Travaux pratiques - Assistance à distance sous Windows

Introduction

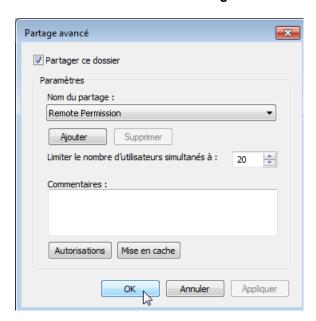
Au cours de ces travaux pratiques, vous allez vous connecter à distance à un ordinateur, examiner des pilotes de périphériques et fournir une assistance à distance à des utilisateurs.

Équipements recommandés

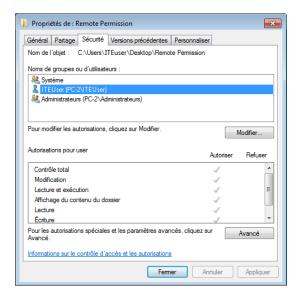
- Deux ordinateurs Windows 7, Windows 8 ou Windows Vista connectés à un LAN.
- Ces deux ordinateurs doivent appartenir au même groupe de travail et se trouver sur le même sousréseau.

Étape 1: Créez un dossier Assistance à distance sur le bureau du PC-2.

- a. Ouvrez une session sur le PC-2 en tant que membre du groupe Administrateurs. Demandez à votre instructeur le nom d'utilisateur et le mot de passe.
- b. Cliquez avec le bouton droit sur le bureau du PC-2 et sélectionnez **Nouveau > Dossier**. Nommez le dossier **Autorisation à distance**.
- Cliquez avec le bouton droit sur le dossier Autorisation à distance et sélectionnez Propriétés > Partage > Partage avancé.
- d. La fenêtre Partage avancé s'affiche. Cochez la case Partager ce dossier. Cliquez sur OK.

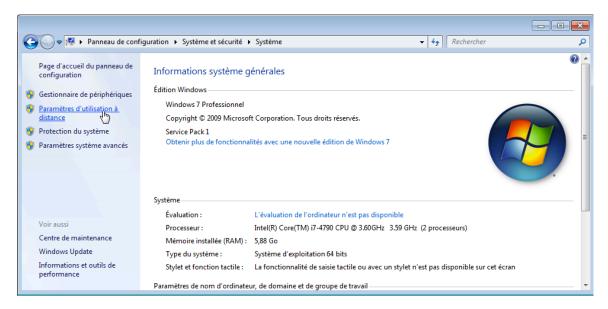


e. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**. Assurez-vous que le nom d'utilisateur **ITEuser** figure dans la liste. Cliquez sur **Fermer**. Si **ITEuser** ne figure pas dans la liste, ajoutez-le. Cliquez sur **Modifier > Ajouter**, tapez **ITEuser** et cliquez sur **Vérifier les noms**.

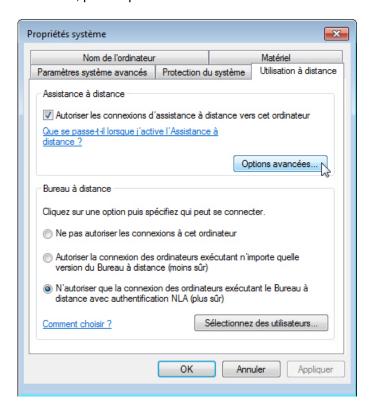


Étape 2: Configurez les paramètres d'Assistance à distance sur le PC-2.

