



NetSupport Manager

Manuel – Version 14.00



COPYRIGHT du manuel (C) 2023 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) 1991-2023 NetSupport Ltd. Tous droits réservés.

Marques de commerce

NetSupport est une marque déposée de NetSupport Ltd.

Windows, Windows 2000/2003/2008/XP/Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows Server, Windows 10 et Windows 11 sont des marques de commerce de Microsoft Corporation.

IBM est une marque de commerce déposée de International Business Machines Corporation.

NetWare est une marque déposée de Novell Inc.

Les autres produits, marques de commerce ou marques déposées sont la propriété de leurs sociétés respectives.

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 quatrevingt-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.

NetSupport Manager V14.00

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

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

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

Table des matières

Bienvenue à NetSupport Manager	11
Conventions utilisées	12
Terminologie utilisée.....	12
A propos de NetSupport Manager.....	13
Les caractéristiques	14
Installation	20
Configurations Minimales	21
Préparation à l'installation.....	23
Démarrage de l'Installation	24
Contrat de licence NetSupport	25
Informations de licence.....	25
Sélectionner le type de configuration	25
Configuration personnalisée.....	26
Prêt à installer le programme.....	28
Installation terminée	29
Installation existante détectée	30
Désinstaller.....	30
Kit d'évaluation	31
Installation avancée.....	32
Créer une installation administrative (réseau)	33
Installations silencieuses / non surveillées	34
Dialogue des Options de Configuration de l'Installation	35
NetSupport Manager Deploy	38
NetSupport Manager Deploy – Windows XP et toute version ultérieure	40
Comment fonctionne NetSupport Manager Deploy ?	41
Démarrer NetSupport Manager Deploy.....	42
Préparer un programme de déploiement	44
Déployer un programme NetSupport Manager	45
Déployer une configuration Client.....	49
Déployer un fichier de licence NetSupport Manager	50
Désinstallation à distance	51
Prédéfinir des paramètres pour un déploiement à venir.....	53
Fichiers de consignation	54
Installer NetSupport Manager sur un système Mac.....	56
Installer et configurer NetSupport Manager sur les appareils Google Chrome	57
Installer et configurer le Client NetSupport Manager Android.....	59
Le Contrôleur NetSupport Manager pour iOS et Android.....	62
Utiliser les fonctions du Contrôleur NetSupport Manager	63
Démarrer le Contrôleur NetSupport Manager.....	64
La Fenêtre Contrôleur	65

La Fenêtre Contrôleur – Arborescence.....	68
Visualisation de Liste	72
La barre d'accès rapide	74
Barre d'état.....	75
Rechercher les Clients sur le Réseau/Gateway.....	77
Se connecter aux Clients	80
Connexion aux Clients avec la Connexion par code PIN	81
Connexion Instantanée	84
Se connecter aux Clients avec des protocoles différents	85
Configurer le Contrôleur NetSupport Manager pour l'exploration d'un sous-réseau.....	86
Serveur de connectivité NetSupport	89
Connexion aux Clients/Contrôleurs via une Passerelle NetSupport ..	91
Configurer les serveurs de connectivité d'équilibrage de charge ...	110
Configuration et utilisation de l'authentification à deux facteurs ...	113
Se connecter au travers de filtres sécuritaires et de serveurs proxy ..	116
Mise en oeuvre de NetSupport Manager dans un environnement Terminal Server.....	119
Support Intel vPro	120
Recherche de Clients.....	122
Déconnecter un Client	123
Déconnecter tous les Clients.....	123
Connexion automatique de Client	124
Mise à jour automatique du Client.....	125
Economie d'énergie - Brancher/Couper.....	126
Brancher le Client.....	126
Couper le Client	127
Redémarrer ou Déconnecter de Clients.....	129
Envoyer Ctrl+Alt+Supp	130
Visualisation	131
La Fenêtre de Visualisation	131
Visualiser l'écran d'un Client	134
Modes de Visualisation	135
Visualiser plusieurs écrans Clients simultanément	136
Désactiver l'écran d'un Client pendant une visualisation	136
Visualiser l'écran d'un Client en mode plein écran.....	137
Mode Adapter à l'écran	137
Mises au point de la Fenêtre de Visualisation	138
Balayage	139
Balayer un seul écran Client à la fois	139
Balayer des écrans Clients multiples	139
La Fenêtre Balayage	141
Capture d'écran.....	144
Visualisation en miniature / Mode Surveillance	145
Grouper les Clients dans la visualisation de Liste	147

Lancer des applications sur les postes de travail Clients.....	148
Outils définis par l'Utilisateur.....	153
Présenter l'écran du Contrôleur aux Clients.....	155
Présenter l'écran d'un Client à d'autres Clients.....	159
Présenter Application.....	160
Support Audio.....	161
Utiliser le support audio pour passer une annonce.....	162
Ajuster le volume du micro et des enceintes.....	162
Support du lecteur vidéo.....	164
Panneau de configuration du Lecteur Vidéo.....	166
Fichiers d'enregistrement.....	168
Enregistrement d'une activité locale.....	168
Enregistrer des fichiers de lecture sur les PC Clients.....	169
Regarder les fichiers d'enregistrement.....	170
Présenter des fichiers d'enregistrement aux Clients.....	171
Transfert de fichiers.....	172
La Fenêtre de Transfert de Fichiers.....	172
Organiser des fenêtres multiples de transfert de fichiers.....	175
Filtrer les fichiers dans la Visualisation de Liste.....	175
Modifier le format de la Visualisation dans la Fenêtre de Transfert de Fichiers.....	176
Modifier l'ordre du tri dans une Fenêtre de Transfert de Fichiers...	177
Copier des fichiers et des répertoires.....	178
Gestion des fichiers et des dossiers.....	180
Imprimer la liste des fichiers à transférer.....	183
Synchroniser des répertoires.....	183
Distribution de fichiers.....	185
La Fenêtre de Distribution de Fichiers.....	185
Distribuer des fichiers aux Clients.....	188
Gestionnaire de Fichiers.....	190
La Fenêtre du Gestionnaire de Fichiers.....	190
Gérer des fichiers sur le poste de travail Contrôleur.....	192
Sessions de conversation Contrôleur/Client.....	194
Désactiver les séances de conversation.....	198
Envoyer des messages aux Clients.....	199
Répondre aux demandes d'aide.....	200
Capturer la sortie d'impression d'un Client.....	202
Presse-Papiers à distance.....	204
Intégration avec l'Explorateur.....	206
Fenêtre d'invite de commande à distance.....	207
Fenêtre PowerShell.....	209
Utiliser les fonctions du Client NetSupport Manager.....	212
Fenêtre d'informations Client.....	213
Se déconnecter d'un Contrôleur.....	215

Demander de l'aide	216
Converser avec un Contrôleur	216
Recevoir un message d'un Contrôleur.....	217
Configurer les Clients	218
Configurer les Clients	219
Modifier ou créer des fichiers de configuration	221
Configuration Client de Base	224
Configuration Client Avancée.....	225
Options de Connectivité.....	228
Définir la connexion TCP/IP	229
Définir la connexion IPX	230
Définir la connexion NetBIOS.....	231
Définir la connexion HTTP/HTTPS	232
Serveur code PIN	234
Paramètres Pont Dial in.....	235
Avancé	237
Options de Sécurité.....	238
Sécurité Généralités	238
Privilèges d'accès (Base)	240
Privilèges d'accès (Avancés)	242
Validation de l'utilisateur.....	245
Options de Confirmation de l'utilisateur.....	248
SmartCard	251
Options de connexion	252
Options de déconnexion	254
Protéger la Configuration.....	256
Transfert de fichiers.....	258
Lire les fishiers.....	259
Enregistrement des événement.....	260
Options de contrôle distant	264
Paramètres de visualisation	264
Paramètres de Présenter	267
Paramètres Audio.....	268
Options de l'interface Client	270
Paramètres du Client	270
Paramètres de demande d'aide	272
Texte personnalisable	274
Options du profil.....	275
Paramètres Terminal Services	276
Options avancées	278
Configurer les Contrôleurs	279
Configurer le Contrôleur	280
Définir le Profil d'un Contrôleur.....	282
Mises au point du Client.....	283

Paramètres de généralités	284
Options de Connectivité.....	286
Définir la connexion TCP/IP	286
Définir la connexion IPX	289
Définir la connexion NetBIOS	290
Définir la connexion HTTP.....	291
Serveur code PIN	292
Paramètres de dialup à distance.....	294
Paramètres Avancés	296
Options de Sécurité.....	297
Paramètres de sécurité	297
Journalisation d'événement	299
Fichiers d'enregistrement	300
Autorisations de l'utilisateur	301
Paramètres du contrôle à distant	303
Paramètres de visualiser	303
Paramètres relatifs au clavier/souris	307
Paramètres de la capture d'impression.....	309
Paramètres audio	312
Paramètres de l'Interface.....	313
Paramètres de l'interface.....	313
Fonctions	316
Paramètres de demande d'aide	318
Paramètres de présentation	320
Paramètres de transfert de fichier.....	322
Paramètres de démarrage.....	325
vPro	328
Paramètres d'emplacement de fichier	329
Gérer et Organiser des Clients NetSupport Manager	331
Ajouter un nouveau Client	332
Supprimer un Client	333
Renommer un Client	333
Configurer les propriétés Client	335
Créer un nouveau Groupe.....	336
Ajouter/Supprimer des Clients au niveau Groupe.....	337
Configurer les propriétés d'un Groupe	339
NetSupport Manager Scripting	340
Présentation générale de NetSupport Manager Scripting	341
Démarrer l'Editeur de Script.....	342
Créer un script simple	342
Programmer et exécuter un script.....	343
Référence Technique	345
Décharger un Client	346

Redémarrer le Client	346
Utiliser la compression avec efficacité.....	347
Utiliser le cache Client avec efficacité	348
Inventaire à distance et informations sur le système.....	349
Afficher l'inventaire pour le Client sélectionné	349
La Fenêtre d'inventaire	350
Exécution du gestionnaire de tâches.....	354
La fenêtre du gestionnaire des tâches.....	354
Fenêtre d'édition du registre	358
Utiliser NetSupport Manager sur l'Internet	361
Utiliser les fonction de NetSupport Manager avec efficacité	363
Comprendre les adresses IP.....	365
Utiliser les instructions de ligne de commande.....	367
Intégration avec Active Directory.....	371
Prise en charge des SmartCards	373
Suggestions du lecteur.....	374

Bienvenue à NetSupport Manager

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

Conçu pour fonctionner sur vos réseaux LAN, WAN ou l'Internet, en toute sécurité et sans configuration du firewall, NetSupport Manager offre une solution unique pour la gestion à distance de postes multiplateformes, sans devoir faire appel à un service extérieur et sans payer d'abonnement, ce qui en fait l'outil de prédilection pour toutes les équipes informatiques.

NetSupport Manager offre un support multiplateformes complet pour Windows, Mac, iOS et Android vers toutes les machines Windows, Android, Mac, Linux (legacy) et Chrome OS.

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 astuces ou des notes explicatives concernant ces instructions sont placées dans un cadre, portant l'intitulé 'Remarque'.

Terminologie utilisée

Control	Le 'Contrôleur' est le poste de travail ou l'appareil qui présente ou prend le contrôle du Client.
Client	Le 'Client' est le poste de travail ou l'appareil qui reçoit une présentation, qui est visualisé ou contrôlé.
Client Disponible	Lorsque le programme Client NetSupport Manager 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	A l'aide de la souris, vous pouvez sélectionner et mettre en évidence le Client ou les Clients avec lesquels vous souhaitez travailler.
Clients Connus	Après s'être connecté aux postes Clients, NetSupport stocke une liste de Clients dans le dossier Tous les ordinateurs de l'arborescence. On les appelle les Clients Connus.

A propos de NetSupport Manager

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

Contrôle à Distance

- Surveillez, partagez ou contrôlez l'écran, le clavier ou la souris d'un poste de travail, quels que soient le réglage des couleurs, la résolution, le protocole réseau ou le système d'exploitation utilisés.
- Optimisez la qualité de la couleur du contrôle à distance lors de la gestion de systèmes sur des connexions lentes.
- Surveillez les écrans de tous les systèmes connectés avec des miniatures en temps réel de chaque système. Déplacez la souris sur un ordinateur pour faire un zoom.
- Balayez des systèmes multiples, parcourez les postes de travail en affichant leurs écrans sur votre console contrôleur.
- Présentez votre écran, un moniteur sélectionné ou une application à plusieurs ordinateurs connectés pour une formation en temps réel.
- Annotez votre écran avec un panel d'outils au cours d'une session de contrôle à distance ou de présentation.
- Des messages ou une conversation texte/audio entre deux ou davantage de systèmes.
- Conversation audio pendant une session de contrôle à distance.
- Capture d'écran pendant une session pour pouvoir y revenir ultérieurement.

- Enregistrement de l'activité écran dans un fichier vidéo pour la sécurité ou à des fins de formation.
- Demande d'aide : les utilisateurs peuvent initier des demandes d'aide qui peuvent être acheminées à tous ou certains systèmes de Contrôle selon des critères personnalisés.
- Prise en charge de la technologie Intel vPro en série.
- Identification de l'emplacement approximatif d'un appareil distant et regroupement automatique par région.

Déplacer des Informations

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

Flexibilité

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

Outils de Support

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

- Lancez une invite de commande locale depuis le système à distance de votre ordinateur.
- Démarrez/éteignez, connectez/déconnectez ou réinitialisez un poste client à distance.

Connectivité

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

Réseaux LAN ou WAN

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

Utilisation d'Internet

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

Le module Gateway n'autorise la connexion qu'aux ordinateurs utilisant la même clé de sécurité, et sert au personnel du service support, aux Clients sur différents sites ou aux employés en déplacement ayant besoin d'accéder aux ressources du bureau. Le

module Gateway n'est pas nécessaire pour les communications qui s'effectuent par LAN/WAN.

Le module Gateway de NetSupport Manager offre:

- Lastenausgleichs-Gateways, die die Last der Clients über mehrere Server verteilen.
- Damit sichergestellt ist, dass alle über das Gateway gesendeten Daten verschlüsselt sind, können SSL/TLS-Zertifikate verwendet werden.
- Un support à distance sans faille et sécurisé entre des ordinateurs et des réseaux sécurisés et protégés par des pare-feux.
- Aucune modification n'est nécessaire au niveau de votre réseau et des paramètres de sécurité de votre pare-feu.
- Des communications sécurisées cryptées.
- Jusqu'à 6000 connexions Clients simultanées par passerelle.
- Un contrôle d'accès par clé de sécurité.
- Un contrôle d'accès par authentification de l'utilisateur.
- Une redondance multi-passerelles qui supprime la défaillance de votre connectivité en un seul point.
- La journalisation intégrale des transactions.
- Aucune dépendance vis-à-vis de services tiers.

Sécurité

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

Principales Fonctions de Sécurité

- Zweistufige Authentifizierung (2FA) mittels zeitbasierter Einmalkennwörter (TOTP) und DUO Push, um den Nutzer für bis zu 12 Stunden zu authentifizieren.
- SSL/TLS-Zertifikate.
- Wenn sich der Name der ausführbaren Datei des Client ändert, wird deren Ausführung verhindert, was dabei hilft, Exploits und Malware zu bekämpfen und davor zu schützen.
- Die Client-Protokolldatei kann so bearbeitet werden, dass sie nur ausgewählte Daten zeigt, um den Datenschutz noch weiter zu unterstützen.
- Protection par mot de passe de tous les systèmes.
- Confirmation de l'utilisateur (il doit être présent et autoriser chaque demande de connexion entrante).
- Clés de sécurité (la copie sous licence de NetSupport Manager est unique à l'entreprise, et n'est pas compatible avec d'autres copies du logiciel).

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

Sécurité intégrée

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

Connexion par Code PIN

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

Prise en Charge d'Intel vPro

NetSupport Manager peut être configuré pour localiser les ordinateurs dotés de la technologie Intel vPro afin de pouvoir exécuter à distance

un certain nombre de tâches, même quand un Client n'est pas installé.

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

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

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 11, Windows 10, Windows 8/8.1 (32bit et 64bit), Windows Server 2022, 2019 et 2012, Windows 7* (32bit et 64bit), 2008 (32bit, 64bit et R2), Vista (32bit et 64bit) et Windows 2003.

* Pour que le Contrôleur NetSupport Manager fonctionne sous Windows 7, Aero doit être activé. Choisissez **Démarrer > Panneau de configuration**. Dans la section Apparence et personnalisation, cliquez sur **Personnaliser la couleur**. Choisissez Windows Aero dans le menu Modèle de couleurs, puis cliquez sur **OK**.

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

NetSupport Manager offre une intégration complète avec les environnements client léger et zéro, ainsi qu'une compatibilité avec les environnements de bureau MultiPoint, MultiSeat et virtuels à partir de WYSE Technologies, Microsoft, HP, NComputing (X-series et L-series), MiniFrame (SoftXpand) et bien plus.

Configuration Mac:

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

Le contrôleur et le client NetSupport Manager Mac prennent en charge macOS version 10.9 – 10.13 sur les plateformes Intel.

La dernière version de macOS 10.14 – 11 est supportée par un Client spécifique qui est à présent disponible.

Application Client pour Android:

Le Client NetSupport Manager pour Android peut être installé sur chaque appareil Android (5 ou version ultérieure) et connecté depuis le Contrôleur Windows (12.5 ou plus).

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.

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](#).

Prise en charge de plateforme héritée

Une prise en charge est offerte pour les plateformes suivantes :

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

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

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.

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

Capacités ActiveSync

Processeur : processeur Strong ARM, compatible X86

Mémoire vive du périphérique : 32Mb (64Mb Recommandé)
Stockage : 5Mb d'espace libre.

Préparation à l'installation

L'installation de NetSupport Manager est d'une grande simplicité, et si vous suivez quelques règles de base, votre système sera prêt en très peu de temps.

Choisir les fonctions qui doivent être installées

Vous devez installer le Contrôleur sur le poste de travail à partir duquel vous allez contrôler les autres ordinateurs et appareils.

Sur chaque machine ou périphérique qui doit être contrôlé, vous devez installer le Client.

Vous devez choisir de personnaliser ou non l'installation à l'aide des fonctionnalités perfectionnées NetSupport Manager, comme le Script et le Déploiement, ou même l'usage de la machine en tant que Gateway.

NetSupport Manager est fourni avec l'outil de formation NetSupport School. Ceci permet aux formateurs de former, de surveiller de manière visuelle et auditive, et d'interagir avec les participants, sous forme de groupe prédéfini ou en classe entière.

Choisissez le protocole de réseau que vous souhaitez utiliser

Ensuite, il faut choisir le protocole de réseau disponible sur votre poste de travail. NetSupport Manager prend en charge TCP/IP et HTTP et fournit un support hérité pour IPX et NetBIOS.

Même si NetSupport Manager est multi-protocolaire, ce qui signifie qu'un même Contrôleur peut se connecter aux Clients qui utilisent des protocoles différents, vous devez choisir un protocole par défaut. Vous pouvez le modifier par la suite.

Remarque : Le Contrôleur sera configuré par défaut pour supporter TCP/IP. Si vous utilisez un protocole différent, vous devez le configurer la première fois que vous démarrez un Contrôleur.

Vous êtes à présent prêt à installer les programmes du Contrôleur et du Client NetSupport Manager.

Les machines Mac, voir Installer NetSupport Manager sur un système Mac

Les machines Google Chrome, voir Installer NetSupport Manager sur les appareils Google Chrome.

Les appareils Android, voir Installer le Client NetSupport Manager Android.

Remarque : NetSupport Manager fournit du support pour les plateformes Windows 64 bits sur EM64 et AMD64. NetSupport Manager Windows Installer peut être utilisé pour installer NetSupport Manager 64 bits Client. Pour plus d'informations veuillez vous rendre sur le site www.netsupportsoftware.com/support

Démarrage de l'Installation

Pouvez aussi télécharger votre copie de NetSupport School auprès de www.netsupportmanager.com/downloads.asp

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

Sélectionnez le programme d'installation à utiliser : setup.exe ou fichier MSI. Si un déploiement Active Directory est requis, vous devrez installer en utilisant le fichier MSI.

L'installation de NetSupport Manager commencera par l'affichage d'un écran de bienvenue. Cliquez sur Suivant pour continuer.

Remarques :

- Lors de la mise à niveau de votre système d'exploitation Windows, vous devez au préalable désinstaller NetSupport Manager. Il peut être ensuite de nouveau installé une fois l'opération terminée.
 - Lors de l'installation, vous devez être connecté en tant qu'Administrateur.
-

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 de licence », puis cliquez sur Suivant pour continuer.

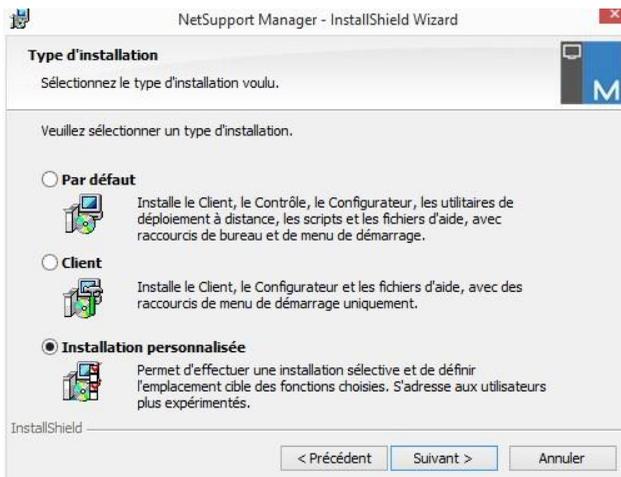
Si vous refusez le contrat de licence, (Je n'accepte pas les conditions du contrat de licence) cliquez sur Annuler. NetSupport Manager ne sera pas installé et vous devrez quitter le programme d'installation.

Informations de licence

Sélectionnez Enregistrer et entrez les détails de la licence NetSupport Manager qui vous ont été fournis.

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

Sélectionner le type de configuration



Choisissez le type d'installation.

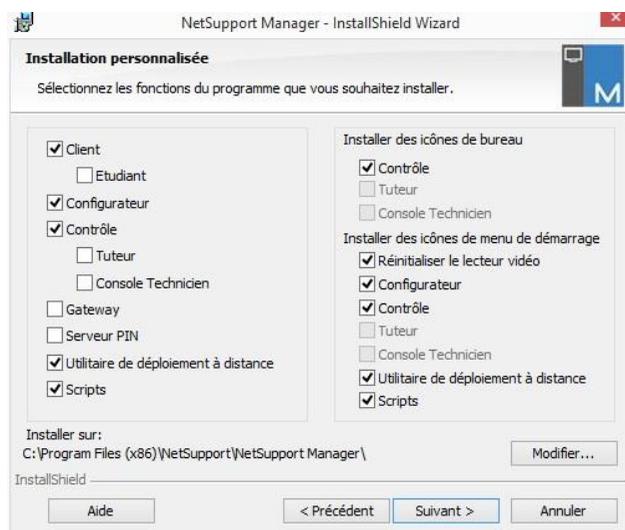
- **Installation**
Installation de tous les composants dont un utilisateur du Contrôleur a généralement besoin. Exclut les composants Gateway et NetSupport School.

- **Client**
Installe le logiciel Client. Cette fonctionnalité doit être installée sur les postes de travail qui seront contrôlés à distance.
- **Personnalisée**
Installation qui vous permet de choisir individuellement une sélection de composants appropriés pour votre poste de travail.

Cliquez sur Suivant pour poursuivre.

Configuration personnalisée

Si vous avez choisi d'exécuter une Configuration personnalisée, vous pourrez sélectionner les composants requis individuellement, en fonction des besoins de chaque poste de travail.



Client Installez ce composant sur les postes de travail que vous voulez contrôler à distance.

Étudiant Installe le composant Étudiant de NetSupport School, l'outil de formation NetSupport.

Configurateur Les paramètres et la sécurité du Client sont établis à l'aide du Configurateur Client. Il est possible de saisir les paramètres de base à la fin de l'installation, mais pour les options plus avancées, installez le composant Configurateur.

Contrôleur	Installez ce composant sur les postes de travail qui contrôleront les postes de travail Clients. Il est conseillé d'installer le composant Client pour utiliser la gamme complète de fonctions NetSupport, comme par exemple Présenter.
Enseignant	Installe le composant Enseignant de NetSupport School, l'outil de formation NetSupport.
Console Technicien	Installe le composant Console Technicien de NetSupport School. Il offre aux Responsables de réseau et aux techniciens de laboratoire les fonctions principales NetSupport School.
Gateway	<p>Le Gateway de NetSupport fournit un moyen de connecter les Clients et les Contrôleurs sur Internet offrant ainsi un contrôle à distance basé sur le Web qui ne nécessite aucune modification de configuration des pare-feu existants. Il n'y a pas de connexion directe entre le Client et le Contrôleur, toutes les données passent par le Gateway. Le composant relatif au Gateway peut donc être installé indépendamment du Contrôleur et du Client. Si vous choisissez d'installer le composant du Gateway, la boîte de dialogue de la configuration du Serveur de connectivité NetSupport sera affichée à la fin de l'installation.</p> <hr/> <p>Remarque : La Gateway ne peut pas être installée sur un poste qui possède déjà la Gateway Local (Serveur) NetSupport DNA.</p> <hr/>
Serveur code PIN	Installe le serveur PIN de NetSupport Manager. Le serveur PIN offre un point central à partir duquel un code PIN unique est créé lors de l'utilisation de la fonctionnalité Connexion par code PIN.
Utilitaires de déploiement à distance	L'utilitaire de déploiement permet d'effectuer des installations multiples de NetSupport Manager sans devoir se rendre sur chaque

poste de travail. Voir le chapitre NetSupport Manager Deploy de ce manuel pour obtenir de plus amples informations.

Script

Installe le programme d'ordonnancement et d'information en code machine de NetSupport. Crée des scripts qui automatisent des tâches manuelles et les programme pour les exécuter à des heures spécifiques. Idéal pour les exécutions de nuit. Voir le chapitre Script NetSupport de ce manuel pour obtenir de plus amples informations.

Installer des icônes de bureau

Choisissez de créer ou non des icônes de bureau, par exemple pour le Contrôleur NetSupport Manager, le Tuteur NetSupport School ou la Console Technicien NetSupport School pour pouvoir accéder facilement aux programmes.

Installer des icônes de menu de démarrage

Vous pouvez créer des icônes de menu de démarrage pour les composants que vous installez.

Remarque: NetSupport Manager offre un support multimédia exceptionnel. Le pilote vidéo NetSupport Manager vous permet de lire des fichiers vidéo sur les postes de travail Clients, dans le cadre de stages de formation et de démonstrations. Ceci est installé par défaut avec le composant Tuteur.

Installer vers :

Par défaut, NetSupport Manager sera installé dans le répertoire C:\Fichiers de Programme\NetSupport\NetSupport Manager. Si vous souhaitez l'installer dans un autre répertoire, cliquez sur **Changer**.

Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre.

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**.

Remarque : Si vous avez choisi d'installer un Client, le programme d'installation apportera les modifications nécessaires sur votre System.INI et / ou sur le registre, pour charger le Client à l'initialisation de Windows. NetSupport Manager ne remplace pas vos pilotes existants.

Installation terminée

Cet écran final confirme que l'installation a été effectuée avec succès.

Exécuter le Configurateur

En fin d'installation, vous aurez la possibilité d'exécuter le Configurateur Client. Vous pourrez ainsi définir les options de sécurité et des informations Client de base. Si le Configurateur est installé en tant que l'un des composants sélectionnés, vous pourrez accéder à d'autres options de configuration avancée. Voir le chapitre Configurer le Client de ce manuel pour obtenir de plus amples informations.

Exécuter le déploiement à distance

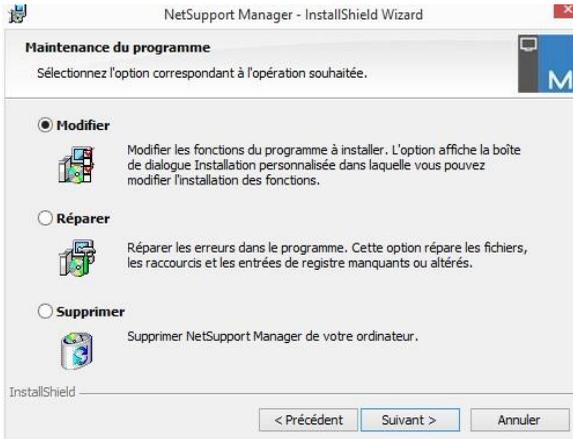
Si vous sélectionnez cette option, vous exécuterez l'utilitaire NetSupport Manager Deploy après le processus d'installation. Ceci vous permet d'installer à distance et de configurer NetSupport Manager sur des postes de travail multiples.

Cliquez sur **Terminer** pour quitter le programme d'installation.

Remarque : Si vous choisissez d'installer le composant du Gateway, la boîte de dialogue de la configuration du Serveur de connectivité NetSupport sera affichée. Son but principal est de permettre la création d'une clé de sécurité pour le Gateway.

Installation existante détectée

Cet écran apparaît si une copie de NetSupport Manager a déjà été installée sur le poste de travail.



- **Modifier**
Pour modifier les fonctions installées du programme.
- **Réparer**
Pour rectifier les erreurs d'installation du programme.
- **Supprimer**
Pour supprimer NetSupport Manager de l'ordinateur.

Sélectionnez l'option requise puis cliquez sur Suivant.

Désinstaller

Sélectionnez NetSupport Manager dans le Panneau de Configuration – Ajouter/Supprimer des programmes.

Pour les postes Windows XP et version ultérieure, NetSupport Manager Deploy peut permettre de réaliser des désinstallations multiples depuis un lieu à distance.

Kit d'évaluation

Vous pouvez obtenir un kit d'évaluation de NetSupport Manager auprès de nos distributeurs, ou gratuitement en téléchargeant une copie sur l'internet. Ce kit vous permet de tester le système avant de l'acheter. Le logiciel d'évaluation est entièrement fonctionnel, à l'exception des points suivants :

- Dix Clients au maximum peuvent être actifs sur le réseau de façon simultanée;
- Les programmes Client et Contrôleur ne fonctionnent plus après la date d'expiration du kit.

Au moment de l'achat, ces restrictions disparaissent une fois que l'immatriculation est réalisée. Grâce à ce procédé, le kit d'évaluation devient un logiciel sous licence.

Transformer un kit d'évaluation en un logiciel sous licence

1. Cliquez sur **Aide ?** dans la barre de titre et sélectionnez **À propos de**.
2. Sélectionnez l'onglet Licence.
3. Cliquez sur **Mettre à jour la licence**.

Ou

Dans le répertoire qui contient le Groupe Gestionnaire de Programmes 'NetSupport', ouvrez le fichier PCILIC.EXE.

La boîte de dialogue de licence de NetSupport Manager apparaît et vous demande de saisir vos détails de licence. Vous devez respecter les majuscules et les minuscules dans la saisie.

Après avoir entré vos détails de licence, cliquez sur Générer. Vous avez à présent une copie sous licence de NetSupport Manager.

Installation avancée

Dans ce chapitre ...

Comment préparer et exécuter des installations silencieuses sur un réseau ;

Utilisez l'utilitaire de déploiement de NetSupport Manager pour effectuer des installations multiples ;

Installer NetSupport Manager sur un système Mac;

Installer NetSupport Manager sur les appareils Google Chrome;

Installer le Client NetSupport Manager Android;

Le Contrôleur NetSupport Manager pour iOS et Android.

Créer une installation administrative (réseau)

L'installation administrative (une copie de distribution) de NetSupport Manager est conçue pour aider les administrateurs à installer NetSupport Manager sur des PC mis en réseau, là où les détails de licence ou de support d'installation ne sont pas aisément accessibles, et lorsque plusieurs installations sont prévues dans l'immédiat ou à l'avenir.

Ce type d'installation peut aussi être préconfiguré de manière à installer NetSupport Manager avec certaines options, ce qui garantit que les installations NetSupport Manager seront configurées de la même manière.

Une fois créée, la copie de distribution peut être utilisée lors de la réalisation d'une installation standard, d'une installation automatisée ou dans le cadre d'un programme de déploiement NetSupport Manager.

Configurer une copie de distribution de NetSupport Manager sur un serveur

1. Créez un dossier sur le réseau qui est accessible par tous les PC sur lesquels vous souhaitez installer le système.
2. Copiez, depuis le support original, le fichier SETUP.EXE.
3. Créez et copiez un fichier NSM.LIC valide dans ce dossier. Si le dossier ne contient aucun fichier de licence lorsque vous exécutez l'installation, vous serez invité à donner les détails au moment de l'installation.
4. Créez et copiez un fichier CLIENT32U.INI dans ce dossier.

Remarque: Vous pouvez transformer le dossier de réseau en dossier 'lecture seule' pour éviter que la configuration ne soit modifiée par des utilisateurs non autorisés.

Installer NetSupport Manager à partir d'un serveur vers des postes de travail individuels

1. Sur le poste de travail requis, recherchez le dossier de réseau contenant les fichiers d'installation NetSupport Manager.
2. Exécutez Setup.exe.
3. Suivez les consignes contenues dans le Démarrage de l'Installation.

Installations silencieuses / non surveillées

Une installation silencieuse est en fait une installation qui n'exige aucune participation de l'utilisateur ; elle offre une méthode pratique d'installation sur plusieurs machines à la fois.

Effectuer une installation silencieuse

1. Créez une copie de distribution de NetSupport Manager, voir Créer une installation administrative (réseau), contenant les fichiers d'installation NetSupport Manager requis.
2. Pour déterminer les propriétés en vue d'effectuer l'installation, exécutez INSTCFG.EXE depuis le dossier Programmes de NetSupport Manager. Le dialogue Options de Configuration de l'Installation apparaît. (Voir le chapitre décrivant le dialogue des Options de Configuration de l'Installation pour obtenir une description complète du dialogue). Les propriétés choisies sont enregistrées dans un fichier de paramètres, dont le nom par défaut est NSM.ini.
3. Cliquez sur {Fichier}{Sauvegarder} et sauvegardez le fichier 'NSM.ini' dans le dossier contenant la copie de distribution
4. Pour effectuer une installation silencieuse sur le poste de travail requis, à partir du dossier ci-dessus, exécutez :
msiexec /i "NetSupport Manager.msi" /qn (installation MSI)
setup /S /v/qn (installation setup.exe)

Remarque : NetSupport Manager peut être installé via Active Directory. Le GPO (Group Policy Object) de l'installation de logiciel doit être appliqué aux OU (Organisational Units) contenant des comptes ordinateur plutôt que des utilisateurs. Veuillez noter que pour que l'installation de logiciel prenne effet immédiatement, il est nécessaire d'activer le paramètre « Toujours attendre le réseau au démarrage et à la connexion de l'ordinateur » dans Configuration ordinateur | Modèles administratifs | Système | Connexion| du GPO contrôlant les ordinateurs concernés par l'installation du logiciel. Ce changement affectera les délais de connexion pour les machines XP auxquelles cette condition est appliquée. Sans cette modification, un cycle de déconnexion/connexion supplémentaire est nécessaire pour que l'installation prenne effet.

Dialogue des Options de Configuration de l'Installation

Lorsque vous effectuez une installation silencieuse ou lorsque vous utilisez NetSupport Manager Deploy, vous pouvez personnaliser l'installation en fonction de vos exigences. Ce dialogue, auquel on accède en exécutant INSTCFG.EXE à partir du dossier Programmes de NetSupport Manager, dans le cas d'une installation silencieuse ou de l'utilisation de NetSupport Manager Deploy, par le biais de l'onglet Généralités Propriétés d'Installation, vous permet de déterminer les propriétés de l'installation. Ces informations sont enregistrées dans un fichier de paramètres NSM.ini.

Installer les options de Configuration - [Sans titre]

Fichier Aide

Client

- Etudiant
- Configurateur
- Contrôleur
 - Tuteur
 - Console Technicien
- Passerelle
- Utilitaire de déploiement à distance
- Script

Installe les icônes de desktop

- Contrôleur
- Tuteur
- Console Technicien

Installer les éléments du menu de démarrage

- Réinitialiser le lecteur vidéo
- Configurateur
- Contrôleur
- Tuteur
- Console Technicien
- Utilitaire de déploiement à distance
- Script

Exécuter le Configurateur Client pour créer les chaînes, et coller dans le cadre ci-dessous.

Paramètres du Client

Installer le répertoire

Laisser un blanc pour défaut

OK Annuler Aide

Cochez les cases appropriées pour indiquer les composants NetSupport Manager qui seront installés sur les machines. Vous pouvez créer une icône de bureau pour le Contrôleur, le Tuteur NetSupport School et la Console Technicien et des icônes du menu de démarrage pour les composants que vous installez.

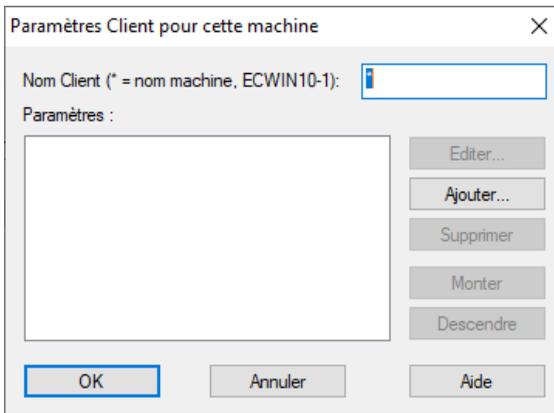
Paramètres Client (Optionnel)

Si vous avez créé un fichier de configuration Client spécifique qui sera utilisé après l'installation, indiquez ici le chemin d'accès et le nom de fichier. En fonction de l'emplacement du fichier, vous devrez peut-être fournir un justificatif d'identité de l'utilisateur, un nom et un mot de passe pour que les Clients puissent accéder au fichier. Afin de définir les paramètres dans le format qui convient, il est conseillé de les créer dans le Configurateur NetSupport Manager et de les copier dans ce champ.

Laissez un blanc si vous effectuez l'installation à partir de votre copie de distribution ou si vous voulez utiliser le fichier de configuration par défaut contenu dans le programme d'installation NetSupport Manager.

Déterminer les paramètres du Client

1. Ouvrez le dossier Programmes de NetSupport Manager en choisissant {Démarrer}{Programmes}{NetSupport Manager}{Configurateur NetSupport Manager}.
2. Cliquez sur Avancé.
3. Sélectionnez {Profils}{Paramètres Client} dans le menu déroulant du Configurateur.
4. Le dialogue Paramètres Client apparaît.



5. Cliquez sur Ajouter pour définir les paramètres.

Remarques :

- Si le justificatif d'identité de l'utilisateur est inutile, il doit précéder le nom de fichier de Configuration.
 - Chaque ensemble de paramètres doit être ajouté séparément.
-
6. Le cas échéant, entrez le justificatif d'identité de l'utilisateur (Nom d'utilisateur et mot de passe). Cliquez sur Ok. Les chaînes appropriées apparaissent dans le dialogue.
 7. Cliquez sur Ajouter pour déterminer l'emplacement du fichier de configuration. Cliquez sur Ok.
 8. Lorsque le dialogue des Paramètres Client contient les chaînes requises, voir l'exemple ci-dessus, copiez les une par une dans le dialogue Options de Configuration de l'Installation. (Utilisez Ctrl C pour copier, Ctrl V pour coller)

Répertoire de l'installation

Déterminez le répertoire qui contiendra NetSupport Manager. Laissez un blanc pour effectuer l'installation dans le répertoire par défaut \Program Files\NetSupport\Netsupport Manager.

NetSupport Manager Deploy

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

Au sein de l'utilitaire NetSupport Manager Deploy, vous pouvez effectuer un déploiement en utilisant un éventail d'adresses IP (éventails IP indiqués ou ordinateurs avec un éventail IP local par rapport au contrôleur), ou un domaine Windows, ou alors vous aurez accès à une visualisation de votre réseau. Ces méthodes vous permettent de choisir les ordinateurs vers lesquels le déploiement sera effectué.

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

- Windows XP
- Windows 2003
- Windows Vista
- Windows Server 2008\2008r2
- Windows 7
- Windows 8/8.1
- Windows Server 2012
- Windows 10
- Windows Server 2019
- Windows 11
- Windows Server 2022

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

Avec NetSupport Manager Deploy, vous pouvez :

- Installer à distance un logiciel NetSupport Manager sur des postes de travail multiples de manière simultanée.
- Créer et télécharger des configurations Client spécifiques sur des postes de travail multiples.
- Mettre à jour à distance les détails de licence NetSupport Manager sur des postes de travail multiples.

- Désinstaller à distance un logiciel NetSupport Manager sur des postes de travail multiples de manière simultanée.

Remarques :

- Lors du déploiement sur un PC Windows Vista et toute version ultérieure au sein d'un domaine, l'utilisateur de la console doit être soit connecté sur le Domaine soit entrer les références de l'utilisateur, lorsqu'il y est invité, d'un Compte de domaine qui possède des droits d'administrateur local sur le PC cible.
 - L'option d'invite à l'utilisateur au déploiement n'est pas prise en charge sur Windows Vista et toute version ultérieure.
-

Installation de l'utilitaire de Déploiement

Au moment de l'installation de NetSupport Manager, sélectionnez l'installation complète pour installer automatiquement l'utilitaire de déploiement. Sinon, vous pouvez aussi le choisir dans le cadre d'une installation personnalisée.

Planification

NetSupport Manager Deploy est un utilitaire puissant qui facilite et accélère l'installation de logiciels NetSupport Manager sur des postes de travail multiples. Cependant, il est recommandé de s'assurer qu'il n'existe aucun conflit avec d'autres logiciels, en effectuant un essai de déploiement sur un nombre limité de machines d'une configuration typique, avant de déployer le logiciel sur un nombre plus important de PC. Il est conseillé de faire particulièrement attention si vous essayez d'utiliser NetSupport Manager en association avec d'autres outils de contrôle à distance ou avec des produits de sécurité de bureau d'une autre société. Pour installer NetSupport Manager à l'aide de NetSupport Manager Deploy, vous devez posséder des droits d'administrateur ou des droits d'utilisateur équivalents sur le poste de travail cible ou sur le domaine spécifié.

NetSupport Manager Deploy – Windows XP et toute version ultérieure

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

Pour permettre l'accès au réseau :

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

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

Si vous passez du Service Pack 1 au Service Pack 2 de Microsoft Windows XP, le Firewall de Windows bloque par défaut toute activité de réseau produite par NetSupport Manager. Pour que NetSupport Manager puisse fonctionner correctement, nous avons prévu un utilitaire qui configurera le firewall Windows.

Pour activer NetSupport Manager dans la configuration du Firewall Windows

1. Télécharger le fichier ICFCONFIG.EXE (lien sur www.netsupportsoftware.com/support/)
2. Exécuter cet utilitaire sur une machine, une fois NetSupport Manager installé, à l'aide de la commande suivante
ICFCONFIG -e NSM
3. Ceci créera les entrées requises dans la configuration du firewall Windows pour que NetSupport Manager puisse fonctionner correctement.

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

Comment fonctionne NetSupport Manager Deploy ?

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

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

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

C:\Windows\pcirdist.tmp\

Enfin, une fois que les fichiers ont été envoyés vers l'ordinateur cible, le fichier d'installation est exécuté à l'aide du Service RPC (Remote Procedure Calls - Appels de Procédure Distante).

Quelles sont les exigences de base ?

Pour déployer les composants NetSupport Manager avec succès sur votre ordinateur cible, les éléments suivants sont indispensables :

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

Démarrer NetSupport Manager Deploy

1. Sélectionnez NetSupport Manager Deploy dans le groupe Programmes de NetSupport Manager.
2. La fenêtre principale de NetSupport Manager Deploy apparaît.



La fenêtre principale de NetSupport Manager Deploy se divise de la manière suivante :

Barre de menus

La barre de menus contient une série de menus déroulants, qui permettent d'accéder aux divers outils et aux utilitaires de configuration pour le déploiement.

Volet gauche

Comporte trois onglets : Réseau, Fichier de consignation et Sécurité.

Onglets Réseau et Sécurité

Répertorie dans une arborescence les réseaux, les domaines et groupes de travail disponibles pour le déploiement.

Onglet Fichiers de consignation

Répertoire dans une arborescence l'historique des déploiements précédents.

Volet droit

Une fois l'**onglet Réseau** sélectionné, vous obtenez un ensemble d'informations générales concernant les postes de travail qui se situent sur le réseau/domaine sélectionné (nom de machine, adresse du Client et adresse MAC).

L'**Onglet Fichiers de Consignation** fournit les anciens déploiements classés par type.

L'**Onglet Sécurité** donne également des informations relatives à chaque poste de travail individuel du Réseau/Domaine sélectionné. En plus du nom de machine et de l'adresse IP, vous pourrez découvrir la plateforme sur laquelle machine tourne, déterminer si un Client NetSupport Manager est déjà installé sur la machine et quelle en est sa version, si le Client est protégé par un mot de passe ou a défini le paramètre de Confirmation de l'Utilisateur. Avec ces informations en votre possession, vous pouvez décider à l'avance les machines à inclure ou à exclure du futur déploiement. Par exemple, si un Client NetSupport Manager est déjà installé sur certains des postes de travail vous choisirez peut être de l'ignorer.

Préparer un programme de déploiement

Choisir le destinataire du déploiement

1. De la Fenêtre Principale sélectionnez l'onglet Réseau ou Sécurité.
2. Une liste des réseaux, domaines et groupes de travail disponibles apparaît dans le volet gauche. Vous pouvez agrandir ou réduire l'arborescence en cliquant sur + ou -.

Remarque: Vous pouvez aussi effectuer un déploiement vers des gammes IP spécifiques en ajoutant la gamme d'adresses qui convient sur l'arborescence. Sélectionnez {Outils}{Ajouter Domaine IP} dans la barre de menus.

3. Mettez en évidence le groupe de votre choix.
4. Des informations relatives aux postes de travail appartenant au groupe sélectionné apparaîtront dans la sous-fenêtre de droite. Cliquez entre les onglets Réseau et Sécurité pour voir des informations spécifiques sur chaque machine.
5. Sélectionnez les postes de travail que vous voulez inclure dans le programme de déploiement. (Vous pouvez utiliser CTRL-Clic ou SHIFT-Clic). Avant de décider d'inclure ou d'exclure un poste de travail, vous pouvez visualiser ses propriétés en cliquant du bouton droit de la souris sur le nom de la machine.

Remarque : Un Wake On Lan peut être envoyé aux postes qui ne sont pas allumés pour s'assurer que le déploiement est effectué sur toutes les machines requises. Sélectionnez les machines concernées puis {Visualiser}{Réveiller sélectionné (WOL)} dans la barre de menu.

Choisir ce qui doit être déployé

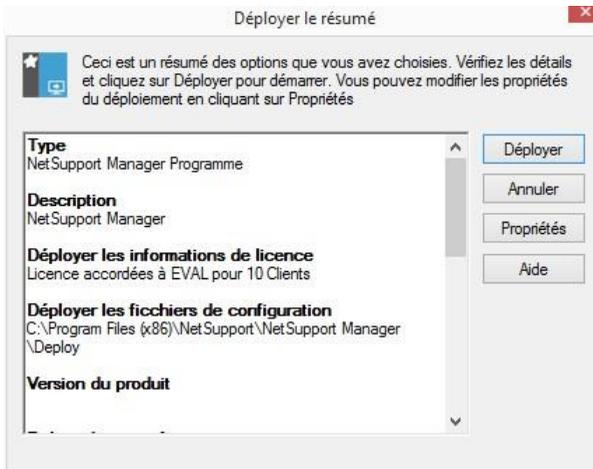
Vous pouvez choisir :

- Un logiciel NetSupport Manager.
- La configuration Client.
- Le fichier de licence NetSupport Manager.
- Désinstaller NetSupport Manager.

Déployer un programme NetSupport Manager

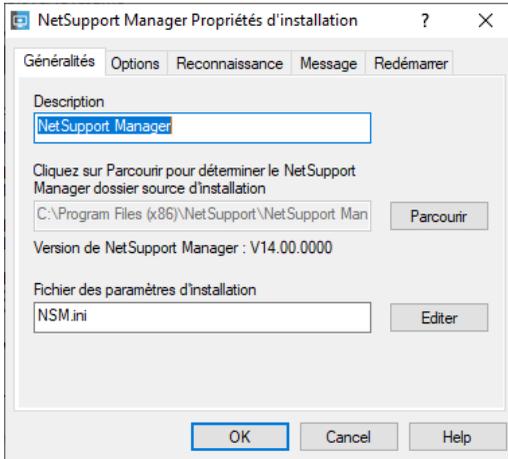
Un package NetSupport Manager est créé en standard lorsque le composant Deploy est sélectionné avec l'installation. Pour distribuer le package, sélectionnez les postes de travail requis :

1. Cliquez sur {Déployer}{NetSupport Manager Programme} dans la fenêtre principale Deploy.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur les postes de travail sélectionnés et choisissez Déployer-NetSupport Manager Manager Programme.
2. Le dialogue Résumé Deploy apparaît.



Ce dialogue offre un résumé des options sélectionnées pour le déploiement. Cliquez sur Propriétés pour modifier les informations du déploiement.

3. Le dialogue Propriétés Installation apparaît.



4. Pour modifier les propriétés du déploiement, sélectionnez l'onglet correspondant.

Onglet Généralités

Sert à déterminer le programme NetSupport Manager qui sera déployé et les composants qui seront installés.

La description du package sera configurée sur NetSupport Manager.

Par défaut, l'emplacement du package à installer sera dans le dossier Deploy où le package NetSupport Manager a été créé.

Cliquez sur Editer pour déterminer les composants qui doivent être installés. Le dialogue Options de Configuration d'Installation apparaît. (Voir le chapitre 'Dialogue des Options de Configuration de l'Installation' de ce manuel pour obtenir une description complète de ce dialogue.)

Remarque : A cause de la manière dont NetSupport Manager Deploy exécute le redémarrage des postes de travail, ne cochez pas la case Redémarrer la Machine. Cette case est utile uniquement pour l'installation silencieuse, au cours de laquelle le dialogue des Options de Configuration d'installation sert à déterminer les options qui doivent être installées.

Une fois ce dialogue terminé, cliquez sur {Fichier}{Sauvegarder} pour sauvegarder le fichier NSM.ini dans le dossier qui contient la copie de distribution de NetSupport Manager.

Cliquez sur {Fichier}{Quitter} pour retourner au dialogue Propriétés Installation.

Onglet Options

Utilisez les informations fournies dans les onglets Réseau et Sécurité pour identifier les machines susceptibles de déjà posséder NetSupport Manager puis vous pouvez décider de :

- Les ignorer en cochant la case Omettre les machines qui fonctionnent déjà avec NetSupport Manager.
- Mettre à jour les machines avec la dernière version en cochant la case Mettre à jour les anciens ou les nouveaux systèmes.
- Après avoir déployé le programme, vous pouvez confirmer le bon fonctionnement du Client en cochant la case Vérifier que le Client fonctionne après le redémarrage. Vérifiez que les postes de travail seront redémarrés automatiquement après le déploiement, pour que cette option soit valide. Voir l'onglet Redémarrer.

Onglet Reconnaissance

Vous ne devez pas oublier que les postes de travail seront peut-être en cours d'utilisation, avant de commencer le déploiement. Vous pouvez choisir :

- D'installer NetSupport Manager immédiatement. Les postes de travail ne recevront aucun avertissement.
- D'avertir l'utilisateur avant d'installer NetSupport Manager. L'utilisateur sera averti et il devra alors cliquer sur OK pour que l'installation puisse commencer. Les utilisateurs ne peuvent pas annuler cette opération.
- L'utilisateur peut retarder l'installation de NetSupport Manager. Vous pouvez déterminer le nombre de fois qu'un utilisateur peut retarder l'installation. Si l'utilisateur décide de retarder l'opération, il sera invité à faire l'installation toutes les heures ou lorsqu'il redémarre le poste de travail, selon l'intervalle le plus proche.

Onglet Message

Vous pouvez déterminer un message personnalisé qui apparaîtra sur chaque poste de travail au cours de l'installation.

Onglet Redémarrer

Ces options sont applicables uniquement si les PCs cibles exigent un redémarrage forcé pour terminer l'installation.

- Conseiller à l'utilisateur de redémarrer la machine. Une fois le déploiement terminé, un message apparaît sur les postes de travail pour demander à l'utilisateur de redémarrer le PC dès que possible. Ne choisissez pas cette option si la remarque donnée ci-dessus est applicable.
 - Demander à l'utilisateur de redémarrer la machine. Un message apparaît sur les postes de travail pour demander à l'utilisateur de redémarrer le PC afin d'achever l'installation.
 - Forcer le redémarrage. A la fin du déploiement, un message avertit les utilisateurs que le poste de travail va être redémarré. Une barre de compte à rebours indique le temps qui reste avant que le redémarrage ne commence.
 - Redémarrage automatique si non connecté. Si le poste de travail qui subit le déploiement n'est pas connecté, le redémarrage commencera automatiquement.
5. Cliquez sur OK pour revenir au dialogue Résumé de Déploiement.
 6. Cliquez sur Déployer pour commencer l'installation. Un dialogue de déroulement apparaît, ce qui vous permet de contrôler le déploiement au fur et à mesure que l'installation a lieu sur chaque poste.

Le dialogue possède deux onglets:

L'Onglet Journal vous permet de surveiller le déploiement sur chaque poste de travail.

L'Onglet Statut répertorie le stade du déploiement sur chaque poste de travail. Par exemple, l'installation peut être terminée sur une machine, mais encore en cours sur une autre.

7. Cliquez sur Fermer pour retourner à la fenêtre principale Déployer lorsque l'installation est terminée.

Remarque : Si vous fermez lorsque le déploiement est en cours, l'installation se poursuivra mais le journal ne sera pas mis à jour.

Déployer une configuration Client

A l'aide de NetSupport Manager Deploy, vous pouvez déployer à distance un fichier de configuration Client contenant des paramètres Client spécifiques. Pour obtenir de plus amples informations sur Configurer les Clients, voir le chapitre Configurer les Clients de ce manuel.

1. Sélectionnez les postes de travail requis.
2. Cliquez sur {Déployer}{Configuration Client} dans la fenêtre principale Deploy.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur les postes de travail sélectionnés et cliquez sur Déployer-Configuration Client.
3. Le dialogue Résumé Deploy apparaît.
4. Cliquez sur Propriétés pour entrer les détails du déploiement.
5. Cliquez sur Parcourir pour déterminer le dossier qui contient le fichier de Configuration Client qui doit être déployé. Le fichier de Configuration par défaut est CLIENT32U.INI et il est stocké dans le répertoire d'installation de NetSupport Manager.

Remarque: Le fichier de configuration par défaut pour les Clients antérieurs à la version v12.50 s'appelle CLIENT32.INI.

6. Cliquez sur Editer pour accéder au Configurateur Client Avancé afin d'apporter des modifications aux fichiers de configuration. Voir le chapitre Configuration Client Avancée de ce manuel pour obtenir de plus amples informations.
7. Vous pouvez spécifier d'autres paramètres Client si vous le souhaitez. Par exemple, il peut s'agir de l'emplacement d'un fichier de configuration supplémentaire auquel vous souhaitez ajouter les justificatifs d'identité de l'utilisateur (nom et mot de passe).
8. Pour que les nouveaux paramètres entrent immédiatement en vigueur, le Service Client sera automatiquement redémarré après le déploiement. Si cela est inutile, désélectionnez la case Redémarrer le service Client.
9. Cliquez sur OK pour retourner au dialogue Résumé. Vous pouvez visualiser le contenu du fichier de configuration en cliquant sur le nom du fichier.
10. Cliquez sur Déployer. Un dialogue de déroulement apparaît et vous permet de surveiller le statut du déploiement.
11. Cliquez sur Fermer une fois l'opération terminée.

Déployer un fichier de licence NetSupport Manager

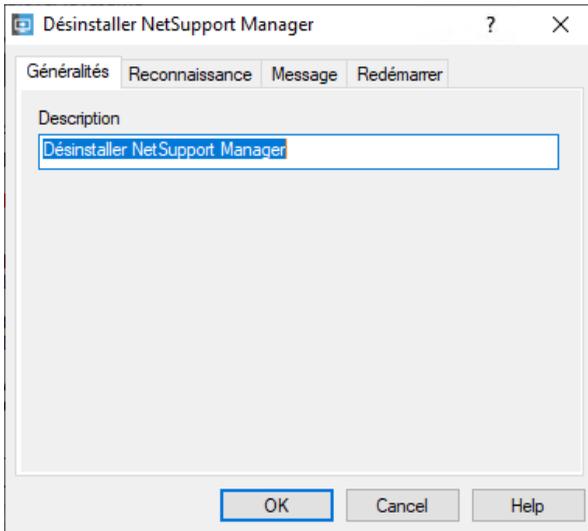
Lorsque vous installez un programme NetSupport Manager, un fichier de licence est envoyé à chaque poste de travail. Cependant, il faut parfois mettre à jour les informations de licence. Par exemple, vous achetez des licences supplémentaires et le fichier de licence doit être mis à jour pour refléter ce changement. A l'aide de NetSupport Manager Deploy, vous pouvez mettre à jour le fichier à distance sur les postes de travail de l'utilisateur.

1. Sélectionnez les postes de travail requis.
2. Cliquez sur {Déployer }{Fichier de licence NetSupport Manager} dans la fenêtre principale Deploy.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur les postes de travail sélectionnés et cliquez sur Déployer-Fichier de licence NetSupport Manager.
3. Le dialogue Résumé Deploy apparaît.
4. Cliquez sur Propriétés pour entrer les détails du déploiement.
5. Cliquez sur Parcourir pour déterminer le dossier qui contient le fichier de licence qui sera déployé. Le fichier par défaut est NSM.LIC.
6. Pour que les nouveaux paramètres entrent immédiatement en vigueur, le Service Client sera automatiquement redémarré après le déploiement. Si cela est inutile, désélectionnez la case Redémarrer le service Client.
7. Cliquez sur OK pour retourner au dialogue Résumé. Vous pouvez visualiser le contenu du fichier de licence en cliquant sur le nom du fichier.
8. Cliquez sur Déployer. Un dialogue de déroulement apparaît et vous permet de surveiller le statut du déploiement.
9. Cliquez sur Fermer une fois l'opération terminée.

Désinstallation à distance

Avec NetSupport Manager Deploy, vous pouvez désinstaller à distance un programme NetSupport Manager.

1. Sélectionnez les postes de travail requis.
2. Cliquez sur {Déployer}{Désinstaller NetSupport Manager} dans la fenêtre principale Deploy.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur les postes de travail sélectionnés et cliquez sur Déployer –Désinstaller NetSupport Manager.
3. Le dialogue Résumé Deploy apparaît.
4. Cliquez sur Propriétés pour entrer les détails du déploiement. Le dialogue Désinstaller NetSupport Manager apparaît.



