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**.
- c. 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.

arta	ge avancé
V	Partager ce dossier
P	aramètres
	Nom du partage :
	Remote Permission 🔹
	Ajouter Supprimer
	Limiter le nombre d'utilisateurs simultanés à : 20
	Commentaires :
	Autorisations Mise en cache
	OK Annuler Appliquer

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.

Propriétés de : Remote Pe	rmission		×
Général Partage Sécurité	Versions précédentes	Personnaliser	
Nom de l'objet : C:\Users\I	TEuser\Desktop\Remo	te Permission	
Noms de groupes ou d'utilisate	urs :		
Système			
👗 ITEUser (PC-2\ITEUser)			
& Administrateurs (PC-2\Ad	ministrateurs)		
D 10 1 1 1 1			
Pour modifier les autonsations,	cliquez sur Modifier.		Modifier
Autorisations pour user		Auto	riser Refuser
Contrôle total		~	*
Modification		~	
Lecture et exécution		\checkmark	E
Affichage du contenu du do	ssier	\checkmark	
Lecture		\checkmark	
Écriture		~	~
Pour les autorisations spéciale Avancé.	s et les paramètres avar	icés, cliquez sur	Avancé
Informations sur le contrôle d'accès et les autorisations			

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**.

Propriétés système	- ×		
Nom de l'ordinateur	Matériel		
Paramètres système avancés Protection d	lu système Utilisation à distance		
Assistance à distance			
Autoriser les connexions d'assistance à c	distance vers cet ordinateur		
Que se passet-il lorsque j'active l'Assistance à distance ?			
Options avancées			
Bureau à distance			
Cliquez sur une option puis spécifiez qui peut se connecter.			
Ne pas autoriser les connexions à cet ordinateur			
 Autoriser la connexion des ordinateurs exécutant n'importe quelle version du Bureau à distance (moins sûr) 			
N'autoriser que la connexion des ordinateurs exécutant le Bureau à distance avec authentification NLA (plus sûr)			
Comment choisir ?	Sélectionnez des utilisateurs		
ОК	Annuler Appliquer		

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

Paramètres de l'Assistance à distance
Vous pouvez définir les limites d'utilisation de l'Assistance à distance sur cet ordinateur. Contrôle à distance
V Autoriser le contrôle à distance de cet ordinateur
Invitations
Durée maximale de la validité des invitations 1
Émettre des invitations ne pouvant être utilisées que par les ordinateurs exécutant Windows Vista ou ultérieur
OK Annuler

- 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.

0	Lesistance à distance Windows	3
9	Sistance a distance mindows	
	Voulez-vous demander ou proposer une assistance ?	
	L'Assistance à distance Windows connecte deux ordinateurs de façon à ce qu'une personne puisse aider à résoudre les problèmes de l'ordinateur de l'autre personne.	
	 Inviter une personne de confiance à vous aider La personne qui vous aide peut visualiser votre écran et partage se contrôle de votre ordinateur. 	
	 Aider quelqu'un qui vous a invité Répondez à la demande d'assistance d'une autre personne. 	
	Lire notre déclaration de confidentialité en ligne	
	Annuler]

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

	— ×
🚱 😃 Assistance à distance Windows	
Comment voulez-vous inviter votre conseiller de confiance ? Vous pouvez créer une invitation et l'envoyer à votre conseiller. Utilisez aussi Easy Connect pour simplifier les connexions à l'ordinateur de votre conseiller. <u>Pourquoi Easy Connect est-il désactivé ?</u>	
 Enregistrer cette invitation en tant que fichier Vous pouvez envoyer cette invitation en tant que pièce jointe si vous utilisez une messagerie Web. 	
Envoyer une invitation par courrier électronique Si vous utilisez un programme de messagerie électronique compatible, cette option lancera programme et attachera le fichier d'invitation.	e
 Utiliser Easy Connect Utilisez cette option si Easy Connect est également disponible pour votre conseiller. 	
Ar	inuler

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.

🕹 Enregistrer sous				
	▼ 4 9 Re	echercher dans : Remote Permissi	on 🔎	
Organiser 🔻 Nouveau dossier		E	II • • 🕡	
▲ 🔆 Favoris 🕺 Nom	Modifié le 1	Type Taille		
Emplacements ré	Aucun élément ne correspond à votre	e recherche.		
 ✓ Construction ✓ Documents ✓ Images ✓ Musique ✓ Vidéos 				
Nom du fichier: Invitation 1			•	
Type : Invitations d'Assistance à distance (*.msrcIncident)				
Cacher les dossiers ■		Enregistrer	Annuler	

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.

Assistance à distance Windows	- • •
<u>○</u> <u>C</u> onverser <u>○</u> <u>Paramètres</u> <u>■</u> Résoudre les pr <u>o</u> blèmes <u></u> <u>A</u> ide	
Donner le mot de passe et le fichier d'invitation à votre conseiller	
3N5B23VZSLJ3	
Attente de connexion entrante	.#

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**.

