



TS PLUS | REMOTE SUPPORT

Fournissez une assistance à distance instantanée, que ce soit en présence ou à distance, à vos équipes ou clients, n'importe où, n'importe quand.

Contrôle à distance du bureau et logiciel de partage d'écran pour le support à distance et les services de maintenance

TSplus Remote Support est une technologie conçue pour les équipes de support flexibles et les prestataires de services de maintenance. Il offre un processus sécurisé et simple, pratique tant pour les agents que pour les utilisateurs finaux, permettant d'accéder aux ordinateurs à distance, aux fichiers et aux applications en un clic et de prendre le contrôle pour résoudre les problèmes au plus vite.

Partage d'écran : les agents de support peuvent prendre le contrôle de l'écran, de la souris et du clavier des clients à distance. Les agents et les utilisateurs finaux téléchargent et exécutent le même petit programme léger. L'interface ultra-simple permet de prendre le contrôle de n'importe quel PC en un clic, après avoir saisi l'ID de l'ordinateur du client et un mot de passe à usage unique. Dès que la connexion est établie, la boîte de chat apparaît et la session de support à distance commence.

Session de support multi-agent : un agent peut résoudre indépendamment ou en collaboration : plusieurs agents peuvent se connecter au même ordinateur à distance.

Boîte de chat : les utilisateurs disposent d'une boîte de chat sur-mesure. Pour celui qui contrôle, la boîte contient des informations vitales et toutes les fonctionnalités standard nécessaires pour exécuter une session de support. Le chat du client est plus simple pour une expérience utilisateur optimale.

Envoi de commandes : les agents de support peuvent envoyer des commandes clavier ou démarrer le Gestionnaire des tâches sur les ordinateurs à distance.

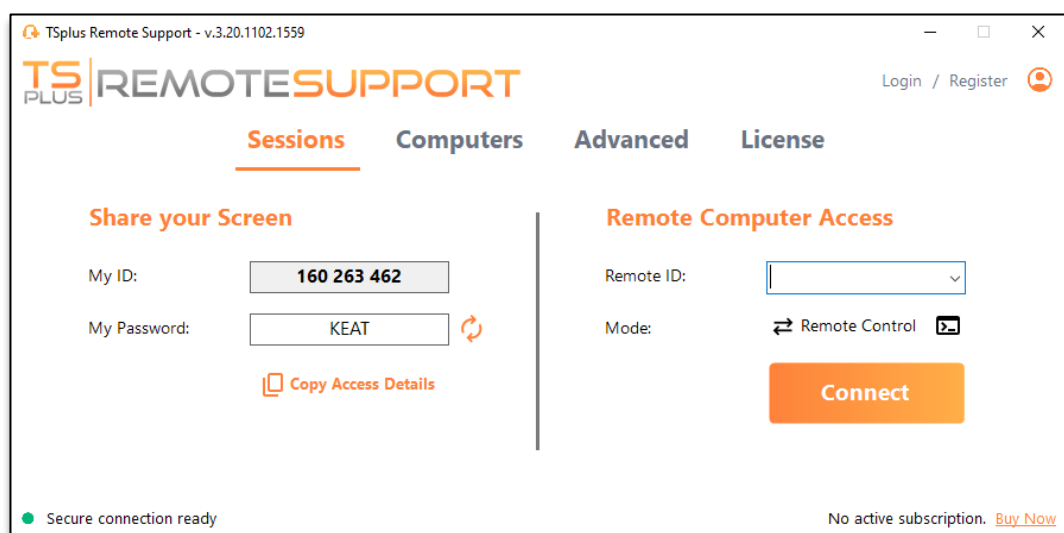
Fonctionnalités de support : les agents de support ont accès à plusieurs fonctionnalités pour fournir la meilleure aide :

- Choix de la langue de l'interface
- Support multi-écrans
- Transfert de fichiers
- Option de synchronisation du presse-papiers
- Informations sur l'ordinateur à distance : OS, matériel..

Partage de sessions assistées et non assistées : permet des connexions à distance rapides et faciles.