5. Entrez les propriétés du déploiement en sélectionnant tour à tour les quatre onglets.

Onglet Généralités

Offre une description du programme qui sera désinstallé.

Onglet Reconnaissance

Vous devez penser au fait que les postes de travail seront peut-être en cours d'utilisation avant de commencer le déploiement.

Vous pouvez choisir:

- De désinstaller NetSupport Manager immédiatement. Les postes de travail ne recevront aucun avertissement.
- D'avertir l'utilisateur avant de désinstaller NetSupport Manager. L'utilisateur sera averti et il devra alors cliquer sur OK pour que l'installation puisse commencer. Les utilisateurs ne peuvent pas annuler cette opération.
- L'utilisateur peut retarder la désinstallation de NetSupport Manager. Vous pouvez déterminer le nombre de fois qu'un utilisateur peut retarder l'installation. Si l'utilisateur décide de retarder l'opération, il sera invité à faire la désinstallation lorsqu'il redémarrera le poste de travail.

Onglet Message

Vous pouvez déterminer un message personnalisé qui apparaîtra sur chaque poste de travail au cours de la désinstallation.

Onglet Redémarrer

Pour supprimer tous les fichiers NetSupport Manager, il faut redémarrer les postes de travail.

- Demander à l'utilisateur de redémarrer la machine. Un message apparaît sur les postes de travail pour demander à l'utilisateur de redémarrer le PC afin d'achever la désinstallation.
 - Forcer le redémarrage. A la fin du déploiement, un message avertit les utilisateurs que le poste de travail va être redémarré. Une barre de compte à rebours indique le temps qui reste avant que le redémarrage n'ait lieu.
 - Redémarrage automatique si non connecté. Si le poste de travail qui subit le déploiement n'est pas connecté, le redémarrage commencera automatiquement.
6. Après avoir renseigné les quatre onglets, cliquez sur OK pour retourner au dialogue Résumé Deploy. Vous pouvez à nouveau examiner vos sélections et les éditer le cas échéant.
 7. Cliquez sur Déployer pour commencer la désinstallation. Un dialogue de déroulement apparaît, ce qui vous permet de surveiller la désinstallation de chaque poste de travail.
 8. Cliquez sur Fermer une fois la désinstallation terminée.

Prédéfinir des paramètres pour un déploiement à venir

Il se peut que vous souhaitiez retarder un déploiement pour effectuer l'opération à un moment plus opportun. Avec NetSupport Manager Deploy, vous pouvez préparer les paramètres à l'avance et choisir le moment où vous exécuterez le déploiement.

Remarque : Vous sélectionnez les postes de travail vers lesquels vous souhaitez effectuer le déploiement lorsque vous êtes prêt à effectuer l'opération.

Préparer les paramètres pour un déploiement à venir

1. Cliquez sur {Déployer}{Configuration} dans le menu déroulant de la fenêtre principale Deploy.
2. Le dialogue de Liste Déployer apparaît. Sélectionnez l'option Déployer requise. (Programme, Configurateur Client, Ficher de licence ou Désinstaller)
3. Cliquez sur Propriétés et entrez les paramètres nécessaires.
4. Une fois les paramètres saisis, cliquez sur Fermer pour retourner à la fenêtre principale Deploy.

Exécuter le déploiement

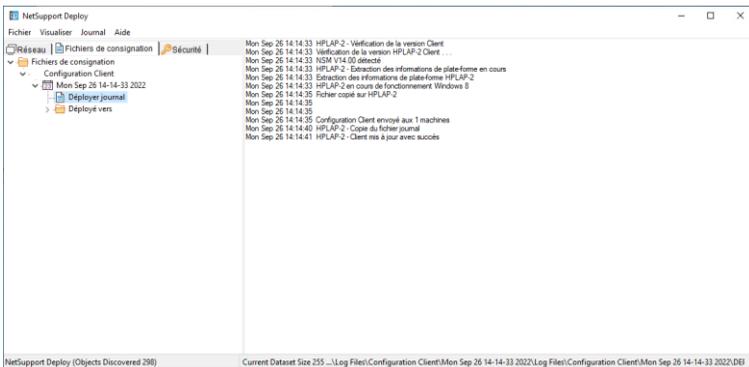
1. Sélectionnez les postes de travail pour le déploiement. Voir Préparer un déploiement.
2. Cliquez sur {Déployer} dans le menu déroulant de la fenêtre principale
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur les postes de travail sélectionnés et cliquez sur Déployer.
3. Sélectionnez l'option Déployer requise.
4. Le dialogue Résumé Deploy apparaît et affiche les sélections prédéfinies. Vous pouvez les modifier le cas échéant.
5. Cliquez sur Déployer pour démarrer le déploiement.

Fichiers de consignation

Lorsque vous utilisez NetSupport Manager Deploy, les informations relatives à chaque déploiement, qu'il s'agisse d'une installation de programme, d'une mise à jour de licence, d'un téléchargement ou d'une désinstallation de configuration, sont enregistrées. Ces fichiers vous offrent un rappel utile, à chaque fois que vous utilisez l'utilitaire, concernant ce que vous avez précédemment déployé. Les informations sont enregistrées dans un fichier de consignation.

Visualiser les fichiers de consignation

1. A partir de la fenêtre principale NetSupport Manager Deploy, sélectionnez l'onglet Fichiers de consignation.



2. Dans le volet gauche de la fenêtre principale, agrandissez ou réduisez l'arborescence pour obtenir une description de chaque type de déploiement, la date et l'heure de l'opération et les postes de travail en question.
3. Lorsque vous sélectionnez un composant du volet gauche, vous obtenez une description détaillée des informations concernant le déploiement dans le volet de droite.

Imprimer un fichier de consignation

Pour imprimer un fichier de consignation :

1. Sélectionnez le fichier en question dans l'arborescence.
2. Cliquez sur {Journal}{Imprimer} dans le menu déroulant de la fenêtre principale Deploy.

Supprimer un fichier de consignation

Pour supprimer les anciens fichiers de consignation :

1. Sélectionnez le fichier de consignation dans l'arborescence.
2. Cliquez sur {Journal}{Supprimer} dans le menu déroulant de la fenêtre principale Deploy.

Installer NetSupport Manager sur un système Mac

Il est possible d'installer un Client et un Contrôleur NetSupport Manager sur des systèmes Mac, afin de contrôler à distance d'autres appareils et pour permettre à un Contrôleur de se connecter, de visualiser l'écran d'un utilisateur distant et d'effectuer un éventail de tâches à distance.

Remarques :

- Le contrôleur et le client NetSupport Manager Mac prennent en charge macOS version 10.5 et ultérieure, Leopard, Snow Leopard, Lion et Mountain Lion, sur les plateformes Intel.
 - La dernière version de macOS 10.14 – 11 est supportée par un Client spécifique qui est à présent disponible.
-

Installer NetSupport Manager

1. NetSupport Manager possède un fichier macOS .pkg standard, téléchargeable depuis www.netsupportmanager.com/downloads.asp. (Les instructions d'installation complètes seront également disponibles ici).
2. Téléchargez le fichier .pkg, puis double-cliquez dessus pour exécuter le package.
3. Le programme d'installation s'exécute automatiquement, suivez simplement les consignes qui s'affichent.

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

Installer et configurer le Client NetSupport Manager Android

L'application Client NetSupport Manager Android offre à un utilisateur de contrôleur NetSupport Manager existant la possibilité de se connecter aux smartphones et tablettes Android utilisés dans l'entreprise, afin d'offrir une assistance et une interaction en temps réel.

L'application Client NetSupport Manager est compatible avec les appareils, et elle est téléchargeable auprès de la boutique en ligne [Google Play](#).

Remarque: Une application Contrôleur Windows NetSupport Manager v12.50 ou ultérieure est requise.

Installer et configurer le Client NetSupport Manager Android

Lancer l'application Client NetSupport Manager, appuyer sur  et choisir Paramètres.

Généralités

Affiche le nom de l'appareil. Ceci peut être personnalisé selon un nom de votre choix.

Sécurité

Clé de sécurité

Cette option permet de configurer une clé de sécurité qui doit être identique à celle configurée sur le Contrôleur, avant que le Contrôleur ne soit autorisé à se connecter. Cette configuration est optionnelle. En l'absence d'une clé de sécurité, n'importe quel Contrôleur peut se connecter, quelle que soit la clé configurée sur le Contrôleur.

TCP/IP

Port par défaut

Le port par défaut enregistré de NetSupport Manager est 5405.

Adresse de multidiffusion

Il s'agit de l'adresse IP de multidiffusion sur laquelle Client est connecté.

HTTP

Utiliser la Gateway

Sélectionnez cette option si vous voulez que l'adresse IP courante de Client soit enregistrée sur une 'Gateway/Serveur de nom' spécifique au démarrage. Entrez l'adresse IP de la gateway et la clé de sécurité correspondante.

Serveur PIN

Entrer l'adresse IP du poste de travail sur lequel le serveur PIN est installé, et permettre aux clients de se connecter avec la Connexion par code PIN.

Pour sauvegarder les paramètres de configuration, sélectionnez .

Fonctionnalités clés :

- **Connexion par PIN:** La fonctionnalité Connexion par PIN, facile et rapide à utiliser, offre une connectivité sécurisée et fluide entre le Contrôleur et le Client en partageant simplement un code d'appariement. (Le module du serveur PIN, compris dans NetSupport Manager, doit être installé sur le PC Windows).
- **Envoi de messages :** L'utilisateur du Contrôleur peut diffuser des messages auprès d'un appareil Client sélectionné ou de tous les Clients connectés.
- **Converser:** Le Client et le Contrôleur peuvent lancer une session de conversation texte seul à seul. Le Client peut aussi rejoindre une discussion de groupe déclenchée par le Contrôleur.
- **Transfert de fichiers :** L'utilisateur du Contrôleur peut transférer des fichiers depuis et vers l'appareil Client.
- **Capture d'écran :** Pendant une session de contrôle distant, le Contrôleur peut effectuer des captures d'écran depuis l'appareil Client.
- **Indicateurs de WiFi/Batterie:** Visualisez le statut courant des réseaux wifi et le niveau de charge de batterie des appareils connectés.

De plus, pour les appareils pris en charge* :

- Le Contrôleur peut visualiser des miniatures de tous les appareils Android connectés.
- Zoomer pour agrandir la miniature d'un poste sélectionné.
- Le Contrôleur peut observer discrètement (Mode Surveillance) ou contrôler à distance (Mode Partage) l'écran de tout Client connecté.

* Les appareils pris en charge sont ceux proposés par les fournisseurs qui ont offert les droits d'accès supplémentaires requis pour le contrôle d'écran sur leurs appareils.

Le Contrôleur NetSupport Manager pour iOS et Android

Le Contrôleur NetSupport Manager 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 Manager

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 Manager

Démarrage du programme Contrôleur de NetSupport Manager

1. Double-cliquez sur l'icône Contrôleur de NetSupport Manager dans votre Groupe de Programmes NetSupport Manager.
Ou
Cliquez sur l'icône du bureau du Contrôleur NetSupport Manager (si vous avez installé une icône de bureau pour le Contrôleur).
Ou
Cliquez sur {Démarrer}{Programmes}{NetSupport Manager}{Contrôleur NetSupport Manager}.

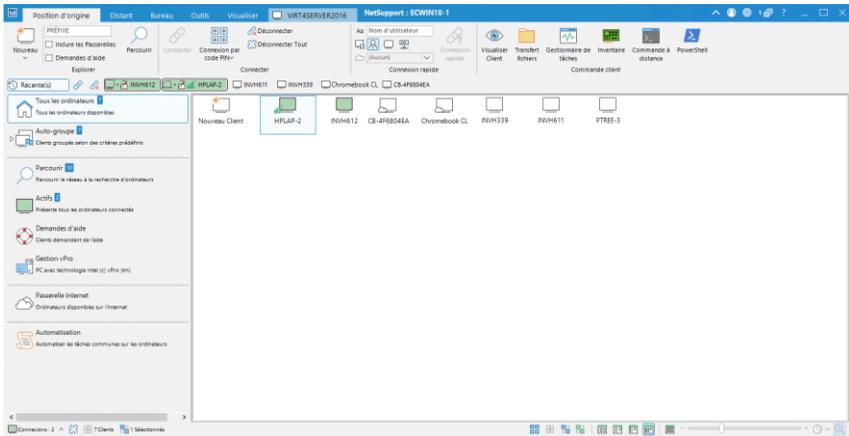
Au cours de l'initialisation de NetSupport Manager, une fenêtre contenant le logo NetSupport Manager ainsi que des informations sur la version du programme s'affiche au milieu de l'écran. Ceci apparaît uniquement pendant quelques secondes alors que NetSupport Manager charge, et ensuite la fenêtre Contrôleur s'affiche ainsi que l'assistant de bienvenue. A partir d'ici, vous pouvez configurer le(s) protocole(s) de réseau à utiliser, visualiser le guide de démarrage et découvrir les nouveautés de cette version de NetSupport Manager. Pour démarrer le programme du Contrôleur, cliquez sur **Démarrer**.

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 au démarrage du Contrôleur ou si vous voulez le configurer pour prendre en charge des Clients fonctionnant avec des protocoles différents, cliquez sur **Configurer** dans l'Assistant de bienvenue ou cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de titre de la fenêtre du Contrôleur et allez à la section Connectivité.

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 légende

La barre de titre indique que vous êtes dans la fenêtre du Contrôleur et affiche le nom du poste de travail du Contrôleur NetSupport Manager.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



NetSupport Manager vous permet de configurer plusieurs profils pour différents utilisateurs du Contrôleur. Ici, vous pouvez accéder au dialogue Configurations, où vous pouvez créer et gérer les profils.



Accédez aux paramètres de la configuration actuelle du Contrôleur (profil).



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Offre l'accès à l'aide en ligne et aux informations générales de version, de titulaire de licence, d'assistance technique et de compression.

Le ruban

Le ruban permet d'accéder à l'ensemble des fonctions, outils et paramètres. En plaçant le curseur sur une icône, une brève description de sa fonction s'affiche. Le ruban est organisé selon les onglets suivants :

- **Accueil**
Fournit un accès rapide aux outils nécessaires pour naviguer, localiser et se connecter aux Clients. Vous pouvez également accéder ici à certaines commandes Client couramment utilisées.
- **Groupe**
Permet d'accéder aux fonctions de groupe dans NetSupport Manager. A partir de là, vous pouvez connecter, organiser et effectuer des tâches sur des groupes de Clients.

Remarque : Cet onglet n'apparaît que si vous avez sélectionné un groupe.

- **A distance**
Vous y trouverez les fonctions de télécommande et de gestion, telles que l'affichage, le transfert de fichiers, la mise sous/hors tension et le balayage. Vous pouvez également communiquer avec les clients à l'aide des fonctions Conversation, Message et Audio.
- **Bureau**
A partir de là, vous pouvez montrer votre écran et vos applications aux Clients, enregistrer et lire des fichiers et envoyer un message ou une annonce aux Clients.
- **Outils**
Permet d'accéder à des outils supplémentaires tels que le gestionnaire de fichiers, la distribution de fichiers et les outils définis par l'utilisateur.
- **Visualisation**
Permet de personnaliser la présentation et la convivialité de la liste et de l'arborescence et de rechercher des Clients et des objets dans l'arborescence.

Remarque : Si vous avez sélectionné un Client, un onglet apparaît dans le ruban avec le nom du Client. A partir de là, vous pouvez accéder à un éventail d'outils et vous pouvez visualiser et modifier les détails du poste Client. Si plusieurs Clients sont sélectionnés, un onglet Sélection apparaît, vous permettant d'exécuter des fonctions sur tous les Clients sélectionnés.

La barre d'accès rapide

La barre d'accès rapide vous permet d'afficher les Clients/Groupes auxquels vous vous êtes récemment connecté. À partir de là, vous pouvez exécuter plusieurs fonctions courantes, y compris vous connecter au Client et le visionner.

Remarque : En cliquant sur **Récent**, un menu déroulant s'affiche, vous permettant de basculer entre les connexions récentes et les groupes prédéfinis.

L'Arborescence

L'arborescence est l'endroit où les objets NetSupport tels que les Clients et les groupes sont créés, affichés et organisés. Chaque ensemble d'objets est stocké dans son propre dossier et lorsque le dossier est sélectionné, son contenu est affiché dans la liste adjacente.

La Visualisation de Liste

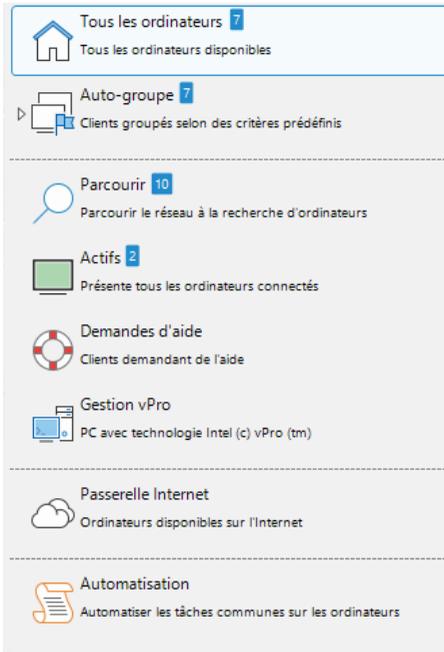
La Visualisation de Liste affiche le contenu du dossier actuellement sélectionné dans l'Arborescence. Vous pouvez alterner le mode d'affichage entre grandes icônes, petites icônes, visualisation de liste, vue détaillée ou vue Miniatures. Les informations qui figurent dans la Visualisation de Liste peuvent être personnalisées pour n'afficher que les informations spécifiques qui vous intéressent. Pour plus d'informations, voir la section Paramètre des champs d'affichage des colonnes.

Barre d'état

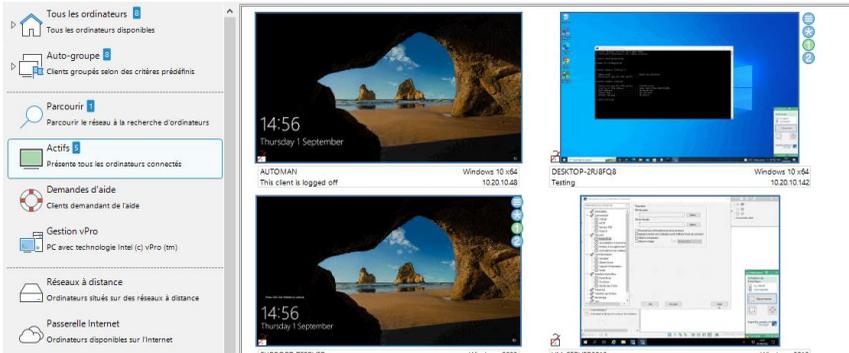
La barre d'état est affichée au bas de la fenêtre du Contrôleur. Elle indique le nombre d'éléments dans le dossier sélectionné dans l'arborescence ainsi que le nombre de Clients connectés. Vous pouvez également sélectionner les objets avec lesquels travailler, leur mode d'affichage dans la Visualisation de liste et accéder aux paramètres des miniatures.

La Fenêtre Contrôleur – Arborescence

L'Arborescence est le point d'accès aux informations sur les différents objets de NetSupport Manager. 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 étendue ou réduite (selon le niveau de détail souhaité) en cliquant sur l'icône  à gauche d'un dossier.

Remarques :

- La hauteur des éléments de l'arborescence peut être réduite si nécessaire. Sélectionnez l'onglet Visualisation dans le ruban et cliquez sur l'icône **Mode compact**.
- Vous pouvez masquer l'arborescence, ce qui vous permet de disposer de plus d'espace pour travailler dans la visualisation en liste. Sélectionnez l'onglet Visualisation dans le ruban et cliquez sur l'icône **Présenter Arborescence**.

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.

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.

En cliquant sur l'icône  à côté de **Tous les ordinateurs**, vous verrez tous les groupes qui ont été créés.

Auto-groupe

Les Clients seront automatiquement regroupés en fonction des critères prédéfinis, ce qui vous permet d'identifier facilement et rapidement le système d'exploitation que les Clients utilisent, la version Client NetSupport Manager, le type de périphérique et

l'emplacement du Client. Ces groupes sont fixes et ne peuvent pas être modifiés, mais vous pouvez créer vos propres groupes pour refléter la structure de la société.

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 Manager 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.

Gestion vPro

NetSupport Manager peut localiser les PC avec vPro et exécuter diverses fonctions. Tous les PC avec vPro seront affichés sous forme de liste. Sélectionnez une machine vPro pour accéder aux fonctions disponibles dans l'onglet Accueil du ruban.

Recherche

Vous pouvez rechercher des Clients et des objets dans l'arborescence et les résultats seront affichés ici. Ce dossier ne sera affiché que si vous avez exécuté une recherche.

Réseaux à distance

Il s'agit des Clients qui doivent être connectés par liaison par cadran. Il peut s'agir de Clients sur un RL dans un autre bâtiment ou de postes de travail autonomes. Dans les deux cas, on parle de Réseaux à distance et les informations concernant le numéro de téléphone à composer et le type de connexion se trouvent dans ce dossier.

Ce dossier est caché par défaut. Pour l'afficher, cliquez sur l'icône

Changer les paramètres de la configuration courante  dans la barre de légende. Sélectionnez **Interface Contrôleur - Paramètres** et décochez la case **Cacher l'Annuaire**.

Passerelle Internet

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

Une liste de vos passerelles apparaît ici, et vous pouvez ajouter, modifier et parcourir une passerelle.

Automatisation

Les scripts créés à l'aide de l'Editeur de script NetSupport peuvent être ajoutés dans ce dossier. La visualisation de liste présente les noms de chaque script et vous permet d'ajouter de nouveaux scripts dans la liste. Sélectionnez un script pour accéder aux fonctions disponibles dans l'onglet Accueil du ruban.

Remarque : Vous pouvez masquer les dossiers dont vous n'avez pas besoin dans l'arborescence. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende. Choisissez **Interface Contrôleur - Paramètres** et sélectionnez les options que vous souhaitez masquer.

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.

Vous pouvez développer la visualisation en Liste en masquant l'arborescence, ce qui vous donne plus d'espace pour travailler. Sélectionnez l'onglet Visualisation dans le ruban et cliquez sur l'icône **Présenter Arborescence**. Cliquez à nouveau sur cette icône pour afficher l'arborescence.

Vous pouvez facilement sélectionner les objets avec lesquels travailler et la façon dont ils sont affichés dans la visualisation de Liste en sélectionnant l'onglet Visualisation du ruban et en cliquant sur l'icône appropriée dans la section Liste ou sur l'icône appropriée dans la barre d'état.

Lors de l'affichage de grandes icônes, le système d'exploitation, les indicateurs de batterie, de wifi et le drapeau (si activé) seront affichés. Les détails afficheront aussi les indicateurs de Wifi et de batterie à côté de l'icône Client. D'autres informations sont disponibles dans l'affichage Détails en personnalisant les colonnes affichées.

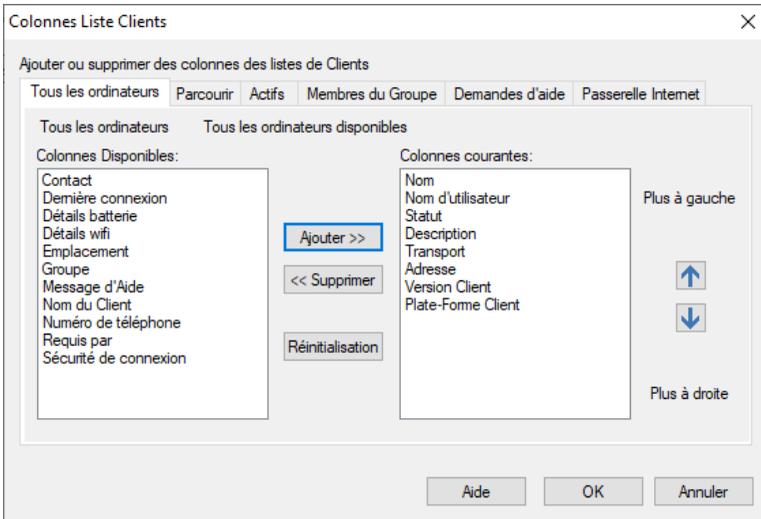
Par défaut, les indicateurs d'emplacement du client sont activés. Pour les désactiver, cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende. Sélectionnez **Interface Contrôleur - Paramètres** et décochez la case **Présenter l'emplacement du Client**.

Remarque : Par défaut, un double-clic sur un Client dans la Visualisation de liste ouvre une fenêtre de visualisation. Vous pouvez personnaliser l'action réalisée dans la configuration du Contrôleur - Paramètres de l'interface du Contrôleur.

Personnaliser la Visualisation de Liste

1. Sélectionnez l'onglet Visualisation dans le ruban et cliquez sur **Colonnes**.
Ou
Cliquez avec le bouton droit de la souris dans une zone vide de la visualisation en liste et sélectionnez **Colonnes**.

2. Le dialogue Colonnes Liste Clients apparaît.



Les onglets placés sur la partie supérieure de l’affichage concernent 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 sur la droite de la fenêtre servent à régler l’ordre d’affichage des colonnes ; le haut de la liste représente la position à partir de la gauche de l’affichage de liste.

Remarque : Lors d’un affichage dans une visualisation Détails, vous pouvez appliquer des filtres sur les en-têtes de colonne, ce qui vous permet de rechercher facilement des clients spécifiques. Sélectionnez l’onglet Visualisation dans le ruban et cliquez sur l’icône **Barre filtre**.

La barre d'accès rapide

A partir d'ici, vous pouvez obtenir un aperçu général des détails du Client et effectuer plusieurs fonctions répandues, y compris la connexion et la visualisation du Client.

En cliquant sur **Récent**, un menu déroulant s'affiche, vous permettant de basculer la barre d'accès rapide entre les connexions récentes et les groupes prédéfinis.

En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs de réseau et de batterie (le cas échéant) et l'état de sécurité (indique si TLS ou le cryptage est activé ou non) sont affichés à côté du Client sur la barre d'accès rapide. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir d'afficher le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur la barre d'accès rapide.

Remarque : Si vous modifiez les options d'affichage du Client ici, elles seront également modifiées sur la barre de titre, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Cliquez sur  pour vous connecter à tous les Clients et sur  pour vous déconnecter de tous les Clients.

Masquer la barre d'accès rapide

La barre d'accès rapide est affichée par défaut mais peut être masquée si nécessaire.

1. Sélectionnez l'onglet Visualisation du ruban et cliquez sur **Accès rapide**.

Remarque : Cliquez à nouveau pour afficher la barre d'accès rapide.

Barre d'état

La barre d'état est affichée au bas de la fenêtre Contrôleur. Elle indique le nombre d'éléments dans le dossier sélectionné dans l'arborescence ainsi que le nombre de Clients connectés. Vous pouvez voir une liste des Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (vous pouvez déconnecter un Client à partir d'ici). Par défaut, le nom du Client, les indicateurs de connexion sans fil et de batterie (le cas échéant) et l'état de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir d'afficher le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur **Connecté**.

Remarque : Si vous modifiez les options d'affichage du client ici, elles seront également modifiées dans la barre d'accès rapide, la barre de titre et lors du zoom sur les miniatures.

Si un Client se déconnecte, l'icône **Connecté** devient rouge pour vous en informer. Vous pouvez voir quel Client s'est déconnecté en ouvrant la liste, et vous pouvez choisir de le reconnecter ou de le supprimer de la liste.

Pour déconnecter tous les Clients connectés, cliquez sur .

Vous pouvez facilement sélectionner les objets avec lesquels vous souhaitez travailler dans la visualisation de liste en cliquant sur l'icône appropriée :



- Sélectionne tous les objets.
- Sélectionne tous les Clients connectés.
- Inverse la sélection en cours.
- Effacer les objets sélectionnés.

L'apparence des éléments affichés dans la visualisation de Liste peut être modifiée entre les grandes icônes, les petites icônes, la liste, les détails et les miniatures en cliquant sur l'icône appropriée :



- Visualisation détaillée.
- Visualisation en liste.
- Visualisation en petites icônes.
- Visualisation en grandes icônes.



Visualisation en miniature.

Si vous êtes dans la visualisation en miniature, utilisez le curseur pour ajuster la taille des miniatures. Cliquez sur  pour ajuster la fréquence de mise à jour des miniatures. Par défaut, lorsque vous passez la souris sur une miniature, vous effectuez un zoom sur l'écran du Client. Cliquez sur  pour activer ou désactiver cette fonction.

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 Manager pour établir des connexions Client, vous pouvez choisir d'inclure les Clients Gateway lors des Parcours 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

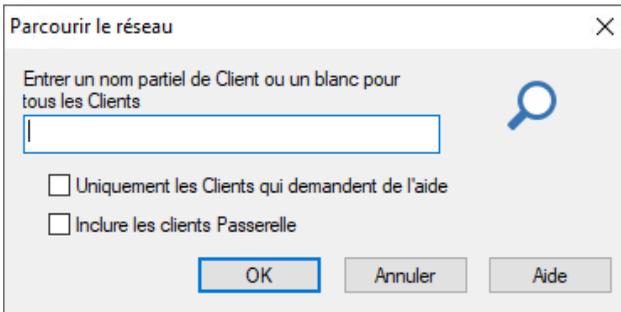
1. Allez dans l'onglet Accueil du ruban.
2. Dans le champ **Préfixe**, entrez le nom du Client (vous pouvez entrer un nom partiel ou laisser vide pour rechercher tous les Clients).

Remarque : Sélectionnez la flèche déroulante pour choisir dans une liste d'entrées précédentes.

3. Des critères optionnels peuvent être spécifiés tels que : n'utiliser la fonction Parcourir que pour les Clients qui ont demandé de l'aide ou inclure les Clients Passerelle dans la recherche.
4. Cliquez sur **Parcourir**.

Ou

1. 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 Manager pour l'exploration des sous-réseaux* pour obtenir de plus amples informations.

Si vous souhaitez uniquement rechercher les clients de la passerelle, la sélection de cette dernière dans le dossier **Passerelles Internet** de l'arborescence entraîne la modification de la section Explorer du ruban en recherche des clients de la passerelle. Vous pouvez également double-cliquer sur **Parcourir la passerelle** dans la visualisation de liste. Les clients recherchés de cette manière n'apparaîtront pas dans le dossier **Parcourir**.

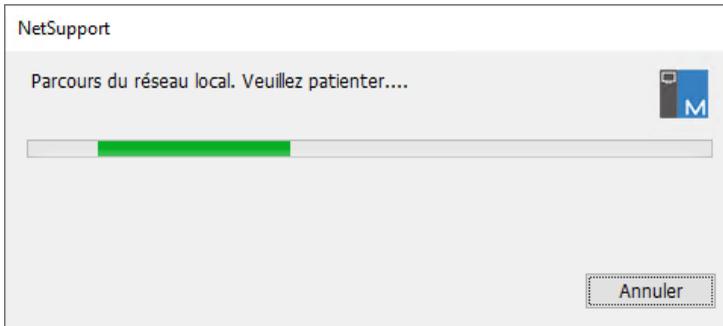
Remarque : Vous pouvez également rechercher des Clients existants dans l'arborescence en saisissant les critères de recherche dans la section Rechercher de l'onglet Vue.

Se connecter aux Clients

Avant de pouvoir contrôler un Client à distance, vous devez tout d'abord vous y connecter.

Se connecter aux Clients

1. Sélectionnez le Client auquel vous voulez vous connecter dans le dossier **Tous les ordinateurs** ou **Parcourir**.
2. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban et cliquez sur **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.

Remarque : NetSupport Manager offre une fonctionnalité de connexion par code PIN qui vous permet de localiser rapidement un Client dans l'entreprise sans connaître le nom d'ordinateur du Client ou son adresse IP.

Connexion aux Clients avec la Connexion par code PIN

Grâce à NetSupport Manager, il est de se connecter facilement et rapidement aux Clients, même sans connaître le nom du PC ou l'adresse IP. Un serveur PIN génère un code PIN unique ; ce dernier est alors saisi sur le Client et le Contrôleur, et la connexion est établie.

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

Installer et configurer un serveur PIN

Le serveur PIN peut être installé en tant que composant autonome sur une machine ou avec les autres composants NetSupport Manager.

Pour installer le composant Serveur PIN, vous devez sélectionner Personnalisé lorsque vous choisissez le type d'installation de NetSupport Manager que vous souhaitez réaliser.

Configuration du client

1. Depuis le configurateur de base ou avancé, 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.

Remarque : Cette ne s'applique qu'aux postes Windows 8 et antérieures. Les postes Windows 8.1 et supérieures utilisent le proxy automatique configuré dans les paramètres de Windows.

4. Pour utiliser les mêmes paramètres que la passerelle NetSupport, cliquez sur **Copier**.
5. Cliquez sur **OK**.

Configuration du Contrôleur

1. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende.
Ou
Pour appliquer le paramètre à un profil spécifique, cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de titre.
Ou
Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban, cliquez sur **Connexion par code PIN**, puis sur **Paramètres de serveur PIN** (vous pouvez omettre l'étape 2).

2. Sélectionnez **Connectivité - Serveur PIN**.
3. Entrez l'adresse IP et le port (par défaut 443) de la machine serveur PIN.
4. Si vous utilisez un serveur proxy pour établir une connexion avec le serveur PIN, entrez l'adresse du serveur et un port approprié.
5. Vous pouvez utiliser les mêmes paramètres que pour une Gateway NetSupport. Sélectionnez la Gateway requise et cliquez sur Copier.

Remarque : Cette ne s'applique qu'aux postes Windows 8 et antérieures. Les postes Windows 8.1 et supérieures utilisent le proxy automatique configuré dans les paramètres de Windows.

6. Cliquez sur **OK**.

Générer un code PIN depuis le Contrôleur

1. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban et cliquez sur **Connexion par code PIN**.
2. Cliquez sur Créer un code PIN.
3. Le serveur PIN génère un code unique. Une fois informé, le Client saisit le code et une connexion est établie.

Remarque : Le code d'identification peut être envoyé par email au client ou copié sur le presse-papiers en cliquant sur l'icône correspondante.

Saisir un code PIN sur le contrôleur

1. Le Client vous informe du code PIN.
2. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban et cliquez sur **Connexion par code PIN**.
3. Cliquez sur Entrer Code PIN.
4. Un clavier apparaît. Entrez le code PIN et cliquez sur Connecter.

Générer un code PIN depuis le Client

1. Double-cliquer sur l'icône NetSupport Manager dans la barre d'outils.
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.

Remarque : Le code d'identification peut être envoyé par email au contrôleur ou copié sur le presse-papiers en cliquant sur l'icône correspondante.

Entrer un code PIN sur le Client

1. Le Contrôleur informe le Client du code PIN.
2. Double-cliquer sur l'icône NetSupport Manager dans la barre d'outils.
3. La fenêtre Informations Client s'affiche.
4. Cliquez sur Entrer Code PIN.
5. Un clavier apparaît. Entrez le code PIN et cliquez sur Connecter.

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/HTTPS via un Gateway NetSupport Manager peuvent également être sélectionnés.

Se connecter directement aux Clients

1. Allez dans l'onglet Accueil du ruban.
2. Dans la section Connexion rapide, saisissez le nom du poste client, le nom de l'utilisateur connecté ou l'adresse réseau dans le champ Texte (cliquez sur la flèche déroulante pour effectuer un choix dans une liste des entrées précédentes) et sélectionnez l'icône **Connecter par** requise :



Se connecter par le nom de l'utilisateur connecté.

Se connecter par le nom du poste.

Se connecter par adresse IP.

Remarque : Si le Client est configuré pour des connexions HTTP/HTTPS 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.

3. Cliquez sur **Connexion rapide**.
4. Une boîte de dialogue vous signale que NetSupport Manager 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.

Remarque : Si vous vous connectez par nom d'utilisateur, et que plusieurs machines Clients correspondent à ces critères, une liste de Clients apparaît pour que vous puissiez effectuer votre sélection.

Se connecter aux Clients avec des protocoles différents

NetSupport Manager prend en charge la connexion à des Clients sur divers transports. Les transports pris en charge sont TCP/IP et HTTP avec une prise en charge héritée pour IPX et NetBIOS (dans NetBIOS, il y a 8 adaptateurs logiques).

Les transports peuvent être configurés et testés pour les Clients dans la section Connectivité du Configurateur Client de base ou avancé.

Quand le Contrôleur effectue une recherche, il consulte tous les transports configurés. Une fois les Clients trouvés, vous pouvez vous connecter à eux en les mettant en surbrillance et en cliquant sur **Connecter** dans l'onglet Accueil du ruban.

Les Clients connectés sur différents transports coexistent volontiers dans le Contrôleur. Les opérations comme Distribution de Fichiers , Présenter et Balayer fonctionnent sur différents 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 Manager 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.

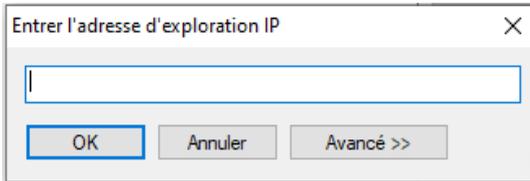
Cependant, il faut modifier la configuration pour permettre au Contrôleur NetSupport Manager de rechercher les Clients NetSupport Manager sur des RL à distance. Les changements de configuration requis dépendent du transport de réseau que vous utiliserez avec NetSupport Manager. Les deux transports les plus connus, utilisés sur les RE sont TCP/IP et IPX.

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.

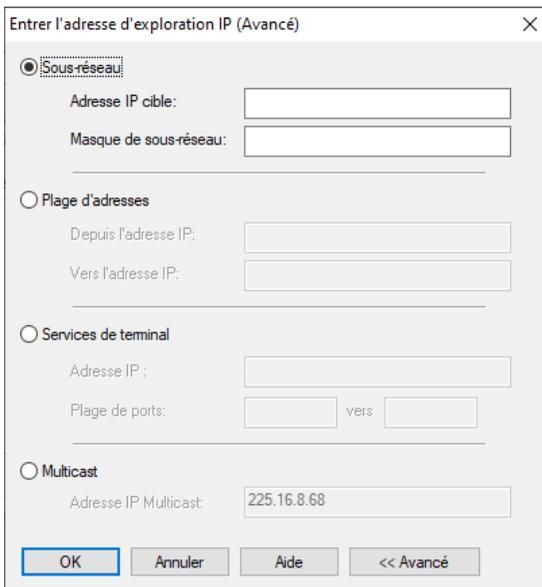
Configurer le Contrôleur NetSupport Manager pour l'exploration des sous-réseaux IP

1. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende.
Ou
Pour modifier un fichier de Configuration nommée, cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende. Sélectionnez le fichier requis et cliquez sur **Connectivité et Paramètres de démarrage**.
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 Manager 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.
-

Configurer le Contrôleur NetSupport Manager pour effectuer l'exploration des réseaux IPX à distance

Avant de configurer un Contrôleur NetSupport Manager pour effectuer l'exploration d'un réseau IPX à distance, il faut comprendre la manière dont les adresses IPX sont formatées. Vous devez posséder les numéros de réseau IPX pour chaque réseau que vous souhaitez parcourir, et ceci comprend le numéro de réseau local sur lequel le Contrôleur NetSupport Manager est installé. **Voir** 'Comprendre les adresses IPX' dans le chapitre Référence technique de ce manuel pour obtenir de plus amples informations.

Configurer le Contrôleur NetSupport Manager pour explorer les réseaux IPX à distance

1. Cliquez sur {Outils}{Configurations} dans le menu déroulant de la fenêtre Contrôleur.
2. Sélectionnez le fichier de configuration requis et cliquez sur Paramètres de Connectivité et de Démarrage.
3. Sélectionnez Connectivité-IPX.
4. Cochez les options Utiliser IPX et Enregistrer les numéros de réseau Clients'.
5. Dans la case Utiliser réseaux, entrez les numéros de réseau IPX que vous souhaitez parcourir. En cas de numéros multiples, séparez-les avec des virgules (,).

Serveur de connectivité NetSupport

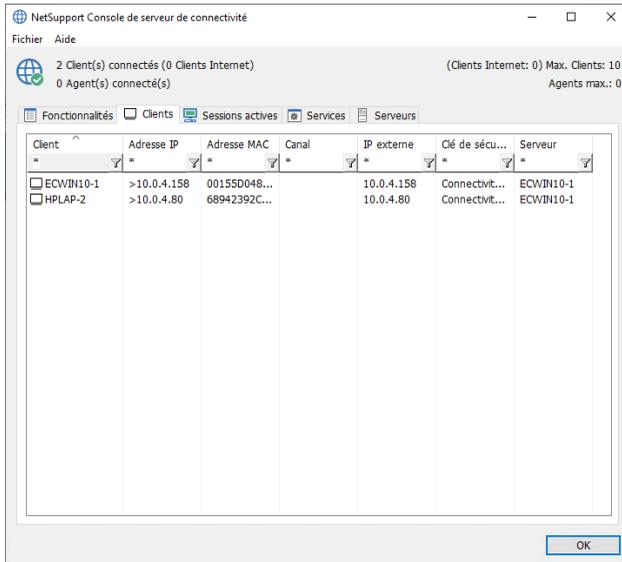
Le secret d'une solution de support à distance réussie réside dans la capacité à localiser et à se connecter aux machines quel que soit l'endroit où elles se trouvent. NetSupport Manager offre un éventail de méthodes de connectivité de façon standard.

Le serveur de connectivité NetSupport (Passerelle) est au cœur de la gestion des connexions NetSupport sur Internet. Depuis la console, vous pouvez identifier les composants Connectivité NetSupport qui sont installés et utilisés.

Console de serveur de connectivité NetSupport

Pour ouvrir le serveur de connectivité NetSupport, effectuez un clic droit sur l'icône du serveur de connectivité  dans la barre de tâches du système et sélectionnez Ouvrir ou double-cliquez sur l'icône.

Un écran affiche le nombre de Clients qui sont connectés.



D'autres informations sont fournies par chacun de ces onglets :

- **Fonctionnalités**

Vous présente les composants du serveur de connectivité NetSupport qui sont installés.

- **Clients**

Affiche une liste de tous les Clients NetSupport actuellement connectés à ce Serveur de connectivité NetSupport et de tous les serveurs de connectivité connus de celui-ci. Les détails des Clients sont affichés avec le serveur de connectivité NetSupport auquel ils sont connectés.

Remarque : Un indicateur de sécurité  apparaîtra à côté du Client s'il fonctionne sur une connexion SSL/TLS sécurisée.

- **Sessions actives**

Affiche une liste des connexions courantes entre un Contrôleur et un Client NetSupport avec la date et l'heure du début de connexion.

Remarque : Seules les sessions sur ce serveur de connectivité NetSupport sont affichées.

- **Services (applicable uniquement au Serveur de nom)**

Affiche une liste de Tuteurs NetSupport School qui sont actifs en mode Salle. Ceci permet aux clients NetSupport School de se connecter à la salle par le biais du Serveur de noms.

- **Serveurs**

Affiche une liste des serveurs connus de ce serveur de connectivité NetSupport. A partir de là, vous pouvez voir les détails des serveurs, tels que le statut, le nombre de Clients connectés et toutes les sessions actives.

Remarque : Vous pouvez filtrer le contenu des onglets Clients, Sessions actives et Services afin que seuls les éléments répondant à certains critères soient affichés. Saisissez le terme recherché dans le champ Filtre sous l'en-tête de la colonne requise et les éléments correspondants s'afficheront. Cliquez sur  pour effacer le filtre.

Exportation des données

Les données peuvent être exportées vers un fichier .CSV, ce qui permet une analyse plus approfondie. Sélectionnez l'onglet à partir duquel vous souhaitez exporter les données et sélectionnez {Fichier}{Exporter} dans la barre de menu déroulant.

Pour configurer les paramètres du serveur de connectivité NetSupport, sélectionnez {Fichier}{Configurer Serveur de connectivité} dans le menu déroulant.

Connexion aux Clients/Contrôleurs via une Passerelle NetSupport

Le premier rôle d'une passerelle NetSupport (serveur de connectivité NetSupport) est de faciliter un contrôle à distance transparent entre des PC pouvant se trouver derrière différents Pare-feu. La passerelle 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.

Une Passerelle 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/HTTPS qui est utilisé pour les communications à la place de TCP/IP.

Remarques :

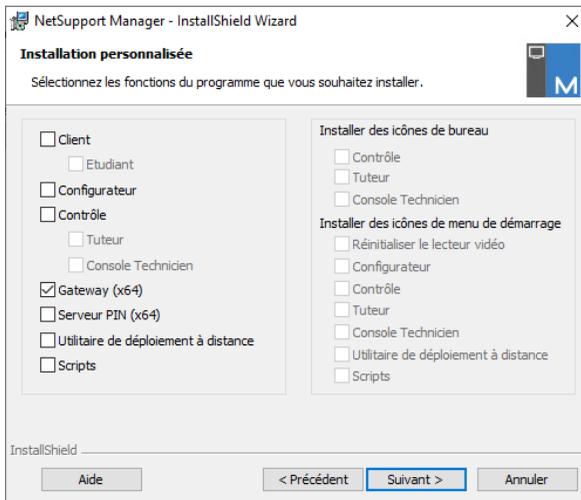
- Dans les configurations du Client et du Contrôleur les protocoles TCP/IP et HTTP/HTTPS peuvent être tous deux activés simultanément et assurer ainsi la validité des connexions locales.
 - Dans la version 9.10, le port 443 a été introduit comme port par défaut pour les communications HTTP, 3085 étant celui utilisé précédemment. Les paramètres du serveur de connectivité NetSupport seront conservés pour les clients existants qui effectuent une mise à niveau ultérieure, ce qui permet de maintenir l'utilisation du port 3085, mais il peut arriver que les contrôleurs et les clients mis à niveau devront nécessiter une reconfiguration manuelle du port HTTP pour assurer un bon fonctionnement.
-

Installation de la passerelle

La passerelle 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.

La passerelle peut être installé comme un composant autonome sur la machine que vous désirez utiliser ou avec d'autres composants de NetSupport.

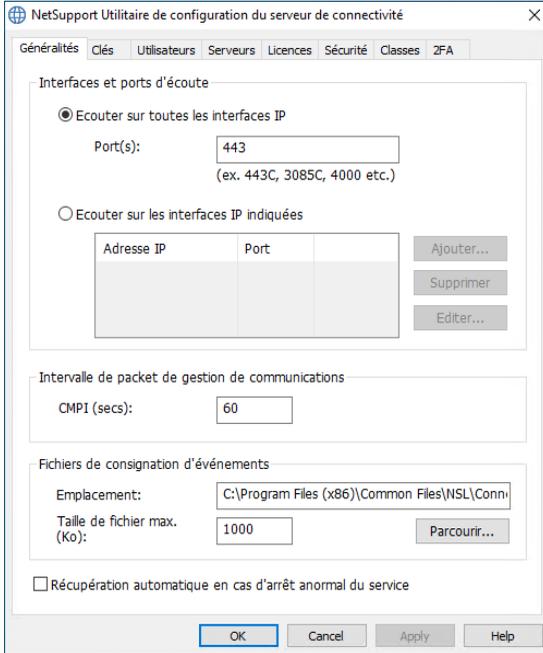
Pour installer le composant Passerelle, vous devez sélectionner **Personnaliser** lorsque vous choisissez le type d'installation de NetSupport Manager et vous assurer que le composant Passerelle est sélectionné.



Configuration de la passerelle

A la fin de l'installation, l'utilitaire de configuration du serveur de connectivité NetSupport s'affiche, vous permettant de configurer les propriétés de la passerelle. Les options suivantes sont disponibles :

- **Onglet général**



Port d'écoute et Interfaces **Écoute de toutes les interfaces IP**

Le Serveur de connectivité NetSupport utilise par défaut le Port HTTP 443. Il peut être remplacé par n'importe quel port ouvert pour s'adapter à l'environnement.

Remarques:

- Plusieurs ports peuvent être configurés. Séparez les ports par une virgule, par exemple, '443,3085C'.
- L'ajout d'un "C" majuscule à la fin du numéro de port le rend "Client uniquement". Seuls les postes Clients peuvent produire des rapports depuis ce port.
- Si le Contrôleur et/ou le Client sont situés derrière un pare-feu, vous devrez activer le port 443, ou le(s) port(s) configuré(s), dans la configuration de votre pare-feu.

- Dans la version 9.10, le port 443 a été introduit comme port par défaut pour les communications HTTP, 3085 étant celui utilisé précédemment. Les paramètres du serveur de connectivité NetSupport seront conservés pour les clients existants qui effectuent une mise à niveau ultérieure, ce qui permet de maintenir l'utilisation du port 3085, mais il peut arriver que les contrôleurs et les clients mis à niveau devront nécessiter une reconfiguration manuelle du port HTTP pour assurer un bon fonctionnement.
-

Écoute d'interfaces IP spécifiques

Vous pouvez ajouter des adresses IP multiples ou donner une adresse IP spécifique, sélectionnez Ajouter et saisissez l'adresse IP.

Comms. Management Packet Interval CMPI (secs)

Lorsqu'il est configuré pour les connexions avec la Serveur de connectivité NetSupport, le poste de travail Client confirme sa disponibilité de façon périodique en interrogeant la Serveur de connectivité NetSupport. Par défaut, un paquet réseau est envoyé toutes les 60 secondes, ce qui peut être modifié le cas échéant.

Fichiers de consignation des événements

L'activité du Serveur de connectivité NetSupport au cours d'une session est enregistrée dans un fichier texte qui par défaut s'appelle GW001.LOG. Ceci peut être utile pour vérifier quels sont les Clients et les Contrôleurs qui se sont connectés par le Serveur de connectivité NetSupport.

Emplacement

Par défaut le fichier journal se trouve dans le dossier c:\program files\common files\nsl\connectivity server\GW001.log. Sélectionnez Parcourir pour spécifier un autre chemin.

Taille maximum de fichier

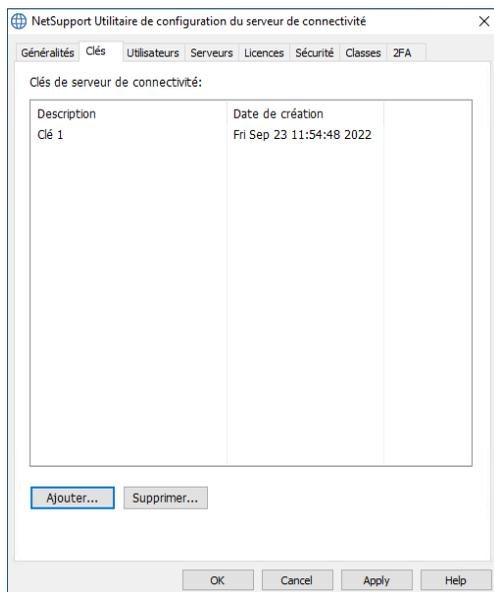
Avec le temps le fichier journal devient de plus en plus grand. La taille de ce fichier peut être contrôlée en spécifiant une taille maximum pour le fichier. Quand la taille limite est atteinte toute nouvelle information sera écrite sur celles existantes dans le fichier, les nouvelles données remplaceront donc les anciennes.

Remarque : Pour que les modifications apportées aux paramètres du fichier de consignation entrent en vigueur, vous devez redémarrer le service Gateway32.

Récupération automatique après arrêt anormal du service

Par défaut, le service Passerelle se rétablit automatiquement en cas d'arrêt anormal.

- **Onglet des clés**



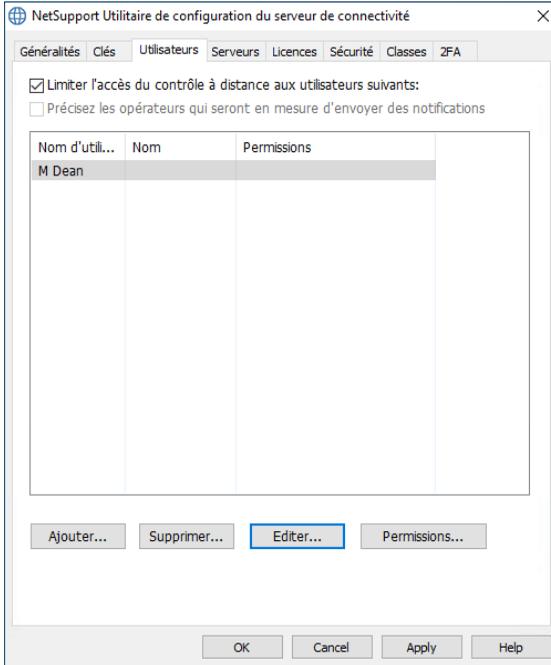
Clés de Serveur de connectivité NetSupport

Ceci fait office de Clé de sécurité. Le G Serveur de connectivité NetSupport n'acceptera de connexions du Contrôleur ou du Client que si une "Clé de Serveur de connectivité" est spécifiée et si cette même clé se trouve à la fois sur le Contrôleur et sur le Client. Le Serveur de connectivité NetSupport peut prendre en charge des clés multiples.

Les données relatives aux clés du Serveur de connectivité NetSupport sont envoyées sous forme cryptée du Serveur de connectivité NetSupport au Client/ Contrôleur. Quand la connexion au Serveur de connectivité NetSupport est établie, toutes les mesures de sécurité telles que les noms des utilisateurs et les clés de sécurité fonctionneront normalement.

Sélectionnez **Ajouter** pour spécifier la clé. La Clé doit avoir au moins 8 caractères.

- **Onglet Utilisateurs**



Pour renforcer la sécurité, vous pouvez limiter l'accès au contrôle à distance à des opérateurs spécifiés et également paramétrer l'opérateur pour qu'il s'auto-valide à l'aide d'une authentification à deux facteurs avant de pouvoir se connecter aux clients sur la passerelle.

Accès du contrôle à distance limité aux utilisateurs suivants :

Sélectionnez cette option pour restreindre l'accès aux opérateurs spécifiés. Sur le Contrôleur, l'utilisateur devra configurer un nom d'utilisateur/mot de passe pour explorer un Serveur de connectivité NetSupport et établir une connexion avec les clients de la Serveur de connectivité NetSupport.

Pour entrer les détails de l'opérateur et définir un mot de passe, cliquez sur **Ajouter**. Si une authentification à deux facteurs est requise pour cet opérateur, sélectionnez **Exiger 2FA**. Si vous

utilisez Duo Push, vous pouvez lier cet opérateur à un nom d'utilisateur Duo enregistré existant.

Remarques :

- Pour que l'authentification à deux facteurs fonctionne, les opérateurs ne doivent être associés qu'à un seul utilisateur.
- Cliquez sur **Réinitialiser le compte/code QR** pour réinitialiser le compte et envoyer un nouveau code QR à l'opérateur.

• Onglet Serveurs

The screenshot shows the 'NetSupport Utilitaire de configuration du serveur de connectivité' window. It has several tabs: Généralités, Clés, Utilisateurs, Serveurs (selected), Licences, Sécurité, Classes, and 2FA. Under the 'Serveurs' tab, there are three checkboxes: 'Utiliser comme serveur de connectivité primaire' (checked), 'Utiliser en tant que serveur membre du cluster' (unchecked), and 'Utiliser en tant que partie d'un cluster d'équilibrage de charge' (checked). Below these is a note: 'Les modifications apportées aux clés, opérateurs et à la plupart des paramètres seront copiées du serveur primaire sur les serveurs membres du cluster'. There are input fields for 'Serveur de connectivité primaire:' (empty), 'Port:' (443), and 'Poids:' (900). Below that, 'Serveur de connectivité:' has a green checkmark and the value '10.0.0.145', with 'Port:' set to 443. A section titled 'Serveurs d'équilibrage de charge :' contains a table with columns 'Adresse', 'Port', 'Poids', and 'Secon...'. The table has two rows: one with '10.0.0.145', '443', '800', and 'Secon...' (checked and highlighted), and another with '10.0.4.125', '443', '600', and 'Secon...' (checked). At the bottom are buttons for 'Ajouter...', 'Supprimer...', 'Editer...' (highlighted with a blue border), 'OK', 'Cancel', 'Apply', and 'Help'.

Par défaut, ce serveur de connectivité sera configuré comme un serveur de connectivité primaire autonome. Vous pouvez configurer ce serveur de connectivité comme un serveur de connectivité secondaire autonome qui servira de sauvegarde si le serveur de connectivité primaire est indisponible. Les serveurs de connectivité d'équilibrage de charge peuvent également être configurés pour répartir la charge des clients sur plusieurs serveurs.

Utiliser comme serveur de connectivité primaire autonome.

Sélectionnez cette option si vous souhaitez que ce serveur de connectivité fonctionne comme un serveur de connectivité primaire autonome (cette option est activée par défaut).

Remarque : Si l'option **Utiliser en tant que partie d'un cluster d'équilibrage de charge** est sélectionnée, cette option devient **Utiliser comme serveur de connectivité primaire**.

Utiliser comme serveur de connectivité secondaire autonome (sauvegarde)

Sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser ce serveur de connectivité comme serveur de connectivité secondaire NetSupport.

Remarque : Il est recommandé que votre serveur de connectivité secondaire soit également configuré pour être un serveur de connectivité à équilibrage de charge afin que les changements de configuration effectués sur le serveur de connectivité primaire soient automatiquement appliqués sur le serveur secondaire et que la charge du client soit partagée. Si vous ne souhaitez pas que vos Clients équilibrent la charge entre les serveurs primaire et secondaire, configurez le poids du serveur de connectivité secondaire sur 0. Si vous ne suivez pas cette recommandation, toute modification de la configuration devra être effectuée séparément sur les serveurs de connectivité primaire et secondaire.

Saisissez le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) et le port (443 est utilisé par défaut) du serveur de connectivité primaire.

Remarque : Si l'option **Utiliser tant que partie d'un cluster d'équilibrage de charge** est sélectionnée, cette option devient **Utiliser comme serveur membre d'un cluster**.

Utiliser en tant que partie d'un cluster d'équilibrage de charge

Sélectionnez cette option si vous utilisez l'équilibrage de charge.

Si ce serveur de connectivité doit être le serveur de connectivité primaire du cluster, sélectionnez **Utiliser comme serveur de connectivité primaire**. Configurez le poids des clients. Par défaut, cette valeur est fixée à 1000 et elle est basée sur la vitesse de connexion réseau du poste du serveur de connectivité.

Si ce serveur de connectivité doit être un serveur d'équilibrage de charge, sélectionnez **Utiliser comme serveur membre d'un cluster** et entrez le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) et le port du serveur de connectivité primaire.

Serveurs d'équilibrage de charge

Cette option n'apparaît que si le serveur de connectivité est un serveur de connectivité primaire de cluster et c'est là que vous ajoutez, modifiez ou désactivez les serveurs de connectivité d'équilibrage de charge.

