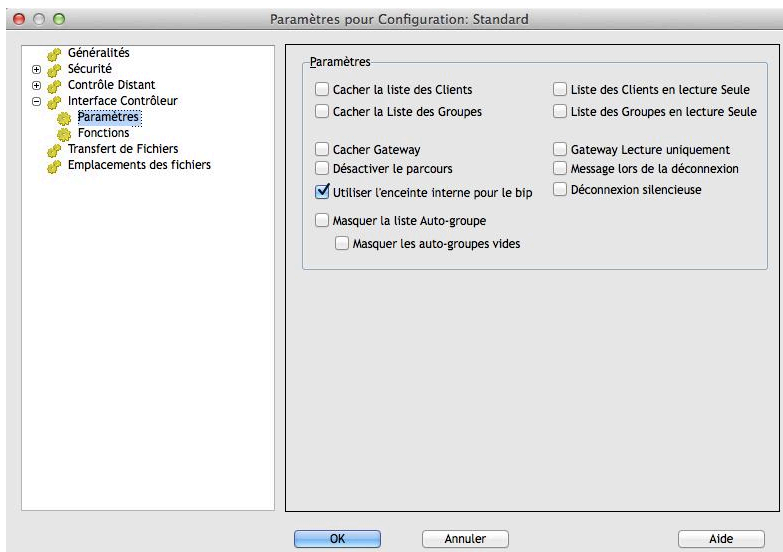
Cochez cette case pour mettre à jour le standard de configuration pour la configuration nommée.

Paramètres de l'Interface

Ces feuilles de propriétés permettent de configurer les différents composants disponibles pour la configuration nommée.

Paramètres de l'interface

Cette fiche de propriétés vous permet de configurer les divers composants disponibles pour la configuration nommée.



Paramètres

Cacher la liste des Clients

Cochez cette option pour désactiver l'affichage des Clients connus pour des raisons de sécurité. La branche Clients est supprimée de l'arborescence, et les composants du menu et de la barre d'outils qui vous permettent de manipuler les enregistrements du Client sont supprimés.

Cacher la liste des groupes

Cochez cette case pour désactiver l'affichage des groupes pour des raisons de sécurité. La branche **Groupes** disparaît de l'arborescence, et les composants de menu connexes et les boutons de la barre d'outils sont supprimés.

Cacher Gateway

Cochez cette case pour désactiver la fonction Gateway. La branche du **Gateway** est retirée de la Visualisation de l'arborescence.

Désactiver le Parcours

Cochez cette case pour désactiver la fonction Parcourir. La branche **Parcours** disparaît de l'arborescence, le bouton de la barre d'outils est supprimé ainsi que l'élément de menu correspondant.

Utiliser l'enceinte interne pour le bip

Par défaut le bip audible d'alerte, qui peut être envoyé entre des machines en mode Conversation ou Visualisation, est issu de l'enceinte interne des PC. Dans certains cas il peut être plus approprié d'utiliser la carte son de la machine pour générer le bip par les enceintes, il faut alors enlever la marque de sélection pour que la case ne soit pas cochée.

Masquer la liste Auto-groupe

Vous permet de supprimer la fonction Auto-groupe de l'arborescence.

Masquer les auto-groupes vides

Vous permet de masquer les auto-groupes auxquels aucun client n'est associé.

Liste des Clients en lecture seule

Cochez cette case pour supprimer la possibilité de modifier la liste de Clients connus. L'élément **Clients** apparaît toujours dans l'arborescence, mais vous ne pouvez pas modifier ou créer de nouveaux Clients.

Liste de groupes en lecture seule

Cochez cette case pour supprimer la possibilité de modifier la liste de Groupes. L'élément **Groupes** apparaît toujours dans l'arborescence, mais vous ne pouvez pas modifier ou créer de nouveaux Groupes.

Gateway lecture uniquement

Cochez cette case pour supprimer la possibilité de modification de la liste du Gateway. L'élément **Gateway** est toujours disponible dans la Visualisation de l'arborescence, mais vous ne pouvez pas modifier ou créer de nouveaux éléments.

Message lors de la déconnexion

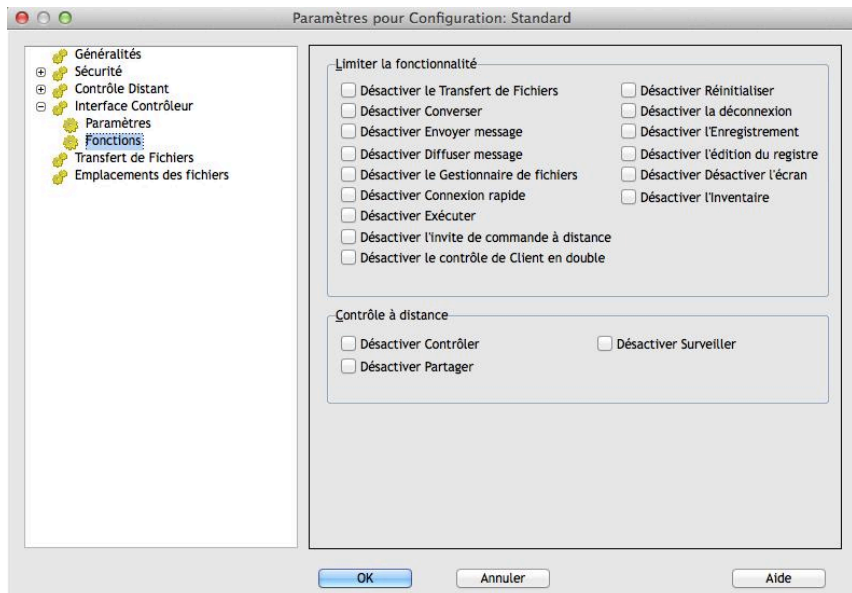
Si cette option est sélectionnée, l'utilisateur du Contrôleur est invité à envoyer un message au Client au moment de la déconnexion. Cette option peut être utile, car elle permet d'indiquer à l'utilisateur du poste de travail Client que l'utilisateur du Contrôleur a cessé d'utiliser la machine et il lui indique l'opération effectuée.

