



LogMeIn Rescue

Guide des nouvelles fonctionnalités

Table des matières

Accès sans surveillance	3
Description de l'accès sans surveillance	3
Fonctionnement de l'accès sans surveillance.....	3
Gestion des ordinateurs sans surveillance par le technicien	6
Gestion des ordinateurs sans surveillance par le client.....	7
Gestion de l'accès sans surveillance dans le centre d'administration	8
Activer l'accès sans surveillance pour un groupe de techniciens.....	8
Configuration de la méthode d'authentification pour l'accès sans surveillance	8
Affecter, regrouper ou supprimer des ordinateurs sans surveillance.....	9
Configuration iPhone par Instant Chat	11
Connexion à un iPhone ou iPod touch.....	12
Transférer en mode push des paramètres de configuration vers un iPhone ou iPod touch.....	13
Jeux de couleurs « sombre » et « clair » de la console d'assistance	15
Améliorations de l'administration	16
Enregistrer les modifications des sous-groupes.....	16
Désactiver le papier peint et les animations pour toutes les sessions de contrôle à distance.....	16
Améliorations des rapports	16
Nouvelles options d'enregistrement de l'écran	16
Conditions générales personnalisées	17
Nouvelle autorisation : Mettre les sessions en attente	17
Aide contextuelle	18
Amélioration de la sécurité des comptes	18
Amélioration de l'intégration	19
Exportation des données de session au démarrage de la session	19
Améliorations de Rescue+ Mobile	20
Initiation d'une session par email	20
Améliorations BlackBerry.....	20
Lancement auto de l'applet par SMS	20
Autres améliorations d'Instant Chat	21
Nouvelles plates-formes prises en charge	21
Localisation personnalisée de la version auto-hébergée d'Instant Chat.....	22
Ajout de HTML intégré aux nœuds linguistiques.....	22
Personnalisation de la version auto-hébergée d'Instant Chat à l'aide de JavaScript.....	23

Accès sans surveillance

Description de l'accès sans surveillance

L'**accès sans surveillance** permet à un technicien de se connecter à un ordinateur distant en l'absence de l'utilisateur.

Les techniciens ne sont pas toujours en mesure de résoudre un problème en une seule session Rescue. La tâche peut être trop longue, ou le client peut avoir besoin de son ordinateur. Le technicien et le client peuvent s'accorder pour une deuxième session, mais il est plus pratique pour le technicien de poursuivre le travail ultérieurement, à un horaire qui convient à tout le monde, même lorsque le client n'est pas présent.

Fonctionnement de l'accès sans surveillance

- 1 Le technicien demande l'accès.
 - a Lors d'une session active, le technicien clique sur l'onglet **Accès sans surveillance**.

The screenshot shows the 'Unattended Access' configuration window in LogMeIn. At the top, there is a title bar 'Customer 00:05' and a menu bar with icons for 'Customer Desktop', 'File Manager', 'System Info', 'Reboot', 'Scripts', 'Unattended Access', and 'Call'. The main content area is titled 'Unattended Access' and contains the following settings:

- Text: 'With the settings below, access will be possible:'
- Two columns of time settings:
 - Left column: 'By local time' with 'Until Thursday, November 19, 2009 12:54 PM'.
 - Right column: 'By customer time (1:00 hours behind)' with 'Until Thursday, November 19, 2009 11:54 AM'.
- Checkbox: 'Working with customer's time zone' (checked).
- Credentials required: Two radio buttons.
 - Selected: 'At connection. Technician enters administrative credentials at start of every session'.
 - Unselected: 'At setup. Customer enters credentials at setup of unattended access (max. 2 weeks)'.
- Allow unattended access: Three radio buttons.
 - Selected: 'for' with a dropdown set to '1' and 'days'.
 - Unselected: 'until' with a date/time picker set to '19 Nov 2009 12:00 AM'.
 - Unselected: 'indefinitely'.
- Checkbox: 'Daily time range:' (unchecked) with a time range picker set to '12:00 AM - 12:00 AM'.
- Name: Text input field containing 'Customer'.
- Description (optional): Text area.
- Button: 'Request Unattended Access' at the bottom left.

Important : les demandes d'accès sans surveillance ne peuvent pas être envoyées lors des sessions de types suivants : Instant Chat en mode Chat seulement, Rescue+Mobile, Mac, Calling Card.

- b En fonction des réglages d'authentification effectués dans le centre d'administration, le technicien peut disposer des options suivantes :
 - i Le technicien est obligé de saisir des identifiants d'administrateur valables au lancement de chaque session sans surveillance.
 - ii Utiliser les identifiants saisis par le client lors de la configuration de l'accès sans surveillance.
- c Le technicien configure la durée de l'accès sans surveillance sur spécifique ou indéfinie. Lors de la configuration d'une durée spécifique, le technicien peut définir un nombre de jours ou une plage de dates, y compris une plage horaire quotidienne.

