



# GUIDE DE L'UTILISATEUR

(Remote Edition)

**FastViewer 2.X**



<http://www.fastviewer.fr>



Félicitations !

Vous venez d'acquérir la version Remote Edition de FastViewer. Avec elle, vous disposez d'un outil parfaitement adapté pour

- proposer un service de prise en main distante et d'assistance à vos utilisateurs
- effectuer les tâches de télémaintenance de votre parc informatique
- gérer et administrer vos serveurs distant
- bâtir des solutions d'accès distant à des machines autres que des PC, mais reposant sur un système d'exploitation windows.



Avec FastViewer Remote Edition vous disposez de la capacité de vous connecter, de là où vous vous trouvez, très simplement et en toute sécurité, à toute machine distante de votre réseau. Que celle-ci se trouve au coeur de ce réseau ou qu'elle ne soit accessible que par une simple connexion internet.

FastViewer vous propose un niveau de sécurité plus élevé que la plupart des solutions existantes:

- il n'est absolument pas nécessaire de maintenir ouvert un port de la machine distante
- pas de fonctionnement sur un mode serveur, facile à détecter depuis l'extérieur
- identifiants propre, modifiable à loisir, et indépendants de l'éditeur
- la connexion à vos machines distantes n'est possible qu'avec le module « Master » de votre licence (ainsi, tout autre détenteur d'un module « Master » ne pourrait en aucun cas se connecter à l'une de vos machines)
- utilisation d'un niveau élevé de cryptage (256 bits AES)

Enfin, FastViewer Remote Edition vous propose des fonctionnalités avancées pour simplifier et rationaliser vos tâches de maintenance et d'assistance:

- module de gestion des machines distantes et des utilisateurs
- fichier de journalisation des logs de vos sessions
- paramétrage et configuration à loisir de votre application par un portail web



## **SOMMAIRE**

|   |         |
|---|---------|
| Présentation générale                               | Page 2  |
| Sommaire  | Page 3  |
| Vos modules – votre licence                         | Page 4  |
| Installation du service d'accès distant             | Page 4  |
| Accès à la console de contrôle                      | Page 5  |
| Aperçu général des fonctions de contrôle distant    | Page 6  |
| Pour aller plus loin avec la console de contrôle    | Page 7  |
| Gestion des utilisateurs                            | Page 8  |
| Enregistrement vidéo d'une session                  | Page 9  |
| Fichier de journalisation des logs de sessions      | Page 9  |
| Le portail client: paramétrage de votre application | Page 10 |
| Personnalisation et mise à vos couleurs             | Page 11 |
| Sécurité et confidentialité                         | Page 11 |
| Notes personnelles                                  | Page 12 |



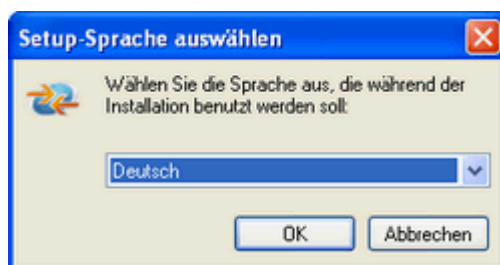
## **1 - Vos modules – votre licence:**

FastViewer se compose de deux modules:

- le module « Master » (fvw.exe) contient votre clé de licence et ne doit pas être distribué à vos clients. Votre licence est indépendante du nombre de poste de travail, vous pouvez donc copier ce module et le sauvegarder à différents endroits: sur un serveur interne pour le partager avec d'autre, sur votre PC de bureau, mais aussi sur votre PC domestique, sur un site web externe, protégé par un mot de passe, pour permettre un accès externe, ou encore sur une clé USB (protégez-en l'accès).  
Il est possible à autant de personnes d'utiliser en même temps le module « Master » que le nombre de sessions simultanées acquis avec votre licence.
- Le module « Client » (fvwREsetup.exe) doit être installé sur les PC distants sur lesquels vous souhaitez pouvoir prendre la main. Vous pouvez copier ce module pour l'installer sur autant de machines que votre licence vous y autorise, au-delà de ce nombre, le serveur vous en bloquera l'installation.  
Une fois le client installé sur un PC, celui-ci devient lié à la console du « Master », et lui est ainsi accessible

## **2 - Installation du service d'accès distant:**

Pour installer le service d'accès distant sur un PC, il faut y déposer le module client, puis l'y démarrer par double-clic. La fenêtre suivante s'ouvre alors, pour le choix de la langue d'installation:



- choisissez la langue d'installation (anglais, allemand, italien, espagnol)
- suivez les instructions à l'écran (répertoire d'installation, emplacement,...)
- terminez l'installation lorsque cela vous est demandé

Comme on le voit, l'installation est extrêmement simple, et ne demande aucune autre intervention de votre part, ni communication d'aucune information sensible (licence, mot de passe, etc..).