Déconnexion silencieuse

Si in Client se déconnecte par erreur du Contrôleur pendant une session, un message apparaît sur la machine du Tuteur. Cochez cette option pour désactiver cet avertissement.

Fonctions

Cette feuille de propriétés permet de limiter les fonctionnalités mises à la disposition du Contrôleur.



Limiter la fonctionnalité

Vous pouvez empêcher les caractéristiques suivantes d'apparaître sur le Contrôleur en sélectionnant les cases correspondantes :

- Désactiver le Transfert de fichiers
- Désactiver Converser
- Désactiver Envoyer un message
- Désactiver Diffuser un message

- Désactiver le Gestionnaire de Fichiers
 - Désactiver le contrôle de Client en double*
 - Désactiver une connexion rapide
 - Désactiver l'invite de commande à distance.
 - Désactiver Réinitialiser
 - Désactiver la déconnexion
 - Désactiver l'Enregistrement
 - Désactiver Exécuter
 - Désactiver l'Edition du registre (Cette option est désactivée par défaut)
 - Désactiver Désactiver l'écran
 - Désactiver l'Inventaire
- * Lors de l'exploration de Clients, NetSupport vérifie qu'il n'existe aucune duplication des détails des Clients, en se connectant seulement à la première occurrence d'une adresse particulière. En fonction de la configuration de l'infrastructure de votre réseau, il arrive parfois que des ID en double sont utilisées, et vous pouvez désactiver le contrôle à l'aide de cette option.

Contrôle à distance

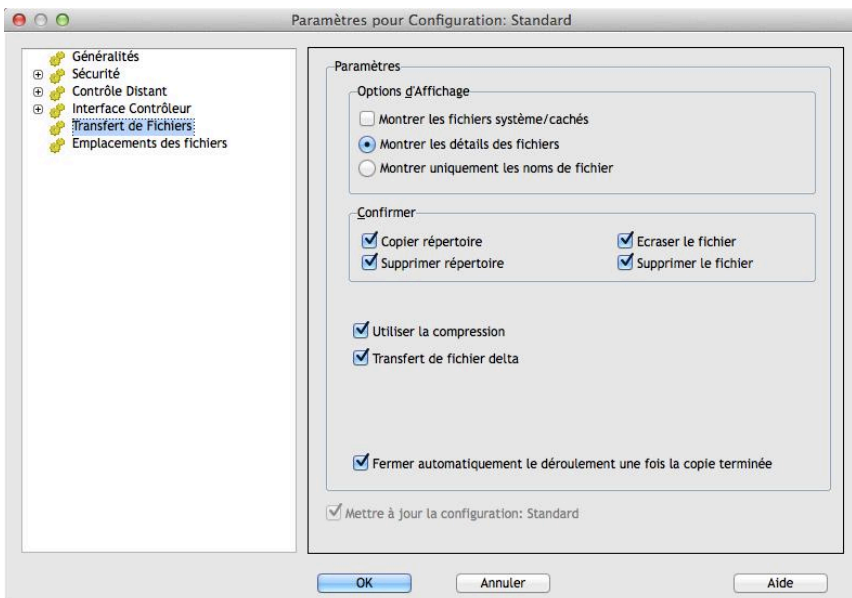
Les éléments suivants désactivent les diverses fonctions de visualisation au sein du Contrôleur NetSupport Manager.

- Désactiver Contrôler
- Désactiver Partager
- Désactiver Surveiller

Paramètres de transfert de fichier

Cette fiche de propriétés offre des options de configuration pour le transfert de fichiers. Ces options vous permettent de modifier la manière dont les informations sont affichées, et de configurer des fonctions de sécurité comme la confirmation avant l'exécution d'une opération irréversible.

Les changements que vous apporterez seront applicables tant que vous serez connecté au Client. Si vous souhaitez modifier la configuration par défaut du contrôleur, cochez la case Mettre à jour la Configuration.



Options d'affichage

Montrer les fichiers système / cachés

Cochez cette case pour afficher tous les fichiers avec des attributs système/cachés. Par défaut, cette option n'est pas sélectionnée.

Montrer les détails des fichiers

Sélectionnez cette option pour afficher des colonnes d'informations multiples pour chaque fichier de la liste. Ces colonnes contiennent la taille du fichier, la date de modification, les attributs et le nom de fichier court. Vous pouvez passer de cette présentation aux noms de fichier uniquement, en utilisant les boutons de style de liste dans l'Interface Utilisateur du Tranfert de Fichiers.

Montrer uniquement les noms de fichiers

Sélectionnez cette option pour afficher uniquement les noms de fichiers dans les listes de fichiers. Ceci vous permet d'afficher davantage de fichiers, en comparaison avec l'option de détails de fichiers. Vous pouvez passer de cette présentation à l'état détaillé en utilisant les boutons de style de liste dans l'Interface Utilisateur de Transfert de Fichiers.

