



# Le contrôle à distance augmente la productivité en réduisant les temps d'arrêt

## HP Touchpoint Manager



Aujourd'hui, les collaborateurs travaillent de chez eux, se rendent chez les clients et participent à des conférences, et bien plus encore. Il est irréaliste de penser que vous aurez toujours accès à leurs appareils. Toutefois, la fonction de contrôle à distance de HP Touchpoint Manager vous permet d'être réactif avec vos utilisateurs et de contrôler ou résoudre les problèmes informatiques de façon proactive, à condition de disposer d'un accès réseau.

Avec HP Touchpoint Manager, vous bénéficiez d'outils et d'informations vous permettant de détecter et résoudre les problèmes informatiques avant qu'ils ne surviennent et d'augmenter ainsi votre productivité en réduisant les temps d'arrêt liés à ce type de problèmes. S'agissant d'une solution basée sur le cloud, le contrôle à distance permet à l'administrateur informatique d'intervenir depuis tout lieu disposant d'un accès réseau, ce qui offre la possibilité de gérer les appareils, les données et les utilisateurs depuis le bureau ou un autre site<sup>2</sup>.

HP Touchpoint Manager a recours au cryptage et aux meilleures pratiques du secteur pour assurer la sécurité de chaque session de contrôle à distance. La fonction de contrôle à distance vous permet d'analyser les appareils Windows, de gérer les mises à jour nécessaires, de déployer de nouveaux logiciels et de résoudre les problèmes de tout appareil où qu'il soit, avec une connexion internet. C'est l'un des moyens les plus efficaces pour permettre à une entreprise, disposant d'une

équipe informatique réduite ou dont les membres sont éloignés géographiquement, d'en faire davantage en moins de temps. Diminuez le nombre de visites sur site liées à des problèmes de dépannage ou de maintenance.

Par exemple, si l'un de vos utilisateurs participe à une conférence dans un autre pays et rencontre une difficulté avec son appareil Windows, vous pouvez lancer une session de contrôle à distance pour rechercher le problème, lui fournir une assistance et trouver une solution. En outre, si un appareil que vous gérez nécessite une mise à jour logicielle ou une maintenance standard, vous pouvez lancer la fonction de contrôle à distance, demander l'accès à l'utilisateur et exécuter la mise à jour.

### Initier une session de contrôle à distance

Pour initier le contrôle à distance depuis tout appareil disposant de HP Touchpoint Manager, sélectionnez Appareils dans la barre de menu puis choisissez l'appareil que vous souhaitez contrôler dans la liste des appareils affichés. Dans le menu déroulant « Je veux... », sélectionnez Activer le contrôle à distance. Une demande est envoyée à l'utilisateur pour savoir s'il accepte que vous preniez le contrôle. Si la réponse est positive, une fenêtre séparée s'ouvre et affiche la visionneuse de la session de contrôle à distance, montrant le bureau de l'appareil géré. Depuis cette fenêtre, vous pouvez gérer tous les aspects de l'ordinateur de bureau contrôlé à distance.



### Contrôle à distance

Connectez-vous aux appareils Microsoft Windows gérés et dépannez-les via le navigateur depuis n'importe quel lieu ou presque disposant d'un accès réseau.

## Configurer les paramètres d'une session de contrôle à distance

L'administrateur informatique peut également configurer la façon dont sont gérées les sessions de contrôle à distance. Pour accéder au menu de configuration, sélectionnez Services, puis choisissez Configurer sous Contrôle à distance. Les options suivantes sont disponibles :

- **Bloquer le clavier et la souris à distance :** désactive le clavier et la souris de l'appareil, donnant ainsi le contrôle à l'intervenant à distance. Notez que les raccourcis dans Windows tels que les touches Ctrl + Alt + Suppr ou Windows + L ne sont pas bloqués.
- **Supprimer l'arrière-plan sur un appareil à distance :** remplace l'arrière-plan de l'appareil par un fond uni. Lorsque vous activez cette fonction, le contrôle à distance n'a pas à envoyer d'actualisation des données lorsque certaines parties de l'ordinateur ne sont pas couvertes. L'arrière-plan comporte souvent des images comme des photographies qui ne se compriment pas facilement, et nécessitent plus de temps de transfert sur des connexions plus lentes.
- **Qualité de l'image :** contrôle le niveau de couleur des informations transmises. Par défaut, le niveau de couleur est sur Medium (12 bits par pixel), mais il est possible de définir ce niveau à « Haut » si vous avez une bande passante réseau de qualité, ou « Bas » si la bande passante réseau est limitée.
- **Langue du clavier :** vous permet de choisir la langue du clavier dans un menu déroulant.
- **Temps d'inactivité :** spécifie la durée pendant laquelle la session restera active après la détection de l'arrêt d'activité du clavier. Ceci est particulièrement utile si vous désirez contrôler un appareil à distance, mais que vous ne souhaitez pas déplacer régulièrement la souris ou taper une lettre sur le clavier pour maintenir la session.