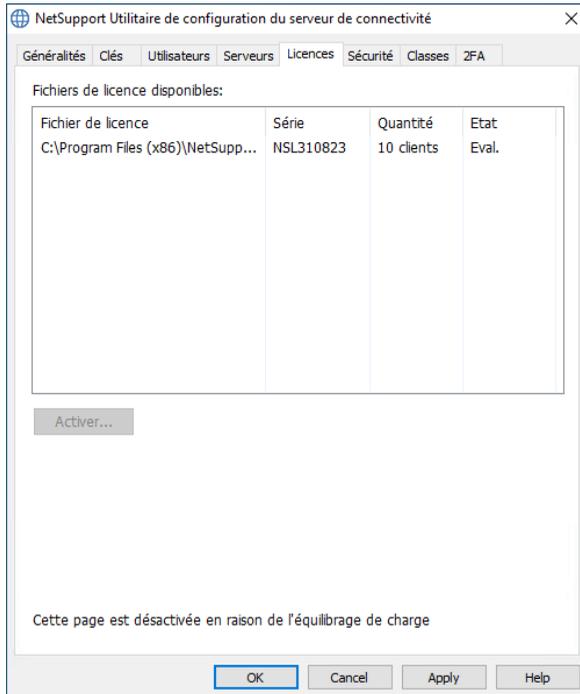
Cliquez sur **Ajouter**. Entrez le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN), le port et le poids du serveur et cliquez sur **OK**. Si vous souhaitez que le serveur de connectivité d'équilibrage de charge serve également de sauvegarde pour le serveur de connectivité primaire du cluster, cliquez sur **Utiliser comme serveur secondaire pour cluster**.

Remarques :

- Vous pouvez configurer un maximum de 20 serveurs de connectivité d'équilibrage de charge.
 - Tout changement effectué ici nécessite le redémarrage manuel du service de la passerelle.
-

- **Onglet Licences**

Affiche toutes les licences stockées dans le répertoire NetSupport Manager. Si vous ne possédez pas de connexion internet, vous pouvez activer votre licence NetSupport manuellement ici.

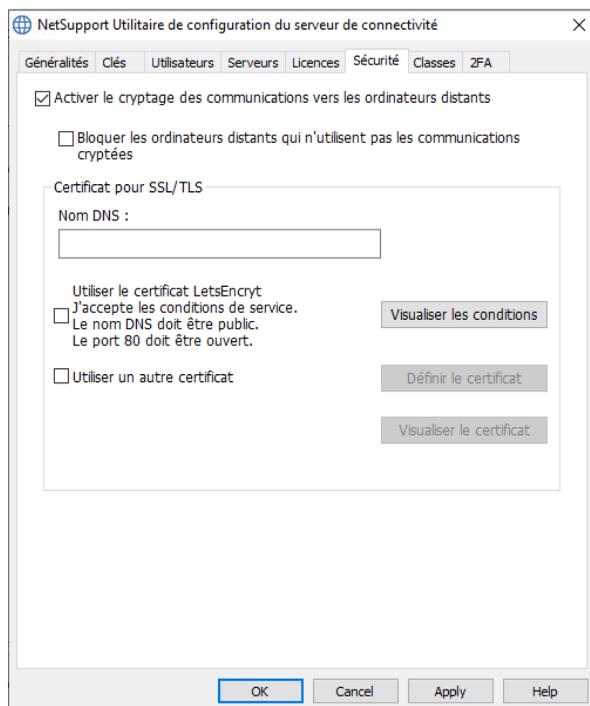


Vous aurez besoin d'un code d'activation. Pour l'obtenir, contactez NetSupport ou votre revendeur. Cliquez sur Activation nécessaire et entrez le code. Vous devrez ensuite redémarrer le Serveur de connectivité NetSupport.

Remarque : Si vous possédez une connexion internet, la licence sera automatiquement activée et le Serveur de connectivité NetSupport n'aura pas besoin d'être redémarré.

- **Onglet Sécurité**

La Serveur de connectivité NetSupport permet d'utiliser un niveau accru de cryptage pour les communications depuis des ordinateurs à distance



Permettre le cryptage des communications depuis des ordinateurs à distance

Quand cette option est activée, toutes les communications du processus de connexion sont cryptées.

Remarque : Les ordinateurs à distance (contrôleurs et clients) doivent avoir la version 11.00.005 ou une version ultérieure.

Bloquer les ordinateurs à distance n'utilisant pas les communications cryptées

Les versions antérieures des programmes Contrôleur et Client ne prennent pas en charge le niveau supérieur de cryptage. Sélectionner cette option permet de bloquer les connexions depuis des ordinateurs à distance avec des versions du logiciel Contrôleur ou Client incompatibles.

Certificat pour SSL/TLS

Les certificats SSL ou TLS peuvent être utilisés pour garantir que toutes les données envoyées par la Gateway sont cryptées. Si vous avez déjà un certificat SSL/TLS, vous pouvez le saisir ici ou permettre à la Gateway de créer et d'utiliser un certificat Let's Encrypt.

Remarque : Vous pouvez configurer un client pour qu'il ne se connecte à une Gateway que s'il possède un certificat SSL/TLS valide. Sélectionnez l'option **Exiger HTTPS** dans le configurateur du client.

Nom DNS

Saisissez le nom DNS de la Gateway.

Utiliser le certificat Let's Encrypt

Sélectionnez cette option pour utiliser un certificat Let's Encrypt. La Gateway créera automatiquement un certificat valable pendant 90 jours et le renouvellera tous les 60 jours.

En sélectionnant cette option, vous acceptez les conditions de service. Cliquez sur **Afficher les conditions** pour connaître le contrat d'abonnement à Let's Encrypt.

Remarques :

- La Gateway doit posséder un nom DNS public.
 - Le port 80 doit être ouvert.
-

Utiliser un autre certificat

Si vous avez déjà un certificat SSL/TLS, vous pouvez l'ajouter ici. Cliquez sur **Définir certificat** et recherchez le certificat.

Afficher le certificat

Une fois qu'un certificat a été appliqué, vous pouvez le consulter ici.

- **Onglet 2FA (authentification à deux facteurs)**

L'authentification à deux facteurs fournit un niveau supplémentaire de sécurité lorsque les utilisateurs du Contrôleur se connectent aux Clients sur une passerelle. NetSupport Manager prend en charge le mot de passe unique basé sur le temps (TOTP) et Duo Push.

Remarque : vous pouvez activer l'authentification à deux facteurs pour des opérateurs individuels dans l'onglet Opérateurs.

The screenshot shows the 'NetSupport Utilitaire de configuration du serveur de connectivité' window, specifically the '2FA' tab. The window has a title bar with a globe icon and a close button. Below the title bar are several tabs: 'Généralités', 'Clés', 'Utilisateurs', 'Serveurs', 'Licences', 'Sécurité', 'Classes', and '2FA'. The main content area is titled 'Authentification à deux facteurs' and contains the following options and fields:

- Aucun
- TOTP
 - Emetteur: [NetSupport Ltd]
- Duo
 - Nom d'hôte API: [REDACTED] ✓
 - API Auth
 - Clé d'intégration: [REDACTED] ✓
 - Clé secrète: [REDACTED]
 - API Admin
 - Clé d'intégration: [REDACTED] ✓
 - Clé secrète: [REDACTED]
- Suffixe utilisateur: [ECWIN10-1]
- Dépassement du délai: [12]

At the bottom of the window are four buttons: 'OK', 'Cancel', 'Apply', and 'Help'.

TOTP **Émetteur**

Saisissez un nom d'émetteur. Par défaut, il s'agit du nom de la licence et du nom du compte qui apparaîtra dans l'application d'authentification.

Duo

Nom d'hôte de l'API

Saisissez le nom d'hôte de l'API.

API d'authentification

Clé d'intégration

Saisissez la clé d'intégration.

Clé secrète

Entrez la clé secrète.

API Admin

Clé d'intégration

Saisissez la clé d'intégration.

Clé secrète

Entrez la clé secrète.

Remarques :

- Ces informations peuvent être copiées à partir du tableau de bord du panneau d'administration Duo.
- Un compte d'administrateur Duo de niveau "propriétaire" est nécessaire pour obtenir les informations de l'API Admin.
- La passerelle doit utiliser le port 443 pour Duo Push.

Suffixe du nom d'utilisateur

Vous pouvez saisir un suffixe pour le nom d'utilisateur de l'opérateur (cela garantit que le nom d'utilisateur est unique à la passerelle).

Délai d'attente

Il s'agit du temps que dure la validation avant que vous ne deviez vous réauthentifier (à moins que le Contrôleur ne soit redémarré). Par défaut, cette durée est fixée à 12 heures. Si nécessaire, entrez une autre durée ici.

Remarques :

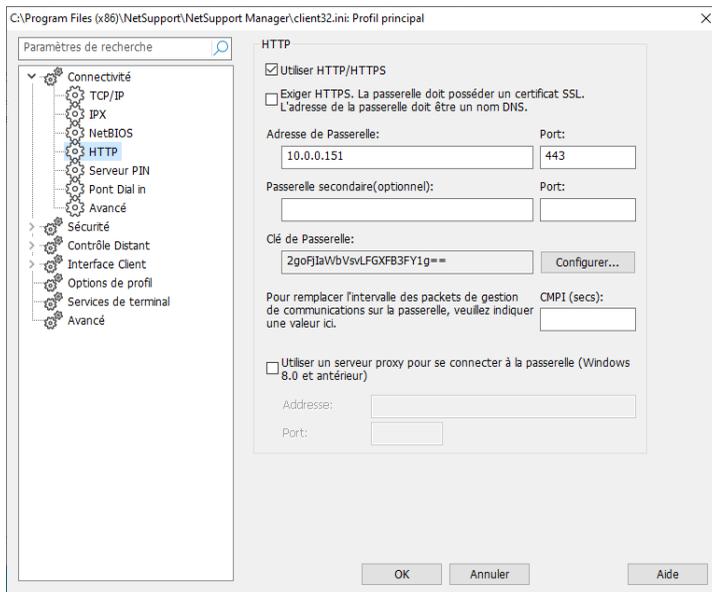
- La passerelle primaire et tous les appareils exécutant des applications d'authentification doivent être synchronisés avec UTC, quel que soit le fuseau horaire.
 - Si le délai est configuré sur 0, l'authentification à deux facteurs est requise pour chaque connexion à un périphérique de passerelle.
-

Pour afficher l'icône **Serveur de connectivité NetSupport**  dans la barre d'état système, choisissez {Démarrer}{Programmes}{NetSupport Manager}{Serveur de connectivité de Console NetSupport Manager}. Double-cliquez sur cette icône pour afficher la Console du serveur de connectivité NetSupport, qui vous permet de gérer vos connexions NetSupport sur Internet. Vous pouvez également accéder à l'utilitaire de configuration du serveur de connectivité NetSupport en cliquant du bouton droit de la souris sur l'icône du **serveur de connectivité NetSupport** et en sélectionnant **Configurer le serveur de connectivité**.

Remarque : Notez l'adresse IP de la machine du Serveur de connectivité NetSupport car vous en aurez besoin lors de la configuration des machines Client et Contrôleur. De plus, vous aurez aussi besoin de l'adresse du serveur proxy s'il doit être utilisé pour le routage des communications.

Configuration du Client

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



Paramètres de recherche

Connectivité

- TCP/IP
- IPX
- NetBIOS
- HTTP
- Serveur PIN
- Pont Dial in
- Avancé

Sécurité

- Contrôle Distant
- Interface Client
- Options de profil
- Services de terminal
- Avancé

HTTP

Utiliser HTTP/HTTPS

Exiger HTTPS. La passerelle doit posséder un certificat SSL.
L'adresse de la passerelle doit être un nom DNS.

Adresse de Passerelle: Port:

Passerelle secondaire(optionnel): Port:

Clé de Passerelle:

Pour remplacer l'intervalle des paquets de gestion de communications sur la passerelle, veuillez indiquer une valeur ici.

CMPI (secs):

Utiliser un serveur proxy pour se connecter à la passerelle (Windows 8.0 et antérieur)

Adresse:

Port:

1. Du Configurateur du Client de Base ou Avancé sélectionnez **Connectivité - HTTP**.
2. Cochez la case **Utiliser HTTP/HTTPS**, le port 443 sera configuré par défaut.
3. Pour exiger une connexion sécurisée via HTTPS, sélectionnez **Exiger HTTPS**.

Remarque : Un certificat SSL/TLS doit être appliqué à la passerelle.

4. Confirmez la Passerelle à utiliser en saisissant l'adresse IP (ou le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) si vous avez sélectionné **Exiger HTTPS**) du poste passerelle. Vous pouvez saisir les détails de la passerelle secondaire, qui prendra le relais si la passerelle primaire est indisponible.
5. Donnez la Clé Passerelle appropriée telle qu'elle a été définie sur la machine du passerelle.
6. Vous pouvez donner une nouvelle valeur d'intervalle de Comms. Management Packet qui se substituera à celle définie précédemment pour la Passerelle. Donnez la nouvelle valeur en saisissant un intervalle de temps ici.
7. 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.

Remarque : Cette ne s'applique qu'aux postes Windows 8 et antérieures. Les postes Windows 8.1 et supérieures utilisent le proxy automatique configuré dans les paramètres de Windows.

8. Cliquez sur **OK**.

Configuration du Contrôleur

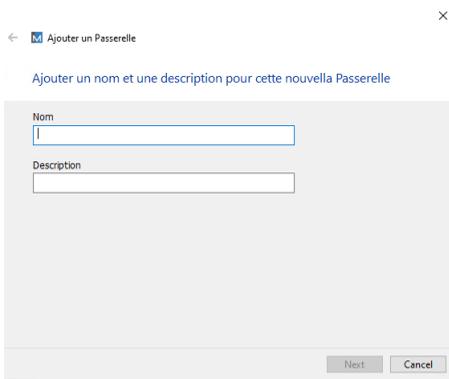
Comme pour le Client, HTTP doit aussi être activé sur le Contrôleur.

1. Pour appliquer au profil actuel, cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende et choisissez **Connectivité - HTTP**.
Ou
Pour appliquer le paramètre à un profil spécifique, cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende. Sélectionnez le profil requis, cliquez sur **Paramètres de connectivité et de démarrage** et sélectionnez **Connectivité - HTTP**.
2. Cochez la case **Utiliser HTTP**, le port 443 sera configuré par défaut.
3. Cliquez sur **OK**.

Ajouter des passerelles

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

1. Dans l'arborescence de la fenêtre Contrôleur, sélectionnez le dossier **Passerelles Internet** et choisissez **Ajouter une passerelle**.
Ou
Sélectionnez l'onglet Accueil du ruban, cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Passerelle**.
2. L'option Ajouter un assistant de Passerelle apparaîtra.



3. Saisissez l'adresse IP (ou le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) si vous avez besoin de HTTPS/TLS) de l'ordinateur où la passerelle est installée et confirmez le numéro de port à utiliser, 443 sera spécifié par défaut. Si nécessaire, entrez une passerelle secondaire à utiliser si la passerelle primaire est indisponible.
4. Pour exiger une connexion sécurisée via HTTPS, sélectionnez **Exiger HTTPS/TLS** (un certificat SSL/TLS doit être appliqué à la passerelle). Si cette passerelle doit communiquer par le biais d'un serveur proxy (Windows 8.0 et antérieur), saisissez l'adresse IP et le port à utiliser.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Donnez la Clé Passerelle. Cette Clé doit correspondre aux Clés définies sur les machines du Passerelle et du Client.
7. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe de l'opérateur ont été configurés sur la passerelle (cela restreint l'utilisation de la navigation et du contrôle des Clients distants et décide si une authentification à deux facteurs est requise pour l'opérateur), vous devrez les saisir ici. Cliquez sur **Terminer**.
8. Le nouveau Passerelle sera ajouté à la liste de visualisation.

9. Répétez les étapes ci-dessus pour chaque passerelle utilisé par le Contrôleur.

Communications entre le Contrôleur - Passerelle - Client

Tous les éléments sont en place à présent et vous êtes prêt à essayer les connexions par l'intermédiaire du Passerelle. La Passerelle 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 Passerelle. Le Client indique son état de disponibilité en scrutant périodiquement la Passerelle qui figure dans sa configuration. La Passerelle garde les données relatives au Client dans une table interne.

Répondre aux commandes de recherche du Contrôleur

Quand le Contrôleur a ajouté les Passerelles requis, il peut le Parcourir pour rechercher des Clients. La réponse du Passerelle 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 Connus 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 Passerelle. 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. Sélectionnez à partir du dossier **Passerelles Internet** situé dans l'arborescence de la Fenêtre de Contrôle, la Gateway voulue et double-cliquez sur **Ajouter un Passerelle**.
Ou
Cliquez sur le nom du Passerelle figurant dans la Visualisation de l'arborescence et sélectionnez **Ouvrir**.
2. 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. Cliquez sur **OK**.
3. Les Clients trouvés apparaissent dans la visualisation en Liste et vous pouvez maintenant les connecter et les contrôler à distance de la manière habituelle.
4. Si vous avez activé l'authentification à deux facteurs, vous devrez scanner un code QR avec une application d'authentification sur

votre appareil mobile (pour la première connexion) et saisir un code confidentiel à usage unique (TOTP) ou utiliser l'application Duo Mobile pour valider la connexion du client (ceci n'est requis que pour le premier client auquel vous vous connectez).

Remarque : Vous pouvez demander une exploration combinée du réseau et de la passerelle. Lorsque vous recherchez des Clients dans l'onglet Accueil du ruban, sélectionnez l'option **Inclure les passerelles**. Tous les Clients trouvés figureront dans le Dossier Explorer de l'arborescence. Les Clients de la Passerelle ne seront pas ajoutés au dossier **Passerelle 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 la Passerelle les performances n'en sont pas affectées et l'opération sera transparente pour l'utilisateur.

Configurer les serveurs de connectivité d'équilibrage de charge

Le serveur de connectivité NetSupport (passerelle) vous permet d'utiliser l'équilibrage de charge pour répartir automatiquement les connexions du Client sur plusieurs serveurs membres du cluster. Lorsque des connexions se produisent, le serveur de connectivité principal les accepte ou les attribue automatiquement à l'un des autres serveurs de connectivité d'équilibrage de la charge par une méthode de rotation. Vous pouvez spécifier le "poids" de chacun des serveurs de connectivité d'équilibrage de charge et définir un serveur de connectivité secondaire qui prendra le relais en cas de panne du serveur de connectivité primaire.

Remarques :

- Vous pouvez configurer un maximum de 20 serveurs de connectivité d'équilibrage de charge.
 - L'équilibrage de charge n'est disponible que pour les Clients de la version 14.00 et plus. Les Clients antérieurs à la version 14.00 pourront toujours se connecter au serveur de connectivité, mais ils ne seront pas répartis entre les serveurs de connectivité d'équilibrage de charge.
 - L'équilibrage de charge ne peut pas être activé sur un serveur de connectivité s'il est également un serveur de notification pour NetSupport Notify ou s'il a des classes définies dans ClassLink One Roster ou Google Classroom (ceci s'applique à NetSupport School).
 - Il n'est PAS prévu que les étudiants de NetSupport School soient accessibles à l'aide de connexions HTTP à partir de tout autre endroit que le réseau TCP/IP local.
-

Étape 1 - Configurer un serveur de connectivité primaire de cluster

1. Ouvrez l'utilitaire de configuration du serveur de connectivité Netsupport sur le poste qui sera le serveur de connectivité primaire.
2. Sélectionnez l'onglet Serveurs.
3. Sélectionnez **Utiliser comme serveur de connectivité primaire.**
4. Sélectionnez **Utiliser en tant que partie d'un cluster d'équilibrage de charge.**
5. Définissez le poids des Clients.

Remarque : Par défaut, cette valeur est fixée à 1000 et elle est basée sur la vitesse de connexion réseau du poste du serveur de connectivité. Nous recommandons que le serveur de connectivité primaire soit fixé à 90 % pour tenir compte de la surcharge liée au courtage des connexions. Par exemple, si le serveur de connectivité primaire dispose d'un réseau de 1 Go, réglez le poids sur 900.

6. Cliquez sur **Appliquer**.

Étape 2 - Configurer les serveurs de connectivité d'équilibrage de charge

1. Ouvrez l'utilitaire de Configuration du serveur de connectivité de Netsupport sur le poste qui sera le serveur de connectivité d'équilibrage de charge.
 2. Sélectionnez l'onglet Serveurs.
 3. Sélectionnez **Utiliser en tant que partie d'un cluster d'équilibrage de charge**.
 4. Sélectionnez **Utiliser comme serveur membre d'un cluster**.
 5. Saisissez le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) et le port (443 est utilisé par défaut) du serveur de connectivité primaire.
 6. Cliquez sur **Appliquer**.
-

Remarques :

- Le service Passerelle devra être redémarré manuellement.
 - Les onglets Clés, Opérateurs, Licences, Classes et 2FA de l'utilitaire de configuration du serveur de connectivité Netsupport sont désactivés lorsque le serveur de connectivité est utilisé comme serveur de connectivité d'équilibrage de charge.
-

Étape 3 - Configurer le(s) serveur(s) de connectivité d'équilibrage de charge sur le serveur de connectivité primaire

Après avoir configuré votre ou vos serveurs d'équilibrage de charge, vous devez maintenant les configurer sur le serveur de connectivité primaire.

1. Ouvrez l'utilitaire de configuration du serveur de connectivité Netsupport sur le poste du serveur de connectivité primaire.
2. Sélectionnez l'onglet Serveurs.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Entrez le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) du serveur de connectivité d'équilibrage de charge et le poids des clients qu'il prendra.

5. Si ce serveur de connectivité doit être utilisé comme serveur de connectivité secondaire, cliquez sur **Utiliser comme serveur secondaire pour un cluster**.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Le serveur de connectivité d'équilibrage de charge s'affiche dans la liste. Une icône indiquera si le serveur de connectivité primaire peut communiquer avec lui.

Remarque : Vous pouvez désactiver un serveur de connectivité d'équilibrage de charge en décochant la case située à côté du nom du serveur.

8. Ajoutez d'autres serveurs de connectivité d'équilibrage de charge et, une fois terminé, cliquez sur **Appliquer**.

Remarque : Le service Passerelle devra être redémarré manuellement.

Pour plus d'informations sur la mise en place et la configuration des serveurs d'équilibrage de charge, [cliquez ici](#).

Configuration et utilisation de l'authentification à deux facteurs

L'authentification à deux facteurs fournit un niveau supplémentaire de sécurité lorsque les utilisateurs du Contrôleur se connectent aux Clients sur une passerelle. L'utilisateur du Contrôleur doit être validé avant que la première connexion du Client puisse être effectuée sur une passerelle. Cette validation dure 12 heures (cette durée peut être personnalisée) ou jusqu'à ce que le Contrôleur soit redémarré. NetSupport Manager prend en charge le mot de passe unique basé sur le temps (TOTP) et Duo Push.

Vous aurez besoin d'une application d'authentification pour générer les codes confidentiels requis sur votre appareil mobile. Nous prenons en charge les applications d'authentification suivantes :

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Duo Mobile

Remarque : La passerelle primaire et tous les appareils exécutant des applications d'authentification doivent être synchronisés avec UTC, quel que soit le fuseau horaire.

Configuration de TOTP

1. Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône du **Serveur de connectivité NetSupport**  dans la barre d'état système et sélectionnez **Configurer le serveur de connectivité**.
2. Allez dans l'onglet 2FA.
3. Sélectionnez **TOTP**.
4. Si vous voulez appliquer les paramètres aux opérateurs existants, cliquez sur **Oui**.

Remarque : Les opérateurs ne peuvent être associés qu'à un seul utilisateur.

5. Saisissez un nom d'émetteur. Par défaut, il s'agit du nom de la licence et du nom du compte qui apparaîtra dans l'application d'authentification.
6. Si vous devez ajouter un nouvel opérateur, allez dans l'onglet Opérateurs.
7. Si cette option n'est pas déjà activée, sélectionnez **Limiter l'accès du contrôle à distance aux utilisateurs suivants**.
8. Cliquez sur **Ajouter**, entrez les détails requis et assurez-vous que l'option **Exiger 2FA (TOTP)** est sélectionnée.
9. Cliquez sur **OK**.

10. Cliquez sur **Appliquer**.

Utilisation de TOTP

1. Sélectionnez le dossier **Passerelles Internet** dans l'arborescence de la fenêtre Contrôleur et choisissez la passerelle requise.
2. Recherchez les clients de la passerelle.
3. Connectez-vous à un client. Un code QR s'affiche la première fois que vous vous connectez avec TOTP. Scannez-le avec une application d'authentification sur votre appareil mobile et cliquez sur **OK**.
4. Une boîte de dialogue s'affiche pour demander un code confidentiel à usage unique.
5. Ouvrez votre application d'authentification pour générer ce code.
6. Saisissez le code et cliquez sur **OK**. La passerelle validera et autorisera la connexion.

Remarques :

- Vous ne devez valider que la première connexion Client, et une fois que vous avez saisi le code confidentiel, aucun autre code ne doit être saisi, sauf si le Contrôleur est redémarré. Par défaut, le code confidentiel est valable pendant 12 heures (ceci peut être personnalisé dans l'utilitaire de configuration du serveur de connectivité NetSupport - onglet 2FA).
- Vous pouvez réinitialiser le compte d'un opérateur et lui envoyer un nouveau code QR lors de sa prochaine connexion à un Client. Dans l'utilitaire de Configuration du serveur de connectivité NetSupport - onglet Opérateurs, sélectionnez l'opérateur requis, cliquez sur **Modifier** et sélectionnez **Réinitialiser le compte/code QR**.

Configuration de Duo Push

Remarque : Pour utiliser Duo Push, vous devez avoir un abonnement payant à Duo.

1. Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône du **Serveur de connectivité NetSupport** dans la barre d'état système et sélectionnez **Configurer le serveur de connectivité**.
2. Allez dans l'onglet 2FA.
3. Sélectionnez **Duo**.
4. Si vous voulez appliquer les paramètres aux opérateurs existants, cliquez sur **Oui**.

Remarque : Les opérateurs ne peuvent être associés qu'à un seul utilisateur.

5. Saisissez le nom d'hôte de l'API ainsi que les clés d'intégration et secrètes de l'API Auth et de l'API Admin.

Remarques :

- Ces informations peuvent être copiées à partir du tableau de bord du panneau d'administration Duo.
- Un compte d'administrateur Duo de niveau "propriétaire" est nécessaire pour obtenir les informations de l'API Admin.

-
6. Si vous devez ajouter un nouvel opérateur, allez dans l'onglet Opérateurs.
 7. Si cette option n'est pas déjà activée, sélectionnez **Limitier l'accès du contrôle à distance aux utilisateurs suivants**.
 8. Cliquez sur **Ajouter**, entrez les détails requis et assurez-vous que l'option **Exiger 2FA (Duo)** est sélectionnée. Si vous voulez lier cet opérateur à un nom d'utilisateur Duo déjà enregistré, entrez le nom d'utilisateur ici.
 9. Cliquez sur **OK**.
 10. Cliquez sur **Appliquer**.

Utilisation de Duo Push

1. Sélectionnez le dossier **Passerelles Internet** dans l'arborescence de la fenêtre Contrôleur et choisissez la passerelle requise.
2. Recherchez les clients de la passerelle.
3. Connectez-vous à un client. Un code QR s'affiche la première fois que vous vous connectez à l'aide de Duo. Scannez-le avec l'application Duo Mobile et cliquez sur **OK**.
4. Une notification push est reçue et vous devez l'approuver dans l'application Duo Mobile.
5. La connexion est établie.
6. La passerelle validera et autorisera la connexion.

Remarques :

- Vous ne devez vérifier que la première connexion du Client, et une fois que Duo l'a validée, aucune autre vérification n'est nécessaire, sauf si le Contrôleur est redémarré. Par défaut, la validation de Duo dure 12 heures (ceci peut être personnalisé dans l'utilitaire de Configuration du serveur de connectivité NetSupport - onglet 2FA).
- Vous pouvez réinitialiser le compte d'un opérateur et lui envoyer un nouveau code QR lors de sa prochaine connexion à un Client. Dans l'utilitaire de Configuration du serveur de connectivité NetSupport - onglet Opérateurs, sélectionnez l'opérateur requis, cliquez sur **Modifier** et sélectionnez **Réinitialiser le compte/code QR**.

Se connecter au travers de filtres sécuritaires et de serveurs proxy

Les Clients et les Contrôleurs NetSupport Manager 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 Manager Contrôleur au Client

Le Contrôleur utilise le port 5405 TCP/IP pour envoyer des demandes IP aux Clients, et le Client NetSupport Manager 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 du bouton droit de la souris sur l'icône Client NetSupport Manager dans la barre d'état système et sélectionnez **Appeler le contrôleur**.
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. Allez dans l'onglet Accueil du ruban.
2. Dans la section Connexion rapide, saisissez le nom du poste client, le nom de l'utilisateur connecté ou l'adresse réseau dans le champ Texte et sélectionnez l'icône **Connecter par** requise :



Se connecter par le nom de l'utilisateur connecté.

Se connecter par le nom du poste.

Se connecter par adresse IP.

3. Cliquez sur **Connexion rapide**.

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

Mise en oeuvre de NetSupport Manager dans un environnement Terminal Server

Un Contrôleur NetSupport Manager peut se connecter aux Clients dans un environnement Terminal Server.

NetSupport Manager fournit une méthode rapide et facile pour installer et utiliser NetSupport Manager dans un environnement Terminal Server. Pour la version 11, le Client n'est plus démarré en tant qu'application au début de chaque session de Terminal Server. À la place, le Service Client NetSupport Manager installé sur le Terminal Server Microsoft produira un nouveau processus Client pour chaque nouvelle session de Terminal Server.

Remarque : Les paramètres Terminal Server Client peuvent être configurés dans le Configurateur Client NetSupport Manager.

Pour plus d'informations concernant l'assistance Terminal Server, veuillez consulter notre [base de connaissances](#) et l'article produit *Setting up NetSupport Manager to run in a Microsoft Terminal Server environment* (Configurer NetSupport Manager pour un fonctionnement dans un environnement Terminal Server Microsoft).

Support Intel vPro

NetSupport Manager peut se connecter à des ordinateurs dotés de la technologie Intel® vPro™. NetSupport Manager peut localiser les PC avec vPro et exécuter diverses fonctions. La connexion à un ordinateur est même possible avant le chargement du système d'exploitation.

Le service d'installation et configuration (SCS) Intel fournit les outils nécessaires à l'installation et à la configuration centralisées des ordinateurs vPro. SCS est le serveur pour vPro, également appelé « provisioning server ».

Les ordinateurs vPro peuvent être configurés pour utiliser deux modes :

Mode de base

Recherche les ordinateurs vPro sur votre réseau en utilisant une plage d'adresses IP. Le mode de base utilise l'authentification Digest : un identifiant et un mot de passe sont nécessaires pour établir une connexion.

Mode avancé

Extrait les ordinateurs vPro à partir du SCS. Le mode avancé utilise l'authentification Kerberos : un certificat est nécessaire pour établir une connexion.

Remarques :

- Pour utiliser l'authentification Kerberos, le contrôleur doit avoir Windows XP (service pack 3), Windows 2003 (service pack 2) ou plus.
 - Vous pouvez basculer d'un mode à l'autre dans la Configuration contrôleur.
-

Pour trouver les ordinateurs vPro

1. Sélectionnez le dossier **Gestion vPro** dans l'arborescence.
2. Cliquez sur l'icône Rechercher les ordinateurs vPro.
3. Si le contrôleur est configuré pour le mode « petite entreprise », une page IP doit être indiquée.
4. Tous les PC avec vPro seront affichés sous forme de liste.
5. Sélectionnez un poste pour accéder aux fonctions disponibles dans l'onglet Accueil du ruban.

Remarque : Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur un poste pour accéder aux fonctions disponibles.

6. Si vous vous connectez via le mode de base, vous devez entrer un identifiant et un mot de passe. Si vous vous connectez via le mode avancé, vous devez sélectionner un certificat.

Les fonctions fournies sont :

- Marche
- Arrêt
- Réinitialisation
- Amorçage Bios
- Démarrage sur le support
- Vue Internet (gérer une machine avec vPro via votre navigateur).

Remarques :

- Un Client NetSupport Manager n'est pas requis pour l'exécution de ces fonctions.
 - Arrêter, réinitialiser et amorcer vers Bios ou périphérique est plus ou moins l'équivalent de débrancher. Il n'y aura pas de tentative de fermer les applications ouvertes avec la possibilité de pertes de données.
-

Recherche de Clients

Vous pouvez facilement trouver des Clients et des objets dans l'arborescence à l'aide de la fonction de recherche. Les résultats de la recherche s'affichent dans le dossier **Recherche** de l'arborescence (ce dossier n'apparaît qu'après avoir effectué une recherche).

1. Sélectionnez l'onglet Affichage dans le ruban et entrez le terme de recherche dans le champ **Texte de recherche**. Vous pouvez rechercher des Clients par nom d'utilisateur connecté, nom de poste ou adresse IP en cliquant sur l'icône correspondante :



Recherche par nom d'utilisateur connecté.

Recherche par nom de poste.

Recherche par adresse IP.

2. Par défaut, vous ne recherchez que les Clients. Pour rechercher tous les objets de l'arborescence, cliquez sur *****.
3. Pour que la recherche soit sensible à la casse, cliquez sur **Aa**.
4. Cliquez sur **Recherche**.
5. Les résultats s'affichent dans le dossier de **recherche** de l'arborescence.

Remarque : Lorsque vous avez effectué une recherche, vous pouvez supprimer les résultats de la recherche (et supprimer le dossier **Recherche** de l'arborescence) en cliquant sur l'icône **Fermer la recherche** du ruban.

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. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban et cliquez sur **Déconnecter**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client puis sur **Déconnecter**.
Ou
Cliquez sur **Connecté** dans la barre d'état, sélectionnez le Client requis dans la liste et cliquez sur .

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

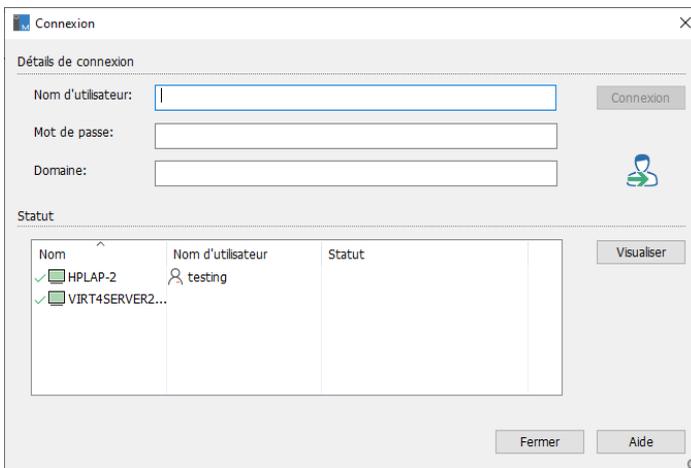
1. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban et cliquez sur **Déconnecter tout**.
Ou
Cliquez sur  dans la barre d'état.

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.

Connecter automatiquement les machines Clients

1. Sélectionnez la machine Client que vous souhaitez connecter.
2. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Connexion**.
Ou
Sélectionnez l'onglet qui affiche le nom du Client dans le ruban (ou l'onglet Sélection, si plusieurs Clients ont été sélectionnés) et cliquez sur **Connexion**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Connexion** .
Ou
Sélectionnez le groupe requis dans l'arborescence, choisissez l'onglet Groupe dans le ruban (ou cliquez droit sur le groupe) et cliquez sur **Connexion**.
3. Le dialogue Auto-connexion apparaît.



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

Mise à jour automatique du Client

Vous pouvez effectuer une mise à jour facile et rapide des Clients à la même version que celle utilisée par le Contrôleur grâce à la fonction de mise à jour. Tous les composants NetSupport Manager installés sur le Client seront mis à jour.

Remarque : Uniquement pour les Clients Windows.

Mise à jour automatique du Client

1. Sélectionnez le(s) Client(s) que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez l'onglet qui affiche le nom du Client dans le ruban (ou l'onglet Sélection, si plusieurs Clients ont été sélectionnés) et cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Les Clients seront mis à jour et seront dotés de la même version que le Contrôleur.

Remarques :

- Les Clients doivent être soit connectés avec des droits d'Administrateur, soit déconnectés, pour que la mise à jour puisse avoir lieu.
 - Les utilitaires de déploiement à distance doivent être installés sur le Contrôleur pour utiliser cette fonction.
 - Si "désactiver le transfert de fichier" et "désactiver exécution" sont sélectionnés dans le Configurateur Client, vous ne pourrez pas mettre à jour le Client.
-

Economie d'énergie - Brancher/Couper

La consommation d'énergie se traduit par une production de chaleur. Avec des millions de postes de travail connectés, parfois des centaines dans une seule entreprise, la nécessité de réduire la consommation d'énergie est devenu un problème critique.

L'économie d'énergie est une technique qui permet de réduire la consommation de nos équipements. Le principe est de fermer certaines sections du matériel lors de périodes d'inutilisation, ce qui signifie que le poste de travail est prêt à l'emploi dès que vous en avez besoin, mais qu'il réduit sa consommation énergie lorsque vous ne l'utilisez pas.

Brancher le Client

Pour brancher un Client NetSupport Manager, 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 Manager

1. Sélectionnez le(s) icône(s) des Clients que vous souhaitez brancher.
2. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Démarrer**.
Ou
Sélectionnez l'onglet qui affiche le nom du Client dans le ruban (ou l'onglet Sélection, si plusieurs Clients ont été sélectionnés) et cliquez sur **Démarrer**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Démarrer**.
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. Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Démarrer**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe et cliquez sur Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Démarrer** .
3. Les postes de travail Clients se branchent.

Couper le Client

NetSupport Manager utilise les fonctions Gestion d'énergie Avancée (APM) du système d'exploitation Windows (lorsqu'elles sont supportées), pour offrir au Client des capacités de désactivation. APM exige que le poste de travail Client possède une carte-mère ATX et une alimentation ATX.

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

Couper un Client NetSupport Manager

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. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Eteindre**.
Ou
Sélectionnez l'onglet qui affiche le nom du Client dans le ruban (ou l'onglet Sélection, si plusieurs Clients ont été sélectionnés) et cliquez sur **Eteindre**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Eteindre**.
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. Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Eteindre**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe et cliquez sur **Eteindre** .
4. Les postes de travail Clients seront déconnectés.

Redémarrer 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.

Redémarrer/déconnecter un Client

1. Sélectionnez le Client dans la Visualisation de Liste de la fenêtre Contrôleur.
2. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Réinitialiser** ou **Déconnecter**.
Ou
Sélectionnez l'onglet du ruban qui affiche le nom du Client et cliquez sur **Redémarrer** ou **Déconnecter**.
Ou
Cliquez sur l'icône du Client avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Redémarrer**  ou **Déconnecter** .
3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la Redémarrage/Fin de Session.
4. Vous serez immédiatement déconnecté.

Ou

1. Lorsque vous visualisez le Client, sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban de la fenêtre de visualisation et cliquez sur **Redémarrer** ou **Déconnecter**.
2. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la Redémarrage/Fin de Session.
3. Vous serez immédiatement déconnecté.

Redémarrer/Déconnecter un Groupe de Clients

1. Sélectionnez le groupe requis dans l'arborescence.
2. Sélectionnez l'onglet Groupe du ruban et cliquez sur **Redémarrer** ou **Déconnecter**.
Ou
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le groupe et sélectionnez **Redémarrer**  ou **Déconnecter** .
3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la Redémarrage/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. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Envoyer CAS**.

Ou

Sélectionnez l'onglet du ruban qui affiche le nom du client et cliquez sur **Envoyer CAS**.

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

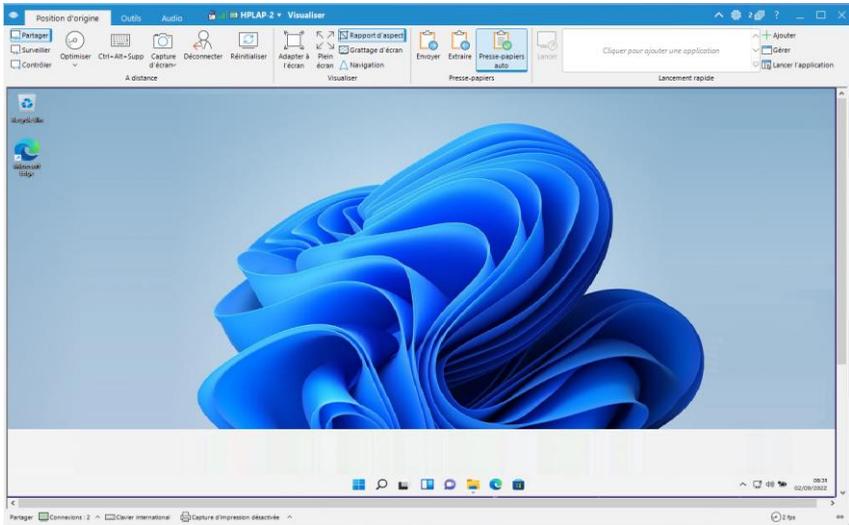
1. Sélectionnez l'onglet Accueil du ruban de la fenêtre de visualisation et cliquez sur **Ctrl+Alt+Supprimer**.

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 est divisée en plusieurs sections :

La barre de légende

La barre de légende affiche le nom du Client que visualisez. En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Accédez aux paramètres d'affichage de la configuration actuelle.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Offre l'accès à l'aide en ligne et aux informations générales de version, de titulaire de licence, d'assistance technique et de compression.

Le ruban

Le ruban permet d'accéder à toutes les fonctions, outils et paramètres disponibles pour le Client que vous consultez. Le ruban est organisé en trois onglets principaux :

1. Accueil

Vous permet de sélectionner le mode dans lequel le Client sera contrôlé à distance, de personnaliser l'affichage de la fenêtre de visualisation, de faire des copier-coller entre les applications sur le poste de travail Client et Contrôleur et de lancer une application sur le Client.

2. Outils

Fournit une sélection d'outils disponibles pour le Client que vous visualisez.

3. Audio

Permet d'activer l'audio entre un Contrôleur et un Client et de configurer les paramètres.

Remarque : Un onglet Moniteur apparaît dans le ruban lorsque vous visualisez un Client avec plusieurs moniteurs. A partir de là, vous pouvez choisir de basculer l'affichage entre les moniteurs ou d'afficher l'ensemble du bureau.

La zone écran du Client

Cette zone sert à afficher l'écran du Client.

Barre d'état

La barre d'état indique le mode d'affichage actuel, le nombre de Clients connectés, la disposition actuelle du clavier (par défaut, il s'agit du clavier international ; cliquez pour le modifier), si la capture d'impression est activée (cliquez pour l'activer) et le compteur FPS.

Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (un clic sur le nom d'un Client ouvre une fenêtre de visualisation). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

Visualiser l'écran d'un Client

Après connexion à un Client, vous pouvez le contrôler à distance. On parle de Visualisation. L'Écran 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 Manager vous permet de visualiser simultanément plusieurs Clients.

Visualiser un Client

1. Sélectionnez le Client souhaité dans la Visualisation de Liste.
2. Sélectionnez l'onglet Accueil ou A distance dans le ruban et cliquez sur **Visualiser Client**.
Ou
Sélectionnez l'onglet du ruban affichant le nom du Client et cliquez sur **Visualiser Client**.
Ou
Double-cliquez sur l'icône Client dans la vue en Liste.
Ou
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône du client et choisissez **Afficher**.
Ou
Cliquez sur le bouton Client approprié dans la barre d'accès rapide, puis sélectionnez l'icône **Visualiser Client**.
3. La Fenêtre de Visualisation de ce Client s'affiche avec son propre écran. Pour faciliter la navigation de l'écran Client, une image miniature de l'écran est affichée afin de vous permettre de faire défiler le desktop Client plus facilement. Il suffit de cliquer et faire glisser à l'intérieur de la miniature pour afficher des zones spécifiques. Le panneau de navigation peut être activé ou désactivé en sélectionnant Navigation dans le ruban de la fenêtre Visualisation.

Remarques :

- Pour une performance acceptable en cours de Visualisation, vérifiez que l'option Bureau Actif du Client est désactivée.
 - Si le Client utilise plusieurs moniteurs, vous pouvez basculer entre les bureaux en cliquant sur l'onglet Moniteur dans le ruban.
 - Vous pouvez personnaliser l'action réalisée lorsque vous double-cliquez sur une icône Client dans la Visualisation de liste (par défaut, cela ouvre une fenêtre de visualisation) dans la configuration du Contrôleur - Paramètres de l'interface du Contrôleur.
-

Retourner à la fenêtre Contrôleur

1. Dans la barre des légendes, cliquez sur .

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.

Changer le mode de Visualisation

1. Pendant la visualisation du Client, sélectionnez **Partager**, **Surveiller** ou **Contrôler** sur le ruban de la fenêtre de visualisation.

Visualiser plusieurs écrans Clients simultanément

Le Contrôleur NetSupport Manager 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 la barre de titres de la fenêtre Contrôleur ou de toute fenêtre d'affichage de Client, cliquez sur **Menu Fenêtre** , sélectionnez **Mosaïque** et choisissez les fenêtres NetSupport Manager que vous souhaitez afficher.

Les fenêtres que vous avez choisies seront affichées en mosaïque sur l'écran du Contrôleur. Si vous souhaitez voir l'intégralité de l'écran du Client, cliquez sur l'icône **Adapter à l'écran** sur le ruban de chaque fenêtre de visualisation du 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.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les Clients fonctionnant sous Windows 10 v2004 et supérieur (la prise en charge héritée est assurée pour les clients fonctionnant sous Windows 8 et inférieur).

1. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban de la fenêtre d'affichage et cliquez sur l'icône **Désactiver écran**.
2. L'écran du Client sera désactivé.
3. Pour restaurer l'écran, cliquez à nouveau sur l'icône **Désactiver écran**.

Visualiser l'écran d'un Client en mode plein écran

La visualisation d'un Client en mode Plein Ecran supprime la barre de titre et le ruban, et maximise la fenêtre de visualisation. Ce qui s'affiche correspond exactement à ce qui apparaît sur le PC Distant.

Visualiser une fenêtre de visualisation à adapter à l'écran

1. Cliquez sur l'icône **Plein écran** dans le ruban de la fenêtre d'affichage du client.
2. La boîte de dialogue Passer en plein écran apparaît.
3. Cliquer sur **OK**.
4. Une barre d'outils flottante s'affiche en mode plein écran, permettant d'accéder aux fonctions et outils fréquemment utilisés.

Cliquez sur  pour développer la barre d'outils et accéder à la gamme complète d'outils. Cliquez  sur pour revenir au mode Fenêtres.

Remarque : Vous pouvez également revenir au mode Fenêtres en utilisant les touches de raccourci Ctrl+Maj gauche+Maj droite.

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. Cliquez sur l'icône **Adapter à l'écran** du ruban de la fenêtre d'affichage.

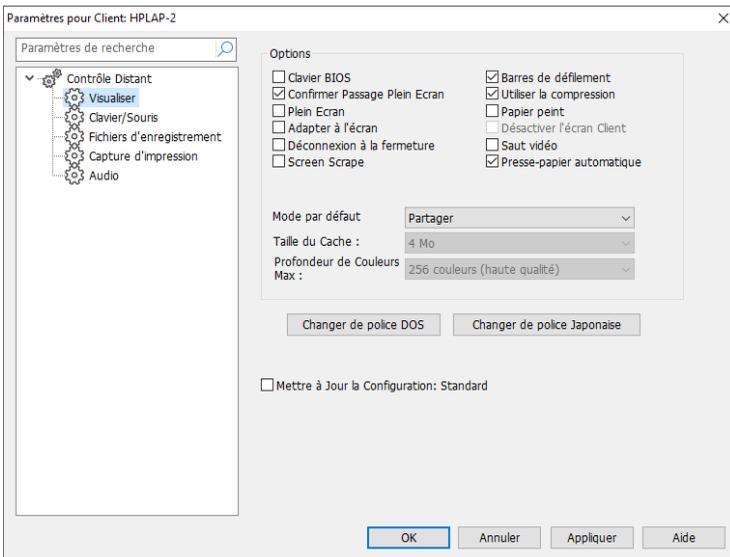
Mises au point de la Fenêtre de Visualisation

Au cours d'une session Contrôleur NetSupport Manager, 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 Manager 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  dans la barre de titres 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.



Balayage

La fonction Balayer vous permet de visualiser tour à tour chaque client connecté en affichant son écran sur le Contrôleur. C'est une solution qui remplace la Visualisation de plusieurs Clients en fenêtres réduites et qui peut rendre leurs écrans illisibles.

Il est aussi possible de balayer des écrans Clients multiples dans une seule fenêtre de balayage.

Balayer un seul écran Client à la fois

1. Cliquez sur l'onglet A distance dans le ruban.
2. Sélectionnez les Clients à inclure dans le balayage.
3. Sélectionnez l'icône **Un client à la fois** .
4. Utilisez cette commande à curseur pour spécifier l'intervalle entre les balayages avant de passer au Client suivant. La période de balayage peut être définie entre cinq secondes et deux minutes.
5. Cliquez sur **Démarrer**.
6. La fenêtre Balayage apparaît immédiatement et vous présente le premier Client de la série. Le système explorera tour à tour les Clients sélectionnés, affichant leurs écrans sur le Contrôleur, jusqu'à ce que vous mettiez fin au Balayage.

Remarque : Si vous voulez démarrer le balayage à partir d'un Client spécifique, sélectionnez son icône dans le dialogue Balayer.

Balayer des écrans Clients multiples

Il est possible de balayer simultanément des écrans Clients multiples dans une seule fenêtre de Balayage.

Remarque : Vous pouvez afficher jusqu'à 16 écrans Clients à la fois dans une fenêtre de balayage.

Pour balayer des écrans multiples simultanément

1. Cliquez sur l'onglet A distance dans le ruban.
2. Sélectionnez les Clients à inclure dans le balayage.
3. Sélectionnez le nombre d'écrans Clients à afficher dans la fenêtre de numérisation en cliquant sur l'icône correspondante :



Les clients seront disposés en 2x2.



Les clients seront disposés en 3x3.



Les clients seront organisés en 4x4.

4. Si vous numérisiez plus de quatre clients, vous pouvez sélectionner un intervalle de balayage à l'aide du curseur. La période de balayage peut être définie entre cinq secondes et deux minutes.
5. Cliquez sur **Démarrer**.
6. La Fenêtre de Balayage apparaît.

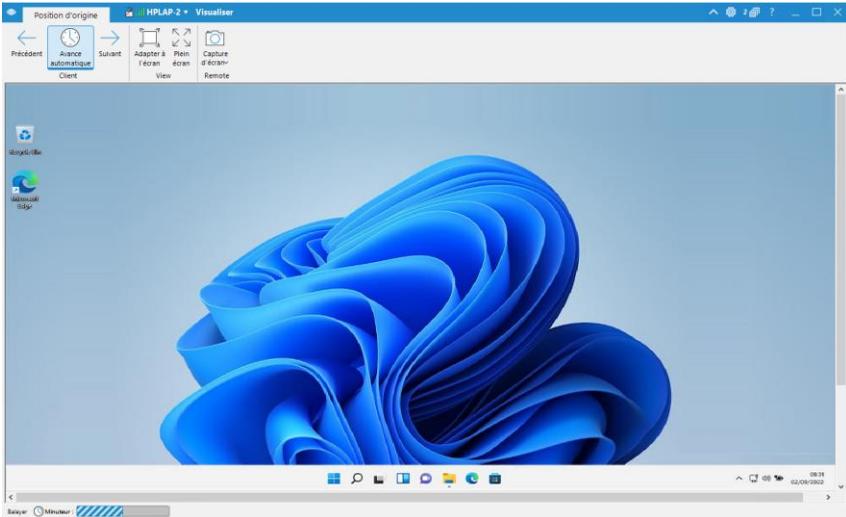
Terminer le balayage

1. Dans la barre des légendes, cliquez sur .

La Fenêtre Balayage

La Fenêtre Balayage est une Fenêtre de Visualisation d'un type spécial qui explore et affiche chaque écran Client sélectionné pendant une durée prédéterminée. C'est la solution idéale pour contrôler un certain nombre de machines et surveiller ce qui se passe.

La fenêtre Balayer se divise de la manière suivante:



La barre de légende

La barre de légende affiche le nom du Client que vous balayez (elle n'apparaît pas lorsque vous balayez plusieurs Clients simultanément). En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Accédez aux paramètres de la session de balayage en cours.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

Le ruban

Les icônes suivantes sont disponibles pour un seul balayage du Client :

- **Précédent, Avance automatique et Suivant**
Vous permet d'activer ou de désactiver la synchronisation automatique, ou de choisir d'avancer ou de reculer entre les différents Clients. Le bouton précédent permet d'afficher l'écran du Client précédent. Le bouton suivant affiche l'écran du Client suivant dans le cycle de balayage.
- **Adapter à l'écran**
Il est possible que Client ait choisi une résolution supérieure à celle du Contrôleur. En sélectionnant cette option, l'écran sera redimensionné pour s'adapter à la fenêtre dans laquelle il est affiché.
- **Plein écran**
Permet de numériser en mode plein écran. Vous pouvez utiliser la barre d'outils flottante de balayage pour contrôler l'opération.
- **Capture d'écran**
Il est possible de prendre un instantané de la fenêtre Client courante.

Les icônes supplémentaires suivantes sont disponibles pour un balayage de plusieurs Clients :

- **Agrandir**
Maximise la fenêtre d'un Client sélectionné. Vous pouvez également cliquer sur  dans le coin supérieur droit de la fenêtre du Client.
- **Verrouiller**
Pour verrouiller la souris et le clavier d'un Client sélectionné.
- **Converser**
Pour ouvrir une session de conversation entre un Client et le Contrôleur.
- **Partager**
Pour visualiser un Client en mode Partager.

La zone d'écran Client

Ceci sert à afficher l'écran du Client ou plusieurs écrans de Clients lors de l'exécution d'un balayage.

Barre d'état

La barre d'état affiche la minuterie de balayage, qui indique le stade dans l'intervalle de balayage.

Capture d'écran

La capture d'écran vous permet de prendre un instantané de l'écran du Client en cours de visualisation ou de numérisation et de l'enregistrer dans un fichier. Le nom du client, la date et l'heure seront enregistrés lors de la sauvegarde.

Capturer l'écran d'un client

1. Lorsque vous visualisez ou numérisez un Client, sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban.
2. Cliquez sur **Capture d'écran** .
3. L'écran actuel du Client sera capturé et automatiquement enregistré au format .png dans NetSupport Manager\Snapshots dans votre dossier local Images.

Remarque : un indicateur s'affiche sur l'icône de **Capture d'écran** pour indiquer le nombre de captures d'écran qui ont été effectuées.

4. En cliquant sur la flèche déroulante **Capture d'écran**, vous obtenez la liste des neuf dernières captures d'écran réalisées (vous pouvez les afficher ou les supprimer si nécessaire) et vous pouvez ouvrir le dossier dans lequel les images sont stockées.

Remarque : Lors de la numérisation de plusieurs Clients, un écran Client doit être actif (en surbrillance) pour que la capture d'écran soit disponible.

Visualisation en miniature / Mode Surveillance

L'affichage Miniature ou le mode Surveillance permet à un Contrôleur d'afficher des miniatures des postes de travail Client connectés de manière simultanée ; le contrôle de l'activité du Client se fait alors facilement et rapidement. En mode Surveillance, le Contrôleur peut encore accéder à l'éventail complet des fonctions NetSupport Manager comme Visualisation, Conversation et Transfert de fichiers.

Passer à un affichage en miniature

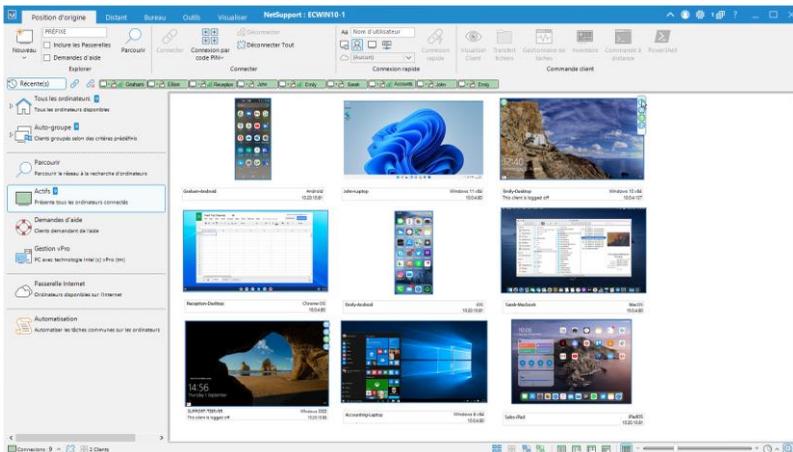
1. Affichez la liste Clients requise en sélectionnant le dossier correspondant dans la visualisation de l'arborescence de la fenêtre Contrôleur. Il est conseillé de limiter le nombre de miniatures affichées aux Clients **Connectés** uniquement.
2. Sélectionnez l'onglet Visualisation du ruban et cliquez sur **Miniature**.

Ou

Cliquez sur  dans la barre d'état.

Ou

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



La visualisation de liste affiche la miniature de chaque Client. En plaçant la souris sur une miniature, vous pouvez faire un zoom sur cet écran. En passant la souris sur une miniature, vous pouvez zoomer sur cet écran (vous pouvez désactiver cette fonction en cliquant sur  dans la barre d'état). 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.

Remarque : Vous pouvez modifier l'action réalisée lorsque vous double-cliquez sur un Client dans la configuration du Contrôleur - Paramètres de l'interface du Contrôleur.

Chaque miniature affichera le nom de l'ordinateur et si la largeur de la miniature est de 144 pixels ou plus, l'utilisateur connecté actuel, le système d'exploitation et l'adresse IP seront également affichés. Par défaut, les icônes de la batterie et des indicateurs Wi-Fi (s'ils sont pertinents pour le type d'appareil) et l'état de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) apparaissent sur la miniature. Vous pouvez personnaliser les icônes affichées sur la miniature et choisir d'afficher le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en sélectionnant l'onglet Visualisation dans le ruban et en choisissant les options requises dans la liste déroulante **Options d'affichage**.

Vous pouvez régler la fréquence à laquelle les miniatures sont rafraîchies en cliquant sur  dans la barre d'état et en sélectionnant la durée souhaitée dans la liste.

Si un Client utilise plusieurs moniteurs, des icônes seront affichées sur la miniature, vous permettant de basculer entre chaque moniteur ou de visualiser l'ensemble du bureau. Cliquez sur  pour accéder au menu Double Moniteur et faites une sélection dans la liste. Cliquez sur  pour afficher l'ensemble du bureau. Cliquez sur l'icône numérique  pour afficher ce moniteur. L'icône devient verte pour indiquer l'option sélectionnée.