En cas de besoin, il vous est ainsi possible de demander à un interlocuteur distant de procéder lui-même à l'installation, et ce en toute simplicité et sécurité.

Dès l'installation du module client effectuée sur une machine, celle-ci est automatiquement affectée à votre licence, et devient alors immédiatement accessible par le biais de votre console.

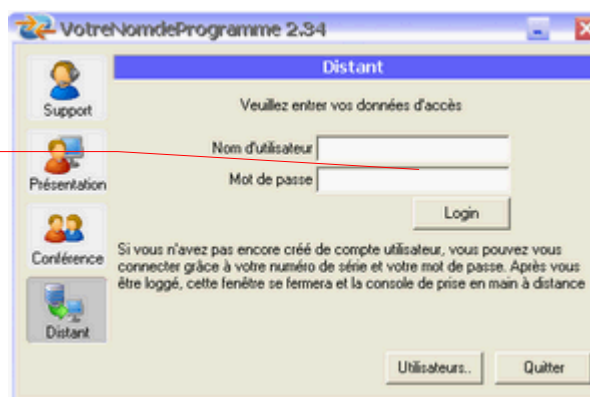


### 3 - Accès à la console de contrôle:

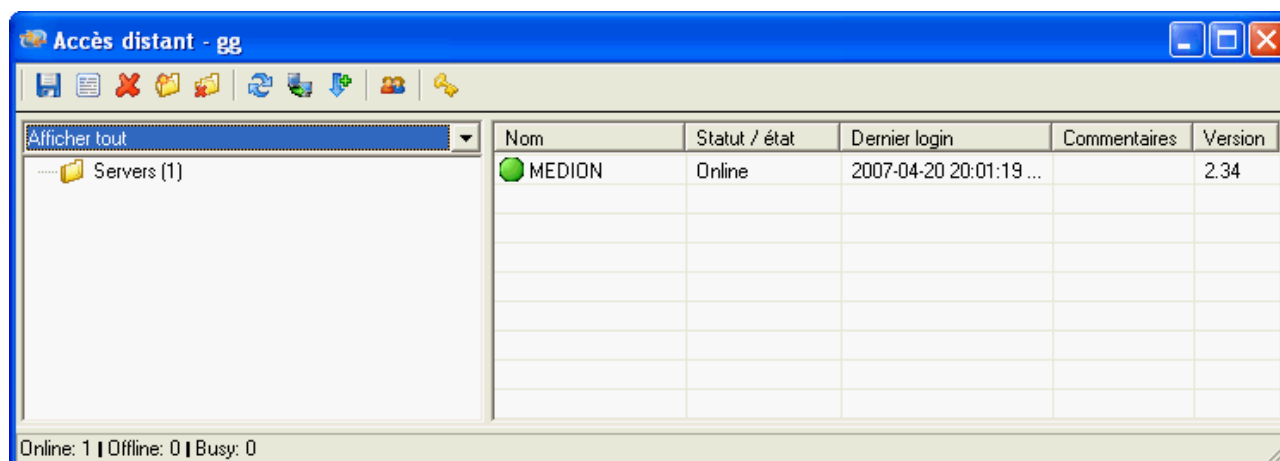
La console de contrôle distant liste l'ensemble des machines accessibles (sur lesquelles vous avez installé le service), et vous permet de vous y connecter.

Pour y accéder, démarrez le module « Master » par double-clic, puis sélectionnez le bouton d'option « distant » (à gauche). La fenêtre obtenue alors est la suivante:

Rentrez ici vos identifiants.  
Lors de votre première  
connection, rentrez votre  
numéro de licence (10  
chiffres) dans le champ  
« Nom d'utilisateur ».