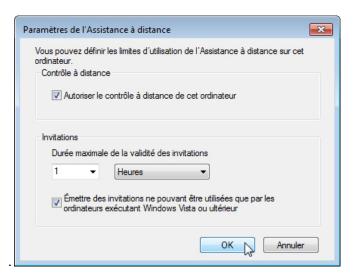
a. Cliquez sur Panneau de configuration > Système > Paramètres d'utilisation à distance.



b. La fenêtre **Propriétés système** s'ouvre. Cochez la case **Autoriser les connexions d'assistance à distance vers cet ordinateur**, puis cliquez sur **Avancé**.



c. La fenêtre Paramètres de l'Assistance à distance s'affiche. La case Autoriser le contrôle à distance de cet ordinateur doit être cochée. Définissez la durée maximale de validité des invitations sur 1 heure. Cochez la case Autoriser uniquement la connexion des ordinateurs exécutant Windows Vista ou ultérieur, puis cliquez sur OK

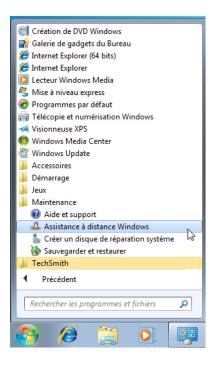


- d. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre Propriétés système.
- e. Fermez toutes les fenêtres ouvertes.

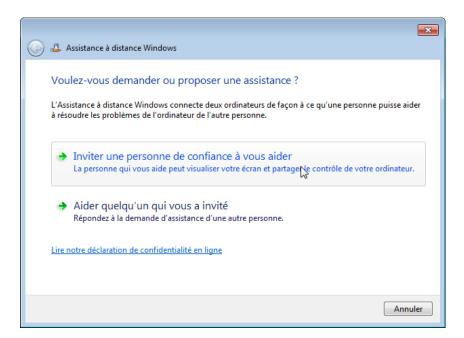
Étape 3: Créez une invitation Assistance à distance sur le bureau du PC-2.

a. Cliquez sur Démarrer > Tous les programmes > Maintenance > Assistance à distance Windows.

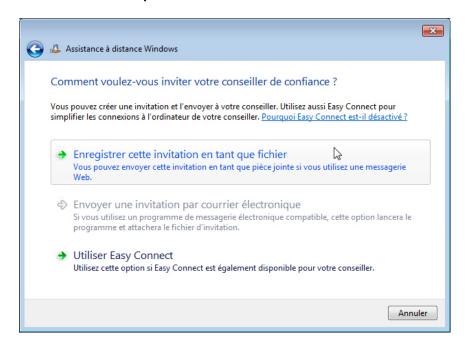
Remarque: dans Windows 8, accédez à l'écran Démarrer, tapez msra, puis appuyez sur Entrée.



b. La fenêtre **Assistance à distance Windows** s'affiche. Cliquez sur **Inviter une personne de confiance à vous aider**.



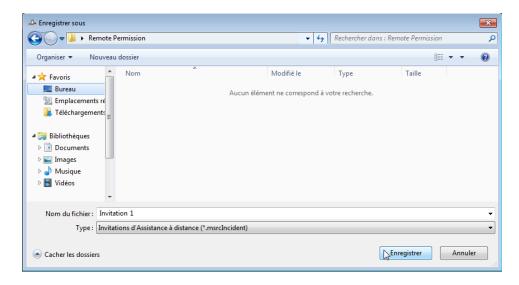
c. L'écran Comment voulez-vous inviter votre conseiller de confiance ? s'affiche. Cliquez sur Enregistrer l'invitation en tant que fichier.



Quelles méthodes pouvez-vous utiliser pour demander de l'aide à quelqu'un ?

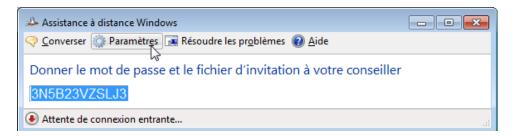
d. La boîte de dialogue **Enregistrer sous** s'affiche. Cliquez sur **Bureau > Autorisation à distance**. Dans le champ **Nom de fichier**, tapez **Invitation 1**. Cliquez sur **Save** (Enregistrer).

Remarque: sous Windows Vista, la fenêtre Assistance à distance Windows s'ouvre. Cliquez sur Parcourir > Bureau > dossier Autorisation à distance. Tapez Invitation 1 dans le champ Nom de fichier, puis cliquez sur Enregistrer. Tapez Assist dans les champs Mot de passe et Confirmer le mot de passe, puis cliquez sur Terminer.