Remarque : Lorsque vous effectuez un zoom sur l'écran d'un Client, vous pouvez basculer entre moniteur unique et multi-moniteur en cliquant sur .

Grouper les Clients dans la visualisation de Liste

Les clients peuvent être regroupés en catégories en fonction de plusieurs critères, notamment la plate-forme du client, le type de connexion, etc.

Organisation des Clients en catégories

1. Sélectionnez l'onglet Visualisation dans le ruban et cliquez sur **Grouper par**.
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.

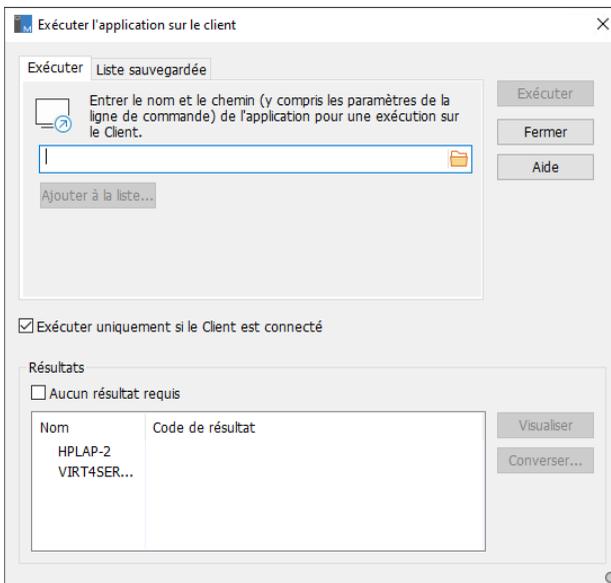
Lancer des applications sur les postes de travail Clients

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 Client

1. Sélectionnez le Client requis dans la visualisation de liste.
2. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Lancer l'application**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client puis sur **Exécuter sur le Client**.
3. La boîte de dialogue Exécuter l'application sur le Client apparaît.



4. Sélectionnez l'Onglet Exécuter.
5. Saisissez le nom et le chemin de l'application à exécuter sur le Client.
Ou

Cliquez sur  pour rechercher l'application 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.

Remarque : L'application sera ajoutée à la liste déroulante **Lancer l'application** dans le ruban.

7. Si vous souhaitez exécuter uniquement des applications sur les Clients connectés, sélectionnez l'option **Exécuter uniquement si le Client est connecté**.
8. Si vous ne souhaitez pas afficher le résultat de l'opération, cliquez sur **Aucun résultat requis**.
9. Cliquez sur **Exécuter**.
10. 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.

Ou

1. Si vous avez enregistré une liste d'applications, sélectionnez l'application requise dans la liste déroulante **Lancer l'application**.
2. Cliquez sur **Le client doit être connecté** pour lancer l'application sur les clients qui sont connectés, et si vous ne voulez pas voir les résultats de l'opération, cliquez sur **Aucun résultat requis**.
3. L'application est lancée sur le Client et le dialogue Exécuter l'application sur le Client apparaît, affichant les résultats éventuels.

Lancement rapide d'applications pendant la visualisation d'un Client

Une liste d'applications peut être sauvegardée dans la fenêtre d'affichage, ce qui vous permet de les lancer rapidement sur un client.

1. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban de la fenêtre d'affichage.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Saisissez le nom et le chemin de l'application à exécuter sur le Client.

Ou

Cliquez sur  pour rechercher l'application sur le poste de travail Contrôleur.

4. Cliquez sur **OK**.
5. L'application sera répertoriée dans le volet de lancement rapide.



Remarque : Cliquez sur **Gérer** pour modifier ou supprimer une application répertoriée.

6. Vous pouvez maintenant lancer l'application sur le Client. Sélectionnez l'application dans la liste et cliquez sur **Lancer** ou double-cliquez sur l'application.
7. L'application sera exécutée sur le client.

Remarque : Vous pouvez également lancer à distance une application qui ne figure pas dans la liste. Sélectionnez **Lancer l'application**, entrez le nom et le chemin d'accès de l'application et cliquez sur **Exécuter**.

Lancement d'une application sur un groupe de postes de travail Clients

1. Ouvrez le dossier **Tous les ordinateurs** de l'arborescence.
2. Sélectionnez le groupe requis, accédez à l'onglet Groupe du ruban, puis cliquez sur **Lancer l'application**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe requis et sélectionnez Exécuter sur le Client.
3. La boîte de dialogue Exécuter l'application sur le Client apparaît.
4. Sélectionnez l'Onglet Exécuter.
5. Saisissez le nom et le chemin de l'application à exécuter sur le Client.

Ou

Cliquez sur  pour rechercher l'application 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.

Remarque : L'application sera ajoutée à la liste déroulante **Lancer l'application** dans le ruban.

7. Si vous souhaitez exécuter uniquement des applications sur les Clients connectés, sélectionnez l'option **Exécuter uniquement si le Client est connecté**.
8. Si vous ne souhaitez pas afficher le résultat de l'opération, cliquez sur **Aucun résultat requis**.
9. Cliquez sur **Exécuter**.
10. 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.

Ou

1. Si vous avez enregistré une liste d'applications, sélectionnez l'application requise dans la liste déroulante **Lancer l'application**.
2. Cliquez sur **Le client doit être connecté** pour lancer l'application sur les clients qui sont connectés, et si vous ne voulez pas voir les résultats de l'opération, cliquez sur **Aucun résultat requis**.
3. L'application est lancée sur les Clients du groupe et le dialogue Exécuter l'application sur le Client apparaît, affichant tous les résultats.

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

1. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Lancer l'application**.
2. La boîte de dialogue Exécuter l'application sur le Client apparaît.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Saisissez le nom et chemin de l'application.
5. Cliquez sur **OK**.
6. L'application apparaîtra dans l'onglet Liste sauvegardée.
7. Cliquez sur **Fermer**.

Ou

1. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur la flèche déroulante **Lancer l'application**.
2. Cliquez sur **Ajouter application**.
3. Saisissez le nom et chemin de l'application.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Fermer**.

L'application sera désormais disponible dans la liste déroulante **Lancer l'application** du ruban.

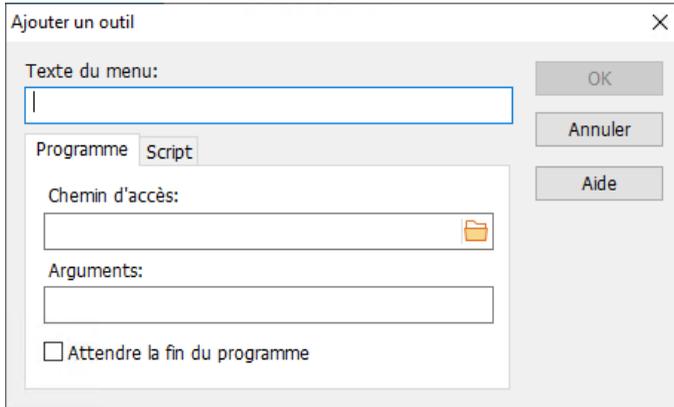
Remarque : Une liste d'applications à lancer peut également être enregistrée dans la fenêtre de visualisation.

Modifier ou supprimer les Exécutions d'Applications Sauvegardées

1. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Lancer l'application**.
2. La boîte de dialogue Exécuter l'application sur le Client apparaît.
3. Sélectionnez l'application que vous souhaitez modifier ou supprimer de la liste sauvegardée.
4. Cliquez sur Modifier ou Supprimer.
5. Effectuez les modifications requises.
6. Cliquez sur **OK**.

Outils définis par l'Utilisateur

Tout en permettant à un Contrôleur de lancer des applications sur les postes de travail Clients, vous pouvez automatiquement exécuter une tâche sur un poste de travail Contrôleur en utilisant un Outil Défini. Ces outils peuvent être aussi copiés sur d'autres postes de travail.



Ajouter un outil

1. Sélectionnez l'onglet Outils du ruban et cliquez sur **Ajouter** dans la section **Défini par l'utilisateur**.
2. Le dialogue Ajouter Outil apparaît.
3. Choisissez un outil programme ou script en sélectionnant l'onglet approprié.
4. Entrez les informations nécessaires.
5. Cliquez sur **OK**.
6. L'outil apparaît dans la liste.
7. Cliquez sur **Modifier** pour modifier les propriétés d'un outil répertorié ou sur **Supprimer** pour enlever l'outil.
8. Cliquez sur **Fermer**.

Exécuter un outil

1. Sélectionnez l'onglet Outils du ruban.
2. Sélectionnez l'outil que vous souhaitez exécuter dans le volet **Défini par l'utilisateur** et cliquez sur **Exécuter**.
Ou
Double-cliquez sur l'outil dans le volet **Défini par l'utilisateur**.
3. L'outil sera automatiquement exécuté.

Copier les paramètres d'un outil défini par l'utilisateur sur les autres postes de travail Contrôleurs

1. Sur le poste Contrôleur dont vous voulez copier les paramètres, cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de titre.
2. Sélectionnez **Emplacements de fichier**.
3. Dans la section Fichier Outils, cliquez sur le bouton **Modifier**.
4. Indiquez et remplacez l'emplacement ou le nom du fichier Outils.
5. Rendez ce fichier accessible au poste de travail Contrôleur qui va adopter ce fichier Outils.
6. Ouvrez le Configurateur du contrôleur sur ce poste Contrôleur et suivez les étapes 2 et 3.
7. Sélectionnez le nouveau fichier Outils, cliquez sur **Ouvrir**.
8. Le nouveau fichier Outils sera alors appliqué.

Présenter l'écran du Contrôleur aux Clients

En plus de la fonction de Contrôle à Distance des Clients, NetSupport Manager 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.

Remarques:

- Pendant une présentation, NetSupport Manager affiche en temps réel les actions entreprises par le Contrôleur. De plus, le Contrôleur peut activer les 'raccourcis' pour que toute combinaison de clés, comme par exemple CTRL+V, utilisée par le Contrôleur pendant la présentation, soit visible par tous les Clients. Si vous utilisez une combinaison de touches multiples, par exemple ALT+V+T, NetSupport Manager affichera uniquement deux frappes consécutives à la fois. Les combinaisons de clé n'apparaîtront pas si votre barre de tâches n'est pas active.
- Pour améliorer la performance lors de la présentation à un grand nombre de postes, la fonction de diffusion de NetSupport Manager est activée par défaut. Ainsi, les informations de l'écran sont envoyées à tous les postes simultanément, ce qui améliore la vitesse de transfert. Si vous désactivez cette fonction, les informations de l'écran sont envoyées à chaque poste Client tour à tour.

En plus de la réduction générale de l'utilisation du réseau générée par NetSupport Manager, 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.

La Présentation peut être envoyée aux Clients avec la multidiffusion. La diffusion sera envoyée uniquement aux machines comprises dans l'adresse IP de multidiffusion indiquée.

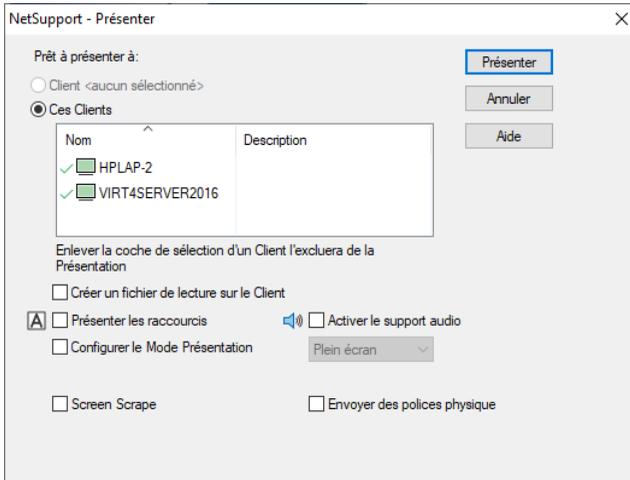
Présenter un écran Contrôleur

1. Sélectionnez l'onglet Bureau dans le ruban et cliquez sur **Présenter le bureau**.

Ou

Si vous affichez votre écran à un groupe de Clients, sélectionnez le groupe requis dans l'arborescence et cliquez sur **Présenter le bureau** dans l'onglet Groupe du ruban ou cliquez droit sur le groupe et sélectionnez **Présenter le bureau**.

2. La boîte de dialogue Présenter apparaît.



Dans cette boîte de dialogue, vous devez sélectionner le Client, ou les Clients, auxquels vous Présenterez votre écran. Vous pouvez exclure des Clients de la présentation en cliquant sur la coche verte à côté de leur nom (une croix rouge apparaît).

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.

Présenter les raccourcis

Pour vous assurer que toutes les actions exécutées par le Contrôleur sont visibles sur les Clients pendant une présentation,

vous pouvez activer l'utilisation des raccourcis. Toute combinaison de touches utilisée par le Contrôleur, par exemple CTRL+V, sera affichée sur les écrans du Contrôleur et du Client.

Remarque: Si vous utilisez une combinaison de touches multiples, par exemple ALT+V+T, NetSupport Manager affichera uniquement deux frappes consécutives à la fois.

Activer le support Audio

Ceci permet d'activer le support Audio. Si vous ne présentez votre écran qu'à un seul Client, le Contrôleur et le Client peuvent dialoguer. Si vous présentez votre écran à plusieurs Clients, seul le Contrôleur peut parler (Annoncer).

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.

Screen Scrape

La méthode préférée et la plus efficace de NetSupport Manager pour la capture de données d'écran est de connecter le lecteur vidéo du poste de travail visualisé. Cependant, cette méthode ne fonctionne pas parfois parce que certaines applications contournent le pilote. Dans ces circonstances, vous pouvez activer le mode 'screen scrape' afin d'effectuer un instantané de l'écran. Bien que ceci ait un impact plus important sur le réseau, cette méthode offre au moins une représentation précise de l'écran du Client.

Envoyer des polices physiques

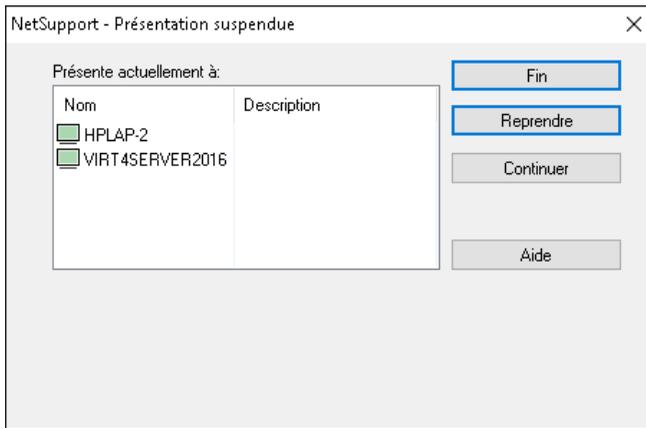
Afin de réduire le volume de données envoyées lors du partage d'informations de cette nature, NetSupport Manager envoie les informations de police par référence. Le poste de travail cible consultera ses propres mappages de polices internes pour découvrir celle qui correspond à la police envoyée. Dans 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.

Présenter le Moniteur

NetSupport Manager 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 sur le bouton Présenter de la barre de tâches.
2. 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.

Présenter application

L'application présentée aux Clients est affichée. Pour changer l'application, faites glisser l'icône vers l'application requise sur le bureau du Contrôleur et relâchez (une bordure rose apparaît autour de l'application sélectionnée quand vous déplacez la souris sur le bureau).

Remarque : Cette option apparaît uniquement lors de la présentation d'une application.

Ou

1. Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Présenter qui se trouve dans la barre de tâches.
2. Cliquez sur **Fin**.

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

NetSupport Manager 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. Sélectionnez l'onglet Bureau dans le ruban et cliquez sur **Présenter**.
4. La boîte de dialogue Présenter apparaît. d'outils.
5. Sélectionnez l'option **Ces clients**.
6. Excluez le client que vous consultez actuellement de la présentation en cliquant sur la coche verte à côté de son nom (qui 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.
7. Cliquez sur **Présentation**.

L'écran du Client Visualisé sera Présenté aux autres Clients. Vous pouvez vous servir des fonction Adapter à l'Ecran et Plein Ecran pour Présenter une plus grande partie de l'écran du Client.

Présenter Application

La fonction Présenter vous permet d'afficher l'écran Contrôleur sur les Clients. Cependant, si plusieurs programmes sont ouverts sur le Contrôleur, il se peut que vous souhaitiez présenter une seule application.

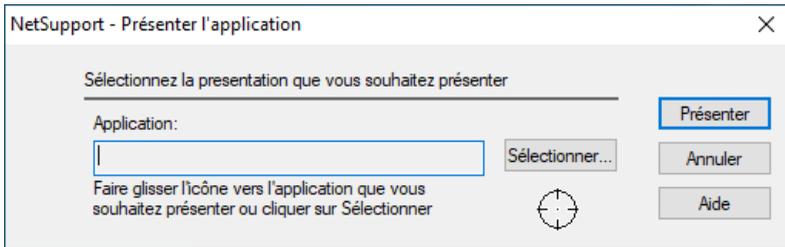
Présenter une Application

1. Sélectionnez les Clients à inclure dans la Présentation.
2. Sélectionnez l'onglet Bureau dans le ruban et cliquez sur **Afficher l'application**.

Ou

Si vous présentez l'application à un groupe de Clients, sélectionnez le groupe requis dans l'arborescence et cliquez sur **Afficher l'application** dans l'onglet Groupe du ruban ou cliquez droit sur le groupe et sélectionnez **Afficher l'application**.

3. Le dialogue Présenter Application apparaît.



4. Faites glisser l'icône Présenter  sur l'application requise du bureau du Contrôleur et relâchez. (Un bord rose entoure l'application sélectionnée alors que vous déplacez la souris sur le bureau)

Ou

Cliquez sur **Sélectionner** et choisissez l'application dans la liste affichée.

Remarque: NetSupport Manager détectera si le Contrôleur exécute plusieurs moniteurs, en vous donnant l'option de confirmer sur lequel l'application doit se trouver. En cas d'incertitude, cliquez sur Identifier. Si un seul moniteur est détecté, sélectionnez Bureau entier.

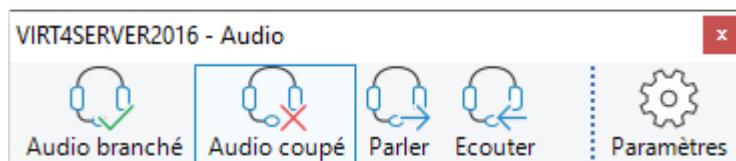
5. Cliquez sur **Présenter**.

Support Audio

NetSupport Manager vous permet d'utiliser les communications audibles avec les Clients connectés, par le biais de micros, de casques et de haut-parleurs. Le Contrôleur peut également écouter la sortie micro et les sons d'arrière-plan. Ce support peut être utilisé tout en visualisant un écran client, en présentant votre écran à un Client sur son poste de travail ou en dehors d'une session de contrôle à distance en sélectionnant le Client requis. L'audio fonctionnera uniquement si les postes de travail sont dotés de l'audio.

Utilisation du support audio

1. Sélectionnez le Client dans la Visualisation de Liste.
2. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Audio**.
Ou
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le Client et sélectionnez **Audio**.
3. La barre d'outils Audio s'affiche.



A partir d'ici, vous pouvez :

- Activer ou désactiver Audio
- Permettre au Contrôleur ou au Client de parler
- Écoutez le Client
- Cliquez sur **Paramètres** pour définir la sensibilité du microphone et sélectionner la qualité audio.

Utiliser le support Audio au cours de la Visualisation

Lors de la Visualisation d'un Client, vous pouvez une conversation audio bidirectionnelle.

1. Les options audio sont affichées dans l'onglet Audio du ruban de la fenêtre d'affichage.
2. Il s'agit des mêmes options que celles de la barre d'outils Audio.

Remarque : Cliquez sur  pour accéder aux paramètres audio. À partir de là, vous pouvez également régler la sensibilité du microphone et sélectionner la qualité audio.

Utiliser le Support Audio au cours de la Présentation

1. Dans le dialogue Configuration de Présentation, sélectionnez **Activer le support audio**.
2. Les paramètres Audio établis dans l'option Configurateur de Contrôleur Audio seront en vigueur au cours de ces sessions.

Utiliser le support audio pour passer une annonce

Cette fonction envoie une annonce sonore à tous les casques ou enceintes des Clients sélectionnés. Ils pourront entendre le Contrôleur mais ils ne pourront pas répondre.

Passer une annonce

1. Sélectionnez l'onglet Bureau dans le ruban et cliquez sur **Annoncer**.
2. La Boîte de Dialogue Annoncer s'affiche, choisissez d'inclure (coche verte), ou d'exclure (croix rouge), les Clients pour l'annonce, puis cliquez sur le Bouton **Annoncer**.
3. Une Boîte de Dialogue s'affiche pour indiquer que vous pouvez annoncer. Cliquez sur **OK** après l'annonce.

Ajuster le volume du micro et des enceintes

Les paramètres Audio peuvent être réglés dans NetSupport Manager selon les capacités des postes de travail multimédias ou pour ajuster la performance. Cependant, il faut noter que plus la qualité sonore sélectionnée est élevée, plus le volume de données à envoyer sera important. Ceci peut affecter la performance de mise à jour des fichiers sur les machines plus lentes.

Accéder aux Commandes du Volume

1. Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône haut-parleur de la barre de tâches.

Pour changer d'autres options comme la qualité du son, faites comme suit:

Méthode globale (Modifier les paramètres par défaut pour tous les Clients)

1. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante** dans la barre de légende.
2. Sélectionnez **Contrôle à distance - Audio**.

Méthode Client individuel

1. Allez dans l'onglet Audio du ruban de la fenêtre de visualisation et cliquez sur **Paramètres audio** .

Dans les deux cas, le Dialogue des Paramètres Audio s'affiche. Ceci vous permet de définir les propriétés suivantes.

Réglages des Paramètres Volume

Seuil	Sensibilité du microphone
Microphone	Volume du microphone
Enceinte	Volume des enceintes

Activer Options

On	Active Audio
Off	Désactive Audio
Parler	Configure la fonction Audio du Contrôleur sur Parler uniquement
Ecouter	Configure la fonction Audio du Contrôleur sur Ecouter uniquement

Support du lecteur vidéo

NetSupport Manager offre un support multimédia exceptionnel avec des capacités audio, vidéo et de contrôle à distance.

Remarque : Le lecteur vidéo NetSupport est disponible uniquement si vous installez le composant Tuteur NetSupport School pendant l'installation.

Alors que le lecteur vidéo NetSupport Manager peut servir à visualiser un fichier vidéo sur un poste de travail individuel, l'association des capacités de contrôle à distance de NetSupport Manager et du support Audio complet vous permet d'utiliser cet outil pour améliorer les démonstrations et le déroulement des stages. En effectuant une Présentation, puis en lançant le Lecteur Vidéo NetSupport Manager, tous les Clients pourront regarder des fichiers vidéo à partir de leur poste de travail, avec un support audio total.

Le lecteur vidéo NetSupport Manager supporte tous les fichiers vidéo standard, par exemple avi et mpg. Le lecteur vidéo NetSupport Manager opère localement sur chaque poste de travail Client et le fichier vidéo est accessible localement ou sur un lecteur de réseau. Si les fichiers vidéo sont stockés localement, le trafic réseau est limité aux commandes du lecteur vidéo et à la synchronisation, et il reste minimal ; ceci permet alors de contrôler des séquences vidéo exécutées simultanément sur un grand nombre de postes de travail.

Si les fichiers vidéo sont stockés sur un lecteur de réseau, et si les Clients doivent extraire les fichiers sur le réseau, ce dernier en ressentira davantage l'impact. Le lecteur vidéo NetSupport Manager fonctionne toujours localement sur chaque poste de travail, mais le fichier qui contient la vidéo sera accédé sur tout le réseau. Pour une performance optimum, stockez les fichiers vidéo sur chaque poste de travail, sinon vous pouvez utiliser la fonction Distribution de fichiers.

D'autres facteurs qui jouent un rôle essentiel:

- Le nombre de postes de travail Clients qui accèdent au fichier ;
- La vitesse du réseau, par exemple : 10/100 MO;
- La taille du fichier vidéo ;
- La mémoire / la spécification de performance du poste de travail Client;
- Le trafic sur le réseau.

Remarques:

- Si un poste de travail Client doit extraire des fichiers sur un serveur, pour garantir une opération sans difficulté, assurez-vous que le poste de travail Client possède des droits d'accès suffisants pour les fichiers et les lecteurs correspondants.
 - La qualité de l'affichage sera affectée par la carte vidéo du poste de travail et par la configuration de la résolution de l'écran.
-

Lire un fichier vidéo sur un poste de travail

1. Effectuez une Présentation sur les postes de travail Clients qui doivent regarder le fichier vidéo.
 2. Pendant que vous effectuez la Présentation, lancez le lecteur vidéo NetSupport Manager en double-cliquant sur l'icône Lecteur Vidéo NetSupport Manager dans le dossier Programmes de NetSupport Manager.
 3. Le Panneau de Configuration du Lecteur Vidéo NetSupport Manager apparaît.
 4. Cliquez sur {Fichier}{Ouvrir} dans les menus déroulants du lecteur vidéo pour sélectionner le fichier vidéo qui convient.
 5. L'écran du lecteur vidéo apparaît au-dessous de la Barre d'outils, le fichier sélectionné chargé est prêt à être lu.
-

Remarque : Le lecteur vidéo NetSupport Manager utilise le matériel et le logiciel audio installés sur votre système d'exploitation; veuillez les ajuster selon vos besoins.

6. Cliquez sur le bouton Lecture de la barre d'outils du lecteur vidéo.
Ou
Cliquez sur {Lecture}{Lecture} dans les menus déroulants du lecteur vidéo.

Arrêter la lecture ou faire un arrêt momentané du fichier vidéo, et retourner au début pendant sa lecture

1. Cliquez sur le bouton Pause ou Arrêt de la barre d'outils.
Ou
Cliquez sur {Lecture}{Arrêt ou Pause} dans les menus déroulants du lecteur vidéo.
-

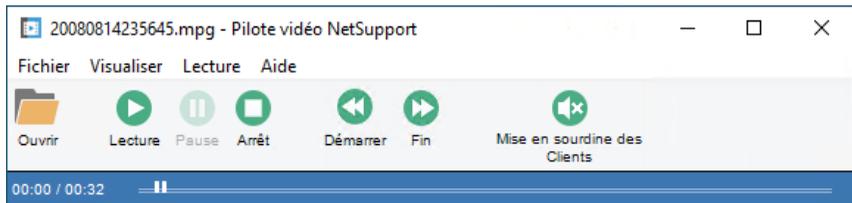
Remarque : La commande Pause désactive les écrans vidéo des Clients auxquels vous présentez le fichier vidéo.

Retourner au début ou faire une avance rapide jusqu'à la fin du fichier vidéo

1. Cliquez sur le bouton Démarrer de la barre d'outils pour retourner au début du fichier vidéo.
Ou
Cliquez sur {Lecture}{Démarrer} dans les menus déroulants du lecteur vidéo.
2. Cliquez sur le bouton Fin pour faire une avance rapide jusqu'à la fin du fichier vidéo.
Ou
Cliquez sur {Lecture}{Fin} dans les menus déroulants du lecteur vidéo.

Panneau de configuration du Lecteur Vidéo

Le Panneau de configuration du lecteur vidéo NetSupport Manager fonctionne comme toutes les aides audio et visuelles.



Menu Fichier

Le menu déroulant de Fichier contient les options suivantes :

Ouvrir

Vous permet de sélectionner et de charger le fichier vidéo approprié.

Fermer

Ferme le fichier vidéo ouvert.

Quitter

Ferme le lecteur vidéo.

Menu Visualiser

Le menu déroulant de Visualiser contient les options suivantes :

Barre d'outils

Masque et affiche la barre d'outils du lecteur vidéo.

Barre de statut

Masque et affiche la barre de statut du lecteur vidéo.

Zoom

Redimensionne l'écran vidéo

Menu Lecture

Le menu déroulant de Lecture contient les options suivantes :

Lecture

Démarre le fichier vidéo chargé.

Arrêt

Retourne au début du fichier vidéo chargé.

Pause

Désactive l'écran vidéo des Clients et arrête momentanément le fichier vidéo sur le poste de travail Contrôleur.

Recommencer

Le fichier vidéo sera relancé jusqu'à ce que le Contrôleur l'arrête.

Démarrer

Retourne au début du fichier vidéo.

Fin

Fait une avance rapide jusqu'à la fin du fichier vidéo.

Mise en sourdine des Clients

Si les Clients n'utilisent pas les casques pendant qu'ils regardent une vidéo, le son qui provient de chaque poste de travail peut distraire. Cette option désactive les postes de travail Clients sans affecter la machine du Contrôleur.

Menu Aide

Offre accès à l'aide en ligne et aux informations générales de Version, de Titulaire de Licence, d'Assistance technique et de Compression.

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. Si les PCs sont configurés sur Audio, il est aussi possible d'enregistrer la narration.

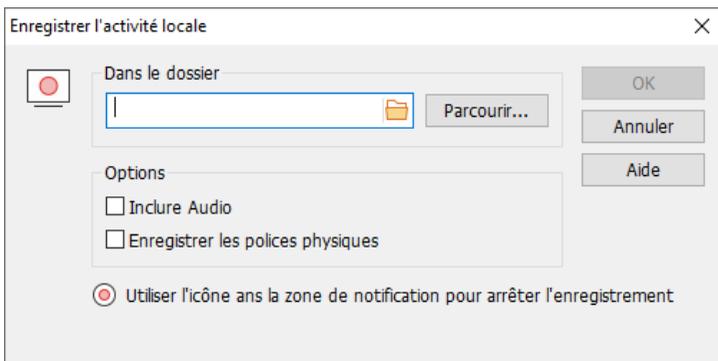
Un Contrôleur peut déterminer le moment et la façon dont les enregistrements sont effectués en activant les options de configuration correspondantes :

- 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. Sélectionnez l'onglet Bureau dans le ruban et cliquez sur l'icône **Enregistrer**.
2. Le dialogue Enregistrer activité locale apparaît.



Dans le dossier

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.

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 Manager 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.

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. Les paramètres peuvent être appliqués à la configuration courante du Contrôleur ou à une configuration désignée.

1. Pour mettre à jour un profil de Contrôleur spécifique, cliquez sur l'icône **Profils** dans la barre de titre, sélectionnez le profil requis et cliquez sur **Paramètres**.
Ou
Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante** dans la barre de titre si vous mettez à jour le profil de Contrôleur standard.
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. Exécutez le Configurateur Client avancé sur les PCs en question.
2. Sélectionnez le profil qui doit être modifié.
3. 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 Manager Client offre aussi une option Lire qui permet aux Clients de lancer les fichiers.

Sur le Contrôleur

1. Sélectionnez l'onglet Bureau dans le ruban et cliquez sur **Lecture**.
2. Une liste des 20 derniers fichiers de lecture s'affiche. Sélectionnez le fichier de lecture souhaité dans la liste ou cliquez sur **Parcourir** pour ouvrir le dossier dans lequel les fichiers de lecture sont stockés.

Remarques :

- Par défaut, la liste sera vide. Les nouveaux enregistrements et les fichiers de lecture qui ont été lus seront automatiquement ajoutés à la liste. Pour ajouter un fichier de lecture à la liste sans le lire, cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le fichier de lecture requis, désactivez l'option **Lire maintenant** et cliquez sur **Ouvrir**.
 - Vous pouvez supprimer un fichier de lecture en sélectionnant le fichier de lecture requis et en cliquant sur **Supprimer le fichier** . Le fichier de lecture sera déplacé vers la corbeille.
-
3. La Fenêtre de lire apparaît. Utilisez les commandes pour démarrer ou arrêter le fichier.

Sur le Client

1. Double-cliquer sur l'icône NetSupport Manager dans la barre d'outils.
2. La fenêtre Informations Client s'affiche.
3. Cliquer sur l'icône Lecture.
4. Recherchez les fichiers de lire dans le répertoire.
5. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez visualiser.
6. Cliquez sur Ouvrir. La Fenêtre de lire apparaît. Utilisez les commandes pour démarrer ou arrêter le fichier.

Présenter des fichiers d'enregistrement aux Clients

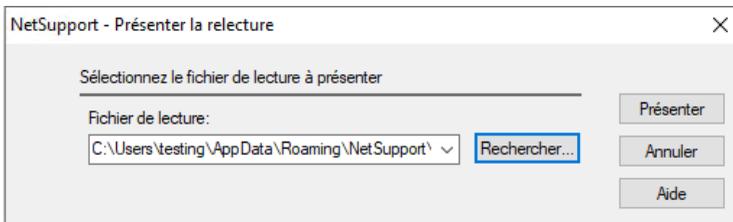
Les fichiers d'enregistrement peuvent être visualisés par des Contrôleurs et des Clients individuels. Le Contrôleur est aussi doté de l'option de présentation d'un fichier spécifique auprès de Clients multiples.

1. Sélectionnez les Clients auxquels vous souhaitez présenter le fichier de lecture.
2. Sélectionnez l'onglet Bureau dans le ruban et cliquez sur **Présenter lecture**.

Ou

Si vous montrez le fichier de lecture à un groupe de Clients, sélectionnez le groupe requis dans l'arborescence et cliquez sur **Présenter la lecture** dans l'onglet Groupe du ruban ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur le groupe et sélectionnez **Présenter la lecture**.

3. La fenêtre de dialogue Présenter le Fichier à relire s'affichera.

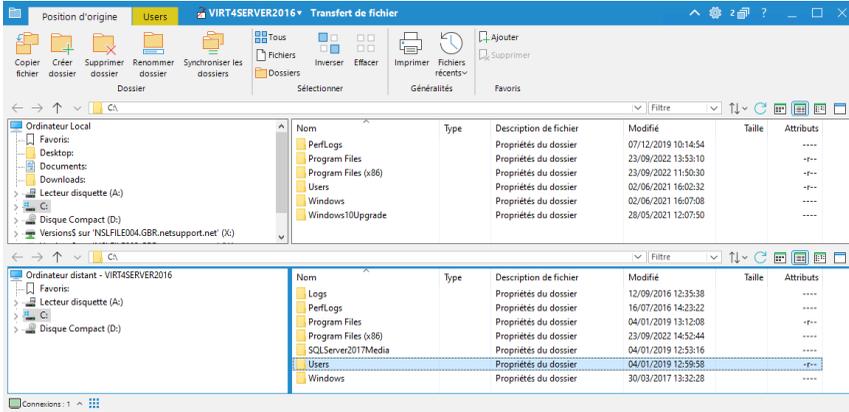


4. Recherchez et sélectionnez le fichier requis.
5. Cliquez sur **Présenter**.
6. La fenêtre de Lire s'ouvre sur la machine Contrôleur et commence la présentation du fichier sur des Clients sélectionnés
7. Cliquez sur  dans la barre de titre de la fenêtre de lecture pour mettre fin à la diffusion.

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 de transfert de fichiers est divisée en plusieurs sections :

La barre de légende

La barre de légende indique le Client avec lequel cette fenêtre de transfert de fichiers travaille. En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Accédez aux paramètres de transfert de fichiers pour la configuration actuelle.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Offre l'accès à l'aide en ligne et aux informations générales de version, de titulaire de licence, d'assistance technique et de compression.

Le ruban

Le ruban permet d'accéder à toutes les tâches et à tous les outils lorsque vous travaillez avec un fichier ou un dossier sélectionné.

Les sections suivantes sont disponibles dans l'onglet Accueil du ruban :

- **Dossier**
Offre un accès aux options permettant de travailler avec des dossiers, comme copier, supprimer et renommer. Vous devez sélectionner un dossier sur lequel vous voulez travailler avant que les options ne deviennent disponibles.
- **Fichier**
Offre un accès aux options permettant de travailler avec des fichiers individuels, comme copier, supprimer et renommer. Cette section n'apparaît que lorsque vous avez sélectionné un fichier à traiter.
- **Sélectionner**
Permet de sélectionner les fichiers et les dossiers de l'arborescence Liste qui doivent être transférés.
- **Général**
Permet d'imprimer le contenu d'un dossier ou d'une liste de fichiers sélectionnés et d'accéder à une liste de fichiers récents à envoyer au Client.
- **Favoris**
Ajoutez ou supprimez le dossier sélectionné dans le dossier Favoris de l'arborescence.

Lorsqu'un fichier ou un dossier est sélectionné, un nouvel onglet affichant ses propriétés apparaît. Les sections suivantes sont disponibles :

- **Attributs**
Affichez et définissez les attributs du fichier ou du dossier sélectionné.
- **Informations**
Fournit un résumé du fichier ou du dossier sélectionné.
- **Actions**
À partir de là, vous pouvez effectuer des actions telles qu'ouvrir, copier, supprimer ou renommer.

Le volet Local

Le volet Local affiche une Arborescence des dossiers du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces dossiers 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 dossiers du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces dossiers 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.

Zone d'information sur les fichiers

La zone d'information sur les fichiers est affichée en haut des volets local et distant. Utilisez les flèches pour passer au dossier précédent, suivant ou parent dans l'arborescence. Cliquez sur  pour faire un choix dans une liste de dossiers précédemment sélectionnés. Le chemin d'accès au dossier actuel s'affiche et vous pouvez saisir un nom de chemin pour accéder directement à un dossier. Vous pouvez filtrer, classer et choisir comment afficher le contenu de la vue en liste. Pour disposer de plus d'espace lorsque vous travaillez avec des fichiers et des dossiers, vous pouvez maximiser le volet local ou distant en cliquant sur **Fenêtre** .

Barre d'état

La barre d'état indique le nombre de Clients connectés. Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (en cliquant sur le nom d'un Client, une fenêtre de transfert de

fichiers s'ouvre). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

Organiser des fenêtres multiples de transfert de fichiers

Tout comme vous pouvez visualiser plusieurs Clients à la fois, vous pouvez ouvrir plusieurs fenêtres de Transfert de fichiers de façon simultanée. Ces fenêtres de transfert de fichiers peuvent être facilement organisées à l'aide du menu Fenêtre.

Organiser des Fenêtres multiples de transfert de fichiers

1. Vérifiez que la fenêtre de Transfert de fichiers ou la fenêtre du Contrôleur est active.
2. Dans la barre de titres, cliquez sur **Menu Fenêtre**  et sélectionnez **Mosaïque – Fenêtres de transfert de fichiers**.
3. Toutes les fenêtres de transfert de fichiers ouvertes seront disposées de façon à remplir proportionnellement l'écran du poste de travail Contrôleur.

Remarques:

- Lorsque vous travaillez avec plusieurs fenêtres de transfert de fichiers, consultez la barre de titre de la fenêtre de transfert de fichiers pour vérifier quel Client est visualisé dans une fenêtre spécifique de transfert de fichiers.
 - Vous pouvez utiliser la fonction Mosaïque Fenêtres, pour organiser les fenêtres de visualisation et Contrôleur ouvertes.
-

Filtrer les fichiers dans la Visualisation de Liste

Vous pouvez appliquer un filtre au contenu d'une visualisation de liste locale ou distante, de sorte que seuls les noms de fichiers répondant à certains critères ou certains types de fichiers soient affichés. A cet effet, utilisez le champ **Filtre** dans la zone d'information sur les fichiers (située au-dessus des visualisations Liste des deux volets).

Les paramètres de filtrage appliqués à la visualisation de liste locale n'affecteront pas l'affichage de la visualisation de liste distante et vice versa.

Les paramètres de filtrage restent appliqués jusqu'à ce que vous les réinitialisiez ou que vous fermiez la fenêtre de transfert de fichiers.

Filtrer les fichiers dans la Visualisation de Liste

1. Cliquez dans le champ Filtre situé au-dessus du volet dont vous souhaitez filtrer la vue Liste.

2. Pour filtrer par nom de fichier, saisissez le terme recherché suivi de *.* . Par exemple, si vous voulez visualiser tous les noms de fichiers commençant par MKT, entrez MKT*.* dans la zone de texte Filtre.
Ou
Pour filtrer par type de fichier, saisissez l'extension du fichier dans le champ **Filtre** (saisissez *. avant le type d'extension) ou cliquez sur  pour faire votre choix dans une liste de types de fichiers courants.
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 croix dans le champ **Filtre**  au-dessus du volet dont vous souhaitez réinitialiser la visualisation de Liste.

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

Le contenu de la visualisation de Liste du volet local et du volet distant peut être affiché dans différents 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 les fichiers et les dossiers sous forme d'icônes.

Visualisation des Détails

Affiche le noms des fichiers et des répertoires, ainsi que les autres détails qui sont affichés dans des colonnes adjacentes.

Remarque: L'ordre des colonnes peut être modifié en glissant-déposant les en-têtes des colonnes.

Affichage petites icônes

Affiche uniquement les noms de fichiers et de dossiers.

Par défaut, le contenu de la vue Liste s'affiche dans la vue Détails. Vous pouvez changer de visualisation en cliquant sur l'icône correspondante dans les informations de fichier au-dessus du volet local ou distant.

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.

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 approprié (local ou distant).
2. Cliquez sur **Trier**  et sélectionnez l'option requise dans la liste.

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 un titre de colonne, vous changez l'ordre du tri. L'ordre du tri est indiqué par une petite flèche en haut de l'intitulé de la colonne. 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.
-

Copier des fichiers et des répertoires

NetSupport Manager 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.
 - La fonctionnalité de transfert de fichiers peut être configurée en cliquant sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende et en choisissant **Transfert de fichiers**.
 - 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.
-

Pour transférer des fichiers entre un Contrôleur et un Client

1. Sélectionnez le Client souhaité dans la Visualisation de Liste.
2. Sélectionnez l'onglet Accueil ou A distance dans le ruban et cliquez sur **Transfert de fichiers**.

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, sélectionnez l'onglet Outils dans le ruban de la fenêtre de visualisation et cliquez sur l'icône

Transfert de fichiers.

3. La Fenêtre Transfert de Fichiers de ce Client s'affiche.
4. Dans l'arborescence du volet local ou distant, sélectionnez le lecteur ou le dossier de destination dans lequel les éléments seront copiés.

Remarque : L'accès aux dossiers ouverts (fenêtres Explorateur) sur le bureau du Client est affiché en haut de la fenêtre de transfert de fichiers afin d'accélérer la sélection.

5. Dans la visualisation en Liste locale ou distante, sélectionnez le ou les éléments à copier. Pour sélectionner tous les fichiers, cliquez sur l'icône **Fichiers** du ruban. Pour sélectionner tous les

dossiers, cliquez sur l'icône **Dossiers**. Si vous souhaitez transférer tous les fichiers et dossiers, cliquez sur l'icône **Tout**.

Remarque : NetSupport Manager fournit une liste de fichiers avec lesquels le Contrôleur a récemment travaillé, qui peut être envoyée à un Client. Cliquez sur **Fichiers récents** (les 20 derniers fichiers sont affichés) et sélectionnez un fichier dans la liste. Le fichier sera copié dans le dossier actuel du Client.

6. Cliquez sur **Copier le fichier**.

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

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.

Transférer des fichiers entre Clients

1. Connectez-vous à chaque Client et affichez leur fenêtre de transfert de fichiers.
2. Disposez les Fenêtres de transfert de fichiers de manière à pouvoir les observer toutes les deux et faites glisser les fichiers/dossiers souhaités d'un Client à l'autre.

Remarque : Vous pouvez voir davantage de fichiers et de dossiers d'un Client en cliquant sur **Fenêtre**  situé au-dessus du volet distant.

Gestion des fichiers et des dossiers

Vous pouvez facilement gérer les fichiers et dossiers avec lesquels vous souhaitez travailler pendant une opération de transfert de fichiers.

Créer un dossier

1. Sélectionnez l'arborescence locale ou distante.
2. Sélectionnez le lecteur ou le dossier dans lequel le dossier apparaîtra.
3. Cliquez sur l'icône **Créer un dossier** sur le ruban.
4. Le dialogue Créer un dossier apparaît.
5. Entrez le nom du dossier et cliquez sur **OK**.

Ajouter un dossier aux Favoris

Les dossiers auxquels vous souhaitez accéder régulièrement peuvent être ajoutés au dossier Favoris dans l'arborescence.

1. Sélectionnez le dossier requis dans le volet local ou distant.
2. Cliquez sur l'icône **Ajouter** sur le ruban.
3. Le dossier apparaît sous Favoris dans l'arborescence.

Renommer un fichier

1. Sélectionnez la visualisation de Liste du volet local ou du volet distant.
2. Sélectionnez le fichier qui doit être rebaptisé.
3. Cliquez sur l'icône **Renommer le fichier** sur le ruban ou appuyez sur **F2**.
4. Entrez le nouveau nom du fichier.
5. Appuyez sur la touche **Enter**.

Modifier les attributs d'un fichier

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

1. Sélectionnez le Fichier dont vous souhaitez visualiser ou changer les attributs.
2. Cliquez sur l'icône **Propriétés** du ruban.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris puis sur Propriétés.
Ou
Sélectionnez l'onglet affichant le nom du fichier dans le ruban et cliquez sur **Modifier**.
3. La boîte de dialogue Propriétés de Fichier s'affiche.
4. Cochez ou décochez les attributs que vous souhaitez définir.

Modifier un fichier à distance

Vous pouvez modifier un fichier sur le poste Client depuis le Contrôleur et renvoyer la version mise à jour au Client.

Remarque : Vous pouvez modifier rapidement un fichier avec l'éditeur de texte interne de NetSupport Manager en effectuant un clic droit sur le fichier concerné puis en sélectionnant **Modification rapide**.

1. Double-cliquez sur le fichier requis dans le volet distant.
Ou
Sélectionnez le fichier requis dans le volet distant. Cliquez sur l'icône **Ouvrir élément** du ruban pour ouvrir le fichier à l'aide de l'application par défaut ou cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une application pour ouvrir le fichier.

Remarque : L'icône **Ouvrir élément** n'est pas disponible pour certains types de fichiers tels que les fichiers .exe, .cmd et .bat. Vous pouvez choisir une application pour les ouvrir en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le fichier, en sélectionnant **Ouvrir avec** et en cliquant sur **Choisir l'application**.

2. Une boîte de dialogue apparaît, vous demandant de confirmer que vous souhaitez télécharger le fichier et l'ouvrir. Cliquez sur **Ouvrir**.

Remarque : Cette boîte de dialogue n'apparaît pas pour les fichiers de type .bmp, .png, .jpg, .gif, .txt et .doc. Vous pouvez ajouter et modifier la liste des types de fichiers sécurisés dans les paramètres de transfert de fichiers (même si les types de fichiers .exe, .cmd et .bat sont ajoutés à la liste, vous serez toujours invité à choisir une application pour les ouvrir).

3. Apportez les modifications nécessaires au fichier, sauvegardez-le et fermez-le.
4. Une invite apparaît. Cliquez sur **Oui** pour envoyer le fichier mis à jour au Client. Vous pouvez modifier le nom du fichier en entrant un nouveau nom dans le champ **Enregistrer sous**. Si vous cliquez sur **Non**, le fichier ne sera pas copié sur le Client et toutes les modifications apportées seront perdues.

Remarque : Vous serez informé si le fichier a été modifié pendant sa modification. Vous pouvez choisir d'enregistrer votre copie du fichier sous un nom différent, de remplacer le fichier distant sur le Client ou d'annuler et de perdre toutes les modifications apportées.

Supprimer des fichiers et des dossiers

Vous pouvez supprimer des fichiers et des dossiers à partir d'un poste Contrôleur ou Client.

Supprimer un fichier

1. Sélectionnez le fichier que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur l'icône **Supprimer le fichier** sur le ruban.
3. Un dialogue de confirmation apparaît ; cliquez sur **Oui**.

Supprimer un dossier

1. Sélectionnez le dossier que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur l'icône **Supprimer le dossier** sur le ruban.
3. Le dialogue Supprimer dossier apparaît.
4. Sélectionnez la case Inclure le contenu.
5. Cliquez sur **Oui**.

Remarques :

- Il est impossible de supprimer plusieurs dossiers en une seule opération. Si vous avez sélectionné plusieurs dossiers dans la Visualisation de Liste au moment de la suppression, seul le dernier dossier 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.
-

Imprimer la liste des fichiers à transférer

La fenêtre de Transfert des fichiers comprend une option permettant d'imprimer une liste de fichiers soit à partir du volet local ou à partir du volet distant. Ceci est utile par exemple s'il est nécessaire de garder une trace des opérations de transfert effectuées.

Vous pouvez imprimer l'entière arborescence d'un répertoire, une liste de fichiers ou uniquement une partie sélectionnée.

Pour imprimer un répertoire ou une liste de fichiers

1. Dans le volet local ou distant, sélectionnez l'arborescence du répertoire ou la liste des fichiers individuels à imprimer.
2. Sélectionnez l'icône **Imprimer** sur le ruban. La boîte de dialogue Options d'impression sera affichée.
3. Confirmer votre choix : impression d'une arborescence de répertoire ou d'une liste de fichiers, liste complète ou partielle (zone sélectionnée uniquement). Vous pouvez également opter d'inclure l'icône d'application appropriée à chaque fichier en cochant la case **Imprimer images**.
4. Cliquez sur **OK** pour imprimer.

Synchroniser des répertoires

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

Synchroniser des répertoires

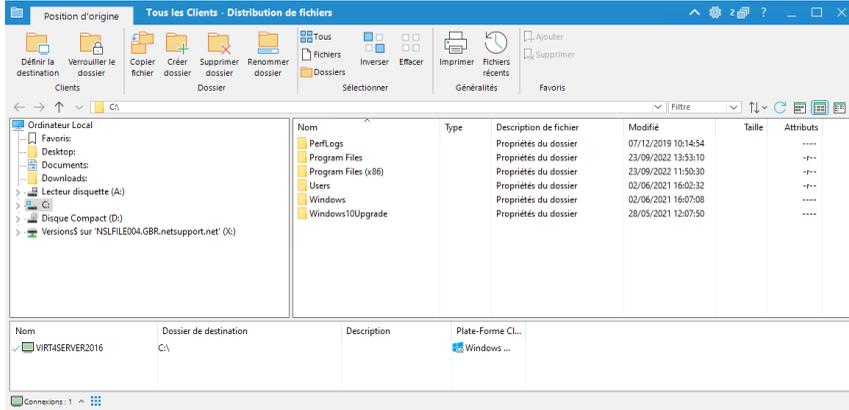
1. Sélectionnez le dossier dans l'arborescence du volet local qui doit être synchronisé avec le Client.
2. Sélectionnez le dossier dans l'arborescence du volet distant à synchroniser avec le Contrôleur.
3. Cliquez sur l'icône **Synchroniser les dossiers** sur le ruban.
4. Le dialogue Synchroniser répertoires apparaît.
5. Vérifiez les chemins d'accès des deux répertoires sélectionnés.
6. Choisissez d'inclure les sous-dossiers en sélectionnant **Inclure les sous-dossiers**.
7. Pour écraser automatiquement les fichiers les plus récents, sélectionnez **Ecraser tout**.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Un dialogue de confirmation apparaît ; cliquez sur **Oui**.
10. Le dialogue de déroulement de la synchronisation des répertoires apparaît.

11. Une fois l'opération achevée, le résultat apparaît dans la boîte de dialogue Résultats de Synchronisation des Répertoires.
12. Lisez, puis cliquez sur **OK**

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 plusieurs sections :

La barre de légende

La barre de légende indique le groupe de Clients avec lequel cette fenêtre de distribution de fichiers particulièrement travaille. Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Accédez aux paramètres de la configuration actuelle.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

Le ruban

Le ruban permet d'accéder à toutes les tâches et à tous les outils lorsque vous travaillez avec un fichier ou un dossier sélectionné.

Les sections suivantes sont disponibles dans l'onglet Accueil du ruban :

- **Clients**
Vous permet de choisir un dossier de destination sur le Client sélectionné vers lequel les fichiers seront envoyés et d'empêcher les dossiers du Client d'être automatiquement mis à jour lorsque vous modifiez le dossier local.
- **Dossier**
Offre un accès aux options permettant de travailler avec des dossiers, comme copier, supprimer et renommer. Vous devez sélectionner un dossier sur lequel vous voulez travailler avant que les options ne deviennent disponibles.
- **Fichier**
Offre un accès aux options permettant de travailler avec des fichiers individuels, comme copier, supprimer et renommer. Cette section n'apparaît que lorsque vous avez sélectionné un fichier à traiter.
- **Sélectionner**
Permet de sélectionner les fichiers et les dossiers de l'arborescence Liste qui doivent être transférés.
- **Général**
Permet d'imprimer le contenu d'un dossier ou d'une liste de fichiers sélectionnés et d'accéder à une liste de fichiers récents à envoyer au Clients.
- **Favoris**
Ajoutez ou supprimez le dossier sélectionné dans le dossier Favoris de l'arborescence.

Lorsqu'un fichier ou un dossier est sélectionné, un nouvel onglet affichant ses propriétés apparaît. Les sections suivantes sont disponibles :

- **Attributs**
Affichez et définissez les attributs du fichier ou du dossier sélectionné.
- **Informations**
Fournit un résumé du fichier ou du dossier sélectionné.

- **Actions**

À partir de là, vous pouvez effectuer des actions telles qu'ouvrir, copier, supprimer ou renommer.

Le volet local

Le volet Local affiche une Arborescence des dossiers du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces dossiers 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.

Zone d'information sur les fichiers

La zone d'information sur les fichiers s'affiche en haut du volet local. Utilisez les flèches pour passer au dossier précédent, suivant ou parent dans l'arborescence. Cliquez sur  pour faire un choix dans une liste de dossiers précédemment sélectionnés. Le chemin d'accès au dossier actuel s'affiche et vous pouvez saisir un nom de chemin pour accéder directement à un dossier. Vous pouvez filtrer, classer et choisir comment afficher le contenu de la vue en liste.

Le volet distant

Le volet Distant affiche les Clients auprès desquels les fichiers seront distribués.

Barre d'état

La barre d'état indique le nombre de Clients connectés. Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté**. Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

Distribuer des fichiers aux Clients

Vous pouvez Distribuer des fichiers vers :

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

Remarque : Pour améliorer la performance lors de la distribution de fichiers, la fonction de distribution de fichiers par diffusion de NetSupport Manager est activée par défaut. Ainsi, les fichiers sont envoyés à tous les postes simultanément, ce qui améliore la vitesse de transfert. Si cette fonction est désactivée, les fichiers sont envoyés à chaque poste Client tour à tour.

En plus de la réduction générale de l'utilisation du réseau générée par NetSupport Manager, 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.

La Distribution de fichiers peut être envoyée aux Clients par la multidiffusion. La diffusion sera envoyée uniquement aux machines comprises dans l'adresse IP de multidiffusion indiquée.

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. Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Distribution de fichiers**.
3. La Fenêtre Distribution de fichiers apparaît.
4. Dans l'arborescence, sélectionnez le ou les élément(s) à copier vers les Clients.
5. L'emplacement du poste de travail Client vers lequel le(s) fichier(s)/dossier(s) sera(ont) copié(s) s'appelle le dossier de Destination. Sauf indication contraire, l'onglet de Destination du Client sera le même que le dossier source des éléments sur le poste de travail Contrôleur. Si le Client ne possède pas le même dossier, les éléments seront copiés sur le lecteur C par défaut et les dossiers seront automatiquement créés.

Ou

Pour définir un dossier 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**.

Remarque : Pour définir le dossier de destination pour tous les Clients du groupe, cliquez sur l'icône **Définir destination** sur le ruban. Vous pouvez verrouiller le dossier de destination sur les Clients en cliquant sur **Verrouiller le dossier**.

6. Cliquez sur **Copier le fichier**.

Distribuer des fichiers à certains Clients

1. Ouvrez les dossiers **Tous les ordinateurs**, Explorer ou Actif, figurant dans l'arborescence.
2. Sélectionnez l'onglet Outils du ruban et cliquez sur **Distribution de fichiers**.
3. La Fenêtre Distribution de fichiers apparaît.
4. Dans le volet distant, indiquez les Clients sur lesquels vous souhaitez copier des fichiers en vous assurant qu'une coche verte apparaît à côté du nom du Client (cliquez dessus pour supprimer le Client de la distribution de fichiers).
5. Dans l'arborescence, sélectionnez le ou les élément(s) à copier vers les Clients.
6. L'emplacement du poste de travail Client vers lequel le(s) fichier(s)/dossier(s) sera(ont) copié(s) s'appelle le dossier de Destination. Sauf indication contraire, le dossier de Destination du Client sera le même que le dossier 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 dossier 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**.

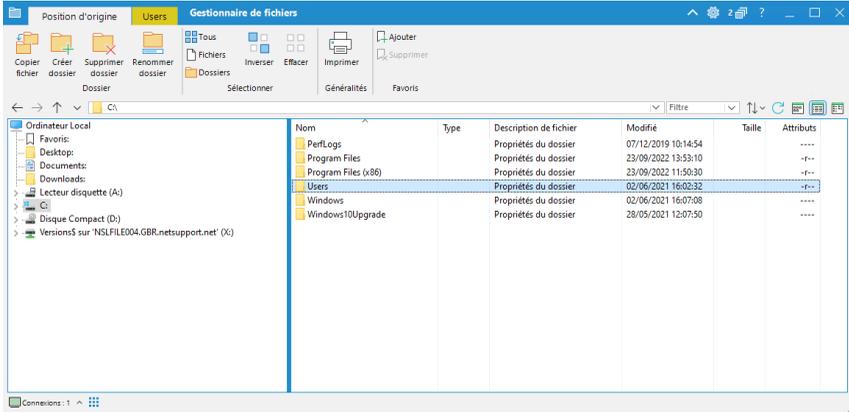
Remarque : Pour définir le dossier de destination pour tous les Clients du groupe, cliquez sur l'icône **Définir destination** sur le ruban. Vous pouvez verrouiller le dossier de destination sur les Clients en cliquant sur **Verrouiller le dossier**.

7. Cliquez sur **Copier le fichier**.

Gestionnaire de Fichiers

La Fenêtre du Gestionnaire de Fichiers

Le gestionnaire de fichiers a la même fonction que l'Explorateur Microsoft, au lieu de quitter le programme NetSupport Manager, faites-le à partir d'ici.



La fenêtre du gestionnaire de fichiers est divisée en plusieurs sections :

La barre de légende

La barre de légende indique que vous êtes dans la fenêtre du gestionnaire de fichiers. Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Accédez aux paramètres de la configuration actuelle.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

Le ruban

Le ruban permet d'accéder à toutes les tâches et à tous les outils lorsque vous travaillez avec un fichier ou un dossier sélectionné.