Confirmer

Lorsque vous effectuez des opérations qui pourraient être dangereuses, comme la suppression d'un répertoire ou d'un fichier, vous pouvez demander au Contrôleur d'afficher une boîte de dialogue de confirmation. Ceci empêche la perte accidentelle de données. Si vous connaissez bien l'Interface Utilisateur, vous pouvez désactiver ces options. Par défaut, tous les paramètres de confirmation sont activés.

Copier le répertoire

Demande à l'utilisateur de confirmer la copie de la structure d'un répertoire.

Supprimer le répertoire

Demande à l'utilisateur de confirmer la suppression de la structure d'un répertoire.

Ecraser le fichier

Si sélectionné, affiche un dialogue de confirmation avant d'écraser un fichier existant. Cependant, en l'absence de sélection, le message de confirmation apparaît tout de même si des fichiers cachés/système sont sur le point d'être écrasés.

Supprimer un fichier

Affiche un dialogue de confirmation avant de supprimer un ou plusieurs fichiers.

Utiliser la compression

Cochez cette case pour activer l'utilisation de la compression. Lorsque vous communiquez avec un Client, qu'il s'agisse d'un Transfert de fichiers, d'une Visualisation ou d'une session de Conversation, les données envoyées et reçues seront compressées. Cette option offre aussi une sécurité supplémentaire, car toutes les données seront cryptées.

Transfert de fichier delta

Le transfert de fichiers delta améliore les performances car les données non modifiées ne sont pas transférées. Si le fichier à transférer existe déjà dans le répertoire de destination, seules les parties modifiées du fichier seront mises à jour.

La fonction Transfert de fichier delta est activée par défaut.

Fermer automatiquement le déroulement une fois la copie terminée

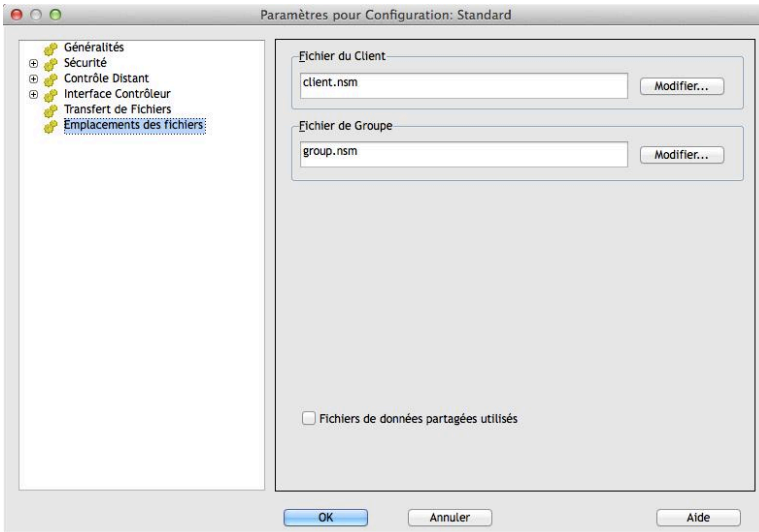
Ferme automatiquement le dialogue du déroulement du transfert de fichier une fois l'opération terminée. Annulez la sélection de cette option si vous souhaitez voir les résultats de transfert de fichier.

Mettre à jour le standard de configuration

Cochez cette case pour mettre à jour le standard de configuration pour la configuration nommée.

Paramètres d'emplacement de fichier

Cette fiche de propriétés fournit des options de configuration aux emplacements de fichier de groupe et Client. Cette fonction permet à l'utilisateur d'un Contrôleur de posséder des fichiers de contrôle uniques, en lui offrant l'accès à ses fichiers depuis n'importe quel poste de travail.



Fichier Client

Utilisez la fonction Parcourir pour définir un autre emplacement pour tous les détails de Client du Contrôleur avec un profil. Pour transformer les fichiers en Lecture seule, cochez la case Liste Clients Lecture seule, dans Paramètres d'interface Utilisateur de la Configuration du Contrôleur.

Fichier Groupe

Utilisez la fonction Parcourir pour définir un autre emplacement pour tous les détails de Groupe du Contrôleur avec un profil. Pour transformer les fichiers en Lecture seule, cochez la case Liste Groupes Lecture seule, Paramètres d'interface Utilisateur de la Configuration du Contrôleur.

Fichiers de données partagées utilisés

Cocher cette option vous permet de partager des fichiers de données avec d'autres utilisateurs.

Gérer et Organiser des Clients NetSupport

Dans ce chapitre ...

Vous découvrirez la meilleure façon de gérer votre base de données de PC Clients. Regroupez les Clients par service ou emplacement géographique et personnalisez les propriétés de chaque Client.

Ajouter un nouveau Client

NetSupport Manager gère une base de données de tous les Clients Connus. Ces derniers sont placés dans le dossier Tous les ordinateurs de l'arborescence, qui offre un moyen rapide de se connecter à ces Clients en effectuant une simple exploration.

Vous pouvez aussi voir des informations supplémentaires relatives au Client, comme les noms, les numéros de contact etc.

Pour remplir la base de données de Clients Connus, veuillez procéder de la manière suivante

1. Utilisez la fonction Parcourir pour rechercher les Clients disponibles et vous y connecter. Toutes les informations requises pour ce Client seront ensuite conservées dans le dossier Tous les ordinateurs.
Ou,
Cliquez sur {Client}{Nouveau} dans les menus déroulants du Contrôleur, et saisissez manuellement les détails.
2. Le système vous demandera les informations suivantes :
 - Le nom du Client
 - Le Transport de réseau utilisé
 - L'adresse de réseau du Client

Vous pouvez alors décider de saisir des informations supplémentaires qui seront enregistrées avec les détails du Client. Ces informations sont les suivantes :

- Un deuxième nom de Client qui sera affiché sur le Contrôleur
- Une description de ce Client
- Un nom de contact
- Un numéro de téléphone de contact
- L'adresse Mac/Ethernet

Le Client nouvellement créé figurera désormais dans le dossier Tous les ordinateurs et sera affiché dans la Liste des Clients.