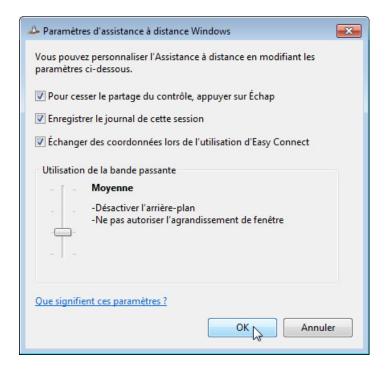
e. La fenêtre **Assistance à distance Windows** s'affiche avec le mot de passe d'invitation de votre session d'assistance à distance. Le mot de passe d'invitation de l'exemple est : **DCZSCQGYST5V**.

Remarque : ne fermez pas la fenêtre Assistance à distance Windows.



Quel est le mot de passe d'invitation affiché sur votre PC ? Vous en aurez besoin plus tard.

- f. Dans la fenêtre Assistance à distance Windows, cliquez sur **Paramètres**.
- g. La case **Pour cesser le partage du contrôle, appuyez sur Échap**. doit être cochée. Réglez l'utilisation de la bande passante sur **Moyen**. Cliquez sur **OK**.



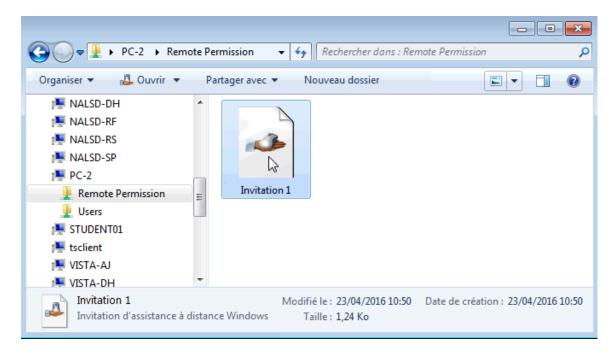
Quelles fonctionnalités sont désactivées avec une utilisation de bande passante moyenne ?

Étape 4: Sur le PC-1, récupérez le fichier d'invitation du PC-2.

a. Sur le PC-1, cliquez sur Démarrer > Ordinateur.

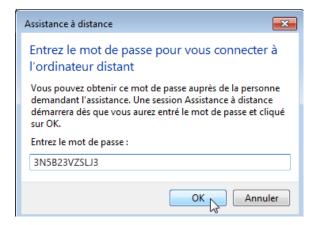
Remarque: sous Windows 8.1, ouvrez Ce PC.

b. La fenêtre **Ordinateur** ou **Ce PC** s'affiche. Dans le volet de gauche, sous **Réseau**, développez le **PC-2** et cliquez sur le dossier **Autorisation à distance**. Double-cliquez sur le fichier **Invitation 1**. Entrez les informations d'identification fournies par votre instructeur si vous y êtes invité.



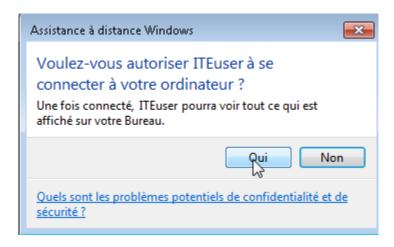
c. La fenêtre **Assistance à distance** s'ouvre. Tapez le mot de passe d'invitation que vous avez noté à l'étape 3, puis cliquez sur **OK**.

Remarque : sous Windows Vista, vous avez créé le mot de passe Assist. Entrez-le ici.

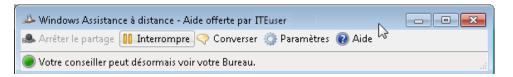


Étape 5: Autorisez l'accès à distance du PC-1 au PC-2.

a. Sur le **PC-2**, la fenêtre **Assistance à distance Windows** s'ouvre, vous demandant l'autorisation de laisser **ITEuser** se connecter à votre ordinateur. Cliquez sur **Oui**.