Les sections suivantes sont disponibles dans l'onglet Accueil du ruban :

- **Dossier**
Offre un accès aux options permettant de travailler avec des dossiers, comme copier, supprimer et renommer. Vous devez sélectionner un dossier sur lequel vous voulez travailler avant que les options ne deviennent disponibles.
- **Fichier**
Offre un accès aux options permettant de travailler avec des fichiers individuels, comme copier, supprimer et renommer. Cette section n'apparaît que lorsque vous avez sélectionné un fichier à traiter.
- **Sélectionner**
Permet de sélectionner les fichiers et les dossiers dans la vue en Liste.
- **Général**
Permet d'imprimer le contenu d'un dossier ou d'une liste de fichiers sélectionnés et d'accéder à une liste de fichiers récents à envoyer au Client.
- **Favoris**
Ajoutez ou supprimez le dossier sélectionné dans le dossier Favoris de l'arborescence.

Lorsqu'un fichier ou un dossier est sélectionné, un nouvel onglet affichant ses propriétés apparaît. Les sections suivantes sont disponibles :

- **Attributs**
Affichez et définissez les attributs du fichier ou du dossier sélectionné.
- **Informations**
Fournit un résumé du fichier ou du dossier sélectionné.
- **Actions**
À partir de là, vous pouvez effectuer des actions telles qu'ouvrir, copier, supprimer ou renommer.

Le volet local

Le Volet Local affiche une Arborescence des dossiers du Contrôleur à gauche et une Visualisation de Liste du contenu de ces dossiers 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.

Zone d'information sur les fichiers

La zone d'information sur les fichiers s'affiche en haut du volet local. Utilisez les flèches pour passer au dossier précédent, suivant ou parent dans l'arborescence. Cliquez sur  pour faire un choix dans une liste de dossiers précédemment sélectionnés. Le chemin d'accès au dossier actuel s'affiche et vous pouvez saisir un nom de chemin pour accéder directement à un dossier. Vous pouvez filtrer, classer et choisir comment afficher le contenu de la vue en liste.

Barre d'état

La barre d'état indique le nombre de Clients connectés. Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (en cliquant sur le nom d'un Client, une fenêtre de transfert de fichiers s'ouvre). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

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 du gestionnaire de fichiers, sélectionnez l'onglet Outils du ruban et cliquez sur **Gestionnaire de fichiers**.

L'Arborescence

- Pour sélectionner un lecteur ou un dossier 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 dossier sélectionné contient des sous-dossiers qui ne sont pas affichés, l'icône suivante  s'affiche à gauche de l'élément.
- Pour développer le contenu d'un lecteur ou d'un dossier pour faire apparaître ses sous-dossiers dans l'arborescence, double-cliquez sur le lecteur ou le dossier, ou cliquez sur la  qui se trouve à gauche du lecteur ou du dossier 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 :
 - 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.
 - Si les éléments ne sont pas adjacents, sélectionnez le premier élément, maintenez la touche Contrôle enfoncée et sélectionnez chaque élément.
 - Si tous les fichiers et/ou dossiers sont requis, cliquez sur **Tous** dans le ruban. Pour sélectionner tous les fichiers, cliquez sur **Fichiers** et pour sélectionner tous les dossiers, cliquez sur **Dossiers**.

Lorsqu'un fichier ou un dossier a été sélectionné, les icônes du ruban deviennent actives et vous permettent d'effectuer des actions telles qu'ouvrir, copier, supprimer ou renommer. Un nouvel onglet apparaîtra également dans le ruban, affichant ses propriétés. À partir de là, vous pourrez visualiser et modifier les attributs et travailler avec le fichier ou le dossier.

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.

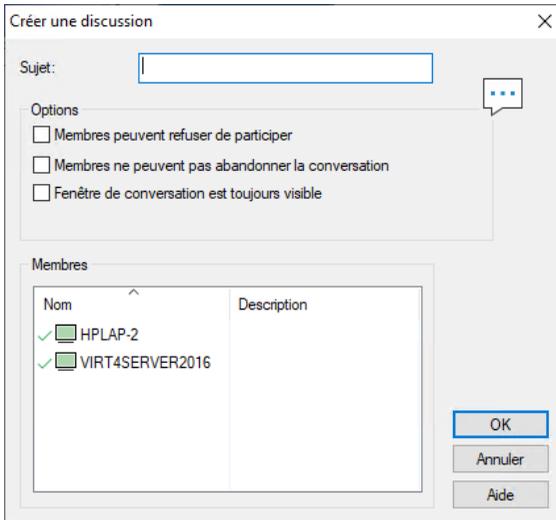
- Pour afficher le contenu du lecteur ou du répertoire qui se trouve un niveau au-dessus du répertoire courant, double-cliquez sur le répertoire précédent en haut de la Visualisation de liste.

Sessions de conversation Contrôleur/Client

NetSupport Manager 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.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur un Client et sélectionnez **Converser**.
Ou
Si vous voulez discuter avec un groupe de Clients, sélectionnez le groupe requis dans l'arborescence et cliquez sur **Converser** dans l'onglet Groupe du ruban ou cliquez droit sur le groupe 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 apparaît.

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.

Membres

Pour exclure un Client de la session de conversation, supprimez la coche verte dans la case à côté du nom du Client.

Confirmez les Clients à inclure dans la session de conversation (vous pouvez exclure un Client en cliquant sur la coche verte à côté du nom du Client) et sélectionnez toutes les propriétés supplémentaires qui doivent s'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 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 Manager** dans le groupe de programmes NetSupport Manager. Le Configurateur Client NetSupport Manager apparaît.
2. Sélectionnez **Avancé** et choisissez le profil à modifier.
3. Sélectionnez **Sécurité - Privilèges d'accès**.
4. Cochez l'option **Désactiver Conversation**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Sauvegardez le profil et redémarrez 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. Cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende, sélectionnez la configuration requise et sélectionnez **Paramètres**. Dans la boîte de dialogue Paramètres de configuration, sélectionnez **Interface Contrôleur - Fonctions** et cochez l'option **Désactiver la conversation**.

Désactiver les séances de conversation lancées par le Client

1. Sur le poste de travail Client requis, cliquez sur **Configurateur NetSupport Manager** dans le groupe de programmes NetSupport Manager. Le Configurateur Client NetSupport Manager apparaît.
2. Sélectionnez **Avancé** et choisissez le profil à modifier.
3. Sélectionnez **Sécurité - Privilèges d'accès**.
4. Cochez l'option **Désactiver Conversation**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Sauvegardez le profil et redémarrez le Client.

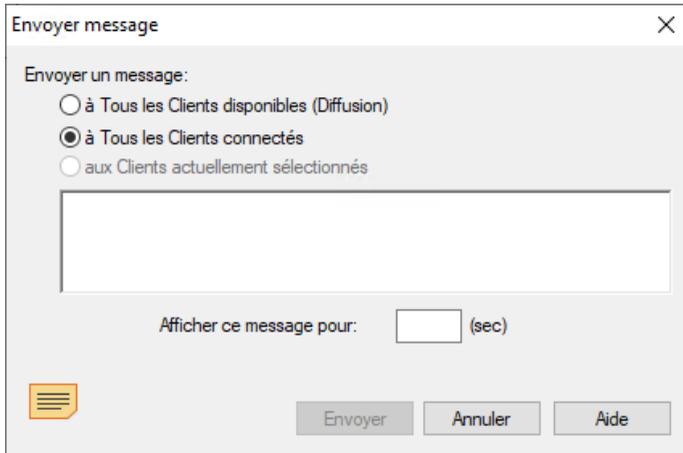
L'option Conversation ne sera pas disponible sur le Client.

Envoyer des messages aux Clients

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

Envoyer un message

1. Sélectionnez le Client requis dans la visualisation de liste.
2. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur **Envoyer un message**.
Ou
Sélectionnez l'onglet du ruban affichant le nom du Client et cliquez sur **Envoyer un message**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris et cliquez sur **Message**.
3. 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.
4. 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. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de titre et sélectionnez **Généralités**.

Répondre aux demandes d'aide

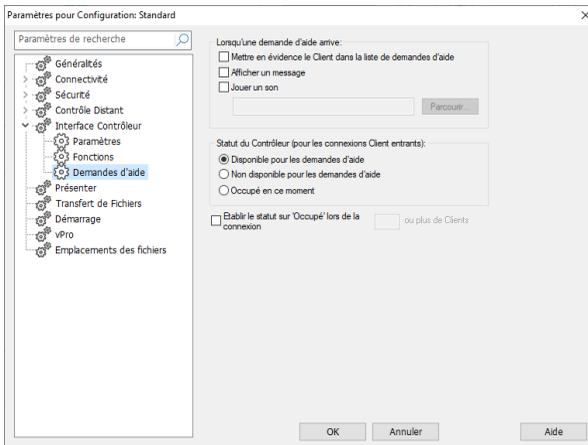
NetSupport Manager permet à un utilisateur, se trouvant sur un PC Client, de demander de l'aide à partir d'un PC Contrôleur spécifié.

Si la visualisation en Liste d'un Contrôleur a été configurée sur la visualisation Détails et personnalisée pour afficher les messages d'aide, le message de demande d'aide d'un Client sera immédiatement affiché dans la visualisation en Liste. Le dossier **Demande d'aide** dans l'arborescence sera également en surbrillance.

NetSupport Manager vous permet également de configurer les paramètres et la disponibilité des avertissements de demande d'aide d'un Contrôleur.

Ajuster les paramètres d'avertissement du Contrôleur pour les demandes d'aide

1. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende.
2. Sélectionnez **Interface Contrôleur - Demandes d'aide**.
3. Dans la section 'Lorsqu'une demande d'aide arrive', il existe trois avertissements qu'un Contrôleur peut choisir de recevoir quand un Client envoie une demande d'aide :
 - La mise en surbrillance du Client dans la Visualisation de Liste;
 - L'affichage d'un message indépendant de demande d'aide sur l'écran du Contrôleur;
 - Un bip sonore quand le message de demande d'aide arrive.



Ajuster la disponibilité du Contrôleur pour les Demandes d'Aide

Un Contrôleur peut également être dans l'un des trois états de disponibilité suivants pour recevoir les demandes d'aide des Clients.

1. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende.
2. Sélectionnez **Interface Contrôleur - Demandes d'aide**.
3. Dans la section 'Statut du Contrôleur', un Contrôleur peut choisir parmi les trois paramètres suivants :
 - Disponible pour accepter toutes les Demandes d'Aide
 - Non disponible pour accepter des Demandes d'Aide
 - Occupé en ce moment (vérifiez que vous spécifiez bien le nombre de Clients auxquels vous souhaitez être connecté pour cet état)

Remarque: 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

Une fois qu'une demande d'aide a été traitée, vous pouvez l'effacer. Un Client peut aussi effacer une demande d'aide antérieure à partir du dialogue Demande d'aide.

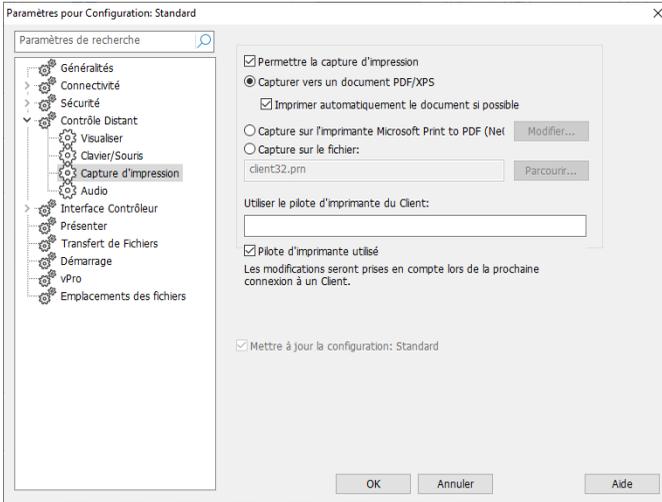
1. Sélectionnez le dossier **Demande d'aide** dans l'arborescence.
2. Effectuez un clic droit sur la demande Client requise et sélectionnez **Effacer aide**.

Capter la sortie d'impression d'un Client

La fonction Capture d'Impression réachemine la sortie de l'imprimante locale du Client vers une imprimante ou un fichier du Contrôleur. Cette option est utilisée lors de l'exécution d'une application sur un Client avec une sortie imprimante réacheminée vers l'imprimante locale du Contrôleur.

Réacheminer la sortie imprimée d'un Client

1. Cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende.
2. Sélectionnez la configuration appropriée.
3. Cliquez sur **Paramètres**.
4. Sélectionnez **Contrôleur distant – Capture d'impression**.



5. Sélectionnez la case **Activer la Capture d'Impression**.
6. Sélectionnez une imprimante vers laquelle vous souhaitez réacheminer la sortie du Client.
Ou
Sélectionnez un fichier vers lequel vous allez capturer le fichier d'impression.
7. Lorsque vous vous connectez à un Client, un dialogue vous indique le pilote d'impression qui a été utilisé.

Remarques:

- En plus d'activer cette option sur le Contrôleur, vous devrez aussi vous assurer que la Capture d'Impression est activée dans la Configuration Client. Les privilèges sont activés par défaut.
 - La sortie imprimante des programmes Windows n'est capturée que sur le port de connexion de l'imprimante par défaut. Notez que le Client peut le changer quand la fonction Capture d'Impression est validée – voir description ci-dessus.
 - Le Client Windows NT capture la sortie d'impression des programmes DOS sur le port de connexion de l'imprimante par défaut.
-

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.

La section Presse-papiers de l'onglet Accueil du ruban de la fenêtre d'affichage offre les options suivantes :

Envoyer

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

Extraire

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

Presse-papiers automatique

Cette option offre la méthode la plus rapide de copie de données. Utilisez les touches directes (Ctrl+C et Ctrl+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 **Presse-papiers automatique** est activé, les touches directes Ctrl-C copient les données directement sur le presse-papiers.

Ou

Si vous avez utilisé {Modifier}{Couper/Copier}, revenez à la fenêtre de visualisation du Client et cliquez sur l'icône **Envoyer** du ruban.

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 (Ctrl+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. Copiez les données requises de l'application sur le Client comme ci-dessus, mais si vous utilisez les options de menu plutôt que les touches de raccourci, cliquez sur l'icône **Extraire** sur le ruban.
4. Retournez à l'application du Contrôleur et collez les données à l'aide des options de menu appropriées ou les touches directes (Ctrl+V).

Intégration avec l'Explorateur

NetSupport Manager offre une intégration directe avec l'Explorateur Windows vous donnant la possibilité de lancer les principales fonctions directement de votre système, sans avoir à démarrer au préalable le Contrôleur NetSupport Manager.

En sélectionnant une icône de PC parmi les Lieux de réseaux/Voisinage vous pouvez établir une session à distance et effectuer un éventail de tâches communes.

Remarques :

- Cette fonctionnalité n'est disponible que si le composant Contrôleur NetSupport Manager est installé.
 - Une session de contrôle à distance peut être établie uniquement si la machine cible fait tourner un Client NetSupport Manager et si le Nom du Client est configuré selon le nom de machine par défaut.
-

Pour utiliser les fonctions de NetSupport Manager à partir de l'Explorateur

1. Lancer l'Explorateur de votre Desktop pour parcourir les Lieux de réseaux/Voisinage afin de trouver la liste des PC disponibles.
2. Cliquez sur le PC requis avec le bouton droit de la souris.
3. Sélectionnez la fonction appropriée de NetSupport Manager. Vous pouvez choisir :

Contrôle à distance	Pour visualiser l'écran du Client sélectionné.
Converser	Pour ouvrir une session de Conversation avec le Client sélectionné.
Rapport d'inventaire	Pour obtenir un inventaire complet du matériel/logiciel pour le PC sélectionné.

Pour désactiver la fonctionnalité NetSupport Manager

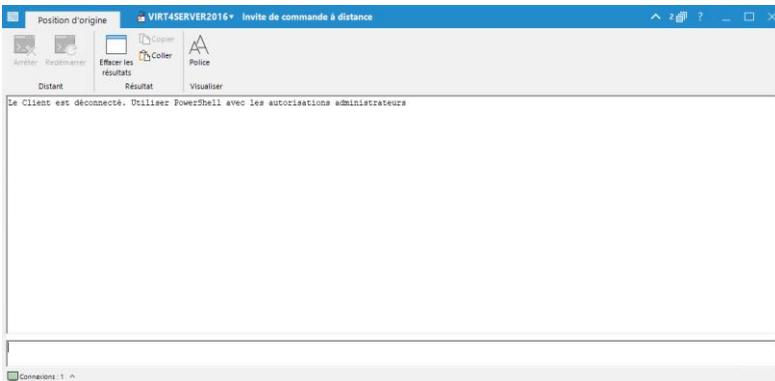
La fonctionnalité NetSupport Manager Explorateur peut être désactivée, si nécessaire, avec le configurateur du Contrôleur.

1. Cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende.
2. Sélectionnez le profil du Contrôleur à modifier.
3. Choisissez **Paramètres**.
4. Dans la boîte de dialogue Paramètres de configuration, sélectionnez **Interface Contrôleur - Paramètres**.
5. Cochez la case **Désactiver l'extension du système**.

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. Sélectionnez l'onglet Accueil ou A distance dans le ruban et cliquez sur **Commande à distance**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône Client et sélectionnez **Invite de Commande à Distance**.
Ou
Sélectionnez l'onglet affichant le nom du Client dans le ruban et cliquez sur **Commande à distance**.
2. La fenêtre Invite de Commande à Distance apparaît.



La fenêtre est divisée en plusieurs sections :

La barre de légende

La barre de légende indique le nom du Client pour lequel la fenêtre d'invite de commande à distance est ouverte. En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

Le ruban

Une gamme d'outils est disponible par le biais du ruban, vous permettant, par exemple, de vider la fenêtre de résultats et de modifier la police affichée.

Volet de résultats

Montre les résultats de la commande qui a été exécutée sur le Client.

Volet de saisie

C'est ici que vous entrez les commandes à exécuter sur le Client. Il peut être redimensionné si nécessaire. 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 fléchées 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.

Barre d'état

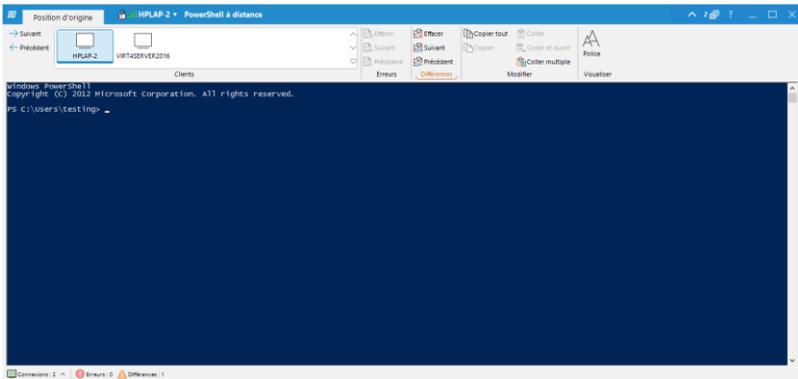
La barre d'état indique le nombre de Clients connectés. Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (un clic sur le nom d'un Client, une fenêtre d'invite de commande à distance s'ouvre). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

Fenêtre PowerShell

Une fenêtre PowerShell peut être lancée, permettant à un Contrôleur d'exécuter des commandes PowerShell sur les Clients.

Remarque : PowerShell n'est pas disponible pour les clients qui tournent sous des versions antérieures à NetSupport Manager 12.50.

1. Connectez-vous aux Clients requis.
2. Sélectionnez l'onglet Accueil ou A distance dans le ruban et cliquez sur **PowerShell**.
Ou
Si vous lancez un PowerShell sur un Client individuel, cliquez du bouton droit de la souris sur l'icône du Client et sélectionnez **PowerShell** ou sélectionnez l'onglet affichant le nom du Client dans le ruban et cliquez sur **PowerShell**.
Ou
Si vous lancez un PowerShell sur un groupe de Clients, sélectionnez le groupe requis dans l'arborescence et cliquez sur **PowerShell** dans l'onglet Groupe du ruban ou cliquez droit sur le groupe et sélectionnez **PowerShell**.
3. La fenêtre Invite de PowerShell apparaît.



La fenêtre est divisée en plusieurs sections :

La barre de légende

La barre de légende affiche le nom du Client pour lequel la fenêtre PowerShell est ouverte (ou le Client actuellement sélectionné si le PowerShell est destiné à plusieurs Clients). En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance

apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

Le ruban

Une gamme d'outils est disponible via le ruban, vous permettant, par exemple, de modifier la police affichée. Si le PowerShell est lancé sur plusieurs Clients, ils sont répertoriés dans le volet Clients, ce qui vous permet d'accéder facilement à la session Client requise.

Lorsqu'un PowerShell est lancé sur plusieurs Clients, si une session signale une erreur ou s'il existe des différences, vous en serez informé dans les sections Erreurs et Différences du ruban. Un indicateur s'affiche pour vous indiquer le nombre d'erreurs ou de différences, et vous pouvez les faire défiler et les effacer si nécessaire.

Volet de saisie

C'est ici que vous entrez les commandes à exécuter sur le(s) Client(s) et que les résultats sont affichés.

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 fléchées 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.

Barre d'état

La barre d'état indique le nombre de Clients connectés et toute erreur ou différence entre les sessions de plusieurs Clients. Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (un clic sur le nom d'un Client ouvre une fenêtre PowerShell). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

Utiliser les fonctions du Client NetSupport Manager

Dans ce chapitre ...

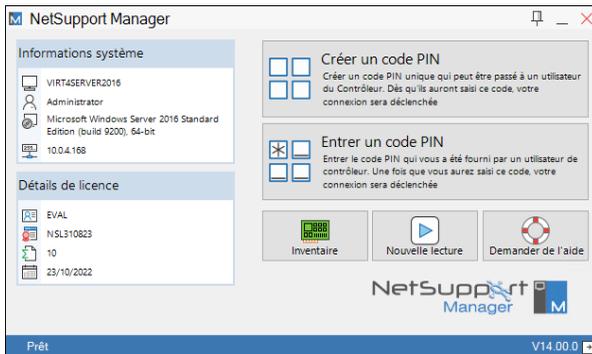
Comment un utilisateur à distance peut interagir avec un Contrôleur connecté.

Fenêtre d'informations Client

Quand un Client clique deux fois sur l'icône Client NetSupport Manager dans sa barre d'outils, la fenêtre Informations Client apparaît.

La fenêtre d'informations Client possède 3 modes : plein écran, petit écran et connecté.

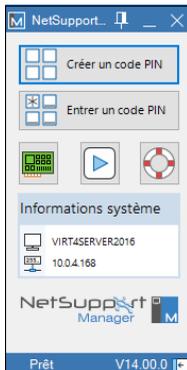
Plein écran



Le Client a un aperçu général du système, des détails de l'utilisateur et de licence NetSupport Manager. A partir d'ici, le Client peut :

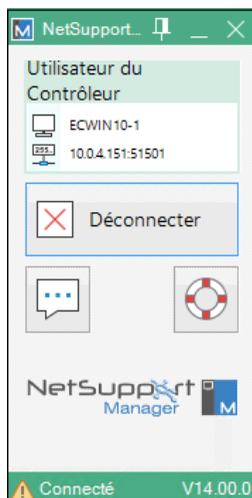
- Créer ou saisir un code PIN
- Visualiser les fichiers de lecture qui sont stockés sur l'ordinateur
- Visualiser un inventaire du Client
- Demander de l'aide auprès du Contrôleur.

Petit écran



Si le Client ne souhaite pas visualiser ses détails de licence et les informations du système, il peut cliquer sur l'icône  au bas de la fenêtre pour passer en mode petit écran. Le Client pourra toujours créer et saisir un code PIN, afficher des fichiers de lecture, un inventaire et effectuer une demande de l'aide auprès du Contrôleur. Cliquez sur l'icône  pour repasser au mode plein écran.

Connecté



Ce mode s'affiche quand un Contrôleur est connecté à un Client. A partir de là, le Client peut voir les détails du Contrôleur auquel il est connecté. Il peut aussi se déconnecter du Contrôleur ou converser.

Remarque : Vous pouvez configurer les éléments qui sont affichés dans la fenêtre d'informations Client dans la section Paramètres Client du configurateur Client NetSupport Manager.

Se déconnecter d'un Contrôleur

Quand un Contrôleur est connecté à un Client, ce dernier peut se déconnecter s'il le souhaite.

Remarque : Cette option peut être désactivée sur le Client dans la section Paramètres Client de la configuration Client NetSupport Manager.

1. Double-cliquer sur l'icône NetSupport Manager dans la barre d'outils.
2. La fenêtre Informations Client s'affiche.
3. Cliquer sur l'icône Déconnecter.
4. Une boîte de dialogue apparaît ; elle contient une liste des Contrôleurs auxquels vous vous êtes connecté.
5. Cliquez sur OK pour vous déconnecter des Contrôleurs sélectionnés.

Demander de l'aide

NetSupport Manager permet à un utilisateur, sur un poste de travail Client, de demander de l'aide auprès d'un Contrôleur spécifique.

Demander de l'aide sur le Client

1. Double-cliquer sur l'icône NetSupport Manager dans la barre d'outils et cliquer sur Demande d'aide.
Oppure
Enfonchez les raccourcis clavier, généralement
ALT+SHIFTG+SHIFTD.
2. Le dialogue de Demande d'aide s'ouvre et le Client peut saisir son nom et son message.
3. Les Clients peuvent aussi annuler leur demande d'aide précédente en cliquant sur le bouton Annuler la demande précédente.
4. Les Clients cliquent ensuite sur OK.

Si un contrôleur est connecté quand un Client transmet une demande d'aide, le dossier Demande d'aide est mis en surbrillance pour notifier le contrôleur. Si le contrôleur n'est pas connecté, son dossier Demande d'aide sera mis en surbrillance la prochaine fois qu'il se connectera à ce Client.

Converser avec un Contrôleur

Quand un Client est connecté à un Contrôleur, il peut entamer une conversation.

Lancer une session de conversation

1. Double-cliquer sur l'icône NetSupport Manager dans la barre d'outils.
2. La fenêtre Informations Client s'affiche.
3. Cliquer sur l'icône Converser.
4. La fenêtre Converser apparaît.
5. Tapez votre message et appuyez sur Entrée ou cliquez sur **Envoyer**.
6. 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

Les Clients NetSupport Manager sont configurés avec le Configurateur NetSupport Manager. Ce programme apporte toutes les modifications nécessaires aux commandes d'initialisation et les configure.

Le Configurateur est lancé à l'aide de l'icône du Configurateur de NetSupport Manager dans le Groupe de Programmes NetSupport Manager, ce qui fait apparaître le dialogue initial de Configuration du Client.

Vous pouvez aussi charger le Configurateur depuis la ligne de commande en saisissant les paramètres qui conviennent. Par exemple, "c:\program files\netsupport manager\pcicfgui.exe". Si les Composants School ont été installés, vous pouvez charger le Configurateur NetSupport School Client en tapant "c:\program files\netsupport manager\pcicfgui.exe" /s.

Remarque: Lors d'une installation personnalisée, le composant Configurateur doit être au préalable sélectionné pour que cette option soit disponible.

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.

Vous pouvez exécuter le Configurateur en deux modes : De base ou Avancé. Certaines options sont accessibles dans les deux modes.

De base

La Configuration de base est utilisée pour les paramètres standard comme le Nom de Client, le(s) transport(s) à utiliser et une protection simple comme un mot de passe, avant qu'un Contrôleur ne soit autorisé à se connecter au Client.

Remarque: Les configurations de base du Client peuvent aussi être définies dans le cadre de l'installation de NetSupport Manager.

Choisissez cette option si : -

- Vous utilisez le Configurateur Client pour la première fois.
- Vous souhaitez uniquement configurer des options de configuration et de sécurité simples.

- Vous n'avez pas besoin de créer des profils multiples pour divers utilisateurs de Contrôleur qui peuvent se connecter à cette machine.

Remarque: N'utilisez pas l'option de base si vous avez configuré des profils multiples avec l'option Avancé, car cela changera aussi le Profil Principal dans la Configuration Avancée.

Avancé

Cette option offre accès à la vaste gamme d'options de configuration et de sécurité. Elle vous permet d'adapter la réponse du Client en fonction des divers utilisateurs de Contrôleurs qui peuvent accéder à la machine, et elle offre des liaisons avec certaines fonctions comme la sécurité NT.

Remarque: Lors d'une installation personnalisée, le composant Configurateur doit être au préalable sélectionné pour que cette option soit disponible.

Choisissez cette option si : -

- Vous êtes un utilisateur expert.
- Vous voulez que le Client réagisse de diverses façons, en fonction de l'utilisateur de Contrôleur qui se connecte.
- Vous désirez activer/désactiver des fonctions individuelles.
- Vous voulez vous relier à la sécurité NT.
- Vous voulez que l'accès de l'utilisateur du Contrôleur soit limité à des lecteurs, des répertoires ou des fichiers spécifiques.

Remarque: Si vous apportez des modifications au Profil Principal dans l'option Avancé, vous remplacerez les mises au point qui ont été faites avec l'option De base.

Modifier ou créer des fichiers de configuration

Les fichiers de configuration sont créés en choisissant l'option Avancée dans le Configurateur du Client. Ceci fait apparaître la fenêtre de Configuration Avancée.

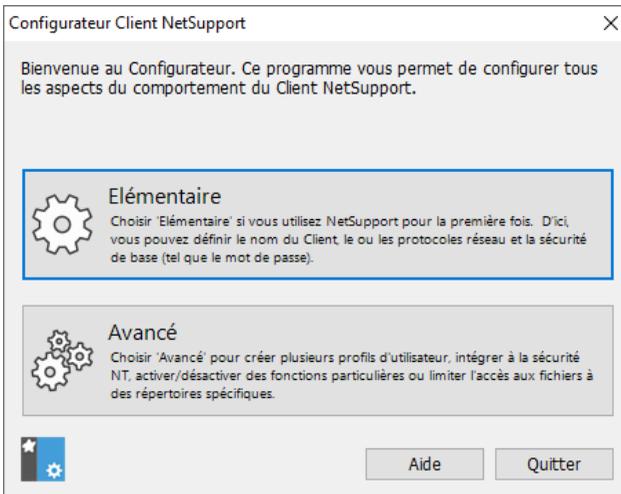
Le fichier de configuration par défaut s'appelle CLIENT32U.INI, et il se trouve dans le répertoire d'installation NSM du poste de travail Client. Vous pouvez utiliser ce fichier ou un fichier différent du serveur auquel le Client a accès.

Remarques:

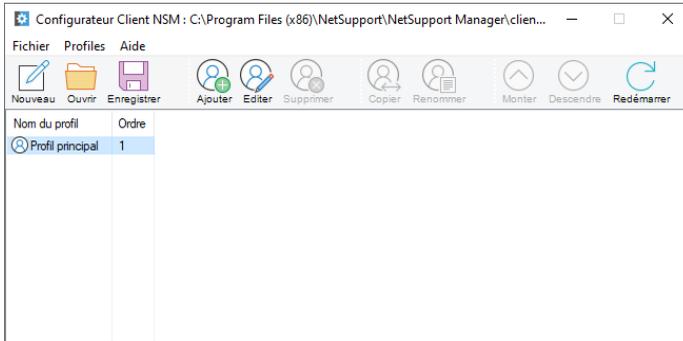
- Le fichier de configuration par défaut pour les Clients antérieurs à la version v12.50 s'appelle CLIENT32.INI.
 - Après sa création, un fichier de Configuration peut aussi être déployé à distance simultanément vers de multiples machines Clients en utilisant l'utilitaire NetSupport Manager Deploy.
-

Pour créer un nouveau fichier de Configuration

1. Sélectionnez **Configurateur NetSupport Manager** dans le Groupe Programmes NetSupport Manager. Le Configurateur Client NetSupport Manager apparaît.



2. Cliquez sur Avancé. Le dialogue Configurateur Client NSM apparaît.



3. Choisissez {Fichier}{Nouveau} dans la fenêtre de Configuration avancée, Barre de Menus.
4. Un nouveau fichier sera créé avec un profil principal par défaut.

Pour ouvrir le fichier de configuration existant ou par défaut

1. Choisissez Fichier, Ouvrir dans la fenêtre de Configuration Avancée, Barre de Menus.
2. Sélectionnez le fichier de configuration que vous désirez et cliquez sur Ouvrir.

Pour configurer le fichier de configuration que le Client utilisera

Le fichier de configuration que le Client utilise au moment de l'initialisation peut se trouver sur le même poste de travail, sur un poste de travail différent ou sur un serveur auquel le poste a accès. Pour faciliter l'Administration, plusieurs Clients peuvent partager la même configuration. Le fichier de configuration qui doit être utilisé est déterminé en choisissant {Profils}{Paramètres Client} dans la barre de menus de la Configuration Avancée.

Configurer le Nom du Client

1. Cliquez sur {Profils}{Paramètres Client} et introduisez un nom de Client.

Remarque : Le nom de Client est séparé du fichier de Configuration et il se trouve sur le poste de travail local. Assurez-vous que vous ne choisissez pas un nom de Client qui est déjà utilisé sur un autre poste de travail. Le choix d'un astérisque en tant que Nom de Client peut être utile, car le Nom de Client sera alors identique au Nom de l'Ordinateur. Le Nom d'Ordinateur doit toujours être unique.

Pour créer un nouveau profil

1. Ouvrez ou créez le fichier de Configuration que vous voulez utiliser.
2. Choisissez Profil, Ajouter dans la Fenêtre de Configuration Avancée, Barre de Menus.
3. Saisissez le nom du Profil.

Remarque : Vous pouvez associer des Profils provenant de divers fichiers de configuration en utilisant l'option "Inclure le fichier". Ceci est très utile lorsque vous utilisez un fichier de Configuration sur la machine locale, tout en souhaitant inclure des informations qui se trouvent sur un fichier de configuration central ou inversement. Par exemple, si la machine locale utilise un numéro de carte NetBIOS différent.

Pour éditer un profil existant

1. Ouvrez ou créez le fichier de Configuration que le Client doit utiliser.
2. Sélectionnez le profil que vous voulez modifier.
3. Choisissez Profil, Editer dans la fenêtre de Configuration Avancée, Barre de menus.

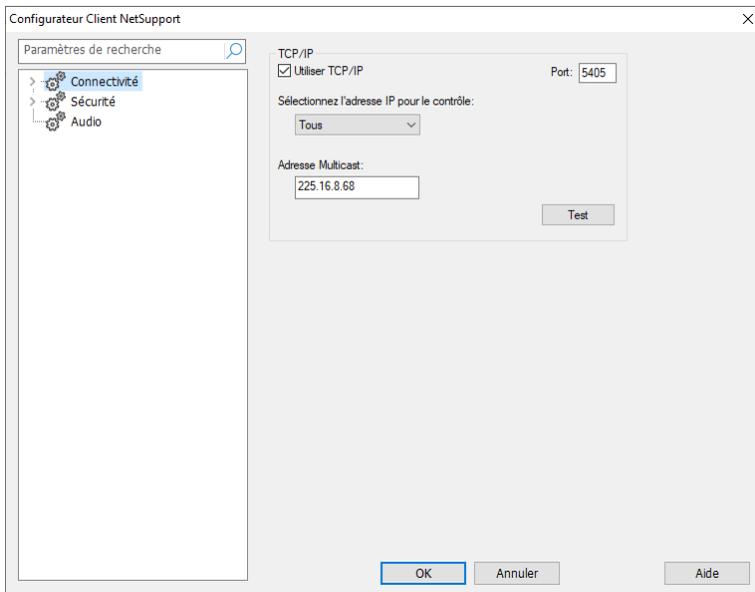
Remarque : Chaque Profil contient plusieurs Fiches de Propriétés dans lesquelles les paramètres sont configurés.

Configuration Client de Base

Cette configuration s'utilise dans un environnement simple, et dans lequel vous ne souhaitez pas que le Client réagisse différemment en fonction de l'utilisateur du Contrôleur qui se connecte, et si vous ne voulez pas activer/désactiver des fonctions individuelles.

Trouver le Configurateur Client de base

1. Double-cliquez sur l'icône du Configurateur dans le Groupe NetSupport Manager.
Ou
Cliquez sur {Démarrer} {Programmes} {NetSupport Manager} {Configurateur NetSupport Manager} dans les menus du système d'exploitation.
2. Sélectionnez le Configurateur de Base. Le Configurateur Client de Base couvre trois domaines :
 - Connectivité
 - Sécurité
 - Audio



Configuration Client Avancée

Le Client NetSupport Manager est hautement configurable et supporte la capacité de configurer divers niveaux de sécurité et de réponse, en fonction de l'identité de l'utilisateur du Contrôleur qui se connecte. Ceci grâce aux fichiers de configuration sur le Client, qui déterminent le niveau d'accès approprié pour chaque utilisateur de Contrôleur en utilisant un Profil.

Il est important de comprendre les concepts de base relatifs aux fichiers de configuration et aux profils.

Fichier de configuration

Un fichier de configuration est un fichier texte constitué de sections appelées Profils.

Vous pouvez spécifier le fichier de Configuration que le Client utilisera au moment de l'initialisation. Les fichiers de configuration se trouvent dans un fichier contrôlé par sommes, généralement Client32u.ini.

Remarque : Les Clients antérieurs à la version v12.50 utilisent un fichier de configuration qui s'appelle CLIENT32.INI.

Ce fichier peut se trouver sur le poste de travail Client ou sur une autre machine comme un serveur auquel le poste de travail Client a accès. Vous pouvez même configurer le Client de manière à ce qu'il utilise un fichier de configuration redondant au cas où le serveur ne serait pas disponible.

Profil

Un profil est un groupe de paramètres qui déterminent la manière dont le Client répondra à un utilisateur de Contrôleur particulier, et la fonctionnalité que cet utilisateur de Contrôleur pourra posséder.

Par exemple, l'utilisateur d'un Contrôleur peut simplement visualiser le Client en mode Surveiller uniquement, tandis qu'un autre peut avoir une fonctionnalité complète y compris le Transfert de fichiers. Vous pouvez même configurer le profil de façon à prédéterminer exactement les fichiers auxquels l'utilisateur d'un Contrôleur aura accès.

Un profil configuré sur le Client remplace un profil configuré sur le Contrôleur. La sécurité est ainsi toujours garantie.

Au moment de la connexion à un Client dont le profil a été configuré, l'utilisateur du Contrôleur sera invité à saisir une ID d'utilisateur et un Mot de passe. Le Client NetSupport Manager interrogera ensuite le premier Profil qui correspond dans sa configuration courante pour déterminer le niveau de fonctionnalité qui a été affecté à l'utilisateur du Contrôleur.

Profil principal

Chaque fichier de configuration doit contenir un Profil Principal. Il s'agit du profil standard, qui sera utilisé si vous choisissez une configuration de base. Tout ce qui sera configuré ici, sera par défaut, appliqué aux autres Profils que vous créez.

Cependant, vous pouvez modifier ces profils pour activer ou désactiver des fonctions particulières pour les utilisateurs de Contrôleur, dont l'ID d'utilisateur et le mot de passe correspondent à ceux déterminés dans le Profil.

Comme le Profil Principal est le premier profil que le Client vérifie, vous devez toujours configurer un maximum de fonctions de sécurité ici pour éviter toute brèche de sécurité.

Le Profil principal sert aussi à configurer plusieurs paramètres globaux qui seront appliqués aux profils individuels.

Profil individuel

Un profil individuel vous permet d'activer ou de désactiver des fonctions individuelles pour un utilisateur de Contrôleur particulier ou un Groupe d'utilisateurs de Contrôleur. Au moment de la connexion, le Client les invitera à saisir un Nom d'utilisateur et un mot de passe. Il effectuera alors une recherche de ses profils internes jusqu'à ce qu'il découvre une correspondance, et il appliquera les paramètres à la session suivante du Contrôleur.

Remarque : Pour plus d'informations sur la création et l'application des profils, [cliquez ici](#).

Le Configurateur Client avancé couvre sept domaines :

- Connectivité
- Sécurité
- Contrôle à distance
- Interface Client
- Options de profil
- Terminal Services

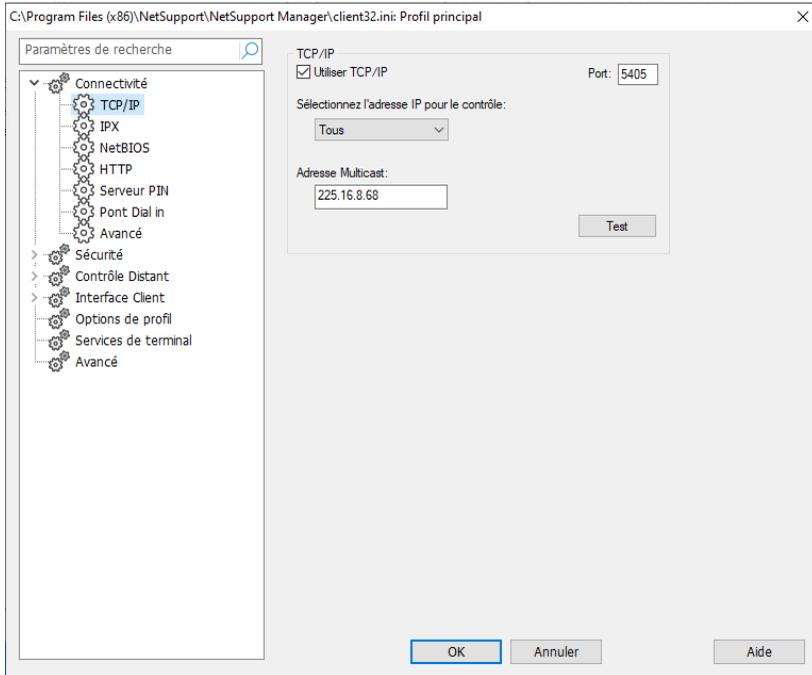
- Avancée

Remarque : Une barre de recherche est prévue en haut de la fenêtre, ce qui vous permet de localiser les paramètres que vous recherchez. Tapez dans la barre de recherche (vous pouvez saisir un terme complet ou partiel) et cliquez sur . Toutes les sections contenant le terme recherché seront mises en évidence. Cliquez sur  pour fermer la recherche.

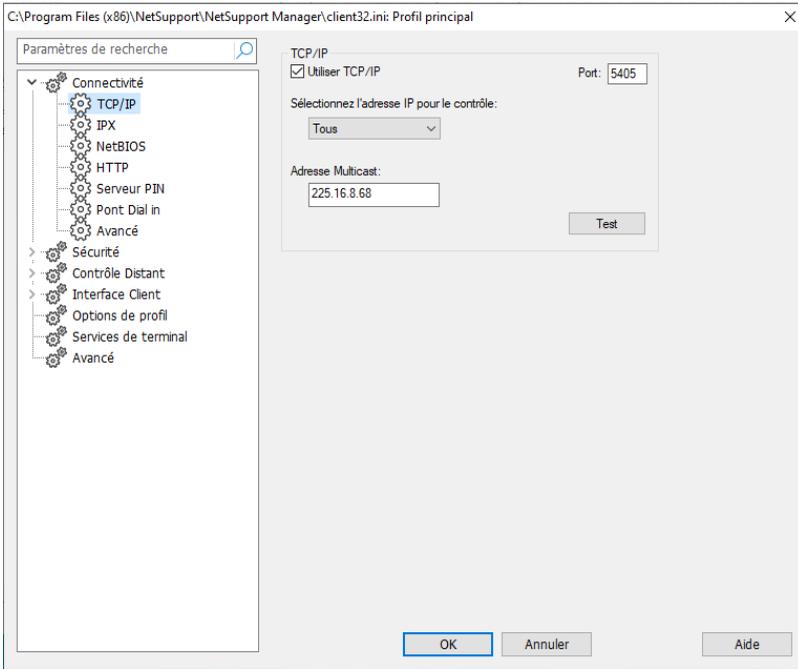
Options de Connectivité

Ces feuilles de propriétés sont utilisées pour indiquer quels sont les protocoles de transport autorisés pour la connexion d'un Contrôleur. Le Client NetSupport Manager fonctionne avec de multiples protocoles ce qui veut dire que vous pouvez le configurer de manière à pouvoir répondre aux Contrôleurs NetSupport Manager en utilisant l'un quelconque des protocoles TCP/IP, IPX ou NetBIOS pour la communication. Vous pouvez également configurer le Client pour des communications à distance via un modem ou pour établir une connexion par un Gateway NetSupport. Le gateway fournit une méthode de connexion via http et offre un contrôle à distance basé sur le Web sans exiger de modification de configuration des Pare-feu existants. Vous pouvez aussi configurer le Client de manière à pouvoir utiliser le Serveur PIN qui vous permettra de vous connecter aux Clients avec la fonctionnalité Connexion par code PIN.

Remarque : IPX et NetBIOS sont disponibles uniquement avec le configurateur Client avancé.



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.

Adresse de multidiffusion

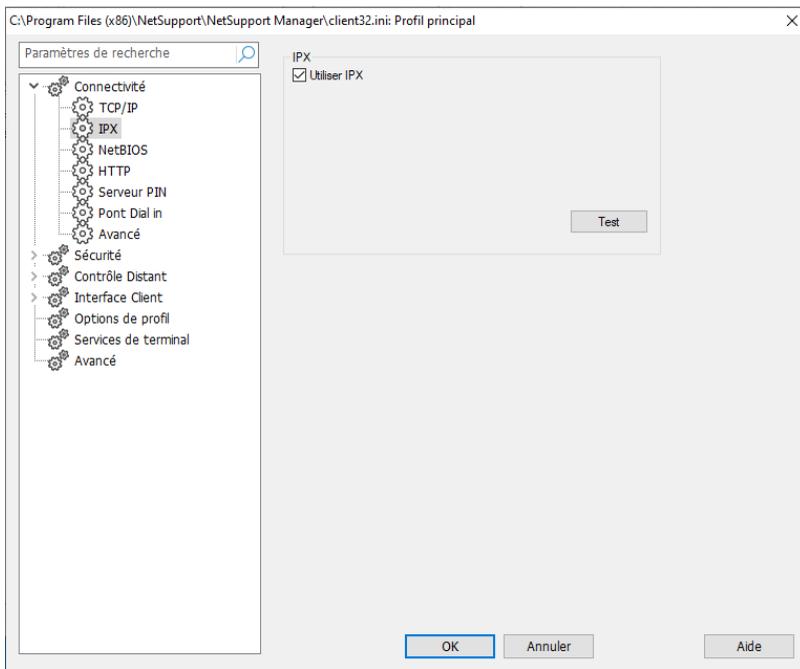
Il s'agit de l'adresse IP de multidiffusion sur laquelle le Client est connecté.

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.

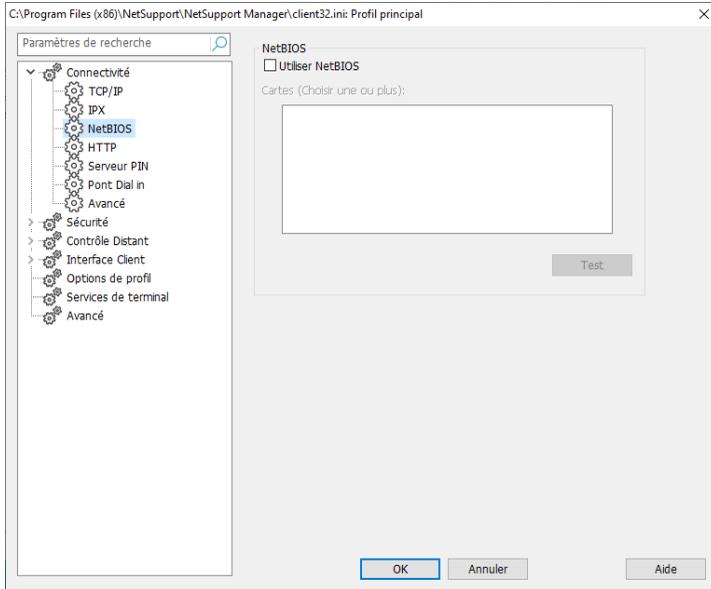
Définir la connexion IPX



Utiliser IPX

Cochez cette case si vous souhaitez que le Client puisse communiquer avec IPX/SPX. Cliquez sur [TEST] pour vérifier que le protocole est correctement installé sur ce poste de travail.

Définir la connexion NetBIOS



NetBIOS

Comme il est possible de charger plusieurs piles NetBios, le système d'exploitation attribue un numéro de carte à chaque pile. Par exemple, NetBEUI peut recevoir la Carte 1, NetBIOS sur TCP, la Carte 2 et ainsi de suite.

Cartes (Choisir une ou plus)

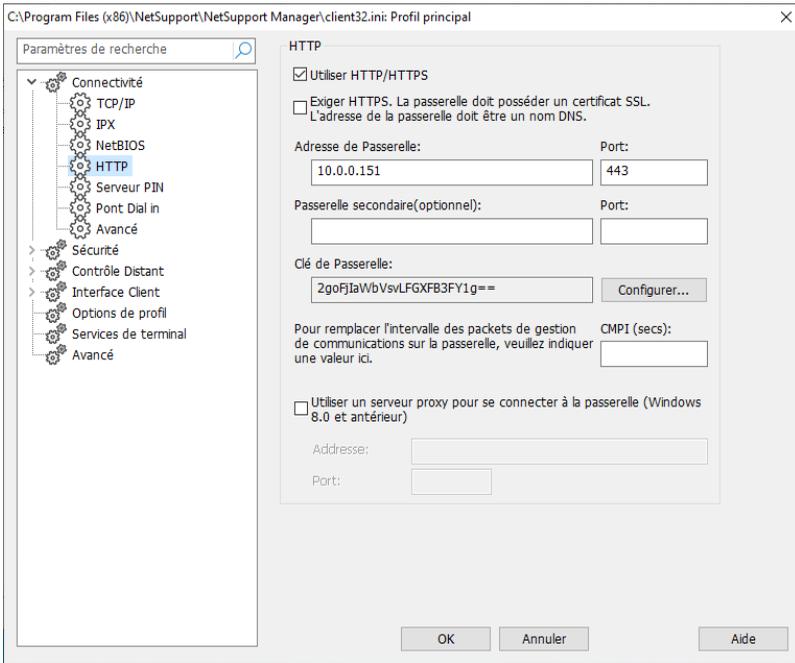
Comme il est possible de charger plusieurs piles NetBios, le système d'exploitation attribue un numéro de carte à chaque pile. Par exemple, NetBEUI peut être associé à la carte 1, NetBIOS avec TCP à la carte 2 etc.

Par défaut, le Client utilise le numéro de carte 0. En fonction de la configuration de votre réseau, ce numéro ne convient peut-être pas à votre poste de travail. Pour surmonter cette difficulté, vous devez sélectionner la pile appropriée dans la liste déroulante.

Remarque: NetSupport Manager vous permet de sélectionner des cartes NetBIOS multiples. Vérifiez que vous avez sélectionné uniquement celles qui vous intéressent. Si vous modifiez la carte sélectionnée, vous devez d'abord désélectionner le numéro de carte existant ou par défaut.

Définir la connexion HTTP/HTTPS

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



Utiliser HTTP/HTTPS

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

Exiger HTTPS

Sélectionnez cette option pour exiger une connexion sécurisée via HTTPS. La Gateway doit avoir un certificat SSL/TLS et un nom DNS public.

Remarque : Vous pouvez appliquer un certificat SSL/TLS au niveau de la Gateway dans l'utilitaire Serveur de connectivité NetSupport - onglet Sécurité.

Adresse de passerelle

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

Passerelle secondaire (optionnelle)

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

Port

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

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.

Clé de passerelle

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.

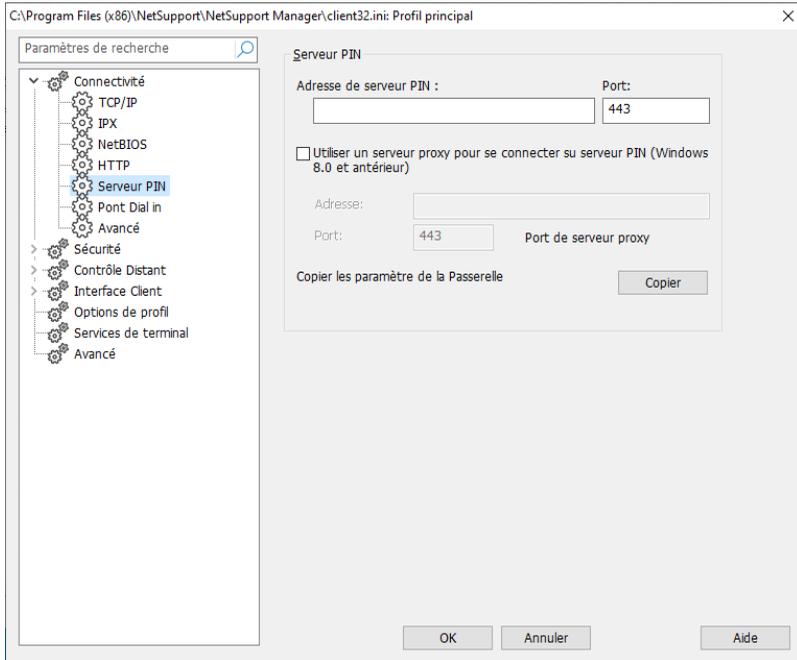
Utiliser un serveur proxy pour se connecter à la passerelle

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.

Remarque : Cette option ne s'applique qu'aux postes Windows 8 et antérieures. Les postes Windows 8.1 et supérieures utilisent le proxy automatique configuré dans les paramètres de Windows.

Serveur code PIN

Configure le Serveur PIN pour que les Clients puissent se connecter avec la fonctionnalité Connexion par code PIN.



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.

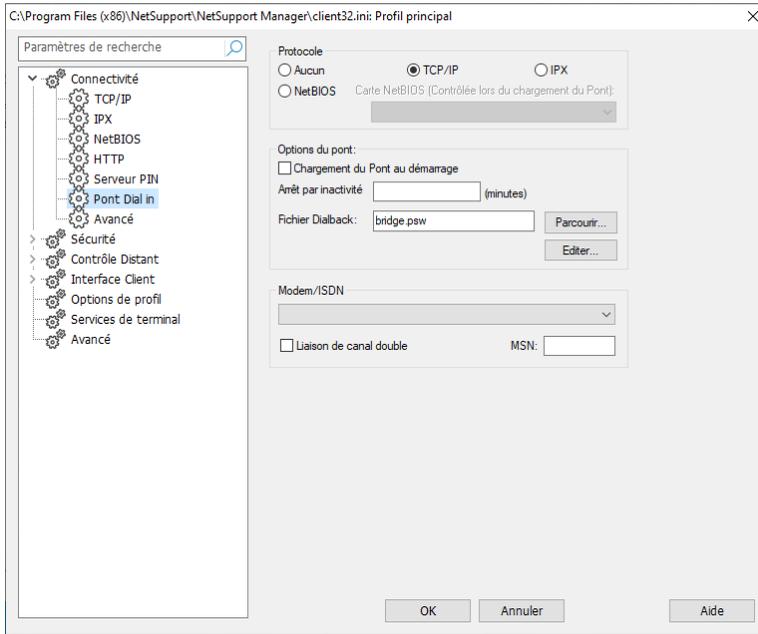
Remarque : Cette option ne s'applique qu'aux postes Windows 8 et antérieures. Les postes Windows 8.1 et supérieures utilisent le proxy automatique configuré dans les paramètres de Windows.

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.

Paramètres Pont Dial in

Cette fiche de propriétés sert à configurer les connexions entrantes NetSupport Manager sur ce poste de travail ou sur n'importe quel Client NetSupport Manager sur le même RL que celui-ci.



Protocole de transport

Par défaut, NetSupport Manager est configuré de manière à ne posséder aucun transport pour le Pont sélectionné.

Choisissez parmi les protocoles NetBIOS, IPX, TCP/IP pour le Pont NetSupport Manager.

Options du Pont

Charger le pont au démarrage

Si vous configurez cette option, le Pont NetSupport Manager s'initialise au moment où le Client se charge. Si vous ne la configurez pas, l'utilisateur du Client doit le charger manuellement à partir du menu du Client NSM avant que l'accès intérieur ne soit disponible.

Arret par inactivité

Déterminez, en minutes, le délai maximum d'inactivité du Pont avant que le Contrôleur ne se déconnecte.

Fichier Dialback

Vous pouvez configurer le Pont de manière à ce qu'il supporte les mots de passe et le rappel, avec la fonctionnalité supplémentaire de rappeler différents numéros de téléphone en fonction du mot de passe.

Modem/ISDN

Vous devez sélectionner un modem, un débit en bauds et un port de communications pour le Pont. En général, sélectionnez le Modem Hayes et choisissez un débit en bauds qui est un niveau supérieur à la vitesse maximum anticipée du modem.

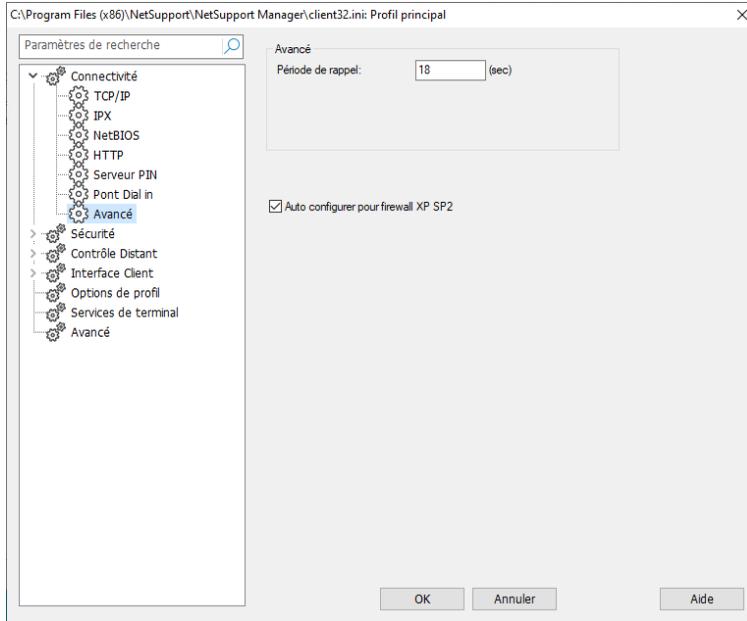
Liaison de canal double

Si cette fonction est activée les deux canaux de votre ligne RNIS sont combinés augmentant ainsi la quantité de bande passante disponible qui pourra atteindre 128k. Cependant en augmentant la vitesse de transmission vous effectuez en fait deux appels.

MSN (Multiple Subscriber Number, Numéro d'abonné multiple)

Spécifiez un numéro qui deviendra le numéro accepté par le pont pour les connexions en entrée.

Avancé



Période d'appel

Pendant qu'un Contrôleur est connecté, le Client envoie des paquets d'appel au Contrôleur pour vérifier qu'il est encore "actif". Si le Client se déconnecte de façon inopinée, le Contrôleur détecte qu'il ne reçoit plus les Paquets d'appel et donne l'alarme.