Supprimer un Client

Supprimez un Client, sauvegardé précédemment, du dossier Tous les Ordinateurs situé dans l'arborescence de Contrôle.

Supprimer un Client connu de la base de données

1. Ouvrez dans l'arborescence le dossier Tous les ordinateurs et sélectionnez le Client requis.
2. Cliquez du bouton droit de la souris sur le Client et choisissez Supprimer.
Ou,
Cliquez sur {Client} {Supprimer} dans la barre de menus du Contrôleur.
3. Le dialogue 'Supprimer un Client' apparaît et vous demande de confirmer l'opération.

Renommer un Client

Au lieu d'afficher le nom physique du Client, NetSupport vous permet de configurer un nom différent qui sera affiché sur le Contrôleur.

Par exemple, vous avez décidé d'affecter la description Ventes 2 à un poste de travail sur lequel fonctionne un Client. Cette machine peut être ensuite envoyée à la fonction Comptabilité et vous souhaitez donc la rebaptiser Comptes 3.

Renommer un Client

1. Ouvrez dans l'arborescence le dossier Tous les ordinateurs et sélectionnez le Client requis.
2. Choisissez {Client} {Propriétés} {Détails} sur la barre du menu déroulant de la fenêtre Contrôle.
Ou,
Cliquez du bouton droit de la souris sur le Client, et choisissez {Propriétés} {Détails}.

Remarque : Ceci change uniquement le nom enregistré sur le Contrôleur. Cela n'affecte pas le nom physique du Client qui sera affiché sur un autre Contrôleur ou si vous effectuez une exploration.

Détails

Les détails concernant la personne responsable de la machine Client et les descriptions de cette machine apparaissent ici. Tous ces champs sont optionnels.

Nom affiché

Utilisez Nom affiché pour attribuer un nom de Client plus 'amical' qui sera affiché sur le Contrôleur. Par défaut, le nom physique du Client est utilisé.

Description

Saisissez une description du Client, ou quelques remarques qui pourraient être utiles à l'avenir.

Contact

Il s'agit du nom de la personne responsable de la maintenance de la machine Client.

Numéro de téléphone

Il s'agit du numéro de téléphone de la personne responsable de la machine Client.

Adresse Mac/Ethernet

L'adresse Mac/Ethernet du poste de travail Client.

Configurer les propriétés Client

Vous pouvez enregistrer des informations supplémentaires à propos d'un poste de travail Client et de son utilisateur en complétant la fiche Propriétés du Client. Ces informations peuvent ensuite être visualisées dans la Visualisation de Liste détaillée. Vous choisissez les champs qui sont affichés à l'aide de la fonction {Visualiser}{Colonnes} dans la barre de menus du Contrôleur.

Modifier les propriétés d'un Client

1. Ouvrez dans l'arborescence le dossier Tous les ordinateurs et sélectionnez le Client requis.
2. Cliquez du bouton droit de la souris sur le Client et choisissez {Propriétés}.
Ou,
Cliquez sur {Client}{Propriétés} dans la barre de menus du Contrôleur.
3. La fiche de propriétés du Client apparaît.

La page Propriétés du Client offre trois options. L'onglet Info système n'est affiché que lorsque vous êtes connecté au Client.

Généralités

- Le nom et l'emplacement du Client physique.
- Son adresse de réseau
- Le transport qu'il utilise
- Si vous désirez ou non inclure le Client dans Présentation/Balayage.

Détails

- Le nom que vous voulez afficher sur le Contrôleur.
- La description que vous voulez associer à ce Client
- Le nom de contact
- Le numéro de téléphone
- L'adresse Mac/Ethernet.

Info système

- La version de NSM utilisée par le Client.
- Le système d'exploitation utilisé.

Créer un nouveau Groupe

NetSupport vous permet d'organiser les Clients en Groupes pour un accès et une gestion plus facile. Par exemple, vous pouvez regrouper tous les Clients du service de Comptabilité en un seul groupe appelé Comptabilité. Vous pouvez également créer des Sous-groupes rattachés à un Groupe. Cette fonctionnalité est utile si le service de la comptabilité compte plusieurs bureaux ; vous pouvez par exemple définir un Sous-groupe pour les bureaux de Londres et un pour ceux de Cambridge.

Remarque : Les clients sont également groupés selon des critères prédéfinis, don't plateforme et version Client, dans le dossier Auto-groupe de l'arborescence. Ces groupes sont fixes et ne peuvent pas être modifiés.

Créer un groupe

1. Vérifiez que les Clients souhaités ont été précédemment connectés car ils seront enregistrés dans le dossier Tous les ordinateurs, ce qui les rend disponibles pour le regroupement.
2. Sur la barre Menus de la fenêtre du Contrôleur, cliquez sur {Groupe} {Nouveau}.
- Ou,
Double-cliquez sur l'icône "Créer un Groupe" dans le Dossier Groupes.
3. Ceci affiche l'Assistant Créer un nouveau groupe qui vous guide dans l'opération d'ajout et de suppression de Clients dans votre nouveau Groupe.