Important : la durée de l'accès sans surveillance est limitée à deux semaines lorsque les techniciens s'authentifient à l'aide des identifiants des clients.
- d Le technicien clique sur **Demander un accès sans surveillance** pour envoyer la demande au client.

2 Le client approuve la demande.

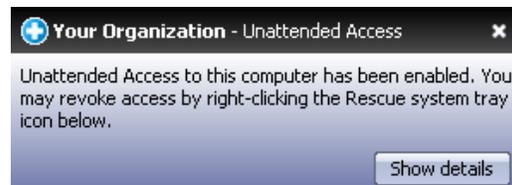
Lorsque le technicien est invité à saisir un identifiant administrateur au démarrage de chaque session sans surveillance, le client clique simplement sur **OK** pour approuver la demande.



Lorsque le technicien est autorisé à utiliser les identifiants du client, ce dernier est invité à saisir son nom d'utilisateur et mot de passe Windows.



Le client voit le message suivant.



Astuce : rappelez au client que le PC doit être allumé et ne doit pas être en veille pour que

le technicien puisse lancer une session sans surveillance.

La session peut être fermée.

3 Plus tard, le technicien lance une session sans surveillance.

- a À l'heure prévue (ou à tout moment si l'autorisation est indéfinie), le technicien clique sur l'**icône d'accès sans surveillance** et sélectionne un ordinateur dans la liste des ordinateurs sans surveillance disponibles.



N'oubliez pas : le PC du client doit être allumé et ne doit pas être en veille pour que le technicien puisse lancer une session sans surveillance.

- b Le technicien se connecte automatiquement à l'aide des identifiants du client, ou s'authentifie sur l'ordinateur sans surveillance à l'aide d'identifiants administrateur (voir plus haut).



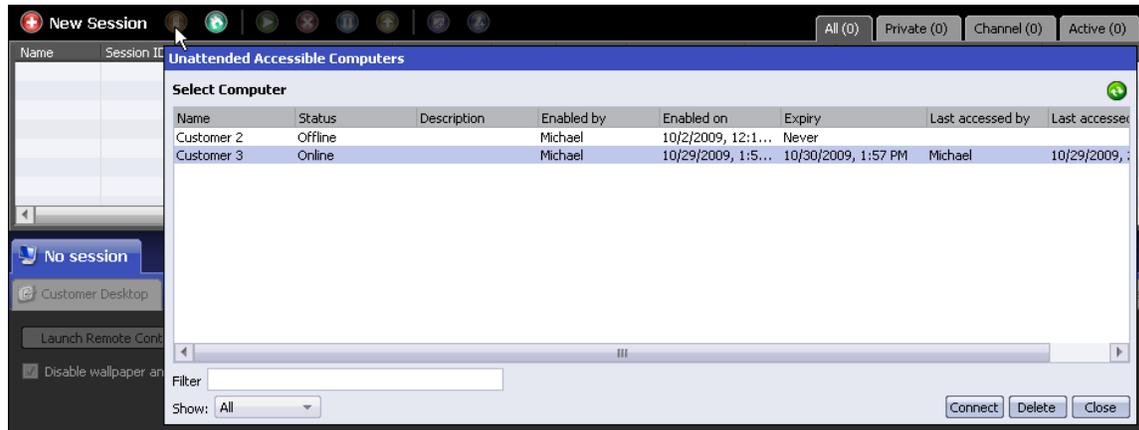
- c Chaque session sans surveillance démarre comme une session Rescue ordinaire :
 - Tous les onglets sont disponibles (en fonction des autorisations du groupe de techniciens)
 - Le contrôle à distance est disponible, mais n'est pas activé ; le technicien doit cliquer sur **Lancer une session de contrôle à distance** pour pouvoir contrôler l'ordinateur distant

Important : le bureau contrôlé reste actif lors du contrôle à distance. Toute personne à proximité de l'ordinateur du client peut interagir avec l'ordinateur.

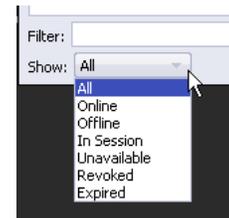
- d À la fin de la session, l'ordinateur revient à son état initial (s'il était verrouillé, il l'est à nouveau).

Gestion des ordinateurs sans surveillance par le technicien

- Pour afficher la liste des ordinateurs accessibles, le technicien clique sur l'**icône d'accès sans surveillance** de la barre d'outils de session



- Tapez dans la zone **Filtrer** pour rechercher un ordinateur par nom.
- Utilisez la zone **Afficher** pour filtrer les ordinateurs par état.