Appuyez sur « Login » pour vous connecter. La console apparaît alors dans la fenêtre suivante:



La liste de vos machines distantes apparaît dans la partie droite de la fenêtre, avec pour chacune d'entre elle son état (en ligne, occupée, déconnectée).

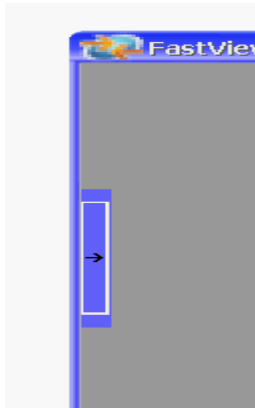
Double-cliquez sur une machine de votre choix pour vous y connecter. Le contenu de son écran s'affiche alors automatiquement sur votre machine.

**Nota bene:** Une personne qui se trouverait devant la machine distante verrait l'écran de celle-ci disparaître, et remplacé par une page blanche affichant le message d'avertissement suivant:  
« Cet ordinateur est actuellement contrôlé par un administrateur système »

Au cas ou vous le souhaitez, il vous est possible de faire disparaître cet avertissement et de rendre l'écran visible à nouveau à cette personne (voir les commandes de contrôle distant)



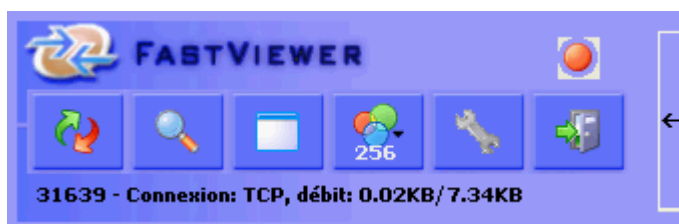
#### 4 - Aperçu général des fonctions de contrôle distant:



Pour maximiser la surface de l'écran projeté, la boîte de commande est cachée au démarrage de la session.

Pour la faire apparaître, il suffit de cliquer sur la flèche de cette barre (idem pour la faire à nouveau disparaître).

La boîte de commande ressemble alors à l'illustration ci-contre:



Les différentes commandes accessibles sont les suivantes:



inverse le sens de visionnage



interrupteur de passage du mode « zoom » au mode « ajustage à la fenêtre ». Utilisé au cas où les deux partenaires de session aient des écrans de taille différentes



interrupteur de passage du mode « plein écran » à la taille réduite, et inversement



permet de modifier la qualité de la résolution. Diminuer le nombre de couleurs diminue la qualité de l'image transmise, mais accélère sa vitesse de transmission (donc le délai nécessaire pour que votre interlocuteur aperçoive les changements)



interrupteur On/Off de la fonction d'enregistrement de la session



liste déroulante des outils disponibles: escamotage de l'image de fond de bureau, envoi de combinaison de touches, gestionnaire de tâches, cache de l'écran distant



exit: Cette commande clôt immédiatement et irrémédiablement la session en cours.



### **5 - Pour aller plus loin avec la console:**

La console vous offre la possibilité de classifier vos machines distantes comme vous l'entendez, à l'aide d'une arborescence de répertoires que vous organisez à loisir dans la fenêtre de gauche.

Les fonctions suivantes sont disponibles:



Sauvegarde sur le serveur vos différents paramétrages (répertoires, utilisateurs, PC)



Édition du commentaire de la machine sélectionnée



Effacer un PC. Cet ordre libère alors une licence pour un client supplémentaire. A n'utiliser qu'au cas où la désinstallation depuis la machine distante n'est plus possible.



Création d'un nouveau répertoire au sein du répertoire sélectionné



Effacement du répertoire sélectionné



Actualisation de la vue (rafraîchissement)



Connexion à la machine distante sélectionnée



Mise à jour de la dernière version des clients de toutes les machines connectées. Pour cela, il vous faut posséder la dernière version du module «Master »



Ouverture de la console de gestion des utilisateurs



Modification du mot de passe

***Nota bene:***            ***créez un utilisateur pour préserver vos identifiants de licence***

Jusqu'ici, vous avez accédé à la console à l'aide de votre numéro de licence, et du mot de passe qui y est lié. Par mesure de sécurité, nous vous conseillons de créer un utilisateur pour votre usage propre, avec un mot de passe spécifique.