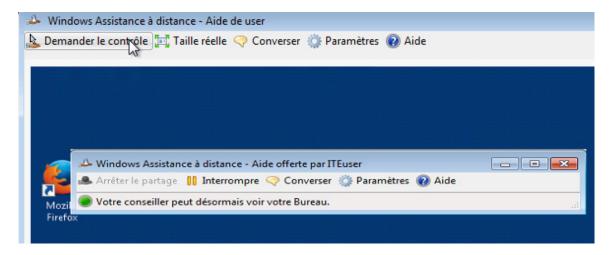


b. La barre de titre de la fenêtre **Assistance à distance Windows** change, indiquant ainsi qu'un autre utilisateur, ITEuser dans cet exemple, vous assiste. À ce stade, le PC-1 ouvre une fenêtre affichant tout ce qui se passe sur le PC-2.



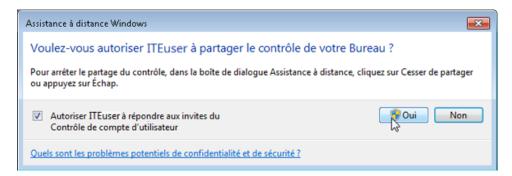
Étape 6: À partir du PC-1, demandez le contrôle du PC-2 à l'aide de l'Assistance à distance.

Lorsque l'utilisateur du PC-2 répond à votre demande d'ouverture de l'Assistance à distance, vous pouvez voir toutes les actions entreprises sur le PC-2 à partir du PC-1. Toutefois, si vous souhaitez prendre le contrôle du PC-2, vous devez en faire la demande. Dans la fenêtre **Windows Assistance à distance – Aide de ITEuser**, cliquez sur **Demander le contrôle**.



Étape 7: À partir du PC-2, laissez lTEuser partager le contrôle de votre bureau.

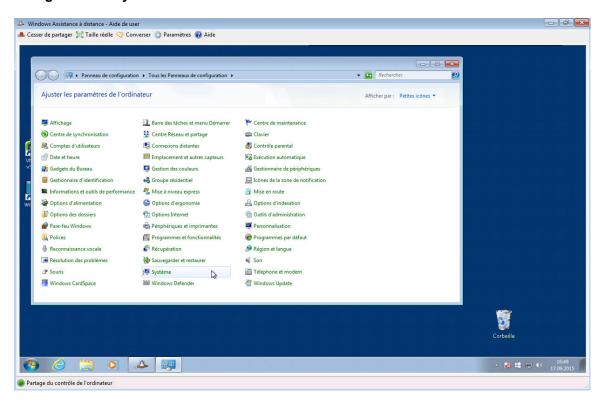
Pour permettre à ITEuser du PC-1 de contrôler le PC-2, l'utilisateur du PC-2 doit répondre au message Voulez-vous autoriser ITEuser à partager le contrôle de votre Bureau ?. Cochez la case Autoriser ITEuser à répondre aux invites du Contrôle de compte d'utilisateur, puis cliquez sur Oui.



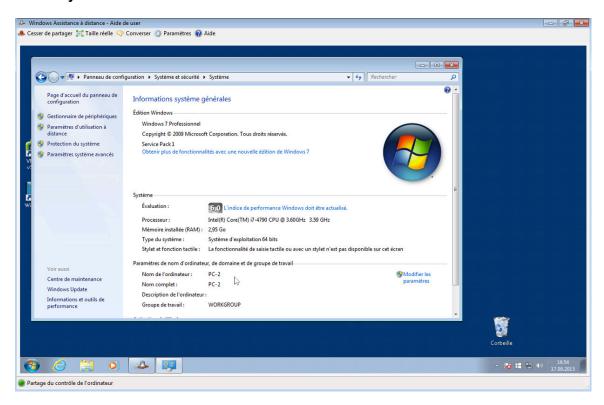
Étape 8: À partir du PC-1, utilisez l'Assistance à distance pour travailler sur le PC-2.

Lorsque l'utilisateur du PC-2 accepte votre demande de contrôle à distance, vous pouvez contrôler le PC-2 comme s'il s'agissait de votre propre PC.