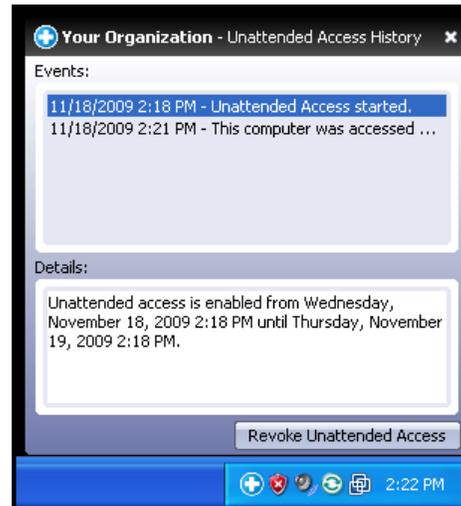


- **Supprimer** est inactif lorsque d'autres techniciens peuvent accéder à l'ordinateur sélectionné.

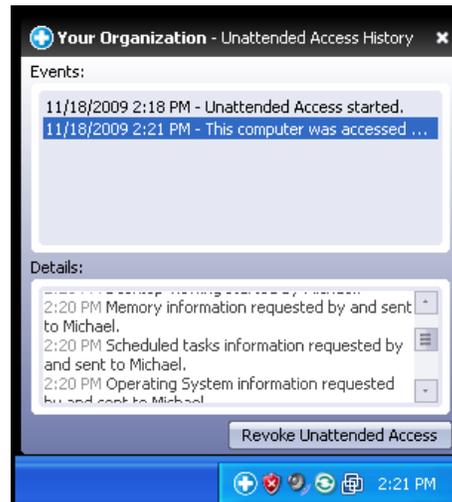


Gestion des ordinateurs sans surveillance par le client

Le client peut cliquer sur l'icône Rescue dans la zone de notification système pour révoquer l'accès sans surveillance...



...ou pour afficher un historique des sessions sans surveillance.

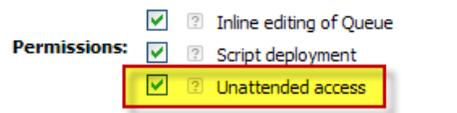


Gestion de l'accès sans surveillance dans le centre d'administration

Les administrateurs utilisent le centre d'«1»administration pour activer la fonction d'accès sans surveillance et définir la méthode d'authentification des techniciens sur les ordinateurs sans surveillance.

Activer l'accès sans surveillance pour un groupe de techniciens

- 1 Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
- 2 Sélectionnez l'onglet **Organisation**.
- 3 Dans **Autorisations**, sélectionnez **Accès sans surveillance**.
- 4 Enregistrez les modifications.



Configuration de la méthode d'authentification pour l'accès sans surveillance

Vous devez choisir la manière dont les techniciens s'authentifient pour accéder à un ordinateur sans surveillance.

- Option 1. Autoriser le technicien à utiliser les identifiants saisis par le client lors de la configuration de l'accès sans surveillance.
- Option 2. Forcer le technicien à saisir des identifiants d'administrateur valables au lancement de chaque session sans surveillance.

Où définir ce réglage

- 1 Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
- 2 Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
- 3 Sous **Accès sans surveillance**, activez l'option **Le technicien saisit les identifiants administrateur à l'initiation de chaque session** :
 - a Désactivez **Le technicien saisit les identifiants administrateur à l'initiation de chaque session** pour autoriser les techniciens à s'authentifier sur un ordinateur sans surveillance avec les identifiants du client. Il s'agit du réglage par défaut.
Important : la durée de l'accès sans surveillance est limitée à deux semaines lorsque les techniciens s'authentifient à l'aide des identifiants des clients
 - b Sélectionnez **Le technicien saisit les identifiants administrateur à l'initiation de chaque session** pour forcer le technicien à saisir des identifiants d'administrateur valables au lancement de chaque session sans surveillance.
- 4 Enregistrez les modifications.

Affecter, regrouper ou supprimer des ordinateurs sans surveillance

Les administrateurs Rescue utilisent le centre d'administration pour gérer les ordinateurs sur lesquels l'accès sans surveillance a été activé.

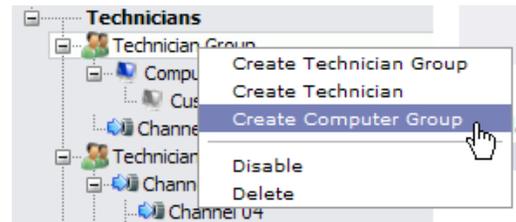
- Un ordinateur est ajouté à votre organisation Rescue à chaque fois qu'un client accorde des droits d'accès sans surveillance à un technicien.



Remarque : chaque ordinateur est nommé selon la valeur saisie dans le champ **Nom** lors de la session durant laquelle l'accès sans surveillance a été activé.

- Les ordinateurs sans surveillance peuvent être regroupés.