Vous conserverez ainsi vos identifiants de licence comme « super-administrateur », ce qui vous garantit d'avoir toujours accès à la console même dans les cas d'urgence (mot de passe oublié, etc..).



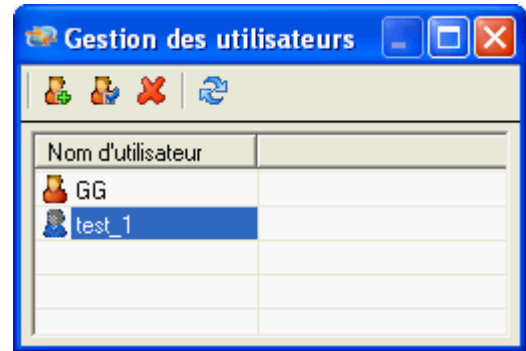
## 6 - Gestion des utilisateurs



Ouvre le module de gestion des utilisateurs. La fenêtre suivante apparaît alors

La fenêtre liste les différents utilisateurs créés, liés à votre licence. Leur couleur indique leur statut:

- rouge: statut administrateur. Toutes les fonctionnalités de la console sont disponibles
- bleu: fonctionnalités réduites (accès distant seul, pas de gestion des machines ou des utilisateurs)



Ajout d'un nouvel utilisateur



Édition de l'utilisateur sélectionné



Effacer un utilisateur (voir figure ci-dessous)

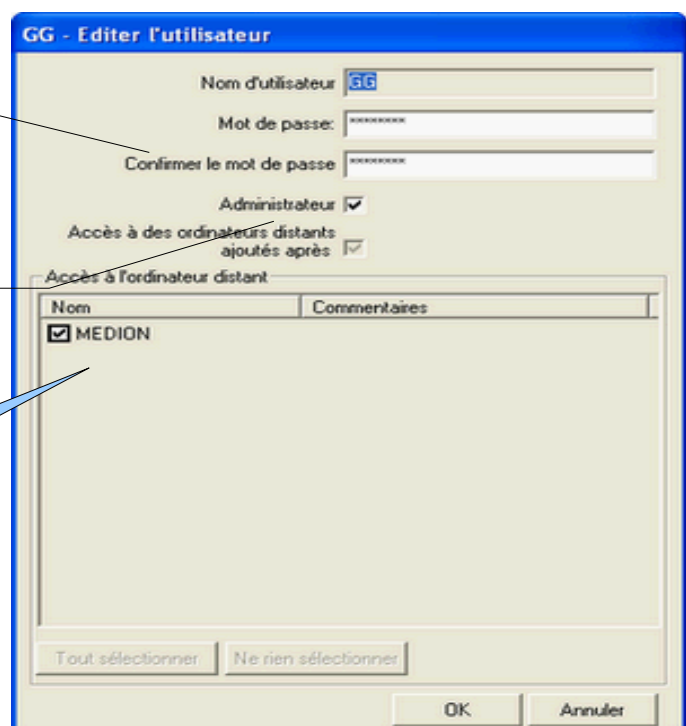


Actualisation de la vue (rafraîchissement)

Modifier le mot de passe

Cochez / décochez le bouton radio pour accorder / retirer les droits d'administrateur à l'utilisateur sélectionné

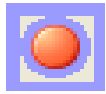
Choisissez les machines auxquelles l'utilisateur aura le droit d'accéder







## 7 - Enregistrement de la session



FastViewer est pourvu d'une fonction d'enregistrement vidéo de la session. Cet interrupteur (on/off) permet de lancer l'enregistrement, ou au contraire d'y mettre fin, s'il est en cours.

L'enregistrement sera converti au format flash, et sauvegardé sous la forme d'un exécutable (.exe). Pour le regarder, il suffit ensuite de double-cliquer dessus, et le mediaplayer FastViewer lancera de lui-même les images enregistrées

Ceci vous permet de diffuser largement vos enregistrements avec la certitude que la totalité de vos correspondants sauront le lire. De plus, c'est une garantie d'images non faussées ou manipulées.