La période normale entre les paquets d'appel est de 18 secondes, mais vous pouvez augmenter ou réduire cette valeur. Si vous choisissez la valeur zéro, les paquets d'appel sont désactivés.

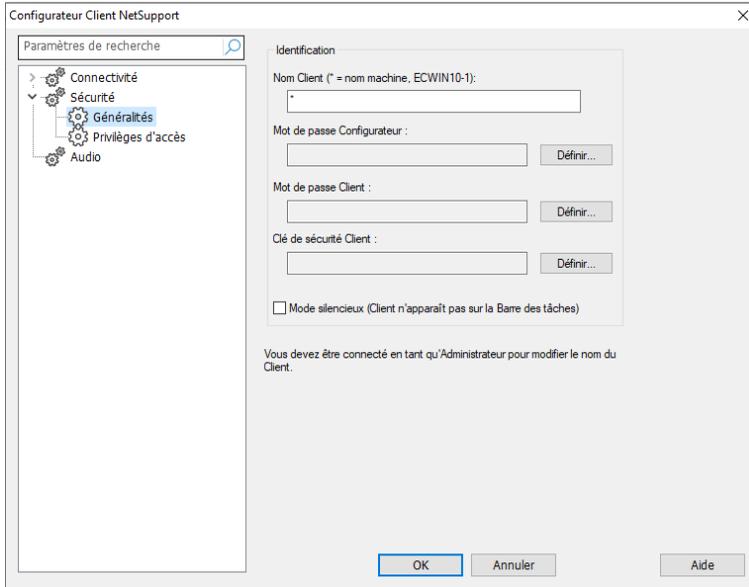
Auto configurer pour firewall XP SP2

Activé par défaut, garantit que le Contrôleur et le Client NSM continuent à fonctionner pour les utilisateurs qui passent au XP Service Pack 2.

Options de Sécurité

Sécurité Généralités

Définit les mots de passe pour protéger la configuration du Client et pour empêcher tout accès non autorisé au Client.



Identification

Nom de Client

Chaque Client NetSupport Manager du réseau doit avoir un nom unique. Vous pouvez donner un nom de votre choix ou utiliser un astérisque pour que le nom du Client soit le même que le nom de la machine.

Sur, vous devez être connecté en tant qu'Administrateur pour modifier le nom de Client.

Remarques :

- Si vous configurez le Nom du Client dans la Configuration Avancée, cliquez sur {Profils}{Paramètres Client} dans la barre de menus de la fenêtre Configuration avancée.
 - Pour que la fonction l'Intégration avec l'Explorateur fonctionne, le nom du Client doit rester le nom de machine par défaut.
-

Mot de passe du Configrateur

Un mot de passe peut être associé à un Fichier de Configuration pour un niveau de sécurité supplémentaire. Ceci empêche la modification de la configuration du Client sans autorisation. Au démarrage suivant du Configrateur, l'utilisateur doit saisir le mot de passe requis avant de pouvoir modifier les paramètres Client dans ce Fichier de Configuration. Cliquez sur Configurer pour définir votre mot de passe.

Mot de passe Client

Il permet de protéger le Client contre tout accès non autorisé de la part d'un Contrôleur NetSupport Manager. Pour pouvoir accéder au Client, l'utilisateur du Contrôleur devra saisir le mot de passe correct.

Clé de sécurité du Client

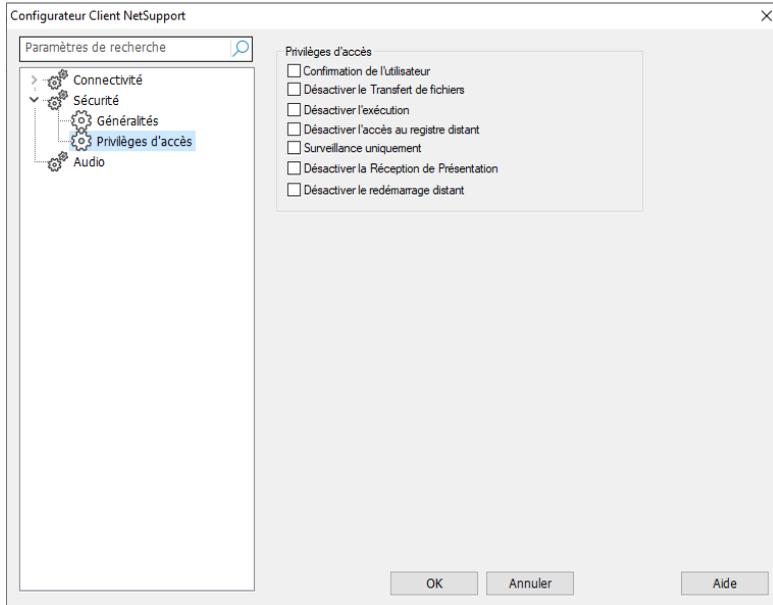
Offre une protection supplémentaire qui permet aux utilisateurs du Contrôleur de se connecter uniquement si le Contrôleur possède la même clé de sécurité que le Client. Il peut s'agir du numéro d'immatriculation. Vous devez configurer la clé de sécurité sur les deux machines.

Mode silencieux (le Client n'apparaît pas sur la Barre de Tâches)

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

Privilèges d'accès (Base)

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



Confirmation de l'utilisateur

Empêche l'accès au Client en l'absence d'un utilisateur. L'utilisateur du Client devra accepter expressément la demande de connexion avant que l'accès ne soit autorisé.

Remarque : Pour améliorer la sécurité, à partir de la version 14.02 de NetSupport Manager, la confirmation de l'utilisateur est activée par défaut sur toutes les nouvelles installations. Si vous passez à la version 14.02, vos paramètres précédents s'appliqueront.

Désactiver le transfert de fichiers

Ceci empêche un opérateur de Contrôleur de transférer des fichiers vers et depuis le Client. L'utilisateur du Contrôleur ne pourra pas copier, visualiser ou autrement manipuler les fichiers sur le Client en utilisant les options de transfert de fichiers du Contrôleur NetSupport Manager.

Désactiver Exécuter

Ceci empêche un utilisateur de Contrôleur d'exécuter des applications à distance sur le Client à partir du programme du Contrôleur
L'utilisateur peut encore démarrer les applications sur le Client tout en contrôlant à distance le poste de travail.

Désactiver l'accès au registre distant

Empêche un utilisateur du Contrôleur de gérer et de modifier à distance le registre des Clients.

Surveiller uniquement

Permet à l'utilisateur du Contrôleur de visualiser l'écran du poste de travail Client, mais l'empêche de saisir des frappes ou d'effectuer des déplacements de souris.

Désactiver la Réception de Présentation

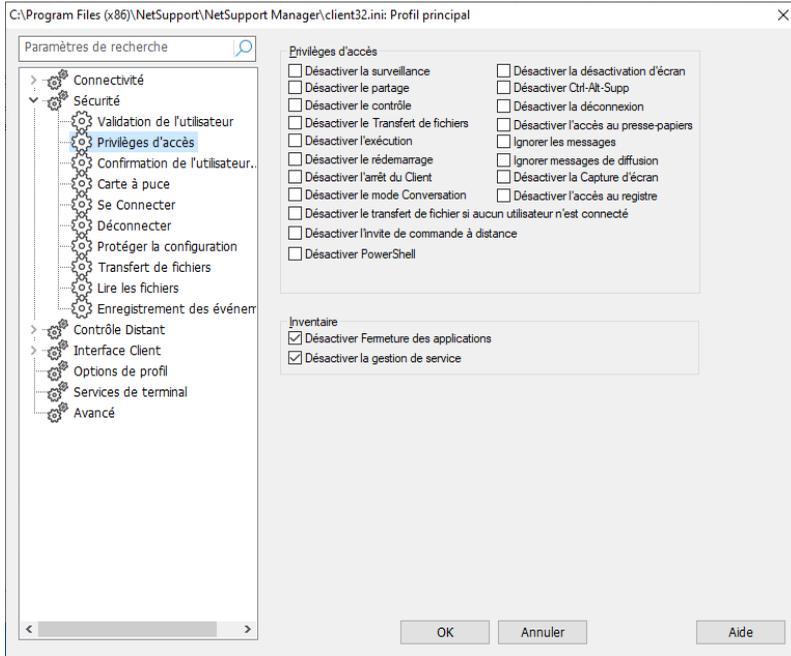
Empêche le poste de travail Client d'afficher une Présentation envoyée par un Contrôleur NetSupport Manager.

Désactiver le redémarrage distant

Cela empêche un utilisateur du Contrôleur de redémarrer le Client à distance.

Privilèges d'accès (Avancés)

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 Contrôle

Empêche un Contrôleur de verrouiller le clavier et la souris du Client.

Désactiver le Transfert de fichiers

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

Désactiver Exécuter

Désactive la possibilité pour l'utilisateur du Contrôleur de redémarrer le poste de travail Client à partir de la fenêtre 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 l'arrêt du Client

Empêche l'utilisateur du Contrôleur de fermer le programme Client à partir d'un script.

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 Client.

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

Désactive le transfert de fichiers uniquement s'il s'agit d'une machine et si 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 l'invite de commande à distance

Empêche le Contrôleur d'exécuter les instructions de ligne de commande sur le Client.

Désactiver PowerShell

Empêche le contrôleur d'ouvrir une session PowerShell sur le Client.

Désactiver la désactivation d'écran

Empêche l'utilisateur du Contrôleur d'avoir la capacité de désactiver l'écran du Client.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les Clients fonctionnant sous Windows 10 v2004 et supérieur (la prise en charge héritée est assurée pour les clients fonctionnant sous Windows 8 et inférieur).

Désactiver Ctrl+Alt+Supp

Ignore Ctrl+Alt+Supp envoyé depuis l'option Menu de l'interface du Contrôleur.

Désactiver la déconnexion

Empêche l'utilisateur du Contrôleur de pouvoir se déconnecter du poste de travail Client via l'option **Déconnexion** de la fenêtre du Contrôleur. Vous pouvez encore vous déconnecter en contrôlant à distance.

Désactiver l'accès au Presse-papiers

Empêche l'utilisateur du Contrôleur de pouvoir utiliser la fonction Presse-Papiers à distance de NetSupport Manager.

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.

Désactiver la capture d'écran

Empêche l'utilisateur du Contrôleur de pouvoir utiliser la fonction de réacheminement de l'imprimante NetSupport Manager.

Désactiver l'accès au Registre

La fonction Script et les versions ultérieures de NetSupport Manager comprennent une fonction qui permet à l'utilisateur du Contrôleur de gérer et d'éditer à distance le Registre des Clients NetSupport Manager. La configuration de cette option permet de désactiver cette fonction.

Gestionnaire des tâches

Ces options sont désactivées par défaut ; décochez les cases pour les activer. Si elles sont activées, les tâches suivantes peuvent être exécutées lorsque le Gestionnaire des tâches est ouvert pour un Client sélectionné.

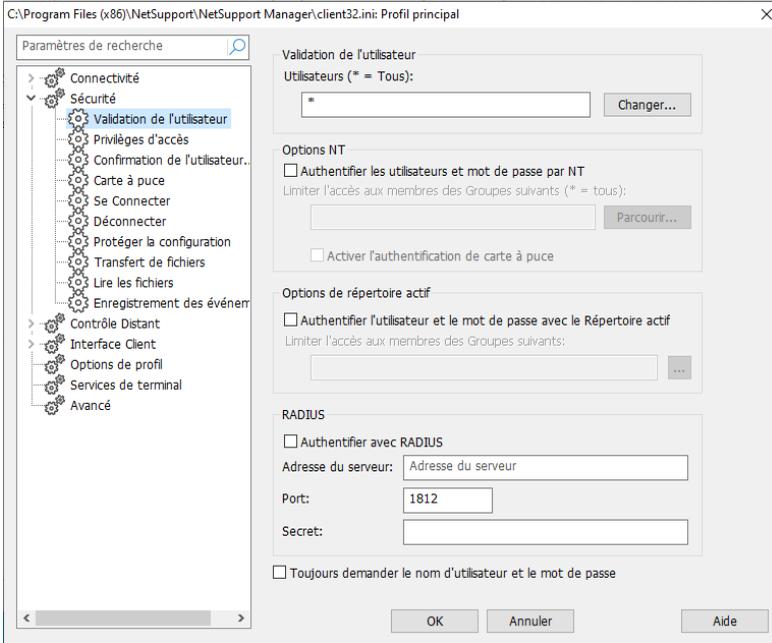
Désactiver Fermeture des applications

Si cette case est cochée, Le Contrôleur ne pourra pas fermer une Application ou un Procédé en cours d'exécution.

Désactiver Gestion de services

Si cette case est cochée, Le Contrôleur ne pourra pas arrêter ou démarrer un Service sur la machine du Client.

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. L'ID de l'utilisateur sert aussi à déterminer le profil du Client qui sera appliqué.

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.

Remarques:

- S'il s'agit d'un poste de travail NT, et si vous avez choisi d'utiliser l'option de sécurité NT pour valider le mot de passe et l'ID des utilisateurs du Contrôleur, il est inutile de spécifier le Nom de l'utilisateur et le mot de passe. Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez configurer cette option de manière à obtenir un filtre supplémentaire au moment de l'utilisation de la validation de la sécurité NT, afin de limiter l'accès à certains utilisateurs NT et de déterminer le profil Client qu'ils utiliseront.
 - Au lieu de demander sans cesse le nom d'utilisateur, il est possible de définir une ID par défaut dans la configuration du Contrôleur – Paramètres Généraux.
-

Options NT

Authentifier les utilisateurs et Mot de passe par NT

Ceci s'applique uniquement aux Clients NT. Si cette option est sélectionnée, l'ID de l'utilisateur et le mot de passe saisis sur le Contrôleur doivent être une ID NT valable sur le poste de travail Client ou son domaine par défaut. Vous pouvez indiquer le Client pour valider l'ID dans un autre domaine. Voir l'Aide en ligne pour obtenir de plus amples informations.

Limitier l'accès aux membres des groupes suivants

Vous pouvez aussi limiter l'accès en indiquant des groupes. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner un (des) groupe(s).

Options de Répertoire Actif

Authentifier l'utilisateur et le mot de passe avec le Répertoire actif

Vous pouvez configurer le Client de façon à valider la connexion d'un utilisateur en fonction des membres des groupes définis dans le Répertoire Actif. Un Contrôleur qui se connecte sera invité à donner son ID UTILISATEUR et son Mot de passe qui seront validés dans le Répertoire Actif.

Limitier l'accès aux membres des groupes suivants :

Pour ajouter un niveau de sécurité supplémentaire, vous pouvez limiter l'accès aux membres de groupes déterminés.

RADIUS

Vous pouvez configurer le Client pour valider la connexion d'un utilisateur avec RADIUS. Une fois activée, lorsqu'un Contrôleur se connecte au Client, la connexion sera validée avec la méthode définie dans RADIUS.

Remarque : L'authentification RADIUS peut être utilisée sur les communications TCP/IP et HTTP/HTTPS.

Authentification RADIUS

Authentification RADIUS activée.

Adresse du serveur

Saisissez le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN) ou l'adresse IP de votre serveur RADIUS.

Port

Le port par défaut pour RADIUS est 1812.

Secret

Entrez votre clé secrète RADIUS.

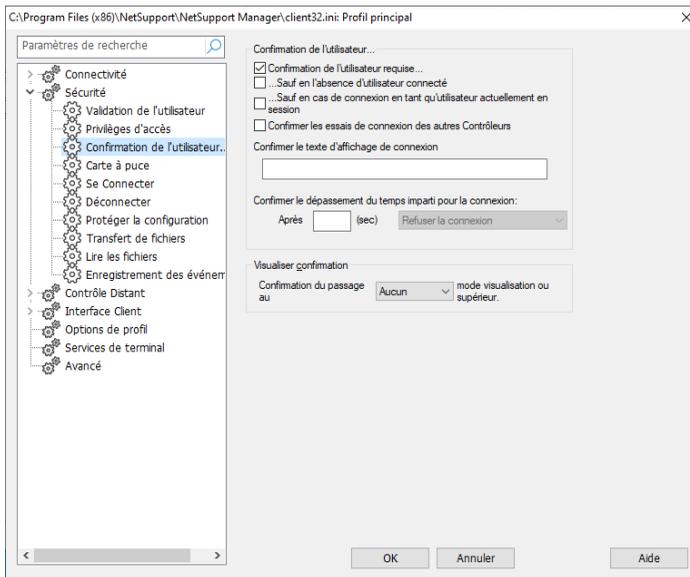
Toujours demander le nom de l'utilisateur et le mot de passe

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.

Options de Confirmation de l'utilisateur

Ces options de sécurité affichent une invite sur le poste client indiquant qu'un utilisateur du Contrôleur tente une connexion à distance. L'utilisateur doit confirmer le message avant qu'une session de contrôle à distance puisse être engagée.

Remarque : Pour améliorer la sécurité, à partir de la version 14.02 de NetSupport Manager, la confirmation de l'utilisateur est activée par défaut sur toutes les nouvelles installations. Si vous passez à la version 14.02, vos paramètres précédents s'appliqueront.



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.

Sauf en l'absence d'utilisateur connecté

Applicable uniquement si la Confirmation de l'Utilisateur a été configurée. Cela signifie que le Client peut être configuré pour permettre un contrôle à distance lorsque le poste de travail se trouve à l'écran de connexion. L'utilisateur du Contrôleur doit posséder une ID et un mot de passe corrects pour pouvoir se connecter.

Sauf lors de la connexion en tant qu'utilisateur actuellement en session

Cette option vous permet de contourner la Confirmation Utilisateur si la connexion à distance est effectuée en utilisant l'identifiant/mot de passe de l'utilisateur en session. Par exemple, si un utilisateur verrouille son poste de travail au bureau à la fin de la journée, il peut se reconnecter de son domicile sans avoir à accepter la connexion au niveau de l'ordinateur à distance. La validation d'utilisateur doit être réglée sur autorisation de connexion.

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.

Remarque: Le Graphisme NetSupport Manager standard de la boîte de dialogue de la Confirmation de l'utilisateur peut être remplacé par un Graphisme personnalisé en mettant un fichier Icône nommé helpdesk.ico dans le répertoire d'installation du produit sur la machine Client.

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.

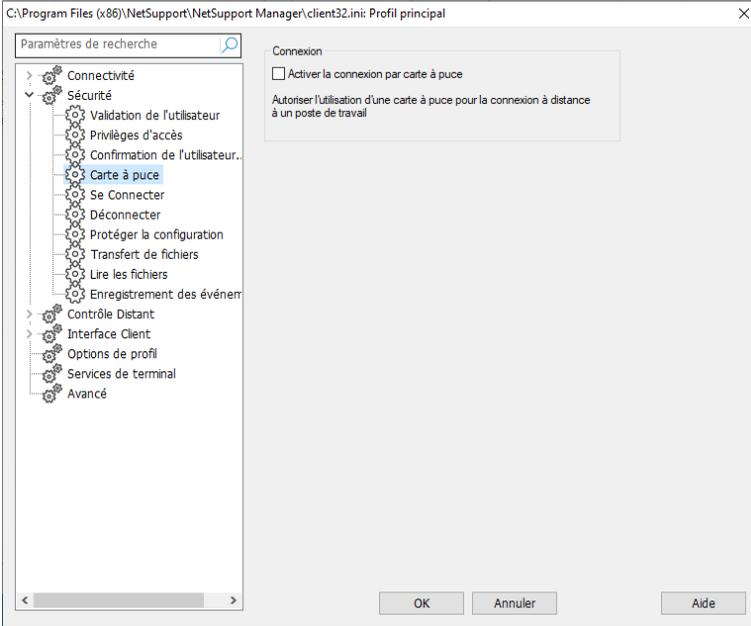
Visualier confirmation

Confirmation du passage au mode visualisation xxxxx ou supérieur.

Affiche une demande sur la machine Client si, en cours de visualisation, l'Utilisateur du Contrôleur souhaite passer à un Mode de Visualisation. Par exemple, si le niveau est configuré sur 'Contrôleur', l'invite apparaît si le mode passe de Partager à Surveiller. Le Client peut accepter ou refuser le changement.

SmartCard

Activer cette option au niveau du client permet au contrôleur de se connecter à des ordinateurs clients utilisant l'authentification par SmartCard.



La prise en charge des SmartCards est automatique. Aucune installation supplémentaire n'est requise. La prise en charge est dynamiquement chargée au niveau du client lors d'une connexion avec un contrôleur. Une fois le chargement effectué, un périphérique supplémentaire appelé lecteur de pseudo-SmartCard NSL sera disponible.

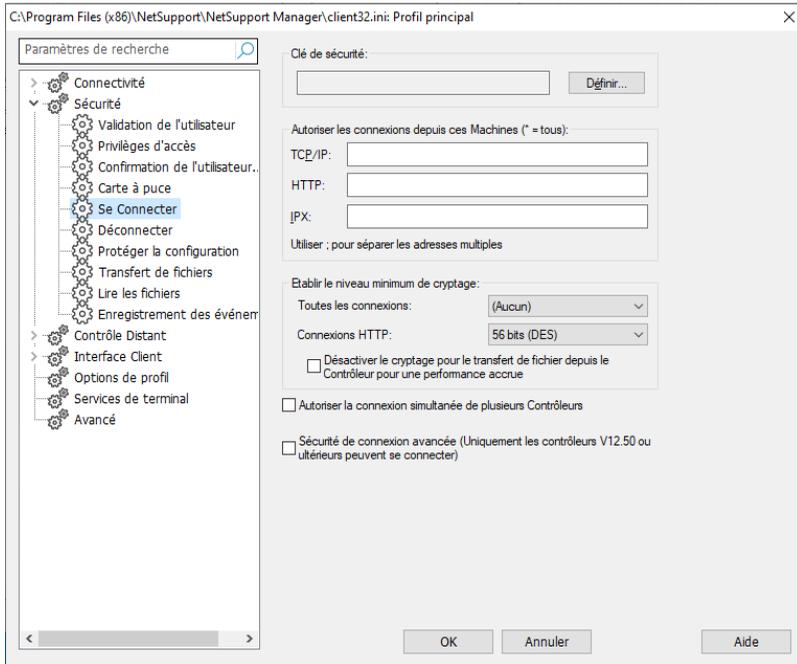
Lorsque le contrôleur ouvre une fenêtre d'affichage au niveau du client connecté, il devra insérer sa propre SmartCard dans le lecteur relié au lecteur au niveau du contrôleur, puis entrer le code PIN du client pour ouvrir une session sur l'ordinateur de l'utilisateur à distance.

Si plusieurs fenêtres d'affichage client sont ouvertes au niveau du contrôleur, les événements d'insertion et de retrait de SmartCard sont envoyés au client actuellement concerné.

Remarque : dans un environnement Active Directory, il est possible d'activer la prise en charge SmartCard au moyen du modèle ADM NetSupport Manager.

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 limiter l'accès aux contrôleurs qui fonctionnent sur les réseaux IPX ou TCP/IP ou sur HTTP.

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.

Etablir le niveau minimum de 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 Manager 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.

Choisissez le niveau de cryptage à utiliser lors de la connexion d'un Contrôleur. Par défaut, le cryptage est réglé sur aucun pour toutes les connexions et les DES 56 bits pour les connexions HTTP.

Désactiver le cryptage pour le transfert de fichier depuis le Contrôleur pour une performance accrue

Par défaut, NetSupport Manager crypte les transferts de fichier depuis le Contrôleur vers le Client. La sélection de cette option désactive le cryptage et améliore la performance.

Permettre à plusieurs Contrôleurs de se connecter en même temps

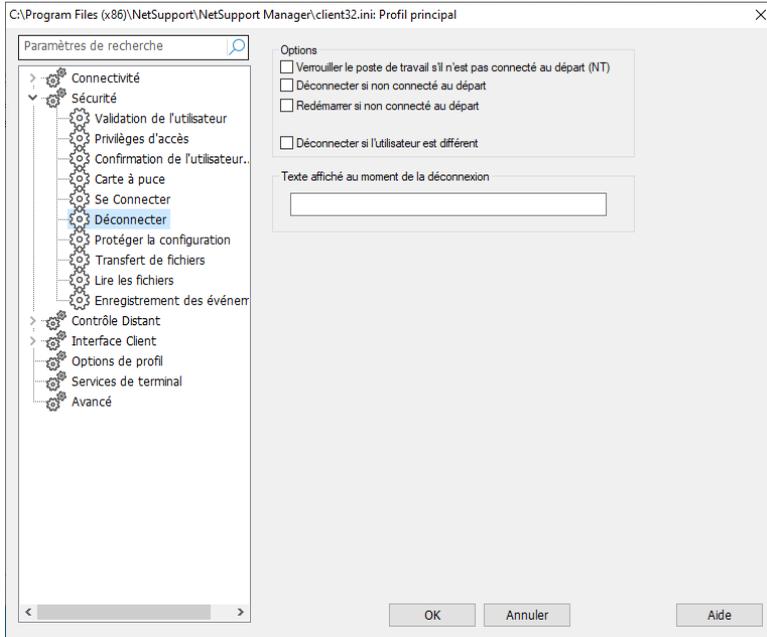
NetSupport Manager permet à plusieurs Contrôleurs de se connecter et de visualiser le Client de façon simultanée. Ceci est utile pour le travail en groupe. Cette option devient active si vous la sélectionnez.

Sécurité de connexion avancée (Uniquement les contrôleurs V12.50 ou ultérieurs peuvent se connecter)

En tant que mesure de sécurité supplémentaire à partir de la version 12.50, les Clients peuvent gérer les contrôleurs qui tentent de se connecter et seuls les contrôleurs dotés de la version 12.50 et ultérieure pourront se connecter. La sélection de cette option va rejeter les connexions des contrôleurs qui utilisent des versions antérieures de NetSupport Manager.

Options de déconnexion

Les options de cette feuille de propriétés fournissent des mesures de sécurité supplémentaires lors de la déconnexion de la machine Client. Ceci est particulièrement utile si la connexion au Client a été perdue de façon inattendue.



Verrouiller le poste de travail s'il n'est pas connecté au départ – NT uniquement

Dès que l'utilisateur du poste de travail se déconnecte, le poste de travail sera verrouillé. L'utilisateur du Contrôleur pourra se connecter à nouveau et déverrouiller le poste de travail. Cette option est précieuse, surtout lorsque le Contrôleur perd la connexion de façon inattendue. Elle empêche l'utilisateur du poste de travail d'hériter des droits d'utilisateur de Contrôleur (en supposant qu'il s'est connecté en tant qu'Administrateur par exemple). Ceci est uniquement applicable si le poste de travail était déconnecté lorsque le Contrôleur s'est connecté.

Déconnecter si non connecté dès le départ

Lorsque l'utilisateur du Contrôleur se déconnecte, le poste de travail se déconnecte automatiquement. Ceci s'applique uniquement lorsque le poste de travail a été déconnecté au moment de la connexion du Contrôleur.

Redémarrer si non connecté dès le départ

Lorsque l'utilisateur du Contrôleur se déconnecte, le poste de travail est automatiquement redémarré. Ceci s'applique uniquement si le poste de travail a été déconnecté au moment de la connexion du Contrôleur.

Déconnecter si l'utilisateur est différent

Si un Contrôleur doit se connecter à un poste de travail Client avec un nom différent de celui de l'utilisateur, par exemple en tant qu'Administrateur, cette fonction empêchera l'utilisateur d'hériter des droits d'utilisateur du Contrôleur en cas de perte inattendue de la connexion.

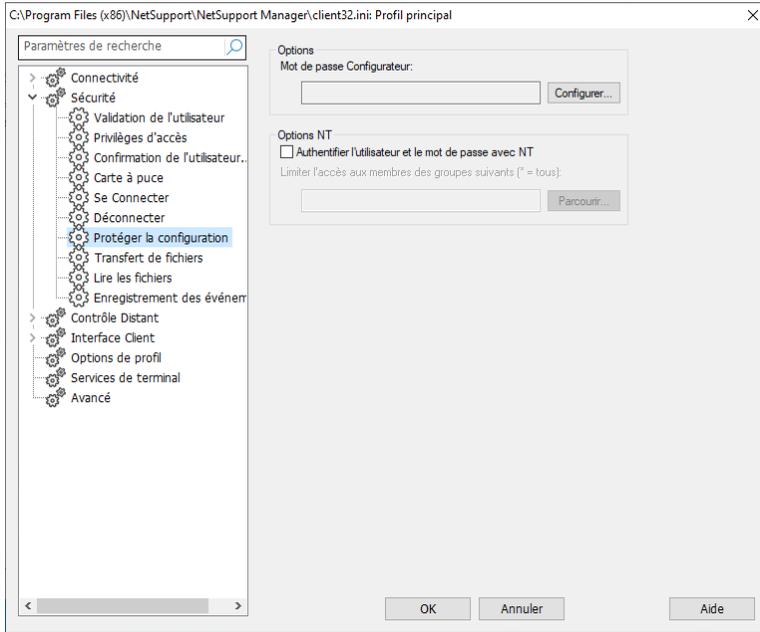
Texte affiché au moment de la déconnexion

Composez un message personnalisé qui sera affiché sur le poste de travail Client au moment où un Contrôleur se déconnecte. Le texte peut aussi comprendre une sélection de paramètres par défaut que vous souhaitez mettre à la connaissance du Client, comme par exemple le nom de l'utilisateur du Contrôleur. Les options proposées sont les suivantes :

\$loginname\$	Renvoie le nom de connexion de l'utilisateur au poste Contrôleur.
\$fullname\$	Renvoie le nom complet de l'utilisateur connecté au poste Contrôleur.
\$computername\$	Renvoie le nom de machine du Contrôleur.
\$userdomain\$	Renvoie le domaine de l'utilisateur connecté au poste Contrôleur.

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.

Authentifier l'utilisateur et le mot de passe avec NT

Ceci s'applique uniquement aux Clients NT et par conséquent, cette option protège uniquement les configureurs de Clients sur les postes de travail NT. Si vous avez sélectionné cette option, l'ID d'utilisateur et le mot de passe saisis sur le Contrôleur doivent être une ID NT correcte "faisant partie du système d'exploitation" sur le poste de travail Client, ou sur son domaine par défaut. Ce droit d'utilisateur n'est pas accordé par NT par défaut.

Pour accorder ce droit d'utilisateur :

1. Exécutez {Programmes}{Outils Administratifs}{Gestionnaire de l'Utilisateur}.
2. Cliquez sur {Politiques}{Droits d'utilisateur} dans les menus déroulants.
3. Sélectionnez la case "Montrer les droits d'utilisateur avancés"
4. Cliquez sur Ajouter.

5. Sélectionnez les utilisateurs et/ou les groupes, auxquels ce droit doit être accordé.
6. Cliquez sur OK.
7. Pour que ce droit d'utilisateur soit reconnu, vous devez vous connecter à nouveau sur votre poste de travail.

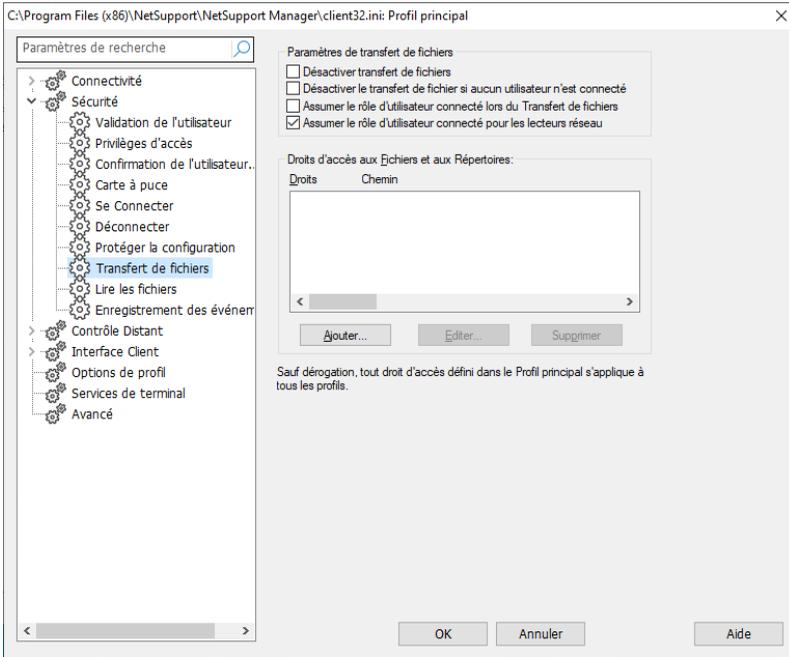
Remarque: Vous pouvez aussi indiquer le Client pour valider l'ID dans un autre domaine.

limiter l'accès aux membres des Groupes suivants

Vous pouvez limiter davantage l'accès en déterminant des groupes. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner un (des) groupe(s).

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

Désactive le transfert de fichiers si 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.

Assumer le rôle d'utilisateur connecté pour le transfert de fichiers

Lors de l'utilisation du transfert de fichiers NetSupport Manager, l'utilisateur du Contrôleur aura le même accès aux fichiers que l'utilisateur connecté.

Assumer le rôle de l'utilisateur connecté pour les lecteurs réseau

L'utilisateur du Contrôleur aura le même accès aux lecteurs réseau que l'utilisateur connecté.

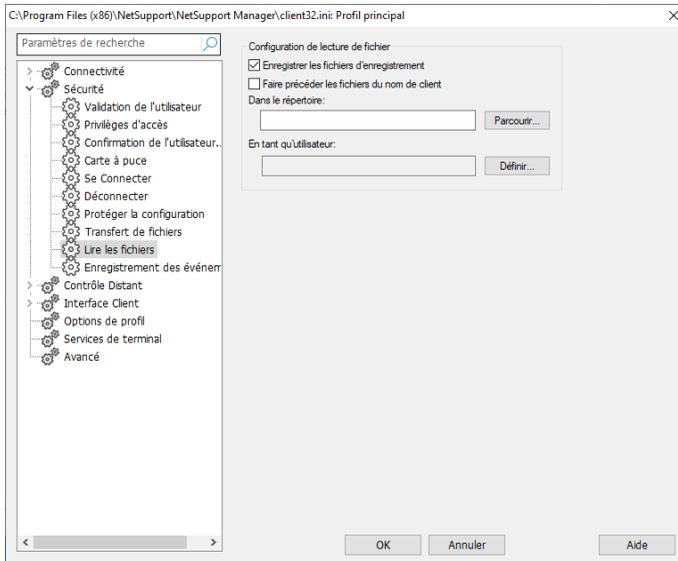
Droits d'accès aux répertoires et aux fichiers

Cette option sert à interdire ou à autoriser expressément l'accès aux lecteurs, répertoires et fichiers individuels. Notez que cela s'applique uniquement au Transfert de fichiers au sein de NetSupport Manager. Cette opération est hiérarchique par nature, et vous pouvez par exemple désactiver l'accès au lecteur C:\ dans son ensemble, mais accorder l'accès aux sous-répertoires.

Remarque: Les droits d'accès configurés dans le profil principal s'appliquent à tous les profils, sauf s'ils sont supplantés.

Lire les fichiers

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

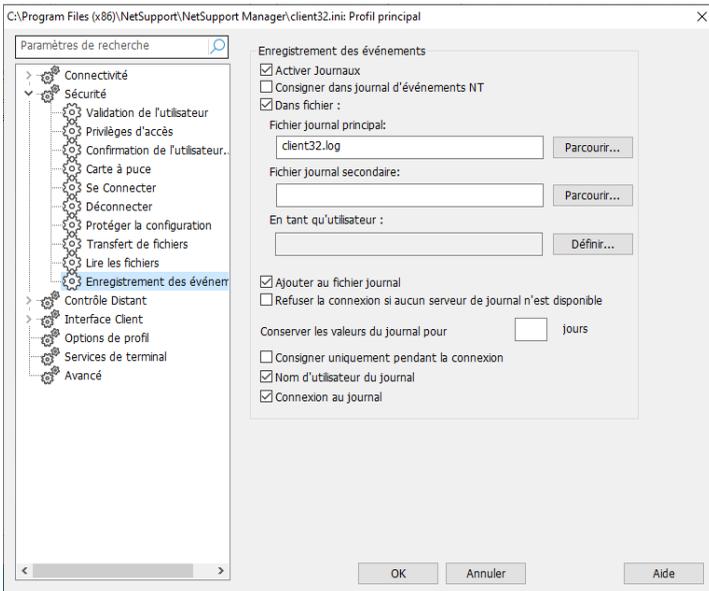
Précisez l'endroit où les fichiers de lecture doivent être stockés. Si la sauvegarde est effectuée sur un réseau, ceci vous donne la possibilité de stocker chaque fichier Client dans des répertoires individuels.

En tant qu'utilisateur

Le nom et le mot de passe de l'utilisateur utilisés pour écrire le fichier de consignation.

Enregistrement des événement

Les fichiers de journalisation enregistrent les activités d'une machine Client pendant qu'elle est contrôlée à distance. Des informations telles que le nom du Contrôleur qui a initié la connexion, ainsi que la date et l'heure de début et de fin de la session, peuvent être enregistrées si nécessaire. Les fichiers texte créés offrent un historique utile, mais vous pouvez aussi améliorer la sécurité du Client à l'aide de cette fonction.



Activer journaux

Cette option permet la journalisation.

Consigner dans journal d'événements NT

Configurer le journal à mettre à jour au sein de la journalisation d'événements NT.

Dans fichier

Etablit le journal à mettre à jour dans un fichier texte. Ce fichier peut se trouver sur le poste de travail local ou sur un serveur. Plusieurs clients peuvent écrire dans le même fichier de journalisation.

Fichier de journalisation principal

Précisez l'accès et le nom de fichier (*.log), pour déterminer l'endroit où le fichier sera conservé.

Fichier de journalisation secondaire

Précisez l'accès du fichier de journalisation secondaire. Si l'accès principal est introuvable, si par exemple le serveur ne fonctionne pas, le fichier sera enregistré ici.

Remarques :

- Pour faciliter le suivi des fichiers de journalisation, en particulier dans le cas de fichiers de journalisation Clients multiples, les noms de fichier donnés ci-dessus peuvent comprendre le nom d'ordinateur du Client et la date de création du journal. Par exemple, \\Logserver1\logfiles\%computername%\$dd\$mm\$yy\$.log. Dans ce cas, vous pouvez établir un enregistrement quotidien d'une activité sur une machine Client spécifique.

Les formats de calendrier acceptables sont les suivants :

\$d\$m\$y\$ 7 décembre 2021 devient 171221.

\$dd\$m\$yy\$ devient 1071221.

\$ddd\$m\$yyy\$ devient 1MarDéc2021.

\$ddd\$dd\$m\$yyy\$ devient 1Mar07Déc2021.

\$ddd\$dd\$m\$yyy\$ devient 1Mardi07Décembre2021.

- Pour XP ou ultérieurement, ce fichier doit avoir un accès UNC car un lecteur mappé n'est pas disponible tant que vous n'êtes pas connecté.
-

En tant qu'utilisateur

L'utilisateur du fichier de journalisation est le nom d'utilisateur et le mot de passe utilisés pour pouvoir écrire dans le fichier journal lorsque l'accès précisé est un accès UNC.

Ajouter au fichier journal

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

Refuser connexion si aucun serveur de journalisation n'est disponible

En sélectionnant cette option, vous pouvez mettre en place une sécurité supplémentaire. Lorsque la journalisation est activée, si un Contrôleur essaie d'établir une connexion et que les fichiers de journalisation sont introuvables, la demande de connexion est refusée. Ainsi, les contrôles que vous avez mis en place ne seront pas compromis en l'absence d'une journalisation de l'activité à cause de serveurs non-opérationnels.

Conserver les valeurs du journal pour

Indiquez le nombre de jours pendant lesquels les entrées du fichier journal doivent être conservées. Toutes les entrées plus anciennes seront effacées après le nombre de jours spécifié (dès qu'une nouvelle entrée de journal est reçue). Laissez ce champ vide pour conserver toutes les entrées indéfiniment.

Journalisation uniquement en cas de connexion

Cette option garantit que l'activité sera enregistrée uniquement pendant la période de connexion avec le Contrôleur. Lors de la journalisation, certaines informations supplémentaires que vous ne souhaitez peut-être pas conserver seront enregistrées, comme les données de configuration du Client par exemple.

Remarque : Il est aussi possible d'enregistrer la raison pour laquelle un Contrôleur est connecté au Client, ce qui peut être une information utile. Cette fonction est applicable lorsque 'Confirmation de l'utilisateur' est activée sur la machine Client et que l'option Paramètres de Sécurité du Contrôleur est configurée sur 'Demander des informations supplémentaires lors de la connexion'.

Nom d'utilisateur du journal

Par défaut, le nom de l'utilisateur du Contrôleur qui a initié la connexion est enregistré dans le fichier journal. Si vous ne voulez pas enregistrer cette information, décochez cette case.

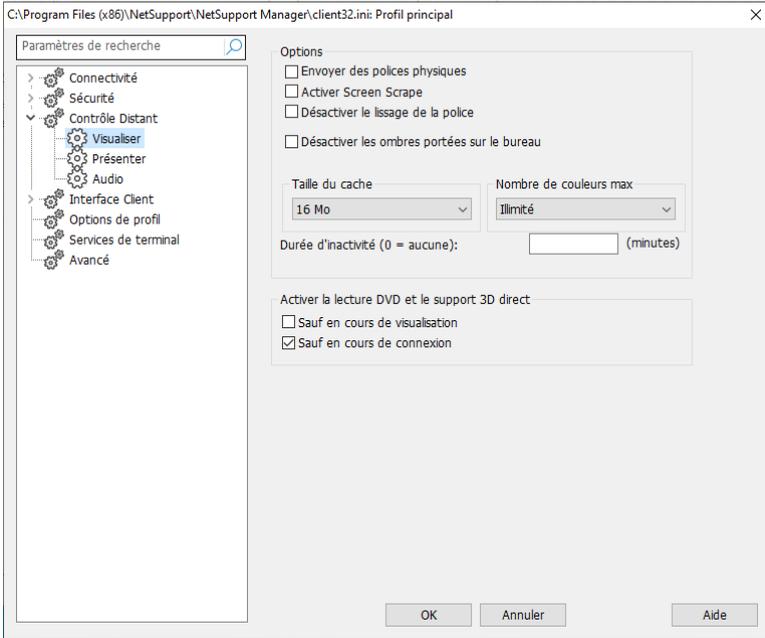
Connexion au journal

Par défaut, les entrées de connexion et de déconnexion sont enregistrées dans le fichier journal.

Options de contrôle distant

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

Paramètres de visualisation



Envoyer des polices physiques

Lorsqu'un Client Windows envoie son écran à un Contrôleur, il transmet les informations de police par référence pour réduire le volume de données envoyées.

Le Contrôleur consulte ses mappages internes de polices, et utilise la correspondance la plus proche de celle affichée sur le Client. Dans la plupart des cas, les mêmes polices sont disponibles sur le Client et le Contrôleur, et ce qui apparaît sur l'écran est identique.

Cependant, il se peut qu'il n'y ait aucune correspondance. Dans ce cas, il est souhaitable que le Client envoie au Contrôleur les informations nécessaires à l'affichage des données dans la même police.

La configuration de cette option force l'envoi d'un texte *TrueType* sous forme de glyphes (des formes de caractères), et non pas sous

forme de codes de caractères. Ceci garantit un affichage correct sur le Contrôleur.

Cependant, cette option aura un impact sur la performance, en particulier sur les lignes commutées, mais elle n'est généralement pas nécessaire.

Activer Screen Scrape

La méthode préférée et la plus efficace de NetSupport Manager pour la capture de données d'écran est de connecter le lecteur vidéo du poste de travail visualisé. Cependant, cette méthode ne fonctionne pas parfois parce que certaines applications contournent le pilote. Dans ces circonstances, vous pouvez activer le mode 'screen scrape' afin d'effectuer un instantané de l'écran. Bien que ceci ait un impact plus important sur le réseau, cette méthode offre au moins une représentation précise de l'écran du Client.

Désactiver le lissage des polices

Cette option désactive le lissage des polices lors de la visualisation d'un Client.

Désactiver les ombres portées sur le bureau

Cette option désactive les ombres portées sur les applications lors de la visualisation d'un Client.

Taille du cache

Les données d'écran qui viennent d'être envoyées au Contrôleur par le Client, sont placées dans la mémoire cache pour améliorer la performance. Un cache plus important améliore la performance, aux dépens d'une plus grande utilisation de la mémoire au niveau du Client et du Contrôleur.

En configurant cette option, vous pouvez adapter la taille du cache utilisé pour obtenir une performance optimum. La taille de cache la plus petite, configurée sur le Client et le Contrôleur, sera utilisée ; vous devez donc effectuer la configuration sur les deux machines pour la valider.

Vous pouvez déterminer l'efficacité du cache en cliquant sur  dans la barre de légende puis en sélectionnant **A propos de - Cache** dans la fenêtre de visualisation Client du Contrôleur. Ceci affiche les statistiques d'occurrences etc.

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.

Activer la lecture DVD et le support 3D direct

NetSupport Manager utilise le Mirror Driver de Microsoft pour capturer les données d'écran des séances de visualisation. Cependant, bien que raccordé au Mirror Driver, il est impossible de lire des DVD. Par conséquent, si vous n'avez pas besoin de la capacité pour lire les DVD, NetSupport Manager propose des options qui chargent et déchargent le Mirror Driver.

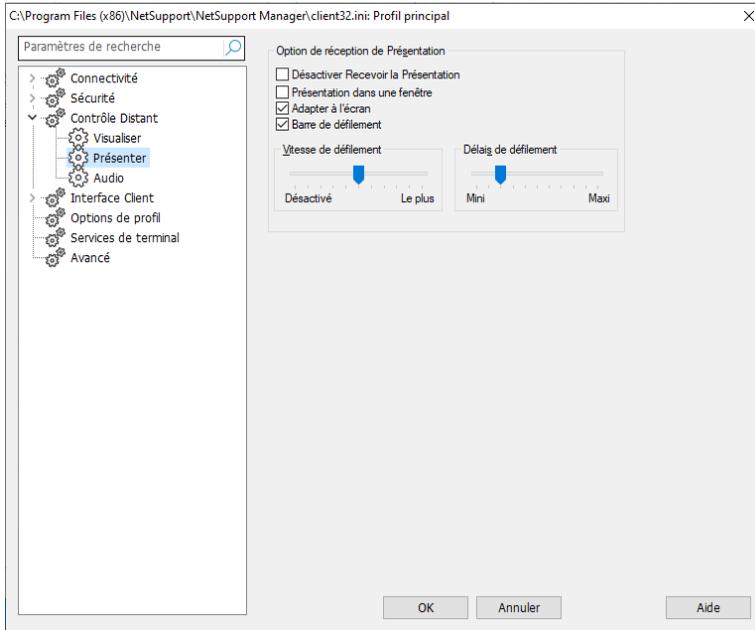
Sauf au cours de visualisation

S'il est sélectionné, le support DVD est activé mais il sera désactivé pendant une séance de visualisation pendant que le chargement du Mirror Driver.

Sauf pendant connexion

S'il est sélectionné, le support DVD est momentanément arrêté pendant une connexion avec le Client.

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

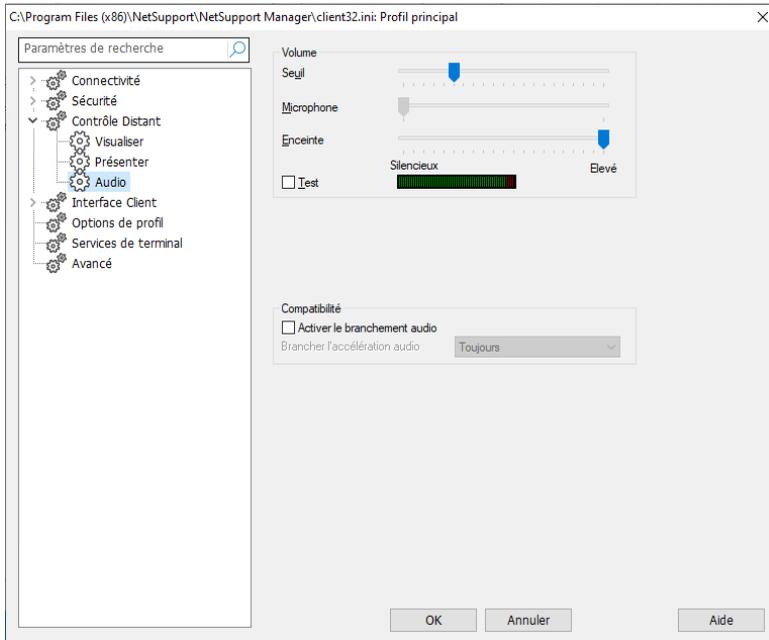
ajustant le curseur du déplacement, vous réglez la vitesse à laquelle l'écran défile (aucun déplacement à déplacement très rapide).

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**.

Paramètres Audio

Cette fiche de propriétés offre des options de configuration pour l'utilisation du support Audio sur le Client.



Volume

Seuil – la sensibilité du micro

Micro – le volume du micro

Enceinte – le volume des enceintes

Test

Cochez cette case pour tester tous les réglages susmentionnés.

Compatibilité

Activer le branchement audio

Activer ou désactiver le branchement audio.

Remarque : L'ordinateur doit être redémarré pour que les paramètres puissent prendre effet.

Brancher l'accélération audio

Définit le niveau d'accélération du hardware pour les Clients.

Jamais

Laisse le niveau d'accélération au maximum.

Lorsque connecté

Le niveau d'accélération est réduit au minimum pendant la connexion.

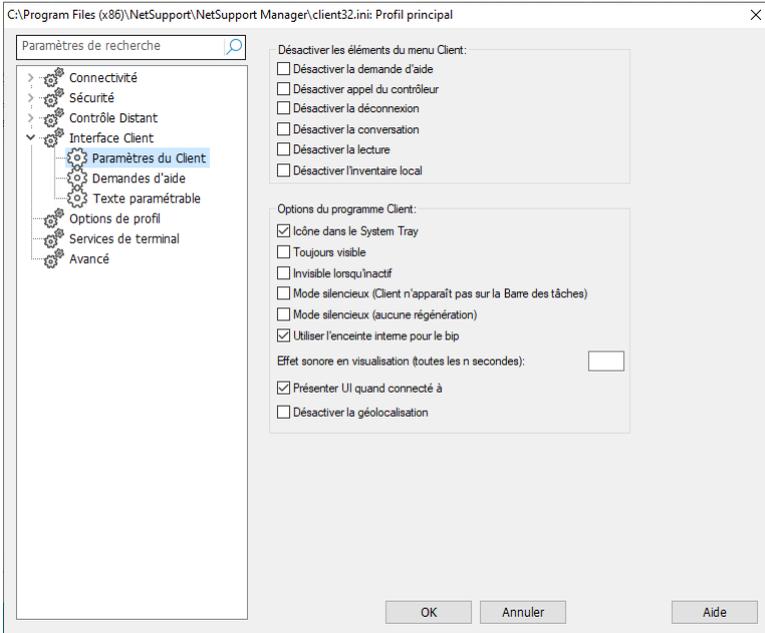
Toujours

Le niveau d'accélération est réduit au minimum.

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 l'option de **contrôle d'appel** sur le 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.

Désactiver l'inventaire local

Empêche le Client de réaliser un inventaire local.

Options du programme Client

Icône dans le 'System Tray'

L'icône du Client NetSupport Manager sera affichée dans la barre d'état système (en cliquant dessus, vous ouvrez la fenêtre d'information du Client) au lieu d'une application active sur la barre des tâches (en cliquant dessus, vous ouvrez une fenêtre avec des menus déroulants permettant d'accéder aux fonctionnalités du Client).

Toujours visible

La fenêtre du Client NetSupport Manager peut être masquée par d'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 Manager n'apparaît pas sauf si un Contrôleur est connecté ou s'il visualise.

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

Sélectionnez cette option pour masquer l'icône du Client dans la barre d'état système.

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.

Préserver UI quand connecté à

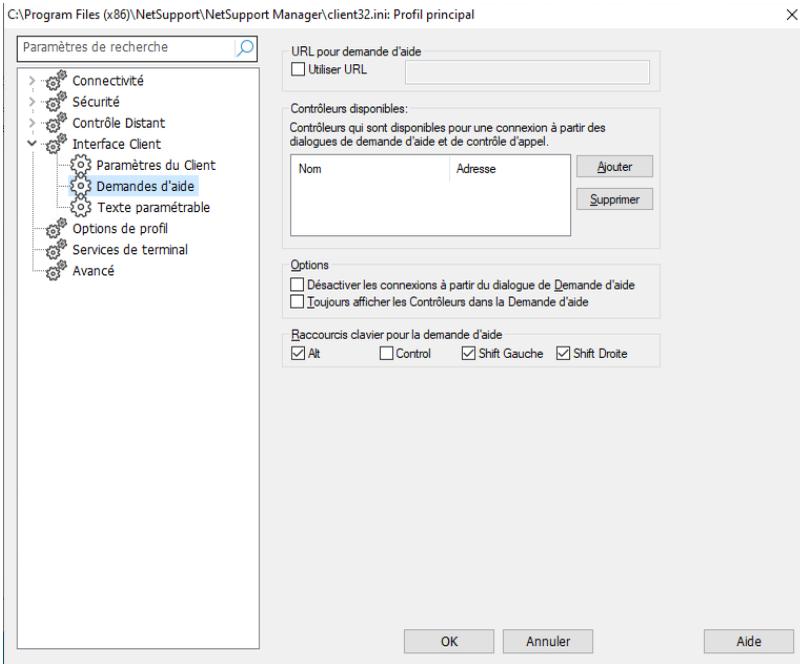
Lorsque le Contrôleur se connecte au Client, la fenêtre Informations Client s'affiche. Ceci permet au Client de voir les détails du Contrôleur qui est connecté. Le Client peut aussi se déconnecter du Contrôleur ou converser.

Désactiver la géolocalisation

L'emplacement d'un Client peut être affiché sur le Contrôleur. La sélection de cette option désactive la géolocalisation sur le Client.

Paramètres de demande d'aide

Cette fiche de propriétés sert à configurer l'accès à la demande d'aide des Clients. Vous pouvez préciser les Contrôleurs NetSupport Manager auxquels le Client peut envoyer des demandes d'aide ou même à un lien vers un système d'assistance de tierce partie.



URL pour une demande d'aide

Si vous utilisez une application d'assistance web de tierce partie, vous pouvez y diriger les Clients au lieu d'utiliser la fonction de demande d'aide de NetSupport Manager. Pour l'activer, cochez la case URL et entrez l'URL qui convient.

Contrôleurs disponibles

Donne la liste des Contrôleurs disponibles pour une connexion à partir des boîtes de dialogue de demande d'aide et de contrôle d'appel.

Options

Désactiver les connexions à partir du dialogue de Demande d'aide

Cochez cette case pour désactiver les options du dialogue de Demande d'aide qui permet au Client de choisir le Contrôleur auquel il souhaite envoyer une demande d'aide.

Toujours montrer les Contrôleurs dans la Demande d'aide

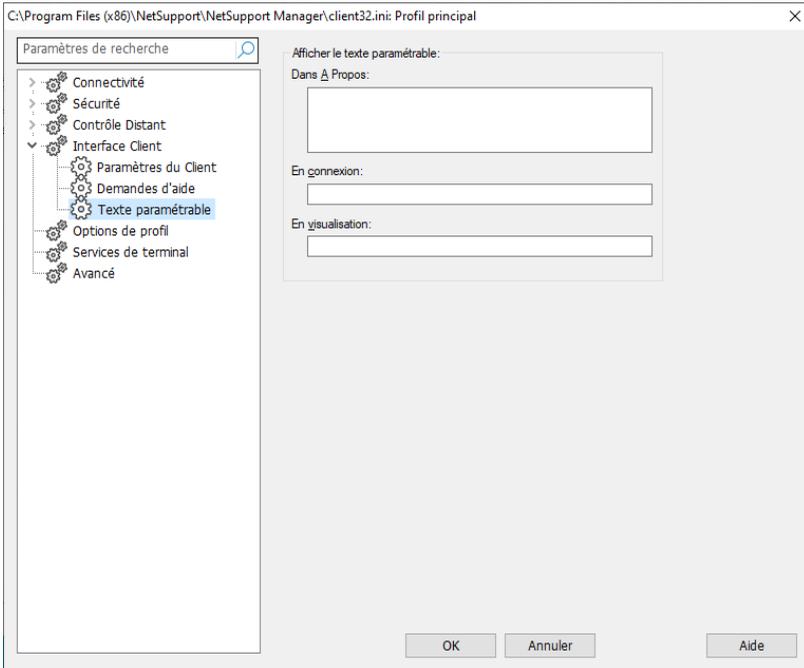
Cochez cette case pour vous assurer que le dialogue de Demande d'aide du Client montre tous les Contrôleurs auxquels le Client peut envoyer sa demande d'aide.

Raccourcis clavier pour la demande d'aide

Ceci configure les raccourcis que l'utilisateur du Client peut actionner pour effectuer une demande d'aide. Cette demande d'aide apparaît normalement lorsqu'un Contrôleur se connecte au Client. Si vous utilisez un clavier qui ne supporte pas trois codes de balayage, configurez votre Client de manière à ce qu'il utilise uniquement deux raccourcis.

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"

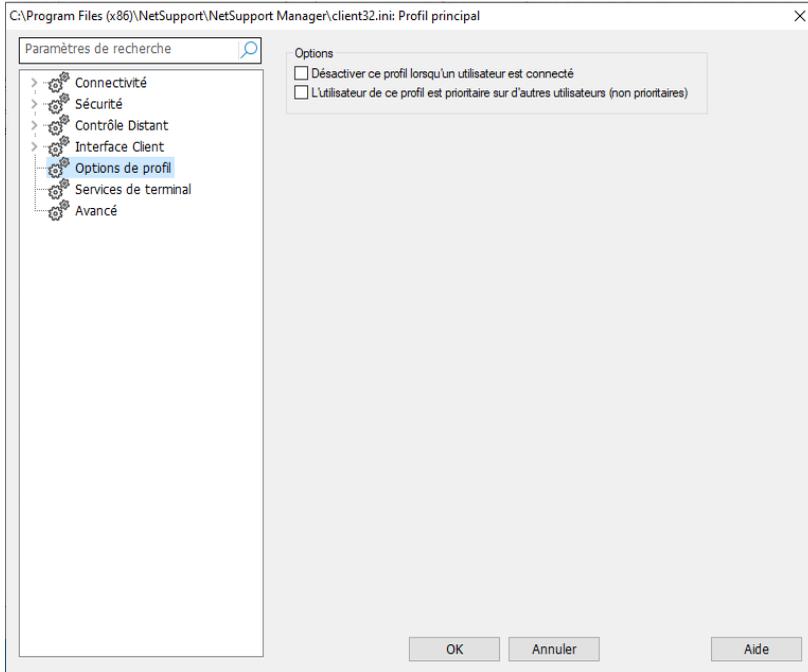
En connexion

Configure le message qui sera affiché sur le Client lorsqu'un Contrôleur se connecte. Laissez un blanc si vous voulez qu'aucun message n'apparaisse.