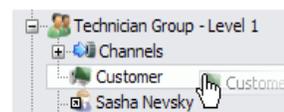
Faites un clic droit sur un **Groupe de techniciens** et sélectionnez **Créer un groupe d'ordinateurs**.



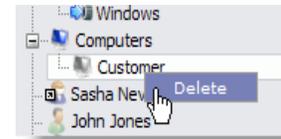
Faites glisser des ordinateurs vers le groupe, ou utilisez l'onglet **Ordinateurs** pour effectuer les affectations.

- Utilisez l'onglet **Ordinateurs** pour gérer les ordinateurs sans surveillance accessibles à une unité organisationnelle. Par exemple, sélectionnez la **racine des techniciens** dans l'organigramme, puis cliquez sur l'onglet **Ordinateurs** pour voir la liste de tous les ordinateurs sans surveillance de votre organisation.
- Utilisez **Copier...** pour affecter les ordinateurs sélectionnés à un groupe de techniciens ou d'ordinateurs supplémentaire tout en conservant les affectations actuelles.
- Utilisez **Déplacer...** pour affecter les ordinateurs sélectionnés à un autre groupe de techniciens ou d'ordinateurs.
- Les ordinateurs ajoutés sont marqués d'une étoile ★.

Astuce : utilisez le glisser-déposer pour affecter des ordinateurs particuliers aux groupes de techniciens, groupes d'ordinateurs ou techniciens.



Astuce : faites un clic droit sur un élément pour supprimer une affectation particulière.



Configuration iPhone par Instant Chat

Les techniciens Rescue+Mobile peuvent transférer en mode « push » un fichier XML contenant des paramètres de configuration d'email à un iPhone ou iPod touch (OS 2.0+) lors d'une session Instant Chat en mode Chat seulement.

Les réglages suivants peuvent être transférés :

- Email (configuration de compte)
- ActiveSync Exchange (configuration de compte)



Instant Chat standard



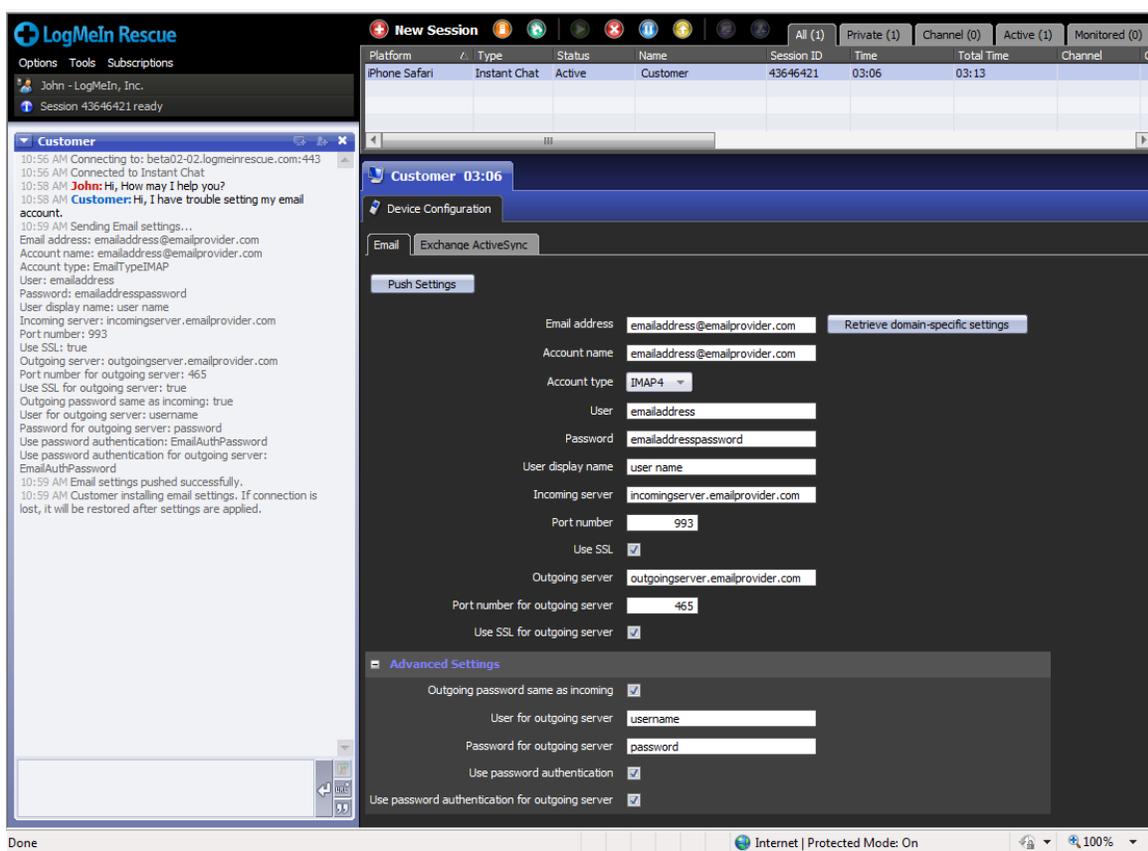
Exemple de personnalisation de la version auto-hébergée d'Instant Chat

Astuce : pour en savoir plus sur Instant Chat, voir le [Guide des fonctionnalités d'Instant Chat](#).