Création d'un Sous-groupe

1. Vérifiez que les Clients souhaités ont été précédemment connectés car ils seront enregistrés dans le dossier Tous les ordinateurs, ce qui les rend disponibles pour le regroupement.
2. Sélectionnez le Groupe auquel vous voulez associer le Sous-groupe.
3. Sur la barre Menus de la fenêtre du Contrôleur, cliquez sur {Groupe} {Nouveau}.
- Ou,
Double-cliquez sur l'icône "Créer un Groupe" dans le Dossier Groupes.
4. Ceci affiche l'Assistant Créer un nouveau groupe qui vous guide dans l'opération d'ajout et de suppression de Clients dans votre nouveau Groupe.

Remarque : Les Clients d'un Sous-groupe figureront aussi dans le Groupe auquel le Sous-groupe est associé.

Ajouter / Supprimer des Clients au niveau Groupe

NetSupport vous permet de 'Regrouper' des Clients sélectionnés pour une gestion plus facile.

Par exemple, vous pouvez avoir un certain nombre de machines associées au service des Ventes. En plaçant chacun des différents clients dans un groupe prédéfini, vous pouvez alors effectuer des opérations concernant tous les membres de ce groupe en un seul geste.

Ajouter des Clients à un Groupe

1. Sélectionnez le Client dans la Visualisation de Liste.
2. Cliquez sur {Client} {Ajouter au Groupe} sur le menu déroulant Client
3. Vérifiez qu'il s'agit du bon client, cliquez sur Ajouter.

Ou,

1. Ouvrez le dossier Tous les ordinateurs, placez le curseur sur le Groupe auquel vous voulez ajouter le Client et cliquez avec le bouton droit de la souris.
2. Cliquez sur {Propriétés- Onglet Membres}.
3. Sélectionnez le Client que vous souhaitez ajouter au Groupe.

Ou,

1. Sélectionnez le Client dans la Liste affichée.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez Ajouter au Groupe.
3. Vérifiez qu'il s'agit du bon client, cliquez sur Ajouter.

Ou,

1. Sélectionnez le Client dans la Liste affichée.
2. Avec le bouton gauche de la souris cliquez et glissez-posez le Client dans le Groupe voulu.

Supprimer des Clients d'un Groupe

1. Ouvrez le dossier Tous les ordinateurs, placez le curseur sur le Groupe duquel vous voulez enlever des Clients et cliquez avec le bouton droit de la souris.
Ou,
Cliquez sur {Groupe} {Propriétés- Onglet Membres}.
2. Sélectionnez le(s) Client(s) que vous souhaitez supprimer et cliquez sur Supprimer.
3. Une fois les changements apportés, cliquez sur OK.

Remarque : Pour transférer un Client dans un autre Groupe, cliquez avec le bouton droit de la souris l'icône du Client et glissez-posez le sur le nouveau Groupe. Le Client sera retiré de tous les niveaux du Groupe précédent.

Configurer les propriétés d'un Groupe

Cette option vous permet d'examiner et de changer les propriétés du Groupe sélectionné.

Modifier les Propriétés d'un groupe

1. Sélectionnez dans l'arborescence le Groupe requis.
2. Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe et cliquez sur Propriétés.
Ou,
Cliquez sur {Groupe} {Propriétés} sur la barre de menus du Contrôleur.
3. La page de propriétés du Groupe s'affiche.

Elle présente deux onglets :-

L'onglet Généralités affiche les informations suivantes :

Le nom du Groupe

Une Description du Groupe

L'onglet Membres affiche les informations suivantes :

Une liste des membres du Groupe

Référence Technique

Dans ce chapitre ...

Vous trouverez des informations techniques supplémentaires qui développeront votre maîtrise des fonctions NetSupport.

Utiliser la compression avec efficacité

La compression peut être configurée selon trois paramètres différents : on, off ou Toujours. Lorsque la compression est activée, les données d'écran et les opérations de transfert de fichiers sont compressées. Cependant, si un fichier est transféré, alors qu'il est déjà compressé (comme un fichier zippé ou certains fichiers graphiques), NetSupport n'essaiera pas de le compresser au-delà de 64Ko. Si l'option Utiliser la compression est activée, le fichier est alors compressé quelle que soit sa structure interne, et ceci peut être utile pour le cryptage du fichier.

La compression et la décompression des informations prennent du temps. Sur une liaison commutée, le temps système de la compression et de la décompression est minimal par rapport à la vitesse de transfert des modems. Cependant, sur un réseau local, si le Contrôleur et/ou le Client sont des machines de faible spécification, le temps nécessaire à la décompression peut être supérieur à celui de l'envoi direct des informations. Dans ce cas, il vaut mieux désactiver la compression.

Vous pouvez utiliser l'Onglet Compression dans le cadre 'A propos de' pour déterminer si les informations de fichier et d'écran sont compressées avec efficacité. Déterminez le temps nécessaire à la copie des fichiers de taille connue pour découvrir si la compression accélère votre connexion au Client.

Inventaire Matériel et Logiciel du Client distant

Pour beaucoup d'équipes d'assistance il est important, lors de la résolution de problèmes, de connaître non seulement la plate-forme sur laquelle fonctionne le poste de travail mais aussi ses spécifications matérielles et les applications installées sur le poste de travail. C'est pour cela que NetSupport Manager fournit les outils nécessaires pour produire des inventaires complets des postes de travail distants.

En plus de son système sophistiqué de production de rapports d'inventaire matériel/logiciel, qui recueille plus de 50 éléments d'informations portant sur le matériel ou l'environnement du PC Client, vous pouvez aussi obtenir des détails sur les applications en mémoire, les hot-fixes installés, les procédés en cours d'exécution et les services installés.