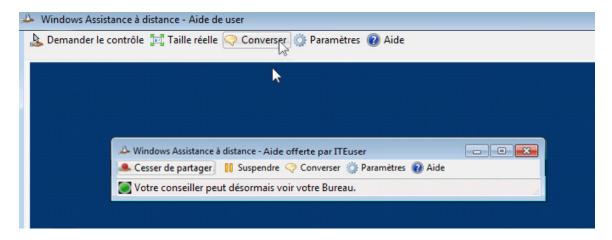
 Dans la fenêtre Windows Assistance à distance – Aide de ITEuser, cliquez sur Panneau de configuration > Système.



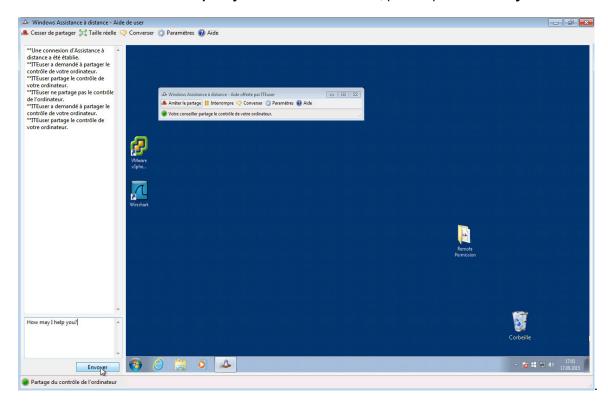
b. La fenêtre Système s'ouvre dans la fenêtre Windows Assistance à distance – Aide de ITEuser. Vérifiez que vous travaillez bien sur le PC-2 en contrôlant le nom de l'ordinateur. Ensuite, fermez la fenêtre Système.



c. En haut de la fenêtre Windows Assistance à distance - Aide de ITEuser, cliquez sur Conversation.

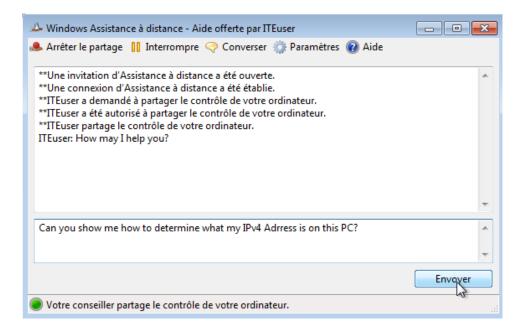


d. Une zone de conversation s'affiche sur la gauche de la fenêtre **Windows Assistance à distance – Aide de ITEuser**. Entrez **Comment puis-je t'aider ?** dans la zone, puis cliquez sur **Envoyer**.



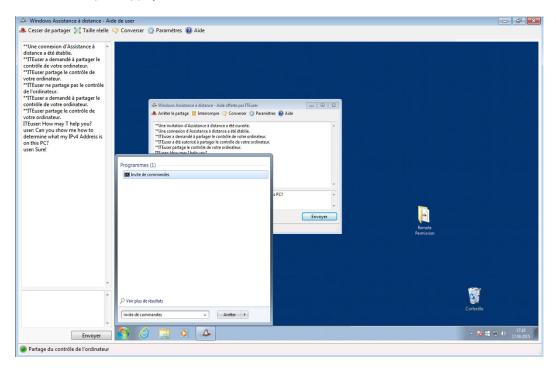
Étape 9: Sur le PC-2, répondez à la question d'ITEUser envoyée depuis le PC-1.

Lorsque l'utilisateur du PC-1 envoie un message au PC-2, ce dernier s'affiche dans la fenêtre **Windows Assistance à distance - Aide offerte par ITEuser**. Tapez **Peux-tu m'aider à savoir quelle est l'adresse IPv4 de ce PC ?**, puis cliquez sur **Envoyer**.