Connexion à un iPhone ou iPod touch

N'oubliez pas : vous devez avoir un abonnement Rescue+Mobile valable pour profiter de cette fonctionnalité.

- 1 Cliquez sur **Nouvelle session** dans la barre d'outils de session. La fenêtre Créer une session est affichée.
- 2 Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
- 3 Sélectionnez une option de connexion :
 - Utilisez l'onglet **Email** pour envoyer un email à un iPhone ou iPod touch avec votre propre client de messagerie ou le serveur Rescue
 - Utilisez l'onglet **SMS** pour vous connecter à un iPhone par un message SMS
 - Utilisez l'onglet **Code PIN** pour générer un code à 6 chiffres que l'utilisateur d'iPhone ou iPod touch saisit sur www.LogMeIn123.com, <http://oty.com> ou <http://rescuemobile.com>
- 4 Selon la méthode de connexion choisie, le client clique sur le lien dans l'email ou le SMS, ou saisit le code PIN. Rescue détecte automatiquement la plate-forme iPhone et lance Instant Chat. L'état du client passe de Connexion à En attente.
- 5 Pour activer la session, sélectionnez-la dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**. L'état passe à Actif.
- 6 Vous pouvez utiliser la console d'assistance pour dialoguer par chat avec le client, et pour envoyer des paramètres de configuration en push.



Transférer en mode push des paramètres de configuration vers un iPhone ou iPod touch

- 1 [Connectez-vous](#) à l'iPhone du client par email, SMS ou code PIN. Configuration du périphérique est alors le seul onglet disponible dans la console d'assistance.
- 2 Dans l'onglet Configuration du périphérique, sélectionnez l'onglet **Email** ou l'onglet **ActiveSync Exchange**.
- 3 Modifiez les réglages selon vos besoins. Les champs en rouge sont obligatoires.
Astuce : entrez une adresse email valable et cliquez sur **Récupérer les réglages propres au domaine** pour extraire les réglages du système de distribution sans fil (SDS), si disponible.
Remarque : pour en savoir plus sur les réglages d'iPhone, consultez la documentation Apple, comme le [Guide de déploiement en entreprise d'iPhone OS](#).
- 4 Cliquez sur **Envoyer les paramètres**. Le client reçoit un message indiquant que vous souhaitez configurer les réglages de son appareil.
- 5 Demandez au client de toucher le lien **Allow Configuration** (Autoriser la configuration) dans Instant Chat. Le client est invité à installer un profil.

- 6 Demandez au client de toucher **Install** (Installer) lorsqu'il est invité à installer le profil.

La session repasse en état Reconnexion dans la console d'assistance jusqu'à ce que l'installation soit terminée et que Safari (avec Instant Chat) soit actif.

Astuce : configurez une réponse prédéfinie pour accompagner le client pendant le processus d'installation du profil.

Par exemple :

*Soyez prêt à toucher **Install Now** (Installer maintenant) lorsque le message suivant apparaît : « The authenticity of [the settings file] cannot be verified » (Impossible de vérifier l'authenticité de [fichier de configuration]). Vous devez également entrer une description du compte d'email et confirmer votre mot de passe d'email.*



La session prend fin lorsque le client quitte Instant Chat (lorsqu'Instant Chat n'est plus actif dans Safari), lorsque le client actualise la fenêtre du navigateur, ou lorsque le technicien met fin à la session dans la console d'assistance.

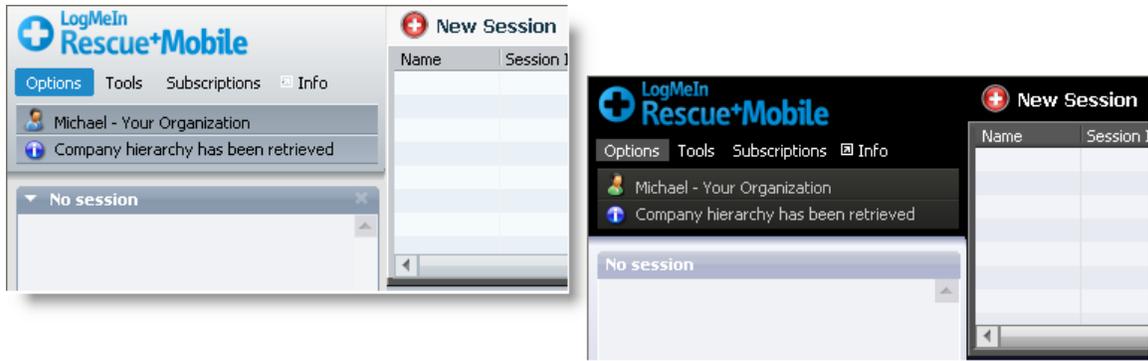
Astuce : pour supprimer un profil, dites au client d'aller dans **Réglages > Général > Profils** et de toucher **Supprimer** pour le profil concerné.