Utilisez ainsi cette fonction à des fins de documentation, d'aide-mémoire, ou de tutoriels, et affichez les sur votre intranet ou votre site web.

## 8 - Journalisation des logs de sessions

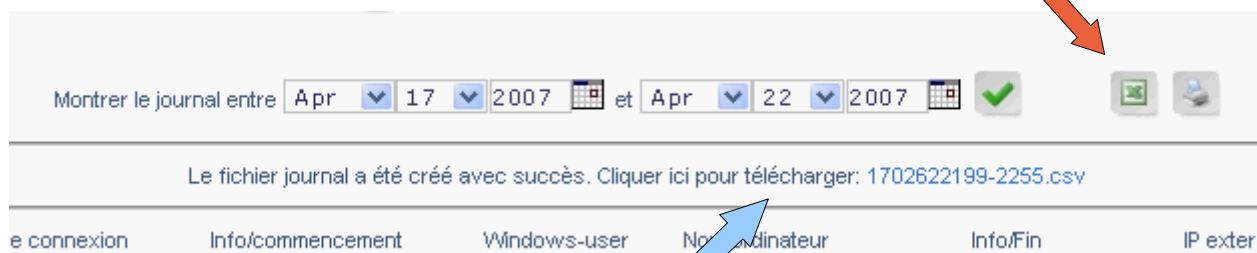
FastViewer enregistre les logs de vos sessions, et les journalise dans un fichier au format csv, que vous pouvez télécharger depuis votre portail client.

Ceci vous permet de vous constituer très facilement une base de données, que vous pourrez utiliser ensuite avec profit pour des usages variés tels que qualité, contrôle statistique, marketing, facturation, etc...

Pour télécharger le journal des logs, connectez-vous à votre portail client (voir plus bas), et sélectionnez le menu correspondant (voir ci-contre):

► LOG DE LA CONNEXION

Une fenêtre pop-up s'ouvre alors avec le journal des logs de sessions, surmonté de l'en-tête ci-dessous. Pour télécharger le fichier, cliquez sur l'icone Excel.



Celle-ci fera alors apparaître la ligne suivante: qui vous permettra de télécharger votre journal.

Plusieurs options de paramétrages des informations de logs vous sont proposées, que vous retrouverez dans la rubrique téléchargement du site. Pour les consulter:

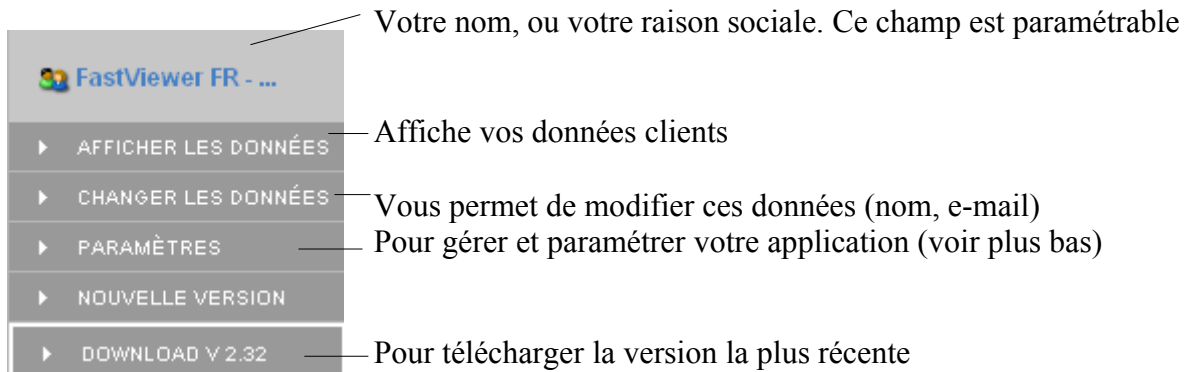
<http://www.fastviewer.com/fr/docs/system/parameter.pdf>



## 9 - Portail client

Connectez-vous à <http://www.fastviewer.fr>, puis rentrez vos identifiants, dans la colonne grise, à gauche. Vos identifiants sont composés de votre numéro de licence, ainsi que du mot de passe correspondant, tous deux vous ont été fourni lors de la livraison de votre licence.