En visualisation

Configure le message qui apparaîtra sur le Client lorsque ce dernier est visualisé par un Contrôleur. Laissez un blanc si vous voulez qu'aucun message n'apparaisse.

Options du profil



Désactiver ce profil lorsqu'un utilisateur est connecté

Si quelqu'un est connecté sur le Client, ce profil sera désactivé et il ne sera donc pas disponible pour un utilisateur de Contrôleur. Ceci empêche un utilisateur de Contrôleur d'hériter de droits sur le poste de travail, qui ne lui seraient normalement pas accordés.

Remarque: Deux profils peuvent avoir la même ID d'utilisateur mais avec des droits différents, à savoir si l'utilisateur du Client est connecté ou non au moment où le Contrôleur se connecte. Dans ce cas, vérifiez que le profil contenant ce paramètre est le premier de liste, car il passera ensuite au deuxième profil si l'utilisateur du Client est connecté.

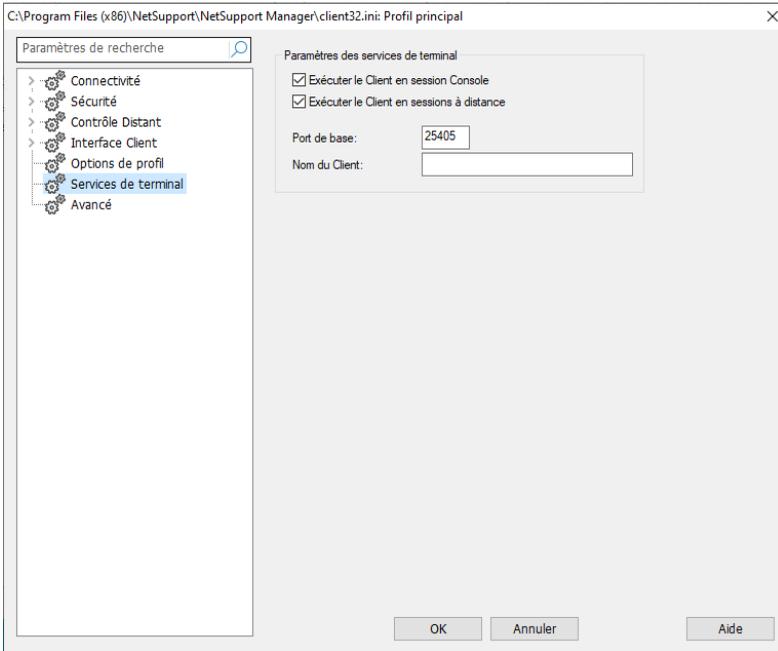
L'utilisateur de ce profil est prioritaire sur d'autres utilisateurs (non prioritaires)

Ceci fonctionne avec l'option qui permet de connecter plusieurs Contrôleurs simultanément. Si un profil est ainsi configuré alors qu'un autre ne l'est pas, ce dernier sera automatiquement déconnecté.

Paramètres Terminal Services

Vous pouvez configurer les paramètres Terminal Server Client ici.

Remarque : Terminal Server et les autres clients légers peuvent ne pas être configurés pour l'utilisation du Gateway NetSupport Manager.



Paramètres des Services de Terminal

Exécuter Client en session Console

Si cette option n'est pas cochée, le client ne pourra pas être exécuté en session Console.

Exécuterle Client en sessions à distance

Si cette option n'est pas cochée, le client ne pourra pas être exécuté en sessions à distance.

Port de base

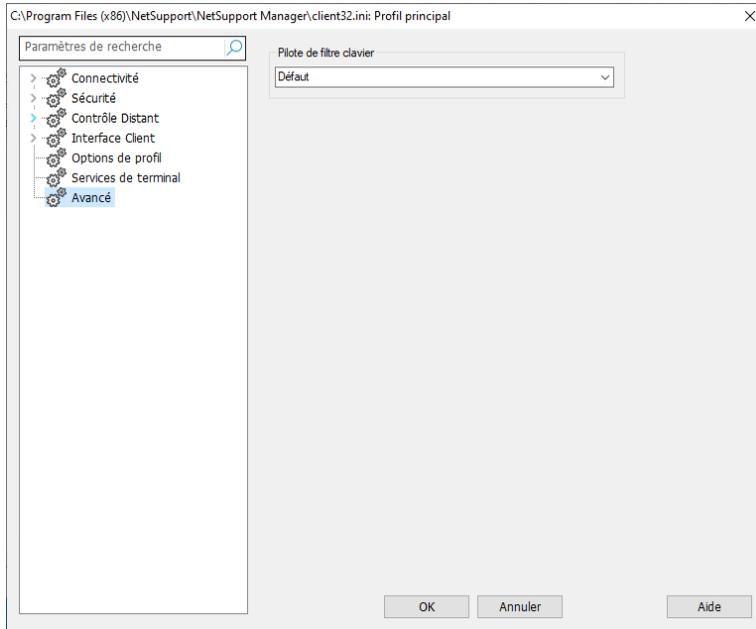
Entrez le numéro de port de base requis. La valeur par défaut est 5000.

Nom du Client

Entrez le nom requis pour le client. À défaut, un identifiant unique sera affiché (%NOMCLIENT% par défaut). Lorsque vous entrez un nom le client, vous devez inclure au moins une variable d'environnement, par ex. %nomordinateur%.

Remarque : Pour plus d'informations concernant l'assistance Terminal Server, veuillez consulter notre [base de connaissances](#) et l'article produit **Setting up NetSupport Manager to run in a Microsoft Terminal Server environment** (Configurer NetSupport Manager pour un fonctionnement dans un environnement Terminal Server Microsoft).

Options avancées



Pilote de clavier

Si vous rencontrez des difficultés avec le pilote de clavier, nous vous proposons un choix de pilotes. Sélectionnez le pilote requis dans le menu déroulant.

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 Manager vous permet de configurer entièrement le fonctionnement du Programme du Contrôleur. Pour offrir un maximum de flexibilité, NetSupport Manager vous permet aussi de configurer des profils multiples pour divers utilisateurs de Contrôleur, chacun d'entre eux possédant son propre niveau d'accès et de fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez la section Profiler un Contrôleur.

Trouver le Configurateur Contrôleur

1. Cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende.
2. La boîte de dialogue Paramètres des configurations pour le profil actuel apparaît.

Remarque : Si vous voulez modifier les paramètres d'un autre profil de contrôleur, cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende, choisissez le profil que vous voulez configurer et cliquez sur **Paramètres**.

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 à chaque profil de Contrôleur.

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.

Présenter

Vous permet de configurer les paramètres pour une présentation.

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.

Démarrage

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

vPro

Vous permet de configurer les paramètres de gestion vPro.

Emplacement des Fichier

Cette feuille de propriétés permet de spécifier l'emplacement des fichiers Client, Groupe, Réseaux Distants, Outils et Scripts de la Configuration nommée.

Définir le Profil d'un Contrôleur

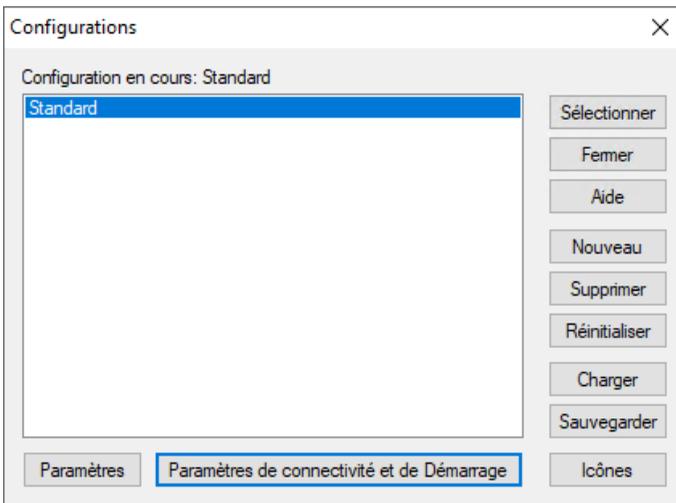
NetSupport Manager vous permet de configurer des profils multiples pour divers utilisateurs de Contrôleur, en attribuant à chacun un niveau d'accès et de fonctionnalité.

Si le profil d'un Contrôleur a été établi, l'utilisateur doit saisir un mot de passe avant de pouvoir démarrer le Contrôleur. En fonction du mot de passe et du profil, les options offertes varieraient.

Vous devez posséder des droits d'Administrateur NetSupport Manager pour pouvoir définir ou modifier le profil d'un Contrôleur.

Créer ou modifier un Profil

1. Cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende.
2. Le dialogue Configurations apparaît.



3. Sélectionnez la configuration que vous voulez modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration. Par défaut, NetSupport Manager est installé avec un profil unique appelé Standard. Il est configuré pour la fonctionnalité complète.
4. Cliquez sur le bouton **Paramètres** pour adapter les fonctionnalités globales de ce profil.
Ou
Cliquez sur les paramètres **Connectivité et Démarrer** pour adapter la fonctionnalité de base.

Comment créer des icônes de bureau

Après avoir sauvegardé le profil, vous pouvez créer une icône de bureau qui contient les paramètres requis pour charger la configuration.

1. Dans le dialogue Configuration, cliquez sur Icônes.
2. Le dialogue Maintenance Icône apparaît.
3. Cliquez à n'importe quel endroit du dialogue et faites glisser sur le bureau.
4. Le Dialogue Créer ou Editer une Icône apparaît.
5. Entrez les détails de configuration requis et cliquez sur OK pour créer l'icône.

Mises au point du Client

Au cours d'une session Contrôleur NetSupport Manager, 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 Manager vous permet d'effectuer cette opération en modifiant les paramètres par défaut du profil du Contrôleur courant.

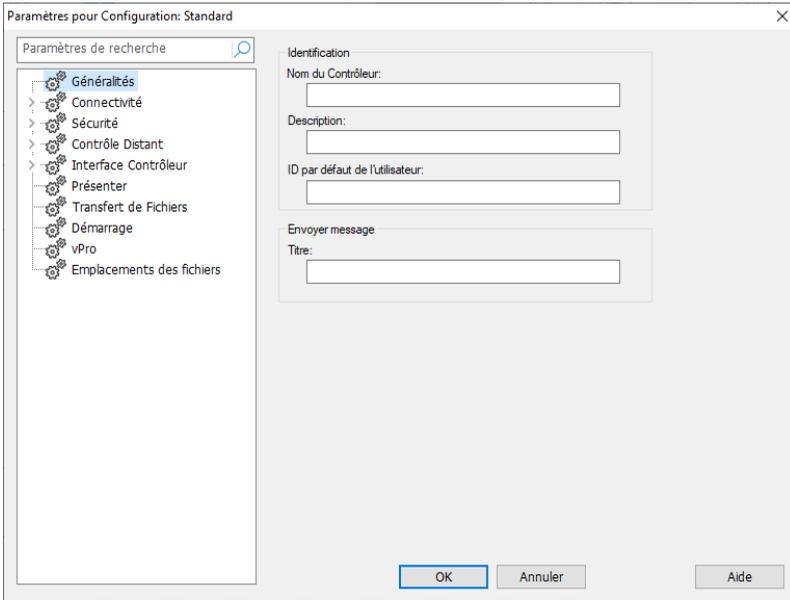
Pour régler les paramètres du contrôle à distance

1. Visualiser le Client requis.
2. Cliquez sur **Paramètres** dans la barre de titre de la fenêtre d'affichage.
3. Les paramètres du contrôle à distance s'affichent.
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.



Identification

Nom du Contrôleur

Le nom que le programme du Contrôleur NetSupport Manager utilise au moment de la connexion aux Clients pour s'identifier. Sous NetBIOS, ce nom est enregistré dans le transport NetBIOS.

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

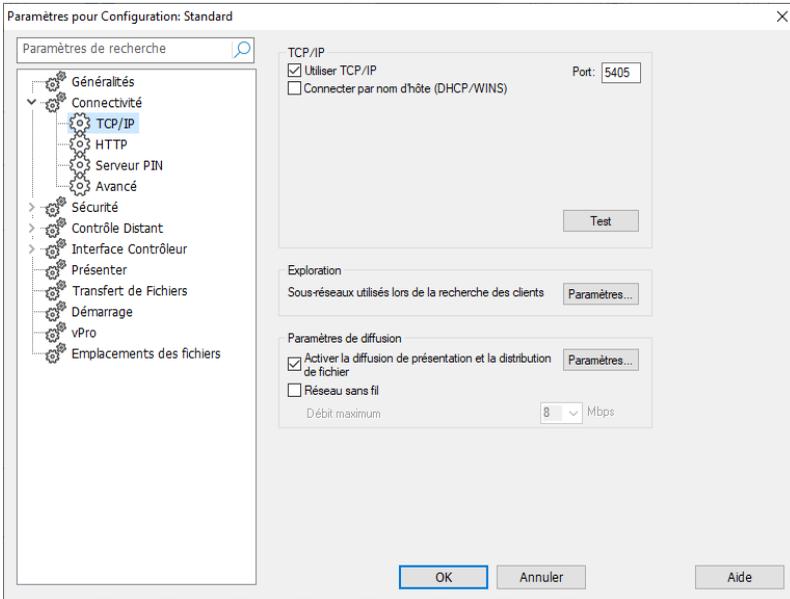
Titre

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 de présentation ou la distribution de fichiers aux Clients, les fichiers/informations d'écran sont envoyés sur les machines Clients. 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.

Remarque : Présentation et Distribution de fichiers peuvent être envoyées en multidiffusion au lieu de UDP/diffusion. Ainsi, le paquet multidiffusion sera envoyé uniquement aux machines comprises dans l'adresse IP multidiffusion indiquée. Cliquez sur Paramètres pour préciser une adresse de multidiffusion.

Paramètres

Si l'option Diffusion de la présentation et Distribution de fichier est désactivée, sélectionnez cette option pour définir l'adresse de multidiffusion ou de diffusion. Le dialogue Paramètres de Diffusion apparaît. Si plusieurs Controls tentent d'utiliser simultanément la fonction Présenter UDP/Diffusion sur le même sous-réseau, il est recommandé que chacun d'entre eux utilise un port unique pour éviter tout conflit.

Réseau sans fil

Sélectionnez cette option pour optimiser la performance de présentation sur un réseau sans fil.

Remarque : NetSupport Manager détecte automatiquement tout Client connecté sans fil et active cette option pour améliorer la performance.

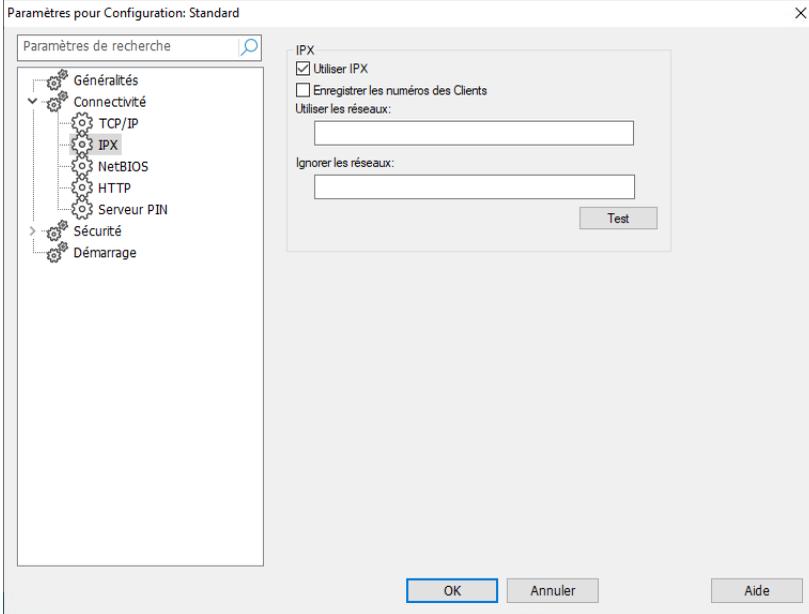
Débit maximal

Contrôle le niveau de données envoyées sur le réseau vers votre point d'accès sans fil. Le débit par défaut est de 8 Mbps ; ceci peut être modifié pour tenir compte de la vitesse du routeur.

Remarque : Quand un Control détecte des Clients sans fil, ou si lui-même est connecté sans fil, il réduit automatiquement le débit maximum de données en fonction de la configuration du débit, que la case réseau sans fil ait été sélectionnée ou pas. Ce comportement ne peut pas être désactivé.

Définir la connexion IPX

Remarque : Cette option n'est disponible dans le Configurateur du Contrôleur que si vous l'ouvrez à partir de la boîte de dialogue Configurations du Contrôleur. Cliquez sur l'icône **Profils** dans la barre de titre, sélectionnez la configuration requise et cliquez sur **Paramètres de connectivité et de démarrage**.



IPX

Utiliser IPX

Cochez cette case si vous souhaitez que le Client puisse communiquer avec IPX/SPX.

Enregistrer les numéros de réseau des Clients

Si des adresses IPX sont enregistrées pour un Client, le numéro de réseau est normalement réglé sur 0 si les Clients se trouvent sur le même réseau IPX que le Contrôleur (ceci empêche des problèmes ultérieurs lorsqu'un serveur de fichiers est en panne). Ce paramètre rend l'enregistrement des numéros de réseau et leur utilisation obligatoires lors de l'établissement d'une connexion.

Utiliser les réseaux

Pour utiliser les réseaux IPX enregistrés.

Ignorer les réseaux

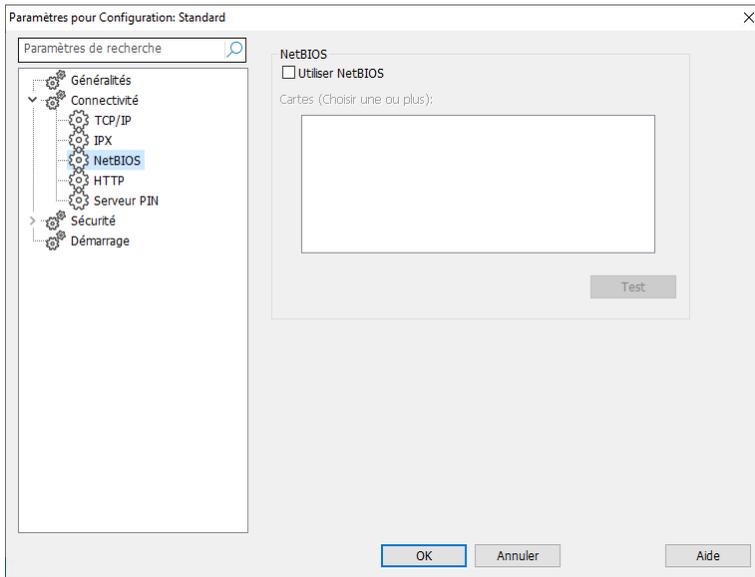
Pour ignorer les réseaux IPX enregistrés.

Test

Vous permet de vérifier que l'IPX fonctionne correctement sur le poste de travail du Contrôleur. Il recherchera aussi les numéros de réseau IPX disponibles, détaillera les réseaux et ceux qui répondent. A partir de ces résultats, vous pouvez attribuer les réseaux qui seront utilisés et ceux qui seront ignorés.

Définir la connexion NetBIOS

Remarque : Cette option n'est disponible dans le Configurateur du Contrôleur que si vous l'ouvrez à partir de la boîte de dialogue Configurations du Contrôleur. Cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de titre, sélectionnez la configuration requise et cliquez sur **Paramètres de connectivité et de démarrage**.



NetBIOS

Utiliser NetBIOS

Cochez cette case si vous souhaitez que le Client puisse communiquer avec NetBIOS/NetBEUI. Comme il est possible que vous ayez plusieurs piles NetBIOS chargées, Windows utilise le concept de numéros de carte. Le système d'exploitation attribue un numéro de

carte à chaque pile. Par exemple, NetBEUI peut recevoir la Carte 1, NetBIOS sur TCP, la Carte 2 et ainsi de suite.

Cartes

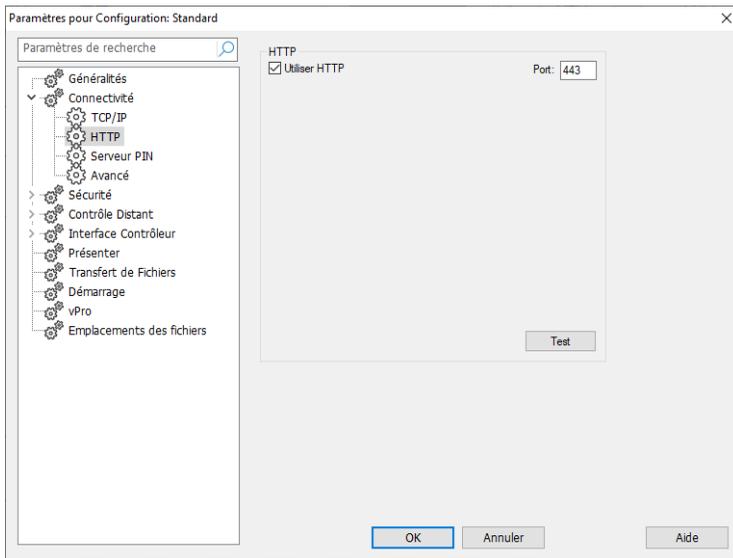
Par défaut, le Client utilise le numéro de carte 0. En fonction de la configuration de votre réseau, ce numéro ne conviendra peut-être pas à votre poste de travail. Pour surmonter cette difficulté, vous devez sélectionner la pile appropriée dans la liste déroulante.

Test

Quelle que soit la pile de transport (ou les piles) que vous sélectionnez, vous pouvez tester leur disponibilité et leur configuration en appuyant sur le bouton Test à côté de Transport.

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 :

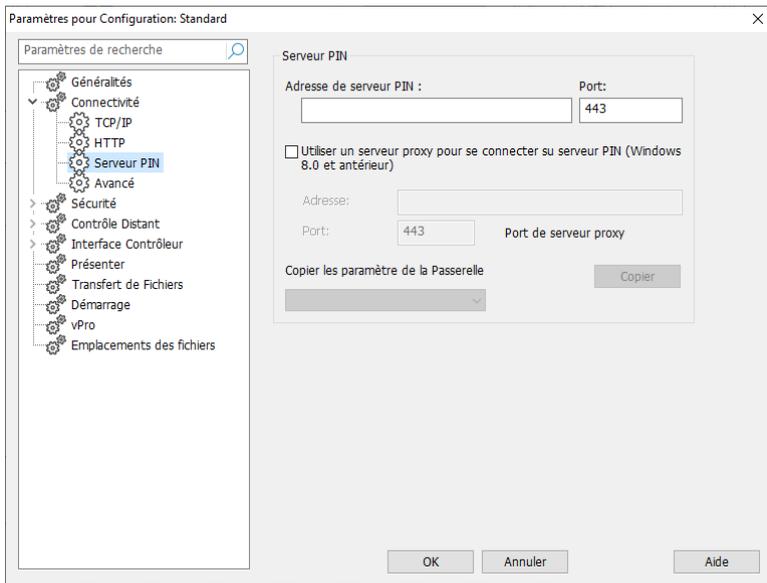
Cochez cette case pour permettre au client de communiquer par HTTP.

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.

Serveur code PIN



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.

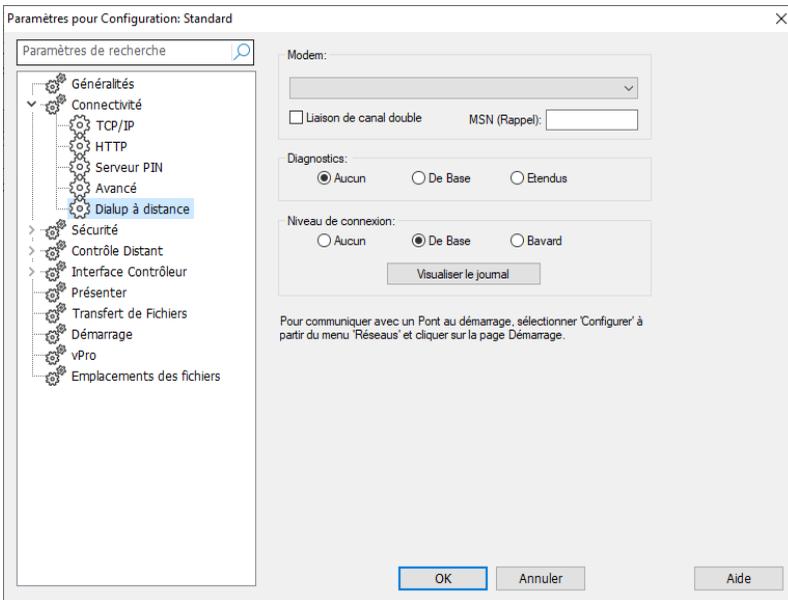
Copier les paramètres de la Gateway

Si vous avez configuré une Gateway NetSupport, vous pouvez utiliser les mêmes paramètres pour le serveur code PIN. Sélectionnez la Gateway pour copier les paramètres en utilisant la liste déroulante et sélectionnez Copier. L'adresse et le port de la Gateway seront utilisés.

Paramètres de dialup à distance

Cette fiche de propriétés offre des options de configuration pour les paramètres d'accès à distance des Réseaux à distance. Avant de pouvoir appeler les réseaux à distance, vous devez saisir des informations relatives à votre modem. Pour appeler un réseau distant au démarrage, cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de titre et choisissez **Démarrage**.

Remarque : Cette option est masquée par défaut. Pour l'afficher, cliquez sur l'icône **Changer les paramètres de la configuration courante**  dans la barre de légende. Sélectionnez **Interface Contrôleur - Paramètres** et décochez la case **Cacher l'Annuaire**.



Modem

Au moment de l'initialisation, NetSupport Manager découvre et affiche tous les modems disponibles ici. Il vous suffit de sélectionner celui que vous souhaitez utiliser!

Liaison de canal double

Si cette fonction est activée les deux canaux de votre ligne RNIS sont combinés augmentant ainsi la quantité de bande passante disponible

qui pourra atteindre 128k. Cependant en augmentant la vitesse de transmission vous effectuez en fait deux appels.

MSN Dialback (Multiple Subscriber Number, Numéro d'abonné multiple)

Spécifiez un nombre que le Contrôleur utilisera pour les connexions de sortie.

Diagnostic

Aucun

Sélectionnez cette option pour ne pas effectuer de diagnostic sur votre modem. Utilisez cette option si les paramètres **De base** ou **Etendu** empêchent votre modem de communiquer correctement.

De base

Lorsque les modems se connectent, le Contrôleur vérifie ce qui suit :
Le contrôle de flux est correctement configuré (XON/OFF est désactivé etc)

Il existe un Pont NetSupport Manager au numéro à distance
Aucun retard excessif dans le transfert de données

Etendu

Le paramètre Etendu effectue les mêmes vérifications que le paramètre De base et il comprend :
La fiabilité de la ligne
Le débit

Niveau d'enregistrement

Aucun

Sélectionnez cette option pour afficher les messages de progression sur l'écran uniquement.

De base

La sélection de l'option De base permet d'enregistrer les informations suivantes dans MODEM.LOG :

Le nom du modem utilisé
Le numéro appelé
Les résultats des tests de diagnostic
La vitesse de connexion

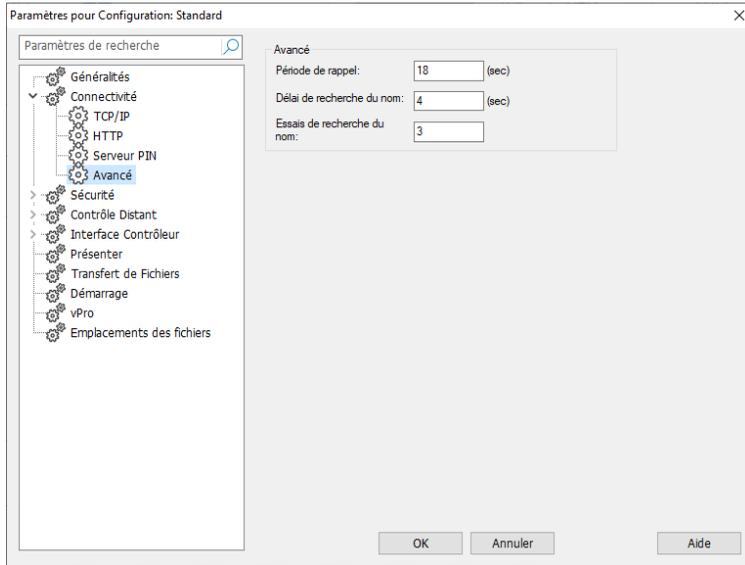
Bavard

Utilisez cette option si vous rencontrez des difficultés avec les liaisons à distance.

Visualisation du journal

Ouvre une fenêtre qui affiche le fichier MODEM.LOG généré par les paramètres **Etendu** et **Verbeux** de diagnostic et d'enregistrement.

Paramètres Avancés



Période de rappel

Spécifiez, en secondes, la période entre les paquets d'appel qui sont envoyés au Client. Ces paquets s'assurent qu'un Client connecté est encore actif. Si le Client ne répond pas, le Contrôleur suppose qu'il n'est plus présent et mettra fin à la connexion.

Délai de recherche du nom

Spécifiez, en secondes, le délai entre les paquets de diffusion. Utilisez cette valeur en association avec **Essais de recherche de nom** pour réduire le temps passé à exécuter des explorations. Il est probable que l'exploration ignore des Clients si cette valeur est trop petite. Vous ne devez pas indiquer une valeur qui, multipliée par le nombre d'**Essais de recherche de nom** est inférieure à 4 secondes.

Essais de recherche du nom

Spécifiez le nombre de paquets de recherche de nom que le Contrôleur diffuse pendant l'opération Parcourir. Plus le nombre de diffusions est réduit, moins le trafic de réseau est important, et au plus vite l'exploration est terminée.

Options de Sécurité

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

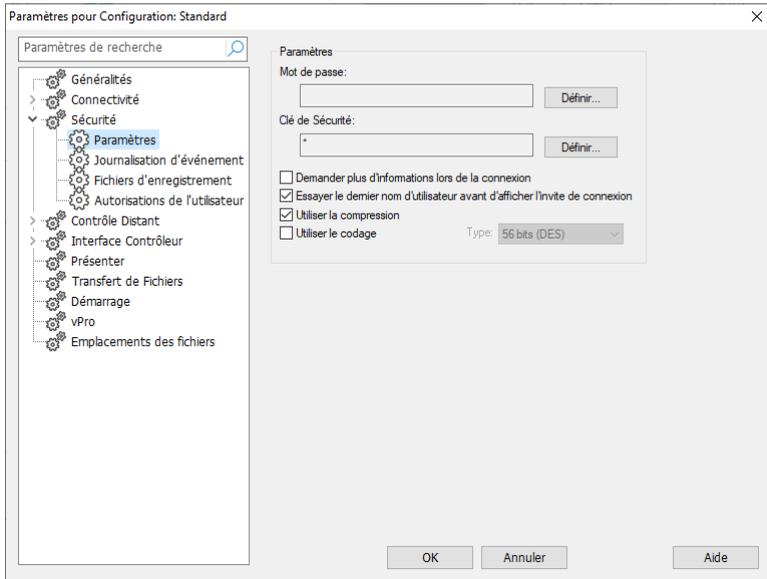
Paramètres

Journalisation d'événement

Fichiers d'enregistrement

Autorisations de l'utilisateur

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 qui utilise cette configuration. 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

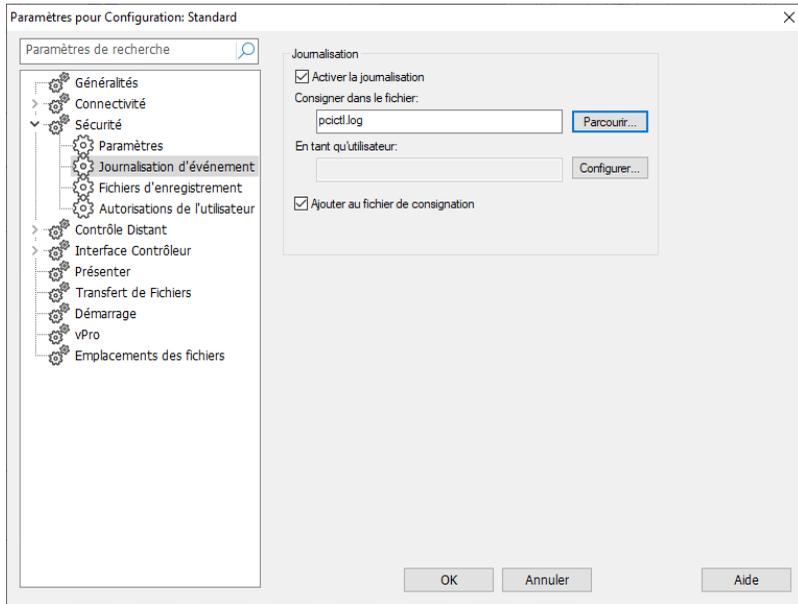
Cochez cette case pour activer l'utilisation de la compression. Lorsque vous communiquez avec un Client, qu'il s'agisse d'un Transfert de fichiers, d'une Visualisation ou d'une session de Conversation, les données envoyées et révisées seront compressées. Cette option offre aussi une sécurité supplémentaire,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

En tant qu'utilisateur

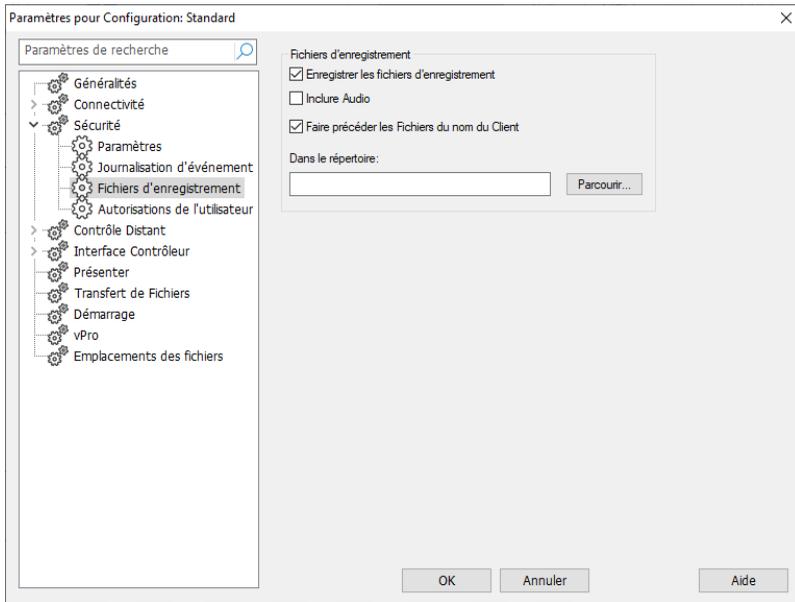
L'utilisateur du fichier de journalisation est le nom d'utilisateur et le mot de passe utilisés pour pouvoir écrire dans le fichier journal lorsque l'accès précisé est un accès UNC.

Ajouter au fichier de consignation

Si vous cochez cette case, NetSupport Manager 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.

Inclure Audio

En plus de l'enregistrement de l'activité sur l'écran, du clavier et de la souris, si les machines Client sont configurées pour l'audio, vous pouvez inclure toute narration qui a lieu.

Faire précéder les fichiers du nom de Client

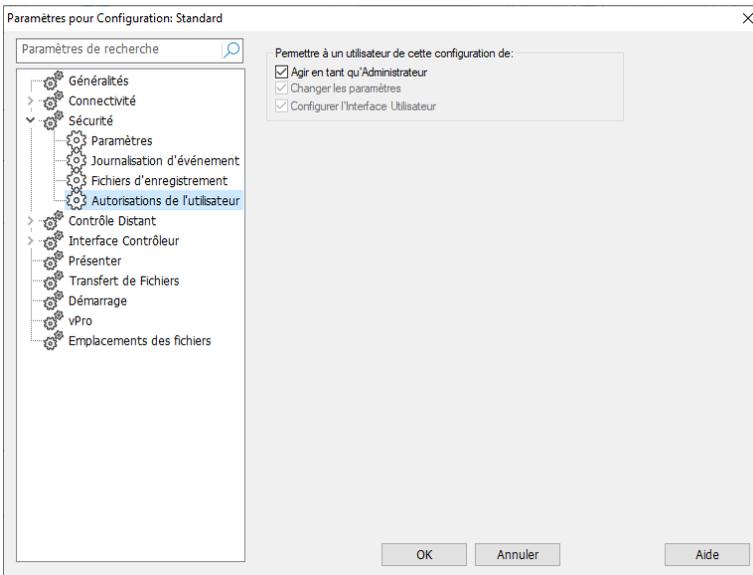
Afin d'identifier chaque fichier d'enregistrement, les noms de fichier sont précédés du nom de Client, ainsi que la date/heure de l'enregistrement. Sinon, si vous annulez la sélection de cette case, les fichiers seront nommés dans un ordre séquentiel dans le format 00000001.rpf etc.

Dans répertoire

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

Autorisations de l'utilisateur

Ces paramètres limitent les éléments qui peuvent être modifiés par un utilisateur qui exécute une configuration. Vous pouvez limiter les droits des autres utilisateurs uniquement si cette configuration fonctionne en tant qu'Administrateur NSM.



Permettre à un utilisateur de cette configuration de

Agir en tant qu'Administrateur

Lorsque cette case est cochée, aucune restriction n'est appliquée à l'utilisateur de la configuration. Cette option doit être activée pour au moins un compte, pour vous permettre de modifier les autres configurations.

Changer les paramètres

Ce cadre est disponible uniquement si la configuration ne fonctionne pas en tant qu'Administrateur. Cochez cette case pour empêcher l'utilisateur qui exécute cette Configuration de modifier les paramètres de l'Interface Utilisateur.

Configurer l'Interface Utilisateur

Cette case de sélection est disponible uniquement si la configuration ne fonctionne pas en tant qu'Administrateur, et si Modifier les paramètres a été sélectionné. Cochez cette case pour empêcher l'utilisateur de la configuration de modifier les paramètres qui affectent l'Interface Utilisateur.

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.

Visualiser

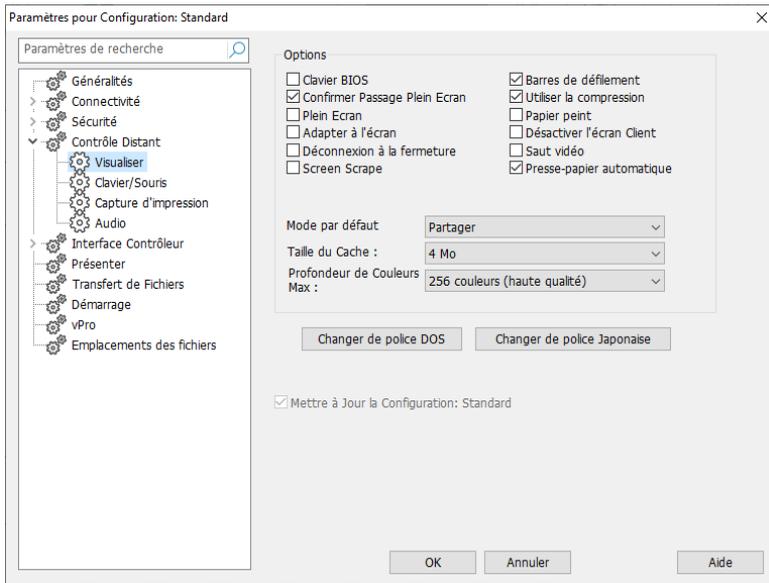
Clavier/Souris

Capture d'impression

Audio

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. Si vous voulez que ces changements soient les options par défaut du Contrôleur, cochez la case Mettre à jour la configuration.



Options

Clavier BIOS

Si vous choisissez cette option, le Contrôleur émuler des frappes sur le Client, au niveau BIOS et non pas au niveau matériel. Utilisez cette option si une application du Client ne semble pas accepter les frappes du Contrôleur. Utilisez cette option uniquement si vous rencontrez des difficultés avec l'option Clavier de bas niveau par défaut.

Confirmer Passage en plein écran

Lorsque cette case est sélectionnée, vous serez invité à confirmer le passage au mode plein écran.

Plein écran

Si vous sélectionnez ces options, le Contrôleur visualisera un Client en Mode Plein écran et non pas en mode fenêtres.

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.

Activer Screen Scrape

La méthode préférée et la plus efficace de NetSupport Manager pour la capture de données d'écran est de connecter le lecteur vidéo du poste de travail visualisé. Cependant, cette méthode ne fonctionne pas parfois parce que certaines applications contournent le pilote. Dans ces circonstances, vous pouvez activer le mode 'screen scrape' afin d'effectuer un instantané de l'écran. Bien que ceci ait un impact plus important sur le réseau, cette méthode offre au moins une représentation précise de l'écran du Client.

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.

Fond d'écran

Cochez cette case si vous voulez que le fond d'écran 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.

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.

Remarques:

- Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les Clients fonctionnant sous Windows 10 v2004 et supérieur (la prise en charge héritée est assurée pour les clients fonctionnant sous Windows 8 et inférieur).
 - 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'.
-

Saut vidéo

A présent, les Contrôleurs NetSupport Manager 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.

Presse-papier automatique

Cette option offre la méthode la plus rapide de copie de données. Utilisez les touches directes (Ctrl-C & Ctrl-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.

Taille du cache

Le Contrôleur NetSupport Manager contient un cache qui permet d'améliorer la performance générale. La taille du cache varie entre 256k et 16Mo et un cache séparé est attribué à chaque connexion de Client. Si vous exécutez des applications sur le Client qui utilisent beaucoup de bitmaps ou des bitmaps importantes, augmentez la taille du cache pour améliorer la performance.

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.

Changer police DOS

Utilisez ce dialogue pour sélectionner la police qui sera utilisée pour l'affichage des écrans DOS. Cela sera effectué à partir des Clients DOS ou Windows exécutant des sessions DOS plein écran. Windows utilise des jeux de caractères graphiques pour l'affichage des écrans DOS. Plus la résolution est élevée pour l'exécution de Windows, plus la grandeur de la police devra être importante pour obtenir une représentation précise d'un écran DOS.

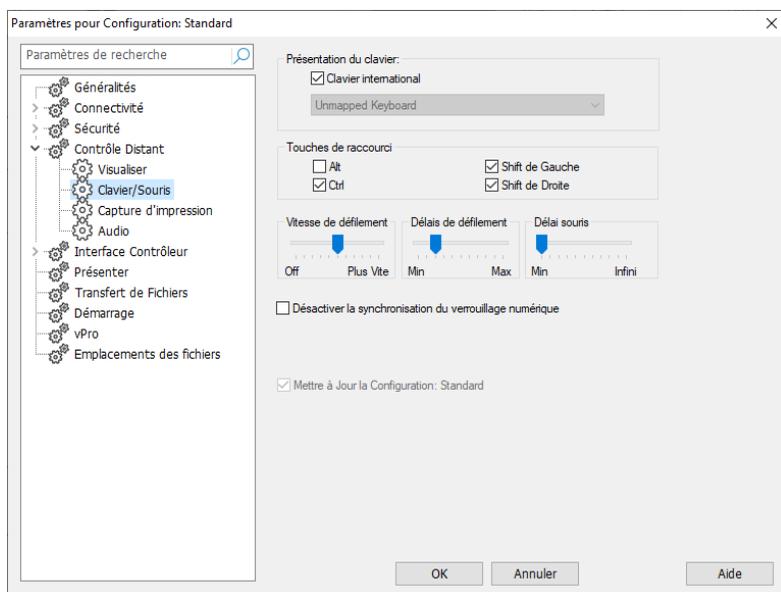
Changer police japonaise

Utilisez ce dialogue pour sélectionner la police qui sera utilisée pour l'affichage des écrans DOS japonais.

Mettre à jour la configuration

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

Paramètres relatifs au clavier/souris



Présentation du clavier

Clavier international

L'agencement du clavier international sera utilisé sur le Contrôleur pendant une session de visualisation.

Pour indiquer un type de clavier différent pour cette visualisation, sélectionnez celui qui convient dans la liste déroulante. Les dispositions établissent une correspondance entre les touches du Contrôleur et celles de la machine Client. Si le Client et le Contrôleur utilisent la même disposition de clavier, vous devez sélectionner **Clavier non mappé** dans la liste.

Touches de raccourcis

Lorsque vous visualisez un Client en mode Plein écran, les raccourcis clavier permettent de retourner à l'Interface Utilisateur, parfois cachée. Si la résolution d'écran du Client est inférieure à la résolution du Contrôleur, il vous suffit de cliquer à l'extérieur de la fenêtre de Visualisation pour arrêter la visualisation et afficher à nouveau la fenêtre de Visualisation. Cochez les cases dans ce groupe pour déterminer les touches qui servent de raccourcis clavier.

Si vous utilisez un clavier qui ne supporte pas les trois codes de balayage, utilisez uniquement deux options en tant que raccourcis clavier.

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.

Désactiver la synchronisation du verrouillage numérique

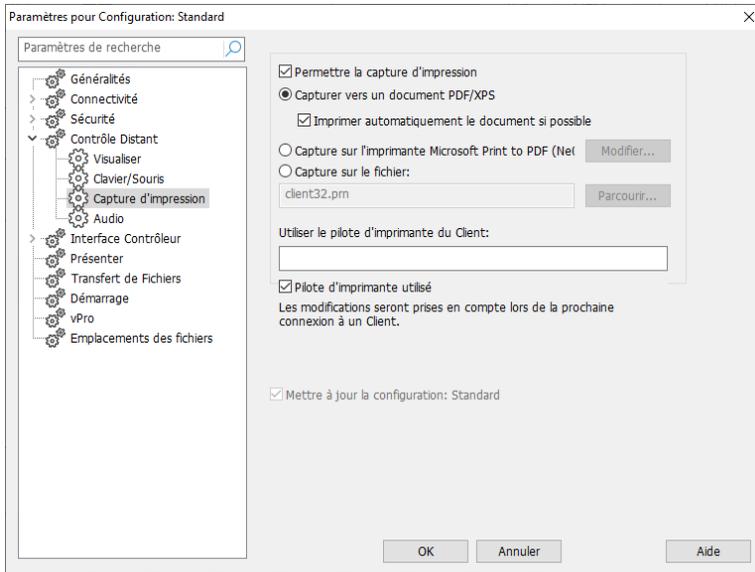
Cochez cette option si vous utilisez un ordinateur portable pour le Contrôleur, pour vous assurer que le comportement du clavier correspond au comportement standard d'un ordinateur de bureau.

Mettre à jour la configuration

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

Paramètres de la capture d'impression

Cette fiche de propriétés contient des options de configuration pour la capture d'impression. La capture d'impression réachemine la sortie imprimante d'une imprimante locale du Client, vers l'imprimante ou le fichier de ce Contrôleur. Cette option est utile lorsque vous exécutez une application sur un Client, et si vous voulez réacheminer une sortie imprimée vers votre imprimante locale.



Permettre la capture d'impression

Cochez cette case pour activer la fonction Capture d'impression. Si cette case n'est pas sélectionnée, la sortie sera imprimée sur le Client. Ces options définissent l'emplacement du Contrôleur vers lequel la sortie imprimée sera réacheminée.

Remarques :

- Cette option peut aussi être activée tout visualisant un Client. Cliquez sur **Capture d'impression** dans la barre d'état de la fenêtre d'affichage et sélectionnez **Activer**. Sinon, sélectionnez **Options** pour configurer tous les paramètres d'impression.
- En plus d'activer cette option sur le Contrôleur, vous devrez aussi vous assurer que la Capture d'Impression est activée dans la Configuration Client. Les privilèges sont activés par défaut.

Il peut s'agir d'une imprimante locale ou mise en réseau, un document PDF/XPS, ou un fichier.

Capter vers un document PDF/XPS

Vous permet de réacheminer l'impression Client vers un document PDF/XPS. Si un pilote XPS ou une imprimante PDF est installé, il servira d'imprimante par défaut. Si les deux sont disponibles, l'imprimante PDF est privilégiée.

Imprimer automatiquement le document si possible

Si l'impression est disponible, cette option permet d'imprimer automatiquement le document sur le Contrôleur.

Capture vers imprimante xxx

Sélectionnez ce bouton radio pour réacheminer l'impression du Client vers une imprimante locale ou de réseau. Le nom de l'imprimante par défaut apparaît.

Changer

Cliquez sur ce bouton pour afficher une fenêtre contenant toutes les imprimantes configurées sur votre machine locale.

Capture sur le fichier

En cliquant sur ce bouton, vous pouvez réacheminer l'impression Client vers un fichier qui peut être imprimé par la suite. Ce fichier peut se trouver sur un chemin d'accès local ou de réseau.

Parcourir

Une fenêtre de recherche de fichiers apparaît lorsque vous cliquez sur ce bouton, et vous pouvez alors rechercher un emplacement pour le fichier de capture.

Utiliser le pilote d'imprimante du Client

Quand vous activez la Capture d'écran et que vous vous connectez à un Client, une imprimante qui correspond à l'imprimante locale du Contrôleur sera automatiquement créée sur le Client. Dans certains cas, par exemple lorsque le Contrôleur et le Client ont des systèmes d'exploitation différents, le pilote d'impression peut ne pas être installé automatiquement. Dans ce cas, vous devrez effectuer une installation manuelle du pilote sur le Client.

Veuillez contacter notre équipe d'assistance pour obtenir de plus amples informations, www.netsupportsoftware.com/support.

Pilote d'imprimante utilisé

Lorsque vous vous connectez à un Client, une boîte de dialogue apparaît pour vous indiquer le pilote d'impression qui a été utilisé. Si

aucun pilote correspondant n'a été découvert, vous en serez informé, que vous ayez ou non coché cette case.

Remarque: La sortie impression est capturée uniquement à partir du port auquel l'imprimante par défaut est attachée. Notez que le Client peut changer ceci lorsque la Capture d'impression est activée, comme il est décrit ci-dessus.

Si vous rencontrez des difficultés avec le Client Windows, essayez les procédures suivantes:

- Désactivez 'impression rapide directement sur le port' au niveau du Client
- Supprimez les connexions à une imprimante de réseau sur le Client.
- Changez la priorité d'impression sur le Client en choisissant **Faible** dans **Gestionnaire d'impression, Options, Imprimer en arrière-plan**.

Remarque: Si vous modifiez les paramètres du Client, les changements apportés à cette fiche de propriétés seront applicables uniquement lorsque vous serez connecté à ce Client. Si vous souhaitez modifier la configuration par défaut du Contrôleur, cochez la case **Mettre à jour la Configuration**.

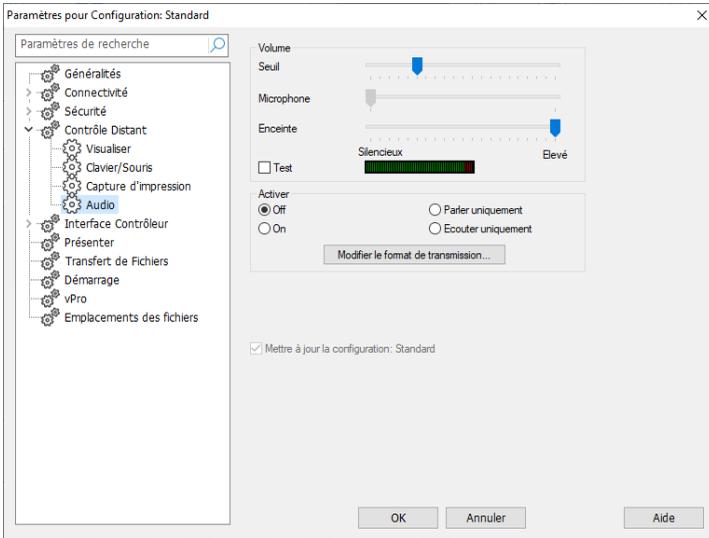
Mettre à jour le standard de configuration

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

Paramètres audio

Cette fiche de propriétés offre des options de configuration pour l'utilisation du support audio.

Les changements que vous apporterez seront applicables tant que vous serez connecté au Client. Si vous souhaitez que ces changements deviennent les options par défaut du Contrôleur, cochez la case Mettre à jour la Configuration.



Réglages du volume

Seuil – la sensibilité du micro

Micro – le volume du micro

Enceinte – le volume des enceintes

Test - Cochez cette case pour tester tous les réglages susmentionnés.

Activer

On – Active l'audio

Off – désactive l'audio

Parler – active l'audio du Contrôleur sur la fonction Parler uniquement

Ecouter – active l'audio du Contrôleur sur la fonction Ecouter uniquement

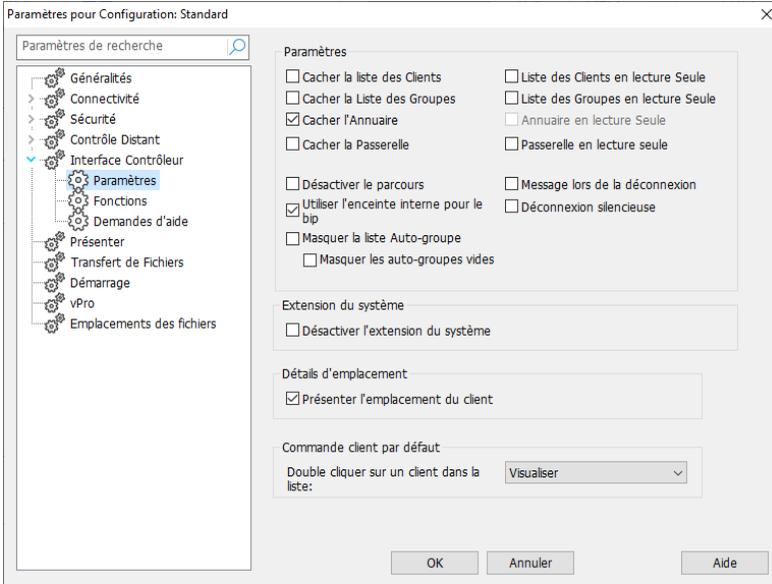
En sélectionnant les boutons Format de Transmission Audio, vous pouvez changer le format de la transmission. Utilisez uniquement le niveau dont vous avez besoin pour obtenir une qualité acceptable. Des mises au point de haute qualité peuvent affecter la performance de mise à jour de l'écran.

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. Le dossier **Tous les ordinateurs** est masqué dans l'arborescence.

Cacher la liste des groupes

Cochez cette case pour désactiver l'affichage des groupes pour des raisons de sécurité. Tous les groupes qui ont été créés dans le dossier **Tous les ordinateurs** seront cachés.

Cacher l'annuaire

Cochez cette case pour désactiver toutes les fonctions de Réseau à distance. Le dossier **Réseaux à distance** est masqué dans l'arborescence.

Remarque : Cette option est activée par défaut.

Cacher la Passerelle

Cochez cette case pour désactiver la fonction Passerelle. Le dossier **Passerelles Internet** est masqué dans l'arborescence.

Désactiver le Parcours

Cochez cette case pour désactiver la fonction Parcourir. Le dossier **Parcourir** est masqué dans l'arborescence.

Utiliser l'enceinte interne pour le bip

Par défaut le bip audible d'alerte, qui peut être envoyé entres 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. Les Clients sont toujours disponibles 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. Les groupes sont toujours disponibles dans l'arborescence, mais vous ne pouvez pas modifier ou créer de nouveaux groupes.

Annuaire en consultation seule

Cochez cette case pour supprimer la possibilité de modifier la liste de Réseaux à distance. Le dossier **Réseaux à distance** est toujours disponible dans l'arborescence, mais vous ne pouvez pas modifier ou créer de nouveaux éléments.

Passerelle lecture uniquement

Cochez cette case pour supprimer la possibilité de modification de la liste du Passerelle. Le dossier **Passerelles Internet** est toujours disponible dans 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.

Extension du système

NetSupport Manager offre une intégration directe avec l'Explorateur Windows vous donnant la possibilité de lancer les principales fonctions directement de votre système, sans avoir à démarrer au préalable NetSupport Manager.

Désactiver l'extension du système

Cochez cette case pour enlever la fonctionnalité NetSupport Manager du système Explorateur.

Détails de l'emplacement (Géolocalisation)

Présenter l'emplacement du Client

Cette option affiche l'emplacement du Client dans le Contrôleur. NetSupport Manager affiche l'emplacement approximatif de chaque client (la ville, l'état et le pays – avec le drapeau correspondant). Les clients peuvent être regroupés par pays/emplacement dans la fonctionnalité Auto-groupe.

Commande client par défaut

Par défaut, un double-clic sur un Client dans la Visualisation de liste ouvre une fenêtre de visualisation. Ici, vous pouvez modifier l'action qui est exécutée.

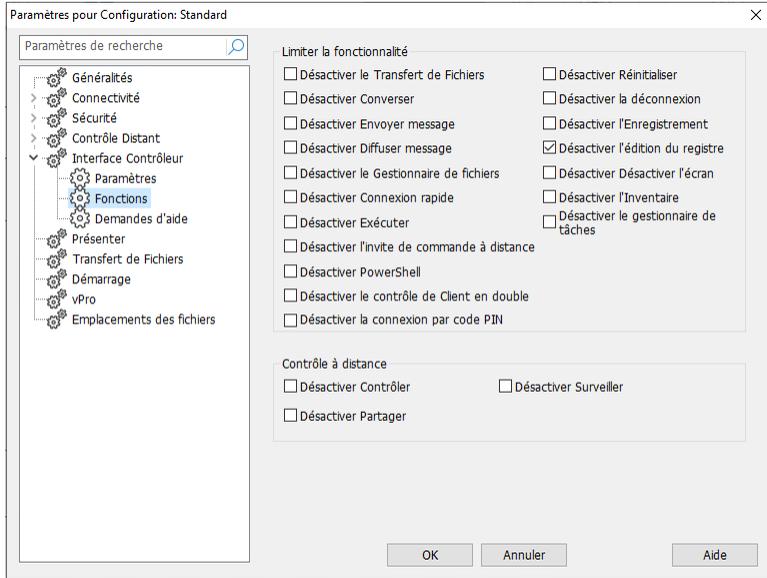
Double-cliquer sur un Client dans la liste

Sélectionnez l'action à mettre en oeuvre lorsqu'un Client est double-cliqué dans la liste déroulante. Vous pouvez choisir d'ouvrir une fenêtre de visualisation, de transfert de fichiers, de modification de

registre, d'inventaire, de gestionnaire des tâches, d'invite de commande à distance ou de PowerShell à distance.