Jeux de couleurs « sombre » et « clair » de la console d'assistance

Allez dans **Options** > **Jeu de couleurs** pour choisir l'habillage **sombre** par défaut ou l'habillage **clair**.

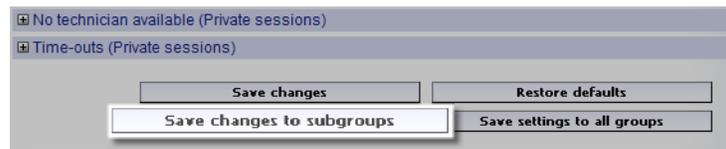
Les fonctionnalités sont identiques quel que soit le jeu de couleurs utilisé.



Améliorations de l'administration

Enregistrer les modifications des sous-groupes

Dans l'onglet **Paramètres** du centre d'administration, cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages à la section sélectionnée et à l'ensemble de ses sous-groupes.



Désactiver le papier peint et les animations pour toutes les sessions de contrôle à distance

Par défaut, le technicien peut désactiver le papier peint et les effets d'animation du poste client lors du contrôle à distance en cochant une case dans l'onglet Bureau du client de la console d'assistance. Cette version permet aux administrateurs de forcer la désactivation du papier peint dans toutes les sessions, en ouvrant le centre d'administration, puis en sélectionnant **Paramètres > Console d'assistance > Désactiver le papier peint et les animations**.

Améliorations des rapports

Rapport de sessions échouées : une session échouée est une session initiée avec succès par le client, mais qui ne bascule jamais de l'état Connexion vers l'état En attente. Une session obtient l'état Connexion lorsque le client démarre le téléchargement de l'applet.

Temps d'inactivité : le rapport de connexion dispose d'une nouvelle colonne appelée **Temps d'inactivité**. On parle de temps d'inactivité lorsqu'un technicien est connecté à la console d'assistance, mais n'a pas de sessions. Le temps d'inactivité cesse dès qu'une session obtient un statut dans la console d'assistance.

Nouvelles options d'enregistrement de l'écran

Rescue prend désormais en charge les formats AVI Microsoft RLE (MRLE) et Microsoft Video 1 (MSVC), en plus du format propriétaire LogMeIn Video Encoder (RASC).

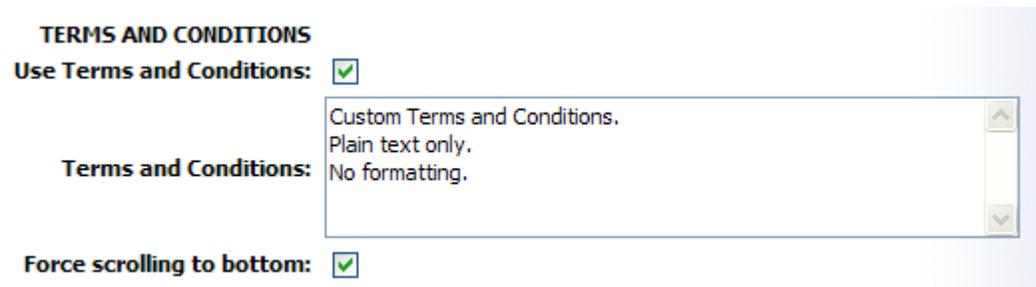
Chaque option AVI offre des choix de taille de fichier, en variant le nombre de couleurs et la fluidité. Testez les options pour trouver les choix qui correspondent à vos besoins. Le codeur LogMeIn (RASC) est conçu pour offrir une qualité d'ensemble maximale, mais requiert le codec LogMeIn pour la lecture. Toute personne qui visionne vos enregistrements doit disposer du codec adapté au type d'AVI sélectionné.

Emplacement de cette fonctionnalité Sélectionnez un groupe de techniciens dans le centre d'administration et allez dans **Paramètres > Enregistrement d'écran**.

Conditions générales personnalisées

Affichez des conditions générales personnalisées à l'utilisateur lorsqu'il a téléchargé l'Applet, mais avant l'intervention du technicien (lorsque la session est en cours de connexion).

Dans le centre d'administration, allez dans **Paramètres > Applet client > Conditions générales** pour mettre en œuvre cette fonctionnalité.