NetSupport Manager fournit non seulement un système de production de rapports en temps réel, mais aussi des outils permettant, si le niveau de sécurité défini l'autorise, d'effectuer des opérations à distance d'arrêt et de démarrage de services, de finir des applications et bien plus.

Pour extraire l'Inventaire d'un Client

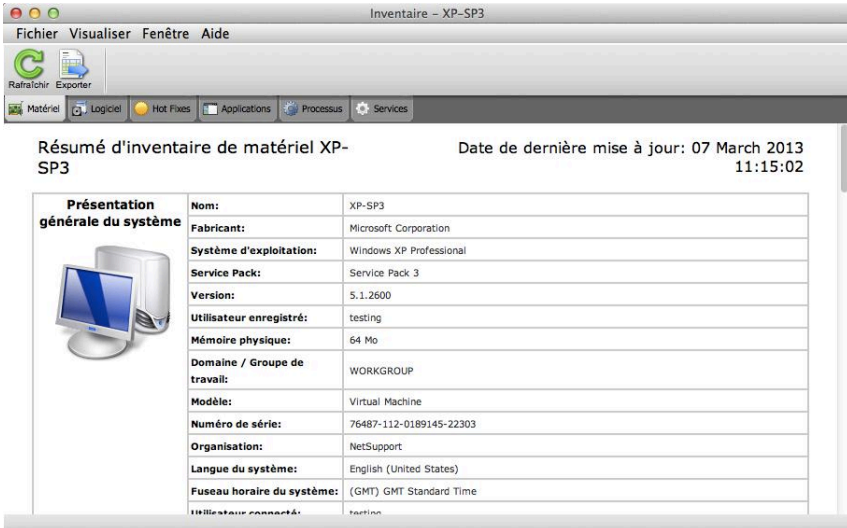
1. Sélectionnez l'icône du Client requis, dans la Liste affichée de la fenêtre Contrôleur.
2. Choisissez {Client}{ Inventaire} du menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
ou,
Cliquez sur l'icône du Client avec le bouton droit de la souris et choisissez Inventaire.
ou,
Cliquez sur l'icône Actions dans la barre d'outils du Contrôleur et sélectionnez Inventaire.
ou,
Lorsque vous visualisez l'écran Client, choisissez l'icône Inventaire dans la barre d'outils de la fenêtre de Visualisation.
3. La Fenêtre Inventaire du Client sélectionné sera affichée.

Remarques :

- Lors de la réalisation d'un inventaire sur les Clients Mac uniquement, le reporting de matériel et logiciel est réalisé. Sur les Clients Linux, seul le reporting matériel est effectué.
 - Si un Client n'est pas sélectionné un inventaire de la machine locale sera extrait.
 - Après avoir été rassemblés, ces différents inventaires de Client sont stockés localement dans le dossier NetSupport Manager, ce qui signifie que vous n'avez pas besoin d'être connecté au PC cible pour visualiser ces informations ultérieurement. Il suffit de sélectionner le Client requis de la Liste affichée et de choisir l'option Inventaire. Cependant si un peu plus tard vous voulez rafraîchir les données de l'inventaire il faudra vous connecter au PC cible.
-

La Fenêtre d'inventaire

La Fenêtre d'inventaire est l'interface principale pour accéder à une vaste gamme d'informations fournies par les fonctions d'inventaire de NetSupport.



La fenêtre est organisée de la manière suivante :

La Barre de titre

Elle affiche le nom du PC Client distant ou si aucun Client n'a été sélectionné, la machine Locale dont l'inventaire du système est visualisé.

La Barre menu

Elle comporte une série de menus déroulants qui peuvent être utilisés pour accéder les différents outils et utilitaires de configuration.

La Barre d'outils

La Barre d'outils contient des raccourcis pour les tâches et les outils utilisés le plus fréquemment. En cliquant sur un élément individuel, vous allez directement à la fonction ou la tâche voulue, éliminant ainsi la nécessité de passer par une cascade de menus déroulants. En positionnant le curseur sur une icône, vous obtenez l'affichage d'une brève description de sa fonction.

L'onglet Matériel

Plus de 50 informations sont recueillies à propos du matériel ou de l'environnement du PC Client, facilitant et accélérant ainsi la résolution des problèmes.








Résumé d'inventaire de matériel XP-SP3
Date de dernière mise à jour: 07 March 2013 11:15:02



Présentation générale du système

Nom:	XP-SP3
Fabricant:	Microsoft Corporation
Système d'exploitation:	Windows XP Professional
Service Pack:	Service Pack 3
Version:	5.1.2600
Utilisateur enregistré:	testing
Mémoire physique:	64 Mo
Domaine / Groupe de travail:	WORKGROUP
Modèle:	Virtual Machine
Numéro de série:	76487-112-0189145-22303
Organisation:	NetSupport

Remarque: Les fonctions d'inventaire incluses dans NetSupport Manager sont conçues pour fonctionner avec TCP/IP. Les détails de la Carte réseau ne seront pas affichés si TCP/IP n'est pas installé.

L'onglet Logiciel

Il fournit un rapport complet de l'inventaire logiciel de tout client sélectionné. Ce rapport inclut le nom de chaque produit installé, le fabricant, l'icône du produit, la version et même le fichier exe associé.