Une fois connecté au portail dédié au client, vous apercevez alors la vue suivante:



Annotations:

- Votre nom, ou votre raison sociale. Ce champ est paramétrable
- Affiche vos données clients
- Vous permet de modifier ces données (nom, e-mail)
- Pour gérer et paramétrer votre application (voir plus bas)
- Pour télécharger la version la plus récente

Les différents options et droits sont gérable par un simple cocher / décocher de la case correspondante. Pour obtenir plus d'information, passez votre souris sur le symbole ci-contre: un commentaire d'aide s'affichera alors (ce script ne fonctionne pas sous Firefox)



|                      | Mode Présentation  |
|----------------------|--|
| Module Master:       | <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Autoriser le contrôle par le Client</li><li><input type="checkbox"/> Activer le contrôle par le client</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Avertissement avant le déverrouillage du bureau</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Avertissement avant le transfert de données</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Autoriser l'inversion du sens de visionnage</li></ul>   |
| Module Client:       | <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Autoriser le transfert de données</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Autoriser l'inversion du sens de visionnage</li></ul>  |
|                      | Paramètres généraux  |
| Paramètres généraux: | <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="radio"/> Proposer le mode Conseiller</li><li><input type="radio"/> Proposer le mode Présentation</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Modifications de droits</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Chat autorisé</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Gestionnaire central de fichier: Upload autorisé</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Transmettre la fenêtre transparente</li><li><input type="checkbox"/> Activer le zoom au démarrage</li><li>Afficher le pointeur de la souris en permanence</li><li>explicitement les applications suivantes: autoriser (séparation par des points-virgule):</li></ul> |

### **Attention:**

Vos changement de paramétrage ne seront valables que pour les modules téléchargés après l'enregistrement de cette nouvelle configuration (Téléchargez SVP les **DEUX** modules).



## 10 - Personnalisation et mise à vos couleurs

Accessible depuis la rubrique paramétrage de votre portail client. C'est ici que vous déterminez les couleurs de fond, et d'avant plan de votre application, et le nom qu'elle affichera. Vous pouvez aussi incorporer le logo de votre entreprise, et personnaliser les textes d'avertissements affichés.

|  |   |  |
|--|---|--|
| Couleur du pointeur:                             | <input type="color" value="#FF6666"/> #FF6666 <input type="button" value="Effacer la couleur"/> |  |
| Texte d'avertissement<br>(500 caractères max.):  | <input type="text"/>  |  |
| Couleur principale:                              | <input type="color" value="#9999FF"/> #9999FF <input type="button" value="Couleur standard"/>   |  |
| Avant-Plan:                                      | <input type="color" value="#EEEEEE"/> #EEEEEE <input type="button" value="Couleur standard"/>   |  |
| Logo (grand):                                    | <input type="text"/> <input type="button" value="Parcourir..."/>                                |  |
| Logo (petit):                                    | <input type="text"/> <input type="button" value="Parcourir..."/>                                |  |
| Identifiant:                                     | <input type="text" value="FastViewer France - BeLux"/>  |  |
| Nom du programme:                                | <input type="text" value="VotreNomdeProgramme"/>  |  |
| Texte/commencement<br>(250 caractères max.):     | <input type="text" value="Texte personnalisable (250 caractères)"/>                             |  |
| Texte fin de programme<br>(150 caractères max.): | <input type="text" value="Texte personnalisable (150 caractères)"/>                             |  |
| Url/Fin de prog.:                                | <input type="text" value="http://www.fastviewer.fr"/>   |  |

## 11 - Sécurité et confidentialité

FastViewer vous propose une solution **sécurisée de bout en bout, et au plus haut niveau**:

- la connexion est cryptée à 256 bits en AES, ce qui correspond aux recommandations sécuritaires les plus hautes actuellement
- nos serveurs qui gère les connexions sont hébergés dans des datas-centers très sécurisés, qui répondent eux-mêmes aux plus hautes normes de sécurité en vigueur (par ex.: surveillance permanente, avec accès biométriques, etc..)
- il est impossible de se connecter à un interlocuteur distant, sans que ce dernier l'ait expressément accepté, par clic. Non automatisable.

Vous pouvez ainsi vous reposer sur notre solution pour assurer la confidentialité des données, que ce soit vos budgets, vos offres commerciales, des données secrètes, etc.