TERMS AND CONDITIONS

Use Terms and Conditions:

Terms and Conditions: Custom Terms and Conditions.
Plain text only.
No formatting.

Force scrolling to bottom:

- Le champ **Conditions générales** n'impose pas de limite sur le nombre de caractères
- Texte seul. Pas d'enrichissements
- Sélectionnez **Forcer le défilement jusqu'au bas** pour obliger le client à faire défiler les conditions générales jusqu'au bout afin d'activer le bouton **Accepter** de l'applet.

Fonctionnement. La session reste en mode Connexion pendant que le client lit les conditions générales. Lorsque le client accepte les conditions générales, la fenêtre de chat de l'applet apparaît et la connexion est établie avec le technicien. La session s'affiche avec le statut En attente dans la file d'attente du technicien. Si le client refuse les conditions générales, l'applet quitte et est supprimée immédiatement.

Astuce : pour que le client ait suffisamment de temps pour lire les conditions générales, augmentez le délai avant expiration de la connexion (**Paramètres > Délais > Les sessions en connexion expirent après...**).

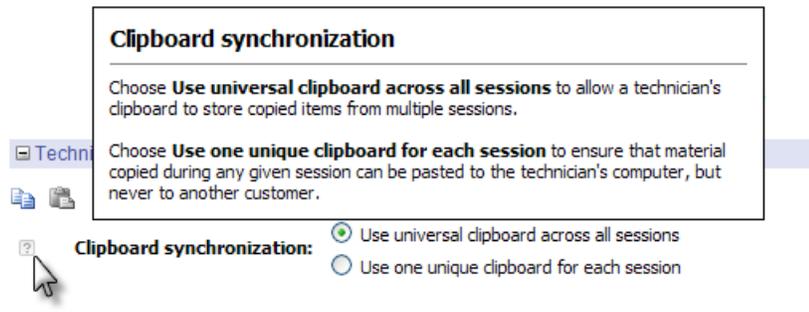
Nouvelle autorisation : Mettre les sessions en attente

Détermine si les membres d'un groupe de techniciens peuvent mettre les sessions en attente.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le groupe de techniciens concerné.
2. Sélectionnez l'onglet Organisation.
3. Sous Autorisations, sélectionnez Mettre les sessions en attente.
4. Enregistrez les modifications.

Aide contextuelle

Dans le centre d'administration, survolez les points d'interrogation avec la souris pour consulter des informations issues du manuel d'utilisation.



Amélioration de la sécurité des comptes

Connectez-vous à votre compte LogMeIn Rescue et allez dans **Mon compte > Notifications** pour configurer Rescue afin d'être notifié par email lorsque certains événements surviennent.

- Tentative de connexion réussie
- Échec de la tentative de connexion
- Informations de contact modifiées
- Informations de facturation modifiées
- Mot de passe modifié
- Administrateur ajouté
- Informations d'administrateur modifiées
- Technicien ajouté
- Modification d'informations de technicien

Amélioration de l'intégration

Exportation des données de session au démarrage de la session

Simplifiez l'intégration des systèmes de gestion de la relation client en publiant les données de session dans une URL au démarrage de la session (lorsque l'état passe à Actif).

Dans le centre d'administration, sélectionnez un groupe de techniciens et allez dans **Paramètres** > **Exportation des données de session**.

Exporting session data

Post session details to URL when session is started by technician: Enter a URL your technicians can access, i.e. http://webserver/path

Post session details to URL when session is ended by technician: Enter a URL your technicians can access, i.e. http://webserver/path

Post session details: as HTML Form parameters as XML data

La structure des données est identique à la publication en fin de session, bien que certaines valeurs soient vides lors de la publication en début de session. L'URL cible n'est pas la même.

Valeurs vides lors de la publication en début de session :

```
<chatlog></chatlog>
<notes></notes>
<waitingtime></waitingtime>
<pickuptime></pickuptime>
<closingtime></closingtime>
<worktime></worktime>
<lastactiontime></lastactiontime>
<transmitted></transmitted>
```

Améliorations de Rescue+Mobile

Initiation d'une session par email

Désormais, les techniciens peuvent envoyer aux clients mobiles un email contenant un lien qui leur permet d'activer la session.

Exemple :

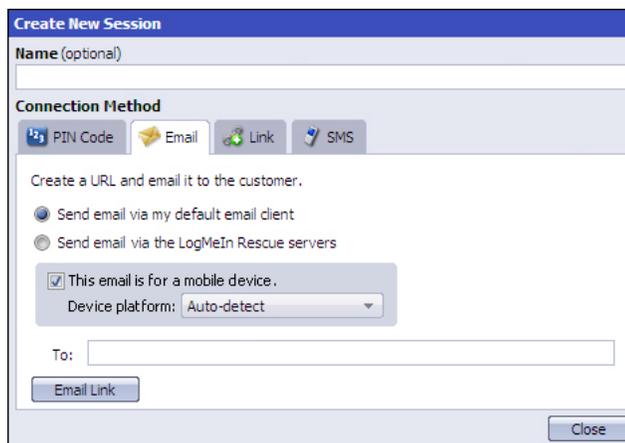
Cliquez sur le lien ci-dessous pour télécharger et exécuter LogMeIn Rescue+Mobile.