## Utiliser la visionneuse de session de contrôle à distance

Lorsque la session de contrôle à distance a démarré, votre navigateur affiche la visionneuse de session de contrôle à distance. La visionneuse présente une barre d'outils sur la gauche qui vous donne accès aux fonctionnalités suivantes :

- **Clavier :** bascule sur le clavier à l'écran. Ce clavier vous permet d'appuyer sur des touches que votre navigateur ne peut normalement pas transférer à l'ordinateur à distance.
- **Exécution à distance :** trouve et lance un fichier exécutable sur l'ordinateur à distance, en éliminant une longue série d'étapes supplémentaires.
- **Capture d'écran :** saisit une capture d'écran et vous permet d'enregistrer l'image.
- **Charger :** transfère à distance des fichiers de votre ordinateur vers l'appareil à distance.
- **Télécharger :** transfère des fichiers de l'appareil à distance vers votre ordinateur.
- **Écrans :** si l'ordinateur à distance a plusieurs écrans, cette option vous permet de choisir celui que vous voulez voir. L'onglet Écran montre ce qui figurait sur chaque écran lorsque la session a démarré.
- **Agrandir/réduire :** inverse le mode zoom. En réduction, la visionneuse adapte la session à distance à la fenêtre de votre navigateur. Si la taille de la fenêtre est trop petite, les parties texte ou autres de la session peuvent être difficiles à voir. En agrandissant, des barres de défilement apparaissent pour que vous puissiez utiliser les parties de la session qui ne sont pas visibles dans la fenêtre.

• **Discussion :** vous permet de communiquer avec l'utilisateur à distance pour discuter du problème et accélérer la solution. La discussion vous assure de disposer de toutes les informations nécessaires pour apporter une solution et résoudre les problèmes concernés.

• **Redémarrage :** vous permet de redémarrer l'appareil de l'utilisateur, si nécessaire, sans les étapes de navigation supplémentaires habituellement requises. Attention, un redémarrage met effectivement fin à la session de contrôle à distance. Vous devez demander à l'utilisateur de rester disponible après le redémarrage pour l'approbation d'une autre session de contrôle à distance. Normalement, un administrateur informatique activera une autre session de contrôle à distance pour s'assurer que les réparations mises en œuvre sont effectivement installées et ont résolu le problème de l'utilisateur.

• **Réglages :** vous permet de corriger les réglages de l'utilisateur et les options de performance, ainsi que d'activer des raccourcis pendant la session à distance depuis une même boîte de dialogue, ce qui vous évite de nombreuses étapes de navigation au cours du processus.

Avec le contrôle à distance de HP Touchpoint Manager, les utilisateurs savent quand leurs appareils sont contrôlés à distance et par qui. Seuls les administrateurs informatiques peuvent contrôler à distance les ordinateurs des utilisateurs qu'ils gèrent. Le contrôle à distance de HP Touchpoint Manager est à la fois une solution souple et sûre, permettant d'apporter une assistance aux utilisateurs de Windows de n'importe où dès lors qu'ils ont une connexion internet.

<sup>1</sup> Compatible avec les appareils sous système d'exploitation Windows 7 Service Pack 1 (SP1) ou version supérieure, Windows 8, Windows 8.1 ou Windows 10 (basé sur Intel® x86/x64).

<sup>2</sup> HP Touchpoint Manager est compatible avec les systèmes d'exploitation Android™, iOS et Windows ainsi que les PC, ordinateurs portables, tablettes et smartphones de divers fabricants. Disponible dans certains pays uniquement. Rendez-vous sur [hp.com/touchpoint](http://hp.com/touchpoint) pour plus d'informations. L'utilisation de Touchpoint Manager nécessite la souscription d'un abonnement.

Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations formelles de garantie accompagnant ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions techniques ou rédactionnelles constatées dans ce document.

Microsoft, Office et Windows sont des marques du groupe Microsoft déposées aux États-Unis. Intel est une marque d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Android™ est une marque de Google Inc. Apple, iPad et iPhone sont des marques d'Apple Inc. déposées aux États-Unis et dans d'autres pays.