Résumé d'inventaire de logiciels XP-SP3
Date de dernière mise à jour: 07 March 2013 11:15:02

Description	Société	Nom de dossier	Version	Nom de fichier
Address Book	Microsoft Corporation	Outlook Express	6.00.2900.5512	wab.exe
Adobe Reader	Adobe Systems Incorporated	Reader	10.1.3.23	AcroRd32.exe
Buy		Video Converter Ultimate	7.3.0.529	vc_buy.exe
Google Chrome	Google Inc.	Application	25.0.1364.152	chrome.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	lcwconn1.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	lcwconn2.exe
Internet Connection Wizard	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2900.5512	inetwiz.exe
Internet Explorer	Microsoft Corporation	Internet Explorer	8.00.6001.18702	ieexplore.exe
Internet Signup	Microsoft Corporation	Connection Wizard	6.00.2600.0000	isignup.exe

L'onglet Hot Fixes

NetSupport effectue un balayage et vérifie le statut de tous les 'hot fixes' installés sur le poste de travail du Client sélectionné. L'ID du 'hot fix' est affiché avec son statut. L'ID du 'hot fix' a un lien avec la page support de Microsoft qui donne les informations correctives relatives au fix.



Hot Fixes (Cliquez ici pour obtenir de plus amples informations)

- ✓ [KB2447568-IE8 Windows XP SP0](#)
- ✓ [KB2467659 Windows XP SP4](#)
- ✓ [KB2559049-IE8 Windows XP SP0](#)
- ✓ [KB982381-IE8 Windows XP SP0](#)

- ✓ HotFix vérifié correctement.
- ✗ Echec de vérification HotFix.
- ⊕ Impossible de vérifier.

Lors de la vérification du statut de chaque fix, NetSupport donne en retour un des trois indicateurs suivants :

- ✓ Vérifie que le fix est présent sur le PC cible et est à jour
- ✗ Un fichier qui devrait être présent n'est pas là ou n'a pas la bonne version. Il est recommandé d'installer à nouveau le fix.
- ⊕ NetSupport n'a pas réussi à rassembler les informations nécessaires à la vérification du statut.

L'onglet Applications

Le processus de détection utilise dorénavant la nouvelle technologie "intelliscan" de NetSupport pour rechercher les applications sur le système ciblé, au lieu de se baser sur l'option Ajouter/Supprimer enregistrements du système d'exploitation. Vous devez être connecté au PC cible pour obtenir les informations. Le Contrôleur peut décider de fermer une application sélectionnée de la liste, si nécessaire.



L'onglet Processus

Il fournit une liste des Processus en cours d'exécution sur le PC cible. Vous devez être connecté au PC cible pour obtenir les informations. Le Contrôleur peut décider de fermer un procédé sélectionné de la liste, si nécessaire.

Nom	Utilisation d...
AcroRd32.exe	13,320 K
AcroRd32.exe	36,720 K
AdobeARM.exe	8,936 K
alg.exe	3,388 K
client32.exe	10,944 K
cmd.exe	2,348 K
csrss.exe	3,960 K
ctfmon.exe	3,116 K
explorer.exe	21,040 K
iexplore.exe	14,572 K
iexplore.exe	51,532 K
lsass.exe	6,220 K
msmsgs.exe	1,840 K

L'onglet Services (Windows uniquement)

Il fournit une liste des services en cours d'exécution sur le PC cible. Si vous n'êtes pas connecté au Client cet onglet n'est pas affiché. Le Contrôleur peut arrêter et démarrer des services suivant le besoin.

Nom	Description	Statut
Alerter	Notifies selected users and computers of ad...	Arrêté
Application Layer Gateway...	Provides support for 3rd party protocol plug...	en cours...
Application Management	Provides software installation services such a...	Arrêté
Automatic Updates	Enables the download and installation of Win...	en cours...
Background Intelligent Tr...	Transfers data between clients and servers in...	en cours...
Client32		en cours...
ClipBook	Enables ClipBook Viewer to store information...	Arrêté
COM+ Event System	Supports System Event Notification Service (S...	en cours...
COM+ System Application	Manages the configuration and tracking of C...	Arrêté
Computer Browser	Maintains an updated list of computers on th...	en cours...
Cryptographic Services	Provides three management services: Catalog...	en cours...
DCOM Server Process Lau...	Provides launch functionality for DCOM servi...	en cours...
DHCP Client	Manages network configuration by registerin...	en cours...
Distributed Link Tracking ...	Maintains links between NTFS files within a c...	en cours...
Distributed Transaction C...	Coordinates transactions that span multiple r...	Arrêté
DNS Client	Resolves and caches Domain Name System (...	en cours...
Error Reporting Service	Allows error reporting for services and applic...	en cours...

Comprendre les adresses IP

Un adresse IP est constitué de 4 octets, chaque octet étant composé de huit bits qui peuvent avoir une valeur de 1 ou 0. On obtient ainsi les adresses IP suivantes : de 0.0.0.0 à 255.255.255.255.

Chaque adresse IP se divise aussi en deux parties, une partie réseau qui identifie le réseau sur lequel se trouve le périphérique, et la partie locale ou hôte qui identifie un périphérique particulier.

Le masque du sous-réseau définit l'endroit de cette séparation entre les parties réseau et hôte de l'adresse, qui est associée à l'adresse. Le masque de sous-réseau est aussi un nombre à quatre octets. Chaque bit du masque de sous-réseau qui est configuré sur 1 indique que le bit correspondant de l'adresse IP fait partie de la section réseau.