Fonctions

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



Limiter la fonctionnalité

Les fonctions ci-dessous n'apparaîtront pas dans le profil du Contrôleur si vous cochez les cases appropriées :

- 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 Connexion con PIN
- Désactiver une connexion rapide
- Désactiver l'exécution
- Désactiver l'invite de commande à distance.
- Désactiver PowerShell
- Désactiver Redémarrer
- Désactiver la déconnexion
- Désactiver l'Enregistrement

- Désactiver Exécuter
 - Désactiver l'Édition du registre (Cette option est désactivée par défaut)
 - Désactiver Désactiver l'écran
 - Désactiver l'Inventaire
 - Désactiver le gestionnaire de tâches.
- * Lors de l'exploration de Clients, NetSupport Manager 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.

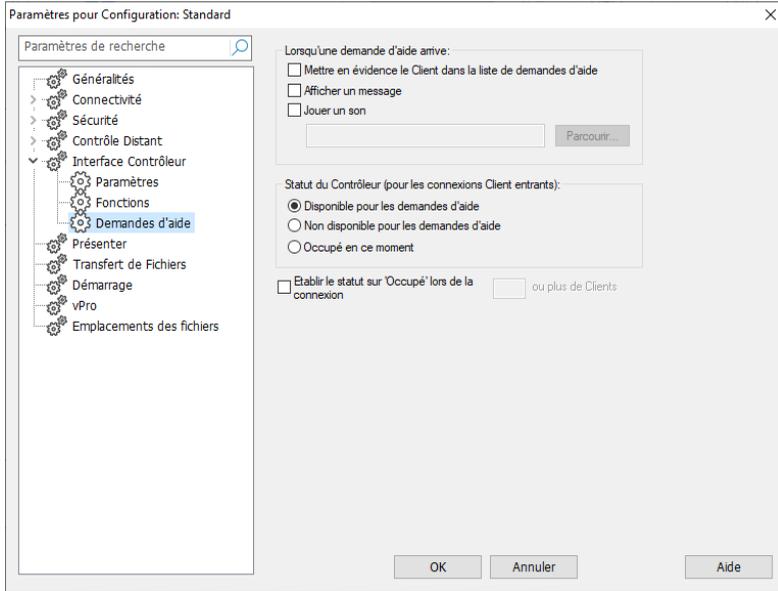
Contrôle à distance

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

- Désactiver Contrôler
- Désactiver Partager
- Désactiver Surveiller

Paramètres de demande d'aide

Cette fiche de propriétés offre des options de configuration pour la réception des Demandes d'aide des Clients.



Lorsqu'une Demande d'aide arrive :

Mettre en évidence le Client dans la liste de Demandes d'aide

Cochez cette case pour mettre en évidence l'icône du Client dans la Visualisation de liste lorsqu'une Demande d'aide a été envoyée.

Afficher un message

Cochez cette case pour que les messages de Demande d'aide apparaissent sur l'écran du Contrôleur.

Jouer un son

Cochez cette case pour faire entendre un son dès qu'un Client envoie une demande d'aide. Sélectionnez **Parcourir** pour préciser le son.

Statut du Contrôleur (pour les connexions Client entrants)

Disponible pour les demandes d'aide

Cochez cette case pour recevoir tous les messages d'aide qui arrivent.

Non disponible pour les demandes d'aide

Cochez cette case pour ne pas recevoir les messages de demande d'aide.

Occupé en ce moment

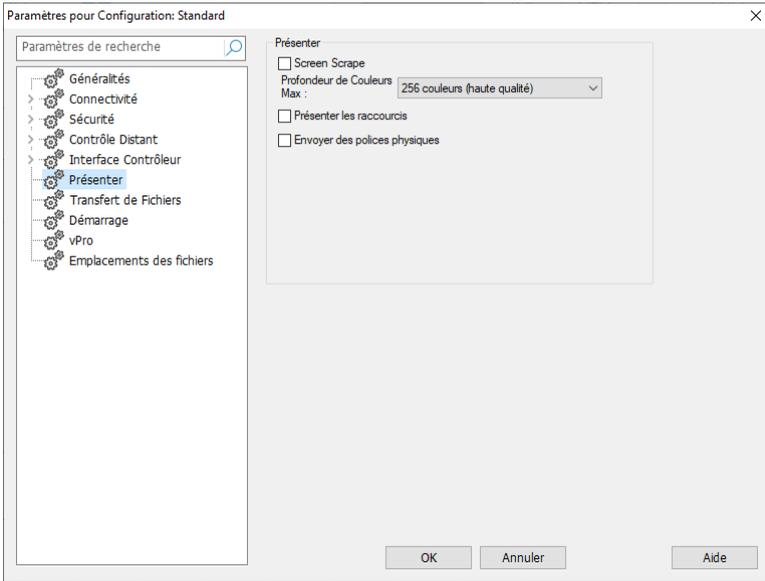
Cochez cette case pour recevoir tous les messages de demande d'aide qui arrivent, mais pas lorsque vous êtes connecté à xxx Clients. N'oubliez pas d'indiquer le nombre de Clients auxquels vous devez être connecté, avant de déclarer que vous êtes occupé.

Etablir le statut sur 'Occupé' lorsque vous êtes connecté à xxx Clients ou plus

D'indiquer le nombre de Clients auxquels vous devez être connecté, avant de déclarer que vous êtes occupé.

Paramètres de présentation

La fonction Présenter vous permet d'afficher l'écran du Contrôleur sur une partie ou la totalité des écrans Clients. A partir d'ici, vous pouvez configurer les paramètres d'une présentation.



Screen Scrape

La méthode préférée et la plus efficace de NetSupport Manager pour la capture de données d'écran est de connecter le lecteur vidéo du poste de travail visualisé. Cependant, cette méthode ne fonctionne pas parfois parce que certaines applications contournent le pilote. Dans ces circonstances, vous pouvez activer le mode 'screen scrape' afin d'effectuer un instantané de l'écran. Bien que ceci ait un impact plus important sur le réseau, cette méthode offre au moins une représentation précise de l'écran du Client.

Profondeur de couleurs max

Vous permet de sélectionner la profondeur de couleur maximum lors de la présentation aux Clients. Par défaut, elle est configurée sur 256 couleurs (qualité élevée).

Présenter les raccourcis

Pour vous assurer que toutes les actions exécutées par le Contrôleur sont visibles sur les Clients pendant une présentation, vous pouvez activer l'utilisation des raccourcis. Toute combinaison de touches

utilisée par le Contrôleur, par exemple CTRL+V, apparaîtra dans une bulle sur les écrans Contrôleur et Client.

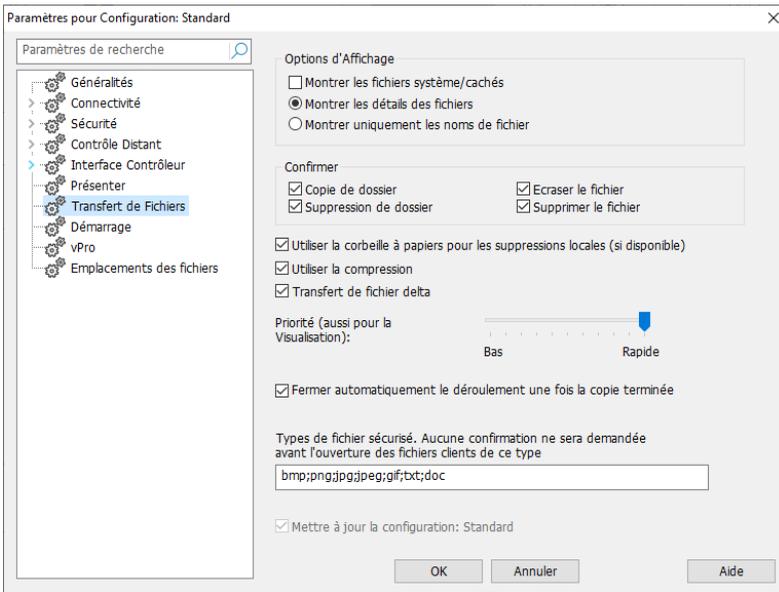
Envoyer des polices physiques

Afin de réduire le volume de données envoyées lors du partage d'informations de cette nature, NetSupport Manager 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.

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 corbeille à papiers pour les suppressions locales (si disponible)

Par défaut, tous les fichiers supprimés du volet Local seront envoyés à la corbeille à papiers.

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.

Priorité (aussi pour la Visualisation)

Lorsque vous transférez des fichiers et visualisez en même temps l'écran d'un Client, chaque opération affecte la performance de l'autre. Vous pouvez réduire la priorité d'une opération de transfert de fichiers pour rendre la visualisation plus efficace et inversement. Faites glisser le curseur sur la gauche pour donner la priorité au transfert de fichiers, ou vers la droite pour accorder la priorité à la visualisation d'un Client. Si vous ne visualisez aucun Client, ce paramètre est ignoré.

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.

Types de fichiers sécurisés

Lors de l'ouverture d'un fichier Client à distance, un avertissement apparaît vous demandant de confirmer avant de continuer au cas où le fichier ne serait pas sécurisé. Une liste des types de fichiers sécurisés est fournie et vous ne serez pas invité à confirmer l'ouverture de ces types de fichiers. Par défaut, les types de fichiers .bmp, .png, .jpg, .txt et .doc sont inclus dans la liste. Vous pouvez modifier ou ajouter des types de fichiers supplémentaires à la liste (en séparant chaque type de fichier par un point-virgule) selon vos besoins.

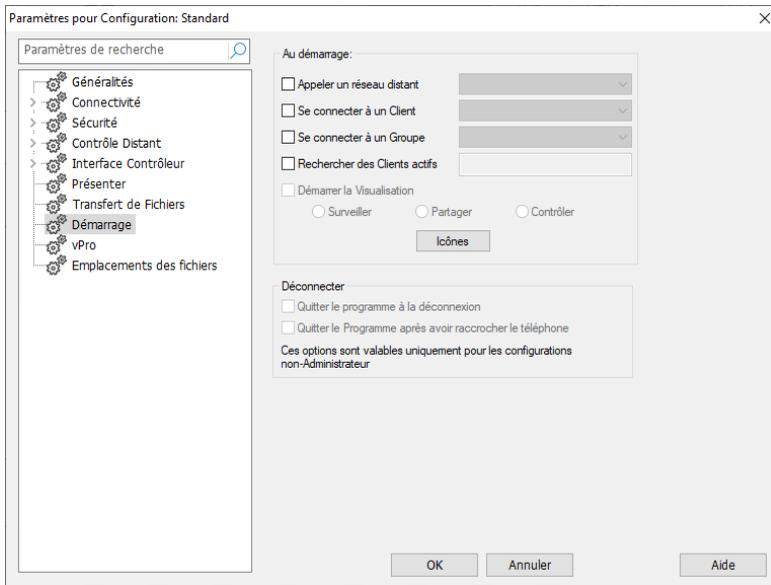
Remarque : Certains types de fichiers tels que les fichiers .exe, .cmd et .bat recevront toujours une invite de confirmation même s'ils ont été ajoutés à la liste.

Mettre à jour le standard de configuration

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

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 à un Réseau à distance 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

Appeler un réseau à distance

Cochez cette case si vous voulez appeler un Réseau à distance au moment où le Contrôleur démarre. Si vous sélectionnez cet élément, la liste des réseaux à distance configurés est activée. Sélectionnez l'un de ces réseaux pour poursuivre.

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.

Icônes

Cet utilitaire vous permet de créer des icônes sur votre bureau, grâce auxquelles vous pourrez charger le Contrôleur NetSupport Manager en utilisant une Configuration nommée. Vous pouvez alors avoir à disposition plusieurs raccourcis qui permettent une connexion automatique à un ou plusieurs Clients dès qu'ils sont exécutés.

Déconnecter

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

Quitter le programme à la déconnexion

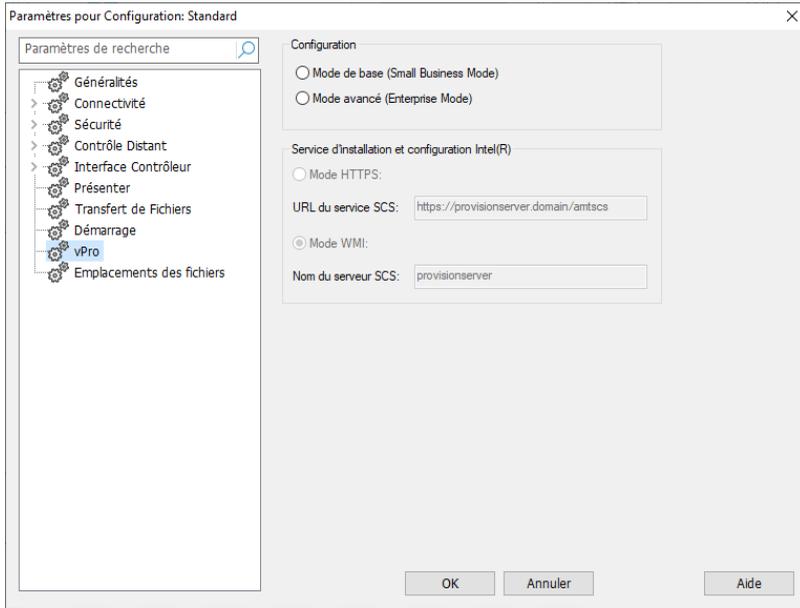
Cochez cette case pour obliger le Contrôleur à se fermer lorsque vous vous déconnectez d'un Client. Cette option est très utile si vous l'utilisez avec l'option ci-dessus et avec la connexion à un Client au démarrage.

Quitter le programme après avoir raccroché le téléphone

Cochez cette case pour obliger le Contrôleur à se fermer lorsqu'une session de connexion à distance est terminée. Cette option est surtout utile lors de l'appel d'un Réseau à distance au démarrage.

vPro

Vous permet de choisir quel mode utiliser pour rechercher et se connecter à des ordinateurs Intel vPro.



Mode Provisioning

Mode de base (petite entreprise)

Sélectionnez cette option pour rechercher les ordinateurs vPro sur votre réseau en utilisant une plage d'adresses IP. Vous devrez entrer un identifiant et un mot de passe pour établir une connexion.

Mode avancé (grande entreprise)

Sélectionnez cette option pour extraire les ordinateurs vPro à partir du serveur SCS. Un certificat est nécessaire pour établir une connexion.

Service d'installation et configuration Intel®

Ces options sont disponibles en mode avancé uniquement.

Mode HTTPS :

URL du service SCS

Entrez l'URL du service SCS.

Mode WMI :

Nom du serveur SCS

Entrez le nom du serveur SCS.

Paramètres d'emplacement de fichier

Cette fiche de propriétés offre des options de configuration pour l'emplacement des fichiers de Client, Groupe, Réseaux à distance et Outils. 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.

Paramètres pour Configuration: Standard

Paramètres de recherche

- Généralités
- Connectivité
- Sécurité
- Contrôle Distant
- Interface Contrôleur
- Présenter
- Transfert de Fichiers
- Démarrage
- vPro
- Emplacements des fichiers**

Fichier du Client
client.nam [Modifier...]

Fichier de Groupe
group.nam [Modifier...]

Fichier des réseaux à distance
remote.nam [Modifier...]

Fichier Outils
tools.nam [Modifier...]

Fichier de script
scripts.nam [Modifier...]

Fichiers de données partagées utilisés

OK Annuler Aide

Fichier Client

Cliquez sur **Modifier** 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

Cliquez sur **Modifier** 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.

Fichier Réseaux à distance

Cliquez sur **Modifier** pour définir un autre emplacement pour tous les détails de Réseaux à distance du Contrôleur avec un profil. Pour

transformer les fichiers en Lecture seule, cochez la case Annuaire en Lecture seule, Paramètres d'interface Utilisateur de la Configuration du Contrôleur.

Fichier Outils

Cliquez sur **Modifier** pour définir un autre emplacement pour tous les détails d'Outils du Contrôleur avec un profil. Ces fichiers ne peuvent pas devenir des fichiers en lecture seule.

Fichier de Script

Cliquez sur **Modifier** pour déterminer un autre emplacement pour tous les détails de Script de tous les Contrôleurs avec un profil.

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 Manager

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

Sélectionnez l'onglet Accueil du ruban et cliquez sur **Nouveau**.

Ou

Sélectionnez le dossier **Tous les ordinateurs** et double-cliquez sur **Nouveau Client**.

2. Le système vous demandera les informations suivantes :
 - Le nom du Client
 - L'adresse de réseau du Client
 - Le Transport de réseau utilise

Remarque : Sélectionnez **Je choisirai le nom dans une liste** pour explorer et sélectionner un Client dans la liste d'Exploration.

3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Pour entrer des informations supplémentaires à stocker avec les détails du Client, sélectionnez **Oui, entrer plus d'informations**, pour terminer l'ajout du client, Sélectionnez **Non**. 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
5. Cliquez sur **Terminer**. Le Client nouvellement créé figurera désormais dans le dossier **Tous les ordinateurs** et sera affiché dans la Liste.

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 avec le bouton droit de la souris sur le Client et cliquez sur **Supprimer** .
3. Une invite apparaîtra pour demander une confirmation.

Renommer un Client

Au lieu d'afficher le nom physique du Client, NetSupport Manager 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 le dossier **Tous les ordinateurs** dans l'arborescence et sélectionnez le Client exigé, puis
2. Sélectionnez l'onglet du ruban affichant le nom du Client et cliquez sur **Propriétés**.
Ou
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le Client et cliquez sur **Propriétés** .
3. La boîte de dialogue Propriétés du client apparaît.
4. Sélectionnez l'onglet Détails.

C'est là que vous pouvez stocker des informations sur le poste de travail Client. Les options suivantes sont disponibles :

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

Ici, vous pouvez entrer toute information utile sur le Client.

Contact

Il s'agit du nom de la personne responsable de la maintenance de la machine Client. Cette option est très utile pour les réseaux étendus, sur lesquels une personne n'est pas nécessairement responsable de tous les Clients.

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. Ces informations peuvent ensuite être visualisées dans la Visualisation de Liste détaillée. Vous choisissez les colonnes qui sont affichées dans la visualisation de Liste en sélectionnant l'onglet Visualisation dans le ruban et en cliquant sur **Colonnes**.

Modifier les propriétés d'un Client

1. Ouvrez dans l'arborescence le dossier **Tous les ordinateurs** et sélectionnez le Client requis.
2. Sélectionnez l'onglet du ruban affichant le nom du Client et cliquez sur **Propriétés**.
Ou
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le Client et cliquez sur **Propriétés** .
3. La boîte de dialogue Propriétés du client apparaît.
La page Propriétés du Client offre quatre options.

Généralités

Cet onglet affiche le nom et l'emplacement physique du Client, le transport que le Client utilise et l'adresse réseau du Client. Vous pouvez également décider si le Client est inclus dans les présentations/balayages.

Détails

Cet onglet vous permet de stocker des informations sur le Client, comme le nom que vous voulez afficher au Contrôleur pour ce Client, la description que vous voulez associer à ce Client, le nom et le numéro de téléphone du contact, et l'adresse Mac/Ethernet.

Info système

Cet onglet s'affiche uniquement si vous êtes connecté au Client. Il affiche les informations système suivantes sur le Client :

- La machine et le nom d'utilisateur connecté
- L'adresse IP du Client
- La dernière date et heure de connexion
- Le système d'exploitation utilisé
- L'emplacement du Client
- Le type d'appareil utilisé par le Client
- La version de NSM utilisée par le Client.

vPro

Cet onglet s'affiche uniquement si le Client tourne sur une machine vPro. Il présente la version vPro.

Créer un nouveau Groupe

NetSupport Manager 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. Sélectionnez l'onglet Accueil dans le ruban, cliquez sur la flèche déroulante de l'icône **Nouveau** et sélectionnez **Groupe**.
3. L'assistant Ajouter un groupe s'affiche et vous guide dans le processus d'ajout ou de suppression de Clients dans votre nouveau groupe.

Création d'un Sous-groupe

1. Sélectionnez le Groupe auquel vous voulez associer le Sous-groupe.
2. Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur Nouveau.
3. Ceci affiche l'Assistant Ajouter un 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 Manager 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 un Groupe

1. Ouvrez le dossier **Tous les ordinateurs**, placez le curseur sur le Groupe auquel vous voulez ajouter le Client.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés** .
Ou
Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Propriétés**.
3. Choisissez l'onglet Membres.
4. Sélectionnez le Client que vous souhaitez ajouter au Groupe.
5. Cliquez sur **Ajouter**.

Ou

1. Sélectionnez le Client dans la Visualisation de Liste.
2. Cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez **Ajouter au Groupe** .
Ou
Sélectionnez l'onglet Sélection qui apparaît dans le ruban et cliquez sur **Ajouter au groupe**.

Remarque : Cet onglet n'apparaît que si plusieurs Clients sont sélectionnés.

3. Sélectionnez le groupe requis puis 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 un groupe

1. Ouvrez le dossier **Tous les ordinateurs**, placez le curseur sur le Groupe duquel vous voulez enlever des Clients.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez

Propriétés .

Ou

Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Propriétés**.

3. Choisissez l'onglet Membres.
4. Sélectionnez le(s) Client(s) que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.
5. Une fois les changements apportés, cliquez sur **OK**.

Ou

1. Ouvrez le dossier **Tous les ordinateurs**, placez le curseur sur le Groupe duquel vous voulez enlever des Clients.
2. Sélectionnez le(s) Client(s) que vous souhaitez supprimer du groupe dans la visualisation de Liste.
3. Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Supprimer du groupe**.

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. Sélectionnez l'onglet Groupe dans le ruban et cliquez sur **Propriétés**.
Ou
Cliquez du bouton droit de la souris sur le Groupe et cliquez sur **Propriétés** .
3. La boîte de dialogue des propriétés du groupe s'affiche.

Généralités

Le nom du Groupe. Une Description du Groupe.

Membres

Une liste des membres du Groupe. A partir de là, vous pouvez ajouter ou supprimer des Clients dans le groupe.

NetSupport Manager Scripting

Dans ce chapitre ...

Découvrez le langage de script puissant de NetSupport Manager et la façon dont il permet d'automatiser des tâches répétitives.

Présentation générale de NetSupport Manager Scripting

NetSupport Manager est équipé d'un langage d'information en code machine et d'un ordonnanceur puissants, grâce auxquels vous pouvez automatiser les tâches que vous effectueriez normalement à plusieurs reprises depuis le Contrôleur NetSupport Manager.

Par exemple, vous pouvez élaborer un script qui est exécuté sans surveillance la nuit, et qui vous permet de vous connecter à plusieurs Clients NetSupport Manager à distance et de télécharger des fichiers.

Ceci est un exemple relativement simple, mais cette caractéristique contient aussi une mine de fonctions de gestion de bureau, comme l'interrogation des Clients et l'extraction d'informations, concernant par exemple l'espace disque dur, le système d'exploitation qu'ils utilisent etc.

Vous pouvez même utiliser NetSupport Manager Scripting pour distribuer des applications en utilisant une association de transfert de fichiers, des applications à exécution à distance et l'édition du registre.

Toutes les opérations que vous pouvez exécuter manuellement avec NetSupport Manager, vous pouvez les réaliser avec NetSupport Manager Scripting.

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive de ses éléments principaux : -

- Un langage structuré puissant
- Une vaste gamme de fonctions de manipulation de texte
- La capacité de travailler avec plusieurs Clients connectés
- Un support des opérations locales et à distance
- Une journalisation complète des activités
- La capacité d'ajouter vos propres messages au journal du système
- Toutes les fonctions de sécurité associées au Contrôleur
- Vos scripts ne contiendront pas de mots de passe lisibles par les humains dans le cadre du développement de vos scripts.

L'aide en ligne contient une description complète de l'Editeur de Script.

Démarrer l'Editeur de Script

L'Editeur de Script vous permet d'éditer et de créer des scripts NetSupport Manager automatisés.

Démarrer l'Editeur de Script

1. Cliquez sur {Démarrer}{Programmes}{NetSupport Manager}{Editeur de Script NetSupport Manager}.
2. La fenêtre principale de l'Editeur de Script apparaît.

L'Editeur de Script se divise en quatre sections principales :

- La Barre de Menus et la Barre d'Outils.
- La fenêtre de Commande.
- La Fenêtre d'Edition de Dialogue.
- Le cadre de Production de Script.

Créer un script simple

NetSupport Manager Scripting contient tellement de fonctions qu'il est impossible de les présenter individuellement dans ce petit guide. Au lieu de cela, nous allons vous décrire la manière de créer, de tester et d'exécuter un script simple. Vous pourrez ensuite explorer seul l'ensemble de la fonctionnalité.

Créer un script

1. Cliquez sur {Fichier}{Nouveau} dans la barre de menu déroulant de Script.
2. Une nouvelle fenêtre de Texte, dans laquelle vous créez votre script, apparaît.
3. Double-cliquez sur le dossier Fonctions et à nouveau sur le sous-dossier Clients. Une liste de fonctions relatives au Client apparaît.
4. Sélectionnez une fonction, puis en maintenant le bouton de la souris enfoncé, faites un glisser-déposer dans la fenêtre de dialogue Script.
5. Une boîte de dialogue apparaît et vous demande les variables que vous devez saisir.
6. Sélectionnez un transport pour le script en sélectionnant la fonction EtablirTransport, et effectuez un glisser-déposer dans la fenêtre de dialogue de Script.
7. Une boîte de dialogue apparaît. Sélectionnez les transports que vous souhaitez utiliser et cliquez sur **OK**. La syntaxe appropriée sera introduite automatiquement dans le Script.

8. Sélectionnez la fonction Connecter, effectuez un glisser-déposer dans la fenêtre de dialogue de Script.
9. Entrez le(s) Client(s) auquel(s) vous souhaitez vous connecter et exécutez votre Script.
10. Continuez ainsi jusqu'à ce que le Script soit terminé.

Remarques :

- Pour obtenir de l'aide concernant une fonction, sélectionnez-la, cliquez du bouton droit de la souris et sélectionnez 'Afficher de l'aide à propos de ...'.
 - Il est recommandé de vérifier régulièrement la syntaxe de votre script ; cliquez sur {Exécuter}{Vérifier syntaxe} dans les menus déroulants. Le Script sera alors vérifié et les résultats seront affichés dans le cadre de production au bas de l'écran.
-

Programmer et exécuter un script

Pour programmer l'exécution d'un script, il suffit d'activer l'Agent de NetSupport Manager Scripting. Démarrez-le à partir du Groupe de programmes de NetSupport Manager.

L'Agent de script contient de nombreuses fonctions qui permettent de définir la programmation en fonction de vos besoins. Pour effectuer la programmation, cliquez sur {Script}{Ajouter} et sélectionnez ou ajoutez les détails que vous souhaitez dans le dialogue Programmer.

Vous pouvez définir plusieurs Scripts qui seront exécutés au cours de la même programmation. Vous pouvez même programmer l'exécution d'un script en fonction des résultats d'un autre.

NetSupport Manager Scripting est un outil extrêmement puissant, et il existe une multitude de manières de l'utiliser. En voici quelques exemples:-

- Se connecter aux Clients à distance au cours de la nuit, avec une liaison commutée et extraire leurs ventes du jour.
- Se connecter à tous les Clients d'un réseau local et extraire leur espace disque dur. Donner un avertissement s'il est inférieur à une certaine limite.
- Envoyer une commande à tous les clients de manière à ce qu'ils se connectent au serveur de fichiers et téléchargent une base de données.
- Envoyer un message à tous les Clients qui sera lu par tous les utilisateurs dès le matin.

- Télécharger une application au cours de la nuit et utiliser la Commande d'Exécution pour exécuter son installation.
- Installer une version mise à jour sur tous les Clients NetSupport Manager.

La liste est infinie.

Référence Technique

Dans ce chapitre ...

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

Décharger un Client

Cette option empêche l'exécution du programme Client NetSupport Manager.

1. Utilisez Net Stop Client32 dans la ligne de commande.

Redémarrer le Client

Afin de sauvegarder les changements apportés à un profil, vous devez sauvegarder le fichier Client32u.INI. Une fois le fichier sauvegardé, vous devez redémarrer le Client pour valider ces changements. Vous pouvez arrêter/démarrer le Client depuis la boîte de dialogue du Configurateur Client.

Sauvegarder les changements apportés à un profil

1. Choisissez {Fichier}{Sauvegarder} dans le menu déroulant du configurateur Client.
Ou
Cliquez sur le bouton Sauvegarder de la barre d'outils.

Redémarrer le Client à partir de la boîte de dialogue du Configurateur Client

1. Cliquez sur le bouton Redémarrer de la barre d'outils. Une boîte de dialogue avec les détails de licence et les informations du client apparaît.

Ou

1. Choisissez {Fichier}{Redémarre Client} dans le menu déroulant du configurateur Client.
2. Une boîte de dialogue vous informe que le Service Client32 a été redémarré.
3. Une boîte de dialogue avec les détails de licence et les informations du client apparaît.

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 Manager 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.

Utiliser le cache Client avec efficacité

NetSupport Manager peut enregistrer des zones de l'écran du Client dans la mémoire locale. Ceci permet au Contrôleur de déterminer s'il doit obtenir la zone du Client (relativement lent) ou de la mémoire locale (rapide) ; ceci est mieux connu sous l'appellation mémoire cache.

Le Client et le Contrôleur utilisent la même taille de cache, mais la taille du cache du Client est configurée avec le Configurateur ; la taille du cache du Contrôleur est définie dans les Paramètres de Visualisation. Les valeurs les plus petites du Contrôleur et du Client sont utilisées.

Utilisez l'onglet Cache dans le cadre 'A propos de' pour déterminer la manière dont le cache fonctionne. Si le taux de présence est faible, peu d'éléments ont été exigés du cache (ou votre session à distance n'a pas été très intense). Vous pouvez économiser de la mémoire en réduisant la taille du cache. Si le taux de présence est élevé, cela signifie que le cache est très utilisé, et dans ce cas, il serait souhaitable d'en augmenter la taille pour accélérer la session de contrôle à distance.

Le cache du Contrôleur est créé pour chaque Client au moment de la visualisation, fait qu'il ne faut pas oublier si vous visualisez régulièrement plusieurs écrans Clients. Si chaque Client possède un cache de 4Mo, et si vous visualisez 6 d'entre eux, le Contrôleur affectera 24Mo de mémoire. Si la taille totale de tous les caches dépasse la taille de votre mémoire, le système d'exploitation commencera à paginer la mémoire sur le disque, ce qui affectera la performance du cache.

Si vos Clients possèdent des tailles de cache différentes, configurez le cache du Contrôleur de façon à ce qu'il soit aussi important que la configuration la plus généreuse du Client. De cette manière, le Contrôleur affectera toujours le cache le plus important que le Client peut supporter.

Inventaire à distance et informations sur le système

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 ses rapports sophistiqués sur le matériel et les logiciels, où une multitude d'informations sont collectées spécifiquement sur le matériel ou l'environnement du poste client, vous pouvez obtenir des détails sur les correctifs installés et utiliser le gestionnaire des tâches pour visualiser et gérer les applications, les processus et les services en cours d'exécution.

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.

Afficher l'inventaire pour le Client sélectionné

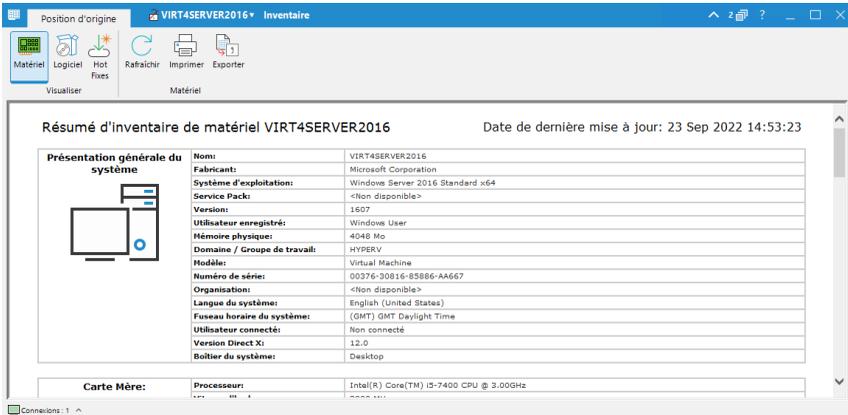
1. Sélectionnez l'icône du Client requis, dans la Liste affichée de la fenêtre Contrôleur.
2. Sélectionnez l'onglet Accueil ou A distance dans le ruban et cliquez sur **Inventaire**.
Ou
Sélectionnez l'onglet affichant le nom du Client dans le ruban et cliquez sur **Inventaire**.
Ou
Cliquez sur l'icône du Client avec le bouton droit de la souris et choisissez **Inventaire**.
3. La Fenêtre Inventaire du Client sélectionné sera affichée.

Remarque : 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 Manager.



La barre de légende

La barre de légende affiche le nom du poste client distant dont l'inventaire du système est en cours d'affichage. En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

Le ruban

Le ruban permet d'accéder aux composants de l'inventaire. À partir de là, vous pouvez rafraîchir, imprimer et exporter la vue actuelle.

Les vues d'inventaire suivantes sont disponibles :

- **Matériel**

NetSupport Manager collecte une série d'informations spécifiques sur le matériel ou l'environnement du poste client, fournissant ainsi toutes les informations clés nécessaires à une résolution rapide des problèmes.

The screenshot shows the NetSupport Manager interface with the hardware inventory view selected. The ribbon at the top includes icons for 'Matériel', 'Logiciel', 'Hot Fixes', 'Rafraîchir', 'Imprimer', and 'Exporter'. The main content area displays a 'Résumé d'inventaire de matériel VIRT4SERVER2016' with a date of '23 Sep 2022 14:53:23'. On the left, there is a 'Présentation générale du système' section with a computer icon. The main table lists system details:

Matériel	Logiciel	Hot Fixes	Rafraîchir	Imprimer	Exporter
Visualiser					

Résumé d'inventaire de matériel VIRT4SERVER2016 Date de dernière mise à jour: 23 Sep 2022 14:53:23

Présentation générale du système

Nom:	VIRT4SERVER2016
Fabricant:	Microsoft Corporation
Système d'exploitation:	Windows Server 2016 Standard x64
Service Pack:	<Non disponible>
Version:	1607
Utilisateur enregistré:	Windows User
Mémoire physique:	4048 Mo
Domaine / Groupe de travail:	HYPERV
Modèle:	Virtual Machine
Numéro de série:	00376-30816-85886-AA667
Organisation:	<Non disponible>
Langue du système:	English (United States)
Fuseau horaire du système:	(GMT) GMT Daylight Time
Utilisateur connecté:	Non connecté
Version Direct X:	12.0
Boîtier du système:	Desktop

Carte Mère:

Processeur:	Intel(R) Core(TM) i5-7400 CPU @ 3.00GHz
-------------	---

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.

- **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 VIRT4SERVER2016		Date de dernière mise à jour: 23 Sep 2022 14:53:17		
Description	Société	Nom de dossier	Versión	Nom de fichier
Internet Explorer	Microsoft Corporation	Shared	14.0.1000.169	SqlWttn.exe
Diagnostics utility for Internet Explorer	Microsoft Corporation	Internet Explorer	11.00.14393.479	iedlbgcmd.exe
Execute Package Utility	Microsoft Corporation	ManagementStudio	14.0.1000.169	DTExecIT.exe
Google Chrome	Google LLC	Application	105.0.5195.127	chrome.exe
Internet Explorer	Microsoft Corporation	Internet Explorer	11.00.14393.0	ieexplore.exe
ISDeploymentWizard	Microsoft Corporation	Bin	14.0.3026.27	ISDeploymentWizard.exe
ISFeedsPublishingWizard	Microsoft Corporation	Bin	14.0.1000.169	ISDataFeedPublishingWizard.exe
ISProjectWizard	Microsoft Corporation	Bin	14.0.1000.169	ISProjectWizard.exe
Microsoft (R) Contacts Import Tool	Microsoft Corporation	Windows Mail	10.0.14393.0	walrmig.exe
NetSupport Client Configurator	NetSupport Ltd	NetSupport Manager	V14.00	confgui.exe
PROFLER Application	Microsoft Corporation	Bin	14.0.17389.0	PROFLER.EXE
Report Server Configuration Tool	Microsoft Corporation	Bin	14.0.1000.169	RSCConfigTool.exe
SQL Server Import and Export Wizard	Microsoft Corporation	Bin	14.0.1000.169	DTSWizard.exe
SQL Server Integration Services Data Profile Wizard	Microsoft Corporation	Bin	14.0.1000.169	DataProfileViewer.exe

- **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 pour INVH612		Date de dernière mise à jour: 16 Apr 2019 10:21:47		
------------------------	--	--	--	--

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

- KB4022405
- KB4073143
- KB4092432
- KB4132649
- KB4462937
- KB4477029
- KB4486458

- 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.

Remarque : 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.

Barre d'état

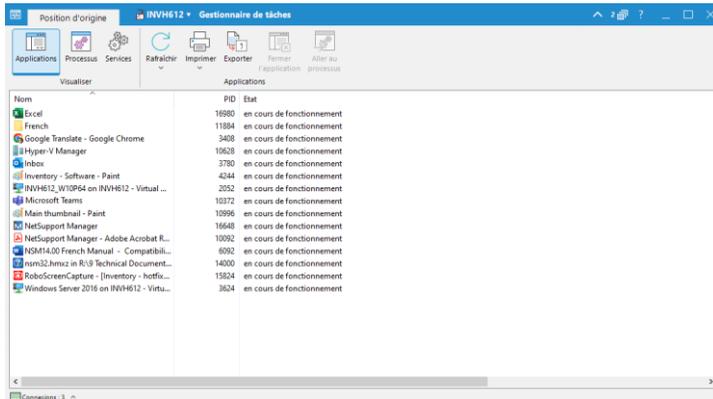
La barre d'état indique le nombre de Clients connectés. Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (un clic sur le nom d'un Client ouvre une fenêtre d'inventaire). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

Exécution du gestionnaire de tâches

1. Sélectionnez l'icône du Client requis, dans la Liste affichée de la fenêtre Contrôleur.
2. Sélectionnez l'onglet Accueil ou A distance dans le ruban et cliquez sur **Gestionnaire de tâches**.
Ou
Sélectionnez l'onglet affichant le nom du Client dans le ruban et cliquez sur **Gestionnaire des tâches**.
Ou
Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Gestionnaire des tâches**.
Ou
Tout en visualisant l'écran Client, sélectionnez l'onglet Outils dans le ruban de la fenêtre d'affichage et cliquez sur l'icône du **Gestionnaire des tâches**.
3. La fenêtre du Gestionnaire des tâches du Client sélectionné apparaît.

La fenêtre du gestionnaire des tâches

NetSupport Manager vous permet d'ouvrir à distance le Gestionnaire des tâches et de gérer les applications, les processus et les services sur le Client.



La fenêtre est organisée de la manière suivante :

La barre de légende

La barre de légende affiche le nom du Client pour lequel vous exécutez le Gestionnaire des tâches. En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

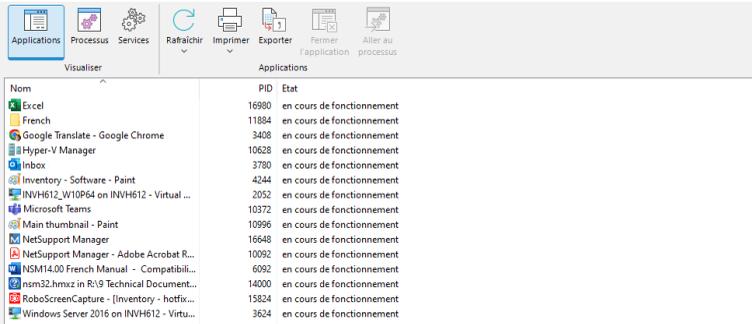
Le ruban

Le ruban permet d'accéder aux tâches et aux outils du gestionnaire de tâches. Les options disponibles changent en fonction de la vue sélectionnée. Vous pouvez rafraîchir, imprimer et exporter les données de toutes les vues.

Les vues suivantes sont disponibles :

- **Applications**

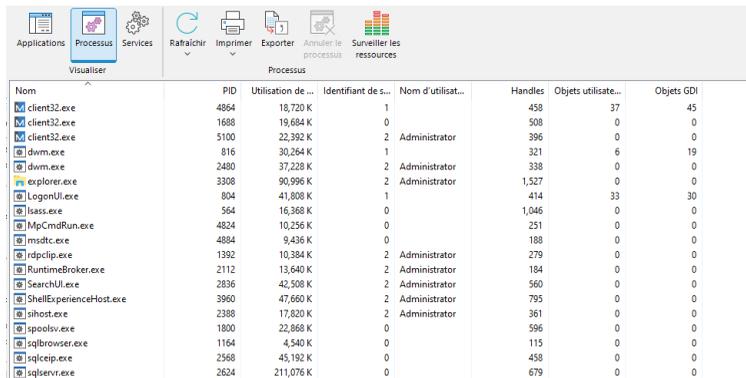
Affiche une liste des applications en cours d'exécution sur le poste Client. Vous pouvez fermer une application sélectionnée dans la liste en cliquant sur l'icône **Fermer l'application**.



- ### Processus

Fournit une liste des processus en cours d'exécution sur le poste Client. Vous pouvez fermer un processus sélectionné dans la liste en cliquant sur l'icône **Arrêter net le procédé**.

Remarque : Cliquez sur **Surveiller les ressources** pour voir les différences d'utilisation (+/-) des processus en cours.



- ### Services

Il fournit une liste des services en cours d'exécution sur le PC cible. Le Contrôleur peut arrêter, démarrer, mettre en pause et redémarrer les services en cliquant sur l'icône Services requise.

Visualiser		Services	
Applications	Processus	Services	Statut
		Rafraîchir	Imprimer
		Exporter	Démarrer le service
		Arrêter le service	Interrompre le service
		Redémarrer le service	
Nom	Description	Statut	
<input type="checkbox"/> ActiveX Installer (AxinstSV)	Provides User Account Control validation for the inst...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> AllJoyn Router Service	Routes AllJoyn messages for the local AllJoyn clients...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> App Readiness	Gets apps ready for use the first time a user signs in t...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> Application Identity	Determines and verifies the identity of an applicatio...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> Application Information	Facilitates the running of interactive applications wit...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> Application Layer Gateway Serv...	Provides support for 3rd party protocol plug-ins for l...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> Application Management	Processes installation, removal, and enumeration re...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> AppX Deployment Service (Ap...	Provides infrastructure support for deploying Store a...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> Auto Time Zone Updater	Automatically sets the system time zone.	Arrêté	
<input type="checkbox"/> Background Intelligent Transfer...	Transfers files in the background using idle network ...	en cours...	
<input type="checkbox"/> Background Tasks Infrastructur...	Windows infrastructure service that controls which b...	en cours...	
<input type="checkbox"/> Base Filtering Engine	The Base Filtering Engine (BFE) is a service that mana...	en cours...	
<input type="checkbox"/> Bluetooth Support Service	The Bluetooth service supports discovery and associ...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> CDPUserSvc_269ec	CDPUserSvc_269ec	en cours...	
<input type="checkbox"/> Certificate Propagation	Copies user certificates and root certificates from sm...	en cours...	
<input checked="" type="checkbox"/> Client32		en cours...	
<input type="checkbox"/> Client License Service (ClipSVC)	Provides infrastructure support for the Microsoft Sto...	Arrêté	
<input type="checkbox"/> CNG Key Isolation	The CNG key isolation service is hosted in the LSA pr...	en cours...	
<input type="checkbox"/> COM+ Event System	Supports System Event Notification Service (SENS), ...	en cours...	
<input type="checkbox"/> COM+ System Application	Manages the configuration and tracking of Compon...	Arrêté	

Remarque: Par défaut, les fonctions de fermeture de processus/application et de démarrage/arrêt de services sont désactivées. Vous pouvez les activer dans les paramètres de Configurateur Client avancé – Privilèges d'accès.

Barre d'état

La barre d'état indique le nombre de Clients connectés. Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (un clic sur le nom d'un Client, une fenêtre du Gestionnaire des tâches s'ouvre). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

Fenêtre d'édition du registre

Dans cette fenêtre, vous pouvez modifier le registre d'un poste de travail client ou contrôleur.

Remarque : La possibilité de modifier le registre d'un poste de travail Contrôleur ou Client est désactivée par défaut. Elle peut être activée dans les paramètres de Configuration du Client - Privilèges d'accès (avancé) ou de Configuration du Contrôleur - Fonctions.

Pour modifier le registre d'un poste de travail Client

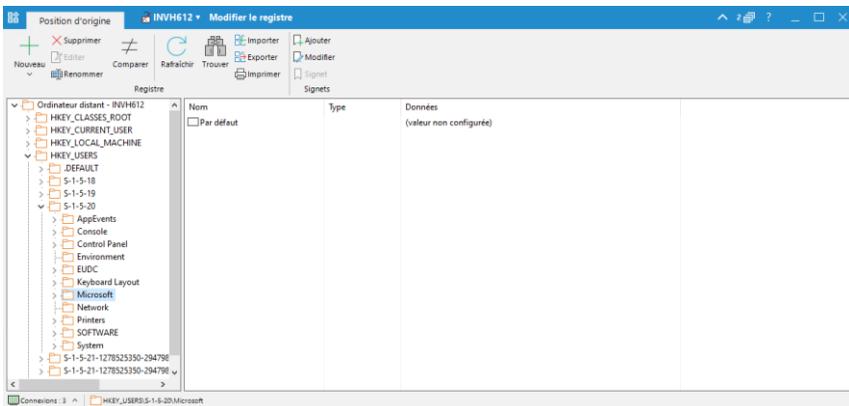
1. Sélectionnez l'onglet A distance dans le ruban et cliquez sur l'icône **Modifier le registre**.

Ou

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le client et sélectionnez **Modifier le registre**.

Pour modifier le registre du poste Contrôleur

1. Sélectionnez l'onglet Outils du ruban et cliquez sur l'icône **Modifier le registre local**.



La fenêtre Modifier le registre est divisée en plusieurs sections :

La barre de légende

La barre de légende indique le Client dont vous modifiez le registre (elle n'apparaît pas lorsque vous modifiez le registre du poste Contrôleur). En cliquant sur le nom du Client, un volet de Gestion à distance apparaît. A partir de ce volet, vous pouvez voir les détails du Client et exécuter une variété de fonctions.

Par défaut, le nom du Client, les indicateurs sans fil et de batterie (le cas échéant) et le statut de sécurité (indique si TLS ou le cryptage sont activés ou non) sont affichés sur la barre de légende. Vous pouvez personnaliser ce qui est affiché et choisir de présenter le nom d'utilisateur connecté du Client, l'adresse IP, le système d'exploitation, le type de boîtier et l'emplacement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le nom du Client.

Remarque : La modification des options d'affichage des Clients ici entraînera une modification sur la barre d'accès rapide, la liste des Clients connectés sur la barre d'état et lors du zoom sur les miniatures.

Les options suivantes sont disponibles :



Afficher ou masquer le ruban.



Indique le nombre de fenêtres ouvertes. À partir d'ici, vous pouvez accéder au menu Fenêtre.



Accédez à l'aide en ligne et aux informations sur le numéro de version, le détenteur de la licence et le support technique.

Le ruban

Le ruban permet d'accéder à toutes les tâches et à tous les outils nécessaires pour modifier le registre.

Les sections suivantes sont disponibles dans l'onglet Accueil du ruban :

- **Registre**

Il vous permet de créer de nouvelles valeurs, de les supprimer, de les comparer et de les modifier, de renommer des clés ou de trouver des données spécifiques. Vous pouvez également importer et exporter une clé ou une valeur et imprimer l'arbre de registre ou les valeurs.

- **Signets**

Vous permet d'ajouter, de modifier, de supprimer ou de déplacer des signets dans votre liste.

Volet gauche

Affiche une arborescence des données du registre.

Volet droit

Lorsqu'un élément a été sélectionné dans l'arborescence, il s'affiche ici. Sélectionnez l'élément et utilisez les icônes du ruban (ou faites un clic droit) pour le modifier.

Barre d'état

La barre d'état indique le nombre de Clients connectés et le chemin d'accès actuel du registre (vous pouvez le copier en cliquant sur ).

Vous pouvez voir une liste de tous les Clients connectés en cliquant sur **Connecté** (un clic sur le nom d'un Client, une fenêtre de modification du registre s'ouvre). Cliquez du bouton droit de la souris pour choisir la façon dont le Client est affiché dans la liste.

ATTENTION : Le registre contient des informations essentielles sur le poste de travail. La modification de toute partie du registre doit être réalisée de manière AVISEE.

Utiliser NetSupport Manager sur l'Internet

NetSupport Manager fonctionne sur l'internet de la même manière que sur le Réseau commuté. L'opération peut se faire vers des postes de travail avec une connexion statique sur un réseau local ou vers un compte d'accès à distance avec ISP.

Si votre poste de travail peut "voir" un autre poste exécutant NetSupport Manager, vous pouvez vous y connecter, qu'il s'agisse sur internet, par des communications à distance, une liaison à distance RAS ou sur votre RL/RLD local.

Remarque: La procédure ci-dessous peut être utilisée mais NetSupport Manager 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. Allez dans l'onglet Accueil du ruban.
3. Dans la section Connexion rapide, saisissez l'adresse IP du client auquel vous souhaitez vous connecter.
4. Sélectionnez l'icône **Par adresse IP** .
5. Cliquez sur **Connexion rapide**.

Trouver une adresse IP

La façon la plus facile de trouver l'adresse IP du Client est d'utiliser la ligne de commande ipconfig.

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. Ceci s'effectue en utilisant la ligne de commande ipconfig.

Utiliser les fonction de NetSupport Manager avec efficacité

NetSupport Manager possède de nombreuses fonctions de sécurité qui peuvent servir à limiter l'accès au Contrôleur et au Client. Il est utile de connaître la manière dont ces fonctions opèrent, ainsi que leurs limitations, lorsque vous mettez en place votre politique de sécurité.

Tout d'abord, si vous limitez l'accès ou protégez un Client, nous vous recommandons de le faire sur le Client, et non pas sur le Contrôleur.

Ceci pour plusieurs raisons. Si la machine contient des informations confidentielles que vous voulez protéger, il est probable que la machine possédera certaines mesures de sécurité physiques. Par exemple, la machine sera placée dans une salle fermée à clé, dans un lieu à accès contrôlé, ou certaines mesures de sécurité locales auront été mises en place (par exemple, elle exécute NT avec NTFS)

Il importe peu que la sécurité du Client NetSupport Manager soit excellente, si n'importe qui peut accéder aux renseignements contenus.

Nous vous recommandons d'utiliser les mesures suivantes pour protéger un Client NetSupport Manager. Elles sont classées de 'la plus efficace à la moins efficace'. Veuillez consulter l'aide dans le Configurateur du Client pour obtenir de plus amples informations.

- Protéger physiquement l'accès à la machine.
- Utiliser un système d'exploitation sûr comme NT, et utiliser sa sécurité pour protéger localement la machine, par exemple faire appel à NTFS et aux profils utilisateur pour NT.
- Placer les fichiers de configuration du Client dans un endroit sûr comme un serveur NT.
- Choisir des profils Clients qui limitent les droits d'accès accordés aux utilisateurs ou aux groupes d'utilisateurs de Contrôleur, en fonction de leurs besoins.
- Définir une clé de sécurité sur le Contrôleur et le Client. Ceci permet aux Contrôleurs de se connecter à un Client uniquement s'ils possèdent la même clé de sécurité. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonction pour permettre à une personne d'un département d'accéder aux machines de son département uniquement.

- Utiliser le journal d'événements/de vérification rétrospective pour pouvoir déterminer qui s'est connecté et à quel moment.
- Désactiver les fonctions du Client dont l'utilisateur du Contrôleur n'aura pas besoin. Par exemple, désactiver le Transfert de fichiers ou choisir Surveiller uniquement, si vous voulez que personne ne manipule l'écran.
- Pour les postes de travail Client NT, utiliser les fonctions de sécurité NT, comme valider l'ID de l'utilisateur.
- Définir un mot de passe sur le Configurateur et limiter son accès.
- Protéger le Contrôleur par mot de passe et définir des profils de Contrôleur pour les utilisateurs individuels.
- Définir des restrictions dans le profil du Contrôleur pour l'accès à certaines fonctions, comme le Transfert de fichiers, la Visualisation, la Présentation etc. Voir Définir le profil d'un Contrôleur.

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 les instructions de ligne de commande

Le programme Contrôleur NetSupport Manager, 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 par exemple créer divers profils Contrôleur, établir une connexion avec des Clients spécifiques, puis créer une icône de bureau pour exécuter automatiquement les commandes les cas échéant.

Options de ligne de commande NetSupport Manager

A la ligne de commande, exécutez 'PCICTLUI.exe', à partir du répertoire Programme NetSupport Manager, suivi des paramètres appropriés suivants:

/N Charge une Configuration Contrôleur spécifique. (Créé dans le configurateur Contrôleur. Cliquez sur l'icône **Profils**  dans la barre de légende.)

Note: Lorsque vous utilisez les profils de configuration de Contrôleur, il est conseillé de protéger avec un mot de passe la configuration et de ne pas modifier la configuration standard pour ne pas s'interdire l'accès au Contrôleur.

Syntaxe

PCICTLUI /*NNOM DE PROFIL* (où le "nom de profil" = le nom de configuration enregistré)

/F Utilisé avec /N, limite le Contrôleur au profil précisé. En incluant ce paramètre, vous empêchez l'utilisateur du Contrôleur de pouvoir modifier ou ajouter des configurations.

Syntaxe

PCICTLUI /N /*FNOM DE PROFIL*

/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 /GNWNNW (où "NNNNN" = Le nom du groupe)

- /D** Se connecte à un réseau à distance. Peut être utilisé en association avec /C
- Syntaxe**
PCICTLUI.EXE /DNNNNN /Cxxxxx (où "NNNNN" = le nom du réseau à distance et "xxxxx" = le nom du Client avec lequel la connexion doit être établie)
- /U** Précisez le protocole à utiliser. Utilisez IP pour IPX/SPX, TC pour TCP/IP, et NB*n* pour NETBIOS où *n* = la pile 0-7.
- Syntaxe**
PCICTLUI.EXE /Unb1 (où nb1 = Pile 1 Netbios)
- /R** Affiche un fichier de lecture NetSupport Manager.
- 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
- /S** Connecte au client avec son identifiant. Peut être utilisé en association avec /V, /VC, /VW et /V /EV.
- Syntaxe**
PCICTLUI.EXE /SNNNNN (où NNNNN est l'identifiant du Client).
- /X** Ouvre une fenêtre de transfert de fichier sur le client sélectionné.
- Syntaxe**
PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /X
- /K** Ouvre une session PowerShell ou Registre sur le Client sélectionné.

Syntax

PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /Kpowershell

PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /Kregistry

Intégration avec Active Directory

NetSupport Manager s'intègre dans la structure Active Directory de Microsoft, ce qui vous permet de gérer centralement les configurations Client et Contrôleur. En créant une politique de groupe adaptée, vous pouvez appliquer des configurations Client standardisées sur les machines Clients sans devoir vous rendre sur chaque bureau.

Pour faciliter la tâche, NetSupport Manager propose des modèles administratifs prêts à l'emploi qui contiennent des options configurables. Lorsque vous installez NetSupport Manager, le modèle est copié sur le dossier Programmes de NetSupport Manager.

Pour appliquer les modifications de configuration par le biais d'Active Directory

1. Sur le contrôleur de domaine, exécutez la Gestion de Politique de Groupe.
2. Sélectionnez la politique requise à laquelle seront appliqués les paramètres de NetSupport ou créez une nouvelle politique.
3. Effectuez un clic droit sur la politique et sélectionnez **Modifier**.
4. Les modèles de NetSupport Manager se situent dans :
Politiques d'ordinateur – Configuration d'ordinateur > Politiques > Modèles administratifs
Politiques utilisateur – Configuration de l'utilisateur > Politiques > Modèles administratifs
5. Les modèles sont appelés Paramètres Client NetSupport et Paramètres Contrôleur NetSupport Manager.
6. Au sein de ces modèles, vous trouverez les paramètres NetSupport Manager appropriés qui peuvent être appliqués par la Politique de Groupe.

Par défaut, chaque option de politique NetSupport est définie sur non configurée.

A chaque fois que vous modifiez une option, l'intervalle de rafraîchissement de politique du Groupe déterminera l'application sur les machines Clients. Si une session de contrôle à distance n'est pas active, le Client détectera les changements sur son propre modèle administratif et redémarrera, en appliquant les nouveaux paramètres. Si une session de contrôle à distance est ouverte, le Client redémarrera à la prochaine occasion.

Pour obtenir une explication sur les options de configuration disponibles, veuillez consulter la section Configurer le Client.

Le Client NetSupport Manager peut être configuré de manière à valider les connexions utilisateur en fonction des membres du répertoire actif. Voir Configuration du Client – Validation utilisateur.

Prise en charge des SmartCards

NetSupport Manager permet au contrôleur de se connecter aux ordinateurs clients utilisant l'authentification par SmartCard. La prise en charge des SmartCards est automatique. Aucune installation supplémentaire n'est requise. La prise en charge est dynamiquement chargée au niveau du client lors d'une connexion avec un contrôle.

Une fois le chargement effectué, un périphérique supplémentaire appelé lecteur de pseudo-SmartCard NSL sera disponible.

Lorsque le contrôle ouvre une fenêtre d'affichage au niveau du client connecté, il devra insérer sa propre SmartCard dans le lecteur relié au lecteur au niveau du contrôle, puis entrer le code PIN du client pour ouvrir une session sur l'ordinateur de l'utilisateur à distance.

Si plusieurs fenêtres d'affichage client sont ouvertes au niveau du contrôle, les événements d'insertion et de retrait de SmartCard sont envoyés au client actuellement concerné.

Remarques :

- L'authentification par carte à puce pour les sessions à distance est disponible uniquement si le Client exécute Windows XP ou version ultérieure, si l'option d'authentification par carte à puce est activée au niveau du client et si le client a pu créer le pseudo-périphérique de carte à puce.
 - Dans un environnement Active Directory, il est possible d'activer la prise en charge SmartCard au moyen du modèle ADM NetSupport Manager.
-

Activer la connexion par SmartCard

1. Ouvrez le dossier du programme NetSupport Manager en choisissant {Démarrer}{Programmes}{NetSupport Manager}{Configurateur NetSupport Manager}.
2. Choisissez l'option Configurateur avancé et sélectionnez le profil à modifier.
3. Dans la liste d'options de configuration, sélectionnez Sécurité-SmartCard.
4. Cliquez sur l'option Activer SmartCard.
5. Cliquez sur OK.

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.

Royaume-Uni & International

www.netsupportsoftware.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupportsoftware.com

Amérique du Nord

www.netsupport-inc.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupport-inc.com

Canada

www.netsupport-canada.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupport-canada.com

Allemagne, Autriche et Suisse

www.pci-software.de

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@pci-software.de

Japon

www.netsupportjapan.com

Assistance technique: support@netsupportsoftware.com

Ventes: sales@netsupportjapan.com