

Outil Assistance À distance

Soumis par MCP

14-08-2007

Dernière mise à jour: 23-12-2007

L'Assistance à distance est une session consentie entre un utilisateur et un conseiller, autorisant ce dernier à prendre le contrôle distant d'un PC sous XP ou 2003, sous des conditions de sécurité néanmoins allégées.

3 modes de gestion des requêtes

- comptes Microsoft .NET passport
- comptes de messagerie compatible MAPI (Messaging Application Programming Interface)
- envoi d'un fichier enregistré.

Activation initiale de Assistance à distance sur le PC cible

- Démarrer / Exécuter / gpedit.msc --> éditeur de Stratégie de groupe sur PC cible
- Configuration ordinateur / Modèles d'administration / Système / Assistance à distance / Proposer l'Assistance à distance / Activé --> spécifiez les conseillers du domaine autorisés à se connecter avec Afficher (uniquement des membres du groupe local Administrateurs sur PC cible).

Demande d'Assistance à distance par l'utilisateur

- via Windows Messenger (voir exercice)
- méthode du courriel

1. Centre d'aide et de support / Invitez un ami à se connecter / Inviter quelqu'un pour vous aider --> entrez l'email du

conseiller, puis Inviter cette personne

2. Le conseiller reçoit un lien par email et peut établir une session

- méthode du fichier

idem, sauf Enregistrer l'invitation dans un fichier, puis transmettre le fichier par email au conseiller.

Proposition d'Assistance à distance par le conseiller

-

Centre d'aide et de support / Outils / Offrir une assistance à distance --> entrez l'identité du PC de l'utilisateur puis Connexion

-

L'utilisateur est informé de la proposition et l'accepte --> ouvrez la session.

Pare-feu et Assistance à distance

-

port 3389 ouvert pour Assistance à distance

-

port 1863 ouvert pour Windows Messenger

-

supporte les services UPnP (Universal Plug and Play) avec NAT (Network Address Translation) --> utile notamment pour ICS (Internet Connection Sharing) de Windows XP (mais pas sous Windows 2000 --> question d'examen !!).