🔑 Paramètres d'assistance à distance Windows	×	
Vous pouvez personnaliser l'Assistance à distance en modifiant les paramètres ci-dessous.		
Pour cesser le partage du contrôle, appuyer sur Échap		
Enregistrer le journal de cette session		
🕼 Échanger des coordonnées lors de l'utilisation d'Easy Connect		
Utilisation de la bande passante Moyenne - Désactiver l'arrière-plan -Ne pas autoriser l'agrandissement de fenêtre		
Que signifient ces paramètres ?		
	r	

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.

Assistance à distance	×
Entrez le mot de passe p l'ordinateur distant	oour vous connecter à
Vous pouvez obtenir ce mot de demandant l'assistance. Une se démarrera dès que vous aurez e sur OK.	passe auprès de la personne ssion Assistance à distance entré le mot de passe et cliqué
Entrez le mot de passe :	
3N5B23VZSLJ3	
	OK Annuler

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**.

Assistance à distance Windows
Voulez-vous autoriser ITEuser à se connecter à votre ordinateur ?
Une fois connecté, ITEuser pourra voir tout ce qui est affiché sur votre Bureau.
Qui Non
Quels sont les problèmes potentiels de confidentialité et de sécurité ?

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.

🕹 Windows Assistance à distance - Aide offerte par ITEuser	- • •
📣 Arrêter le partage 🕕 Interrompre 🖓 Converser 🌼 Paramètres 🔞 Aide 😼	
🥥 Votre conseiller peut désormais voir votre Bureau.	

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**.

🔈 Demander le contrôle 🔄 Taille réelle < Converser 🔅 Paramètres 🔞 Aide	
A Windows Assistance à distance - Aide offerte par ITEuser	
📲 🕾 Arrêter le partage 📲 Interrompre 🧠 Converser 🍈 Paramètres 🔞 Aide	
Mozi 🕑 Votre conseiller peut désormais voir votre Bureau.	
Firefox	

Étape 7: À partir du PC-2, laissez ITEuser 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.

a. 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.

Panneau de conf	iguration > Système et sérurité > Système v 4 Rechercher 0	
Page d'accueil du panneau de configuration	Informations système générales	
 Gestionnaire de périphériques Paramètres d'utilisation à distance Protection du système Paramètres système avancés 	Vindows 7 Professionnel Copyright © 2009 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.	
	Service Pack1 Obtenir plus de fonctionnalités avec une nouvelle édition de Windows 7	
	Système	
	Évaluation : 6,0 L'indice de performance Windows doit être actualisé.	
	Processeur : Intel(R) Core(TM) i7-4790 CPU @ 3.60GHz 3.59 GHz	
	Mémoire installée (RAM) : 2,95 Go	
	Type du système : Système d'exploitation 64 bits Studet et fonction tactile : La fonctionnalité de sairie tactile ou avec un studet plast pas disponible sur set érran	
	Stylet et fonction factile. En fonctionmaine de suisie tachie ou arec un stylet n'est pas disponible sui cet echan	
Voir aussi	Parametres de nom d'ordinateur, de domaine et de groupe de travail	
Centre de maintenance	Nom complet: PC-2 paramètres	
Windows Update	Description de l'ordinateur :	
Informations et outils de performance	Groupe de travail : WORKGROUP	
	The second se	*
		3
		Corbeille

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**.

Windows Assistance à distance - Aide de user	5 X
🔈 Cesser de partager 📷 Taille réelle 🔿 Converser 🎲 Paramètres 🔞 Aide	
• Conceptinge of participation of Assistance à datasse. A data d'atter par Illace • Concepting d'activation d'activation à d'attagarie contrôle de voite ordinateur. • Mille contrôle de voite ordinateur. • Tilluser partage le contrôle de voite ordinateur. • Vindeour Assistance à datasse. A data d'atter par Illace • Ornesser · Paraméres · A data • Ornesser · Paraméres · Paraméres · A data • Ornesser · Paraméres · Paraméres · A data • Ornesser · Paraméres · Paraméres · A data • Ornesser · Paraméres · Para	
How may I help you?	
Envoyer 🚱 🥝 🗒 🔍 📣	.01 9.2015
Partage du contrôle de l'ordinateur	

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.

🐣 Windows Assistance à distance - Aide offerte par ITEuser	
🜲 Arrêter le partage 🔲 Interrompre < Converser 🌼 Paramètres 🔞 Aide	
**Une invitation d'Assistance à distance a été ouverte. **Une connexion d'Assistance à distance a été établie. **ITEuser a demandé à partager le contrôle de votre ordinateur. **ITEuser a été autorisé à partager le contrôle de votre ordinateur. **ITEuser partage le contrôle de votre ordinateur. ITEuser: How may I help you?	*
	Ŧ
Can you show me how to determine what my IPv4 Adrress is on this PC?	*
	$\overline{\mathbf{v}}$
	Envoyer
Votre conseiller partage le contrôle de votre ordinateur.	

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 ?