- ID de l'ordinateur et mot de passe : l'utilisateur final partage son ID et son mot de passe avec l'agent pour permettre la connexion. Tous les détails d'accès peuvent être partagés en une fois avec un bouton Copier/Coller. Le mot de passe peut être actualisé manuellement en un clic.
- Accès non assisté : chaque agent peut ajouter des machines à distance à la liste des ordinateurs non assistés disponibles et y accéder. Trois actions sont disponibles sur les ordinateurs : se connecter, ouvrir une invite de commandes et supprimer. Les ordinateurs non assistés peuvent être organisés en groupes et rapidement trouvés à l'aide de la barre de recherche.
- Connexions chiffrées de bout en bout : Remote Support permet le partage de session de bureau Windows pour créer une connexion chiffrée entre les agents de support et les utilisateurs finaux. Chaque connexion de support à distance est sécurisée grâce à un chiffrement TLS moderne. Les serveurs sont gérés par des experts TSplus, avec des emplacements de serveurs partout dans le monde pour la meilleure expérience client.





Expérience utilisateur

- Client de connexion léger : Interface utilisateur simplifiée.
- Liste des ordinateurs connus : chaque nouvelle connexion est automatiquement ajoutée à une liste de PC connus. Les informations sur les ordinateurs peuvent être modifiées à tout moment.
- Paramètres avancés : outils de gestion utiles. Les utilisateurs peuvent activer l'accès non assisté à leur appareil, et les agents peuvent générer des clients, personnaliser les informations requises du client et accéder à un rapport de connexions utile.

Personnalisation : la console d'administration offre des options de personnalisation pour garder le contrôle de l'environnement de support.

- Utilisez votre domaine : hébergez le téléchargement du client de connexion à l'aide de votre domaine de marque.
- White Label : ajoutez votre marque au client de connexion Remote Support.
- Adaptez la qualité vidéo : ajuste la qualité d'affichage pour s'adapter aux limitations de la bande passante. Cela maintient la connexion fluide et rapide.

Gestion des comptes d'agents : l'enregistrement permet aux agents de récupérer leur configuration à partir de différents ordinateurs. Les agents peuvent créer un identifiant personnel avec un mot de passe pour accéder facilement à leurs données utilisateurs et d'ID PC, y compris la liste des ordinateurs non assistés, où qu'ils soient et quel que soit le dispositif qu'ils utilisent pour exécuter le support à distance.

Deux modes d'accès sont disponibles :

- "Contrôle à distance" vous permet de prendre le contrôle de la session à distance à l'aide de votre souris et de votre clavier, tout en affichant l'écran de la session à distance.
- "Ligne de commande" vous permet d'afficher une invite de commandes dans le contexte de la session à distance.

Prérequis:

1) Matériel

TSplus Remote Support fonctionne sur les ordinateurs Windows 32 et 64 bits.

2) Système d'exploitation

TSplus Remote Support est compatible avec les systèmes d'exploitation suivants :

- Windows 7 Service Pack 1
- Windows 8/8.1
- Windows 10 Pro
- Windows 11 Pro
- Windows Server 2008 R2 SP1
- Windows Server 2012 ou 2012 R2
- Windows Server 2016
- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Le framework requis est la version .NET 4.5.2 ou supérieure.

Aucune installation ou configuration n'est nécessaire pour TSplus Remote Support. Il nécessite uniquement une connexion Internet.

Selon l'emplacement de l'agent et des ordinateurs à distance, et pour garantir les meilleures performances, le programme Remote Support peut contacter plusieurs serveurs relais. Pour les réseaux avec des politiques restrictives, veuillez autoriser les connexions sortantes vers le nom de domaine *.tsplus-remotesupport.com depuis l'agent et l'ordinateur distant.

La version d'essai de Remote Support est entièrement fonctionnelle, valide pendant 15 jours, avec 5 connexions simultanées.

Contactez-nous

TSplus SAS
63 Rue André Bollier,
69007 Lyon, FRANCE
+33 4 13 68 74 91