Prenons l'exemple d'une adresse IP de 10.10.2.21 et d'un masque de sous-réseau de 255.255.255.0

Adresse IP	10	.	10	.	2	.	21
Masque de sous-réseau	255	.	255	.	255	.	0
Adresse IP en binaire	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00010101
Masque de sous-réseau en binaire	11111111	.	11111111	.	11111111	.	00000000
Section réseau de l'adresse IP	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00000000
Section hôte de l'adresse IP	00000000	.	00000000	.	00000000	.	00010101
Section réseau de l'adresse IP	10	.	10	.	2	.	0
Section hôte de l'adresse IP	0	.	0	.	0	.	21

Par conséquent, quand nous envoyons un paquet IP à 10.10.2.21, nous envoyons en fait un paquet au périphérique 21 sur le réseau 10.10.2.0

Dans l'exemple donné ci-dessus, le réseau 10.10.2.0 peut avoir 256 adresses hôtes, de 0 à 255. Cependant, deux des adresses hôtes, la première et la dernière, sont réservées sur chaque réseau IP. L'adresse hôte réservée et dont les bits sont configurés sur 0 est l'adresse du réseau, et l'adresse dont les bits sont configurés sur 1 est l'adresse de diffusion.

Dans notre exemple, le réseau 10.10.2.0

10.10.2.0 est l'adresse du réseau

10.10.2.255 est l'adresse de diffusion.

Lorsqu'un paquet IP est envoyé à une adresse de diffusion de réseau, chaque périphérique sur le réseau IP recevra ce paquet.

C'est cette adresse de diffusion de réseau IP qui est utilisée lors de la configuration du Contrôleur NetSupport Manager, et elle lui permet d'explorer un sous-réseau IP autre que le sien.

Utiliser NetSupport sur l'Internet

NetSupport fournit également une autre fonction pratique, le GatewayInternet qui fournit un contrôle à distance basé sur le Web et n'exigeant pas de modification des configurations des Pare-feu existants.

Contrôler un Client à distance sur l'Internet

1. Connectez vous au Contrôleur et au Client sur l'internet.
2. Cliquez sur {Client} {Connexion instantanée} dans les menus déroulants de la fenêtre Contrôleur.
3. Dans le dialogue Connexion instantanée, cliquez sur Se connecter par l'adresse TCP/IP et saisissez l'adresse IP du Client que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez alors effectuer le contrôle de la façon habituelle.

DHCP

Les postes de travail qui se connectent par une liaison modem à un ISP, reçoivent généralement une adresse IP différente à chaque fois qu'ils se connectent. Vous devez donc découvrir leur adresse à chaque fois que vous souhaitez vous connecter.

Utiliser les instructions de ligne de commande

Le programme Contrôleur NetSupport, PCICTLUI.EXE, peut être appelé à partir d'une ligne de commande. Il existe un éventail de paramètres qui vous permettent de créer des raccourcis vers les tâches les plus communes.

A l'aide de ces paramètres, vous pouvez configurer une connexion avec des Clients spécifiques par exemple, puis créer une icône de bureau pour exécuter automatiquement les commandes le cas échéant.

Options de ligne de commande NetSupport

A la ligne de commande, exécutez 'PCICTLUI.exe', à partir du répertoire Programme NetSupport, suivi des paramètres appropriés suivants:

/C Connecte à un Client spécifique par nom ou adresse.

Syntaxe

Lors d'une connexion par adresse IP:

PCICTLUI /C">NN.NN.NN.NN" (où "NN.NN.NN.NN" = l'adresse IP)

Lors d'une connexion par nom:

PCICTLUI /NNNNNN (où NNNNNN = nom de client)

/V Utilisé en association avec /C, ouvre la fenêtre de visualisation, en mode partagé, du Client connecté.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /V

/VC Ouvre une fenêtre de visualisation sur le Client connecté en mode Contrôleur.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VC

/VW Ouvre une fenêtre de visualisation sur le Client connecté en mode Surveillance.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VW

/VS Ouvre une fenêtre de visualisation sur le Client connecté en mode Partagé.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS

- /E** Utilisé en association avec les options /V, ouvre la fenêtre de visualisation sans charger le Contrôleur. Lorsque la fenêtre de visualisation est fermée, la séance de contrôle à distance se termine.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /V /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VC /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VW /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS /E

- /G** Connecte à un groupe défini de Clients au démarrage.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /GNNNNN (où "NNNNN" = Le nom du groupe)

- /U** Précisez le protocole à utiliser. Utilisez TC pour TCP/IP.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /Unb1 (où nb1 = Pile 1 Netbios)

- /R** Affiche un fichier de lecture NetSupport.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /RNNNNN.rpf (où "NNNNN.rpf" = le nom du fichier)

- /A** Ouvre une séance de conversation avec un Client sélectionné.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /A

- /I** Extrait un inventaire de logiciel/matériel sur la machine Client sélectionnée.

Syntaxe

PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /I

Suggestions du lecteur

Si vous voulez nous faire part de vos suggestions concernant la conception, l'installation, la configuration ou le fonctionnement de ce logiciel, veuillez les adresser à NetSupport Ltd. ou à votre distributeur local NetSupport.

UK & International

www.netsupportsoftware.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes (UK & Eire): sales@netsupportsoftware.co.uk

Ventes (International): sales@netsupportsoftware.com

North America

www.netsupport-inc.com

Assistance technique: support@netsupport-inc.com

Ventes: sales@netsupport-inc.com

Canada

www.netsupport-canada.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupport-canada.com

Germany, Austria and Switzerland

www.pci-software.de

Assistance technique: support@pci-software.de

Ventes: sales@pci-software.de

Japan

www.netsupportjapan.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupportjapan.com