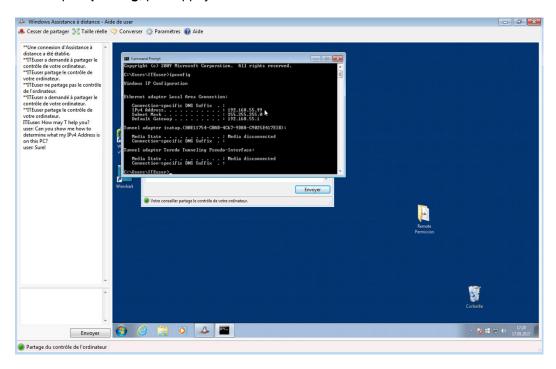


Étape 10: À partir du PC-1, montrez à l'utilisateur du PC-2 comment faire.

- a. Vous constatez que l'utilisateur du PC-2 tape sa réponse dans la zone de conversation. La réponse s'affiche dans la partie gauche de la fenêtre Windows Assistance à distance - Aide offerte par ITEuser lorsqu'il clique sur Envoyer. Tapez Bien sûr! dans la zone de conversation, puis appuyez sur Envoyer.
- b. Dans la fenêtre Windows Assistance à distance Aide de ITEuser, cliquez sur Démarrer, tapez invite de commandes, puis appuyez sur Entrée.

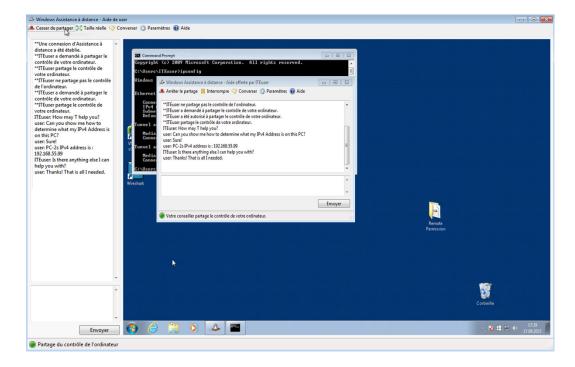


c. La fenêtre Invite de commandes s'affiche dans la fenêtre Windows Assistance à distance – Aide de ITEuser. Tapez ipconfig, puis appuyez sur Entrée.



Quelle est l'adresse IPv4 du PC-2 ?

d. En tapant votre question dans la zone de conversation, demandez à l'utilisateur du PC-2 si vous pouvez faire autre chose pour lui. Si la réponse est non, cliquez sur **Cesser de partager** dans la fenêtre **Windows Assistance à distance – Aide de ITEuser**.



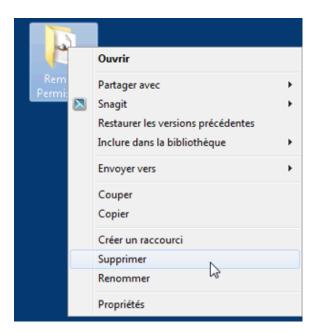
e. Fermez la fenêtre Windows Assistance à distance – Aide de ITEuser sur le PC-1.

Étape 11: À partir du PC-2, fermez l'Assistance à distance et supprimez le dossier d'invitation.

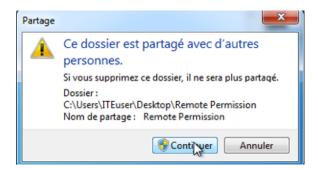
a. Vous allez recevoir un message disant **La connexion d'Assistance à distance s'est terminée** dans la fenêtre de conversation lorsque ITEuser se déconnecte. Fermez toutes les fenêtres ouvertes.

Remarque : vous pourrez recevoir un message Voulez-vous vraiment fermer l'assistance à distance ?. Cliquez sur Oui.

b. Cliquez avec le bouton droit sur le dossier **Autorisation à distance** du bureau et sélectionnez **Supprimer** dans le menu.



- c. La fenêtre Supprimer le dossier s'affiche. Cliquez sur Oui.
- d. La fenêtre Partage s'affiche. Cliquez sur Continuer.



Remarques générales

Pourquoi est-il préférable de supprimer le dossier Autorisation à distance que vous avez créé sur le bureau du PC-2 une fois la session d'Assistance à distance terminée ?