<http://RescueMobile.com/123456>

Code PIN :123456

Cordialement,

L'équipe d'assistance



Améliorations BlackBerry

De nouveaux types d'information sont disponibles dans l'onglet Information système de la console d'assistance durant les sessions avec un appareil BlackBerry pris en charge :

- Processus
- Applications
- Service Book

Lancement auto de l'applet par SMS

Sélectionnez Lancement auto de l'applet par SMS pour empêcher le téléchargement de l'applet Rescue+Mobile si elle a déjà été installée sur l'appareil Windows Mobile du client.

Centre d'administration > Paramètres > Applet mobile

Un processus SMS détecte le code de session et invite l'utilisateur à accepter le SMS entrant et le lancement de l'applet.

Autres améliorations d'Instant Chat

En plus de la [Configuration iPhone](#), nous avons apporté un certain nombre d'améliorations à la fonctionnalité Instant Chat.

Nouvelles plates-formes prises en charge

Nous avons optimisé Instant Chat (en mode Chat seulement) pour de nouvelles plates-formes, dont iPhone OS et Palm® webOS™ sur Palm® Pre™. Pour en savoir plus, voir « Plates-formes prises en charge » dans le [Guide des fonctionnalités d'Instant Chat](#).



Exemple de conversation Instant Chat sur iPhone



Exemple de conversation Instant Chat sur Palm® Pre™

Localisation personnalisée de la version auto-hébergée d'Instant Chat

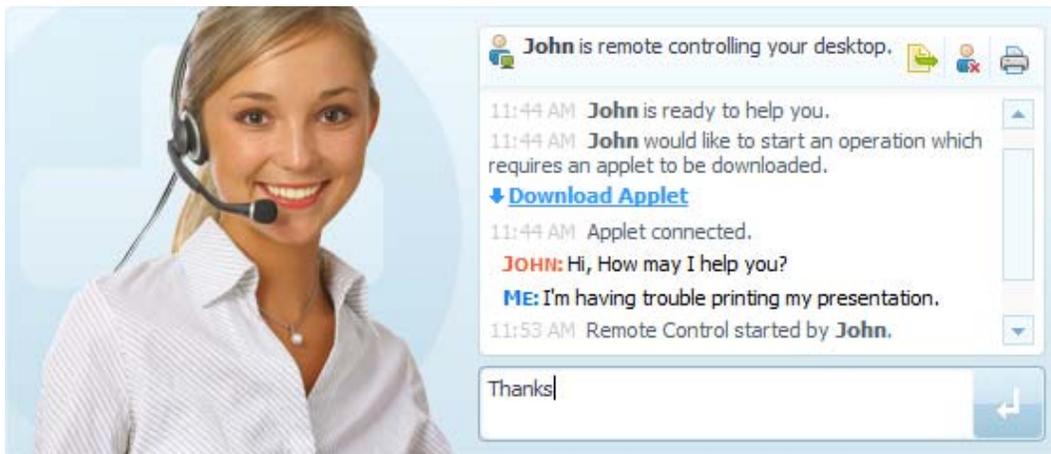
Nous avons ajouté les outils nécessaires pour vous aider à personnaliser davantage l'interface utilisateur de la version auto-hébergée d'Instant Chat. Par défaut, LogMeIn propose le client Instant Chat en 23 langues.

Vous pouvez désormais **ajouter des langues**, supprimer des langues ou personnaliser le texte et les messages affichés lors d'une discussion Instant Chat.

Voir « How to Customize Instant Chat Language Files » (Personnaliser les fichiers de langue d'Instant Chat) dans le [Guide des fonctionnalités d'Instant Chat](#).

Ajout de HTML intégré aux nœuds linguistiques

Vous pouvez ajouter du HTML à tout nœud linguistique. Par exemple, vous pouvez formater le texte, insérer une image, un objet Flash, etc.





Personnalisation de la version auto-hébergée d'Instant Chat à l'aide de JavaScript

Améliorez votre version d'Instant Chat en ajoutant des fonctionnalités JavaScript à la version auto-hébergée d'Instant Chat. Par exemple, recueillez des données du moteur Instant Chat, créez de nouveaux éléments d'interface, ou animez l'interface utilisateur.

Pour en savoir plus, voir « Personnalisation de la version auto-hébergée d'Instant Chat à l'aide de JavaScript » dans le [Guide des fonctionnalités d'Instant Chat](#).