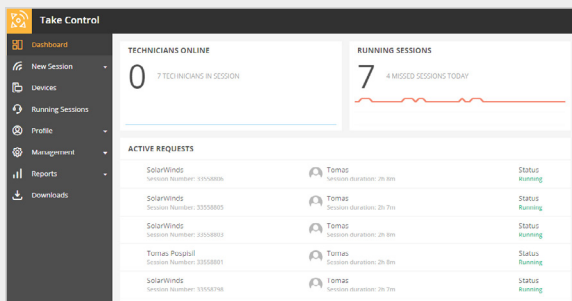


Premiers pas avec SolarWinds Take Control

Pour commencer, connectez-vous à **l'espace d'administration**.

L'espace d'administration est l'interface dans laquelle vous configurez vos techniciens, vos appareils, ainsi que votre compte.

Take Control se compose de trois éléments principaux.



PREMIÈRE ÉTAPE : L'ASSISTANT DE DÉMARRAGE

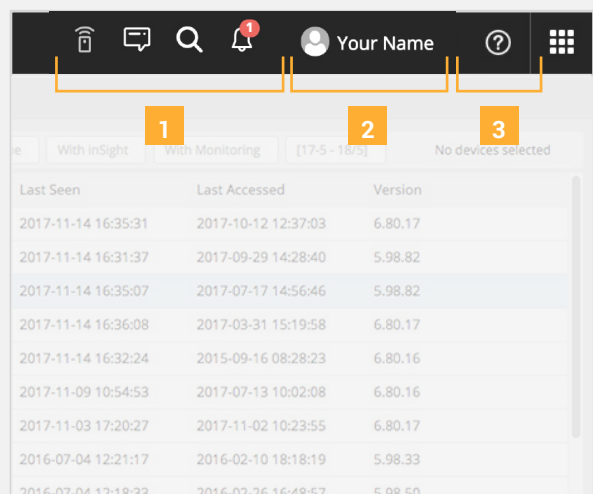
Une fois dans l'espace d'administration, l'assistant de démarrage vous invite à compléter votre compte en ajoutant le nom et le logo de votre entreprise, ainsi que le nom du technicien principal. Il vous demande ensuite de télécharger la Console technicien (Tech Console) et l'agent correspondant à votre système.

La Console technicien est l'outil qui vous permet de créer et de gérer des sessions à distance, mais aussi de discuter par chat avec vos clients ou vos collègues. L'agent a pour mission d'ajouter l'ordinateur auquel vous souhaitez vous connecter à la liste des appareils dans l'espace d'administration, puis d'autoriser son contrôle à distance (que l'utilisateur final soit présent ou non).

1 Les liens en haut de la page vous permettent d'activer le contrôle à distance, de transmettre des commentaires, de demander des fonctionnalités, d'effectuer des recherches dans l'espace d'administration et d'afficher les alertes.

2 Cliquez sur **Votre nom** dans l'angle supérieur droit pour accéder aux paramètres. Dans ce menu, vous pouvez modifier votre mot de passe, la langue de l'interface, mais aussi renforcer la sécurité en activant l'authentification à deux facteurs.

3 La section **Aide** vous donne accès à l'assistant de démarrage, au chat avec le support technique, à des informations sur les raccourcis de la visionneuse, ainsi qu'au guide de l'utilisateur de SolarWinds® Take Control™.



EXPLOREZ LA SOLUTION

Une fois la configuration terminée, des visites guidées vous sont proposées afin de découvrir les aspects essentiels, tels que le paramétrage des techniciens et des appareils ou le démarrage de sessions à distance. Survolez les éléments à l'aide de votre souris ou cliquez sur n'importe quel paramètre de l'espace d'administration pour en savoir plus sur leur rôle. Vous pouvez également vous servir du menu de navigation.

N'hésitez pas à explorer librement la solution. Vous pourrez toujours revenir aux visites guidées en cliquant sur l'icône ? dans l'angle inférieur droit.



AJOUTEZ ET GÉREZ DES APPAREILS

- 1 Démarrez une session de support unique à l'aide de l'applet
- 2 Sélectionnez un appareil
- 3 Démarrez une session de support non surveillée à l'aide de l'agent
- 4 Affichez et modifiez les informations de l'appareil

La section Appareils (Devices) de l'espace d'administration contient la liste des ordinateurs et périphériques équipés de l'agent SolarWinds Take Control.

Cet agent fournit un accès 24 h/24, 7 j/7 aux appareils de vos clients. Vous pouvez afficher et modifier les informations de chacun, déployer des scripts, exécuter des audits et cliquer sur **Connexion** (Connect) pour démarrer une session de support depuis la liste.

Vous avez également la possibilité de rechercher un ordinateur spécifique, d'utiliser des options de filtrage pour trier la liste par domaine ou par adresse MAC, ou d'afficher tous les groupes.

Découvrez ensuite la Console technicien.



The screenshot shows the SolarWinds Take Control console interface. It features a sidebar on the left with navigation options like 'PENDING REQUESTS', 'MY COMPUTERS', and a list of devices. The main area is titled 'ADD NEW COMPUTER' and contains a form for entering device details such as 'Computer Name', 'Customer Name', 'Device Type', and 'Link expiration date'. A 'GENERATE LINK' button is at the bottom of the form.

VOS PREMIÈRES TÂCHES DANS LA CONSOLE TECHNICIEN

- 1 Affichez les demandes de support entrantes
- 2 Configurez les paramètres de votre compte
- 3 Visualisez la liste des appareils équipés de l'agent
- 4 Accédez aux informations de l'appareil à distance
- 5 Démarrez une session de support non surveillée
- 6 Installez l'agent sur l'ordinateur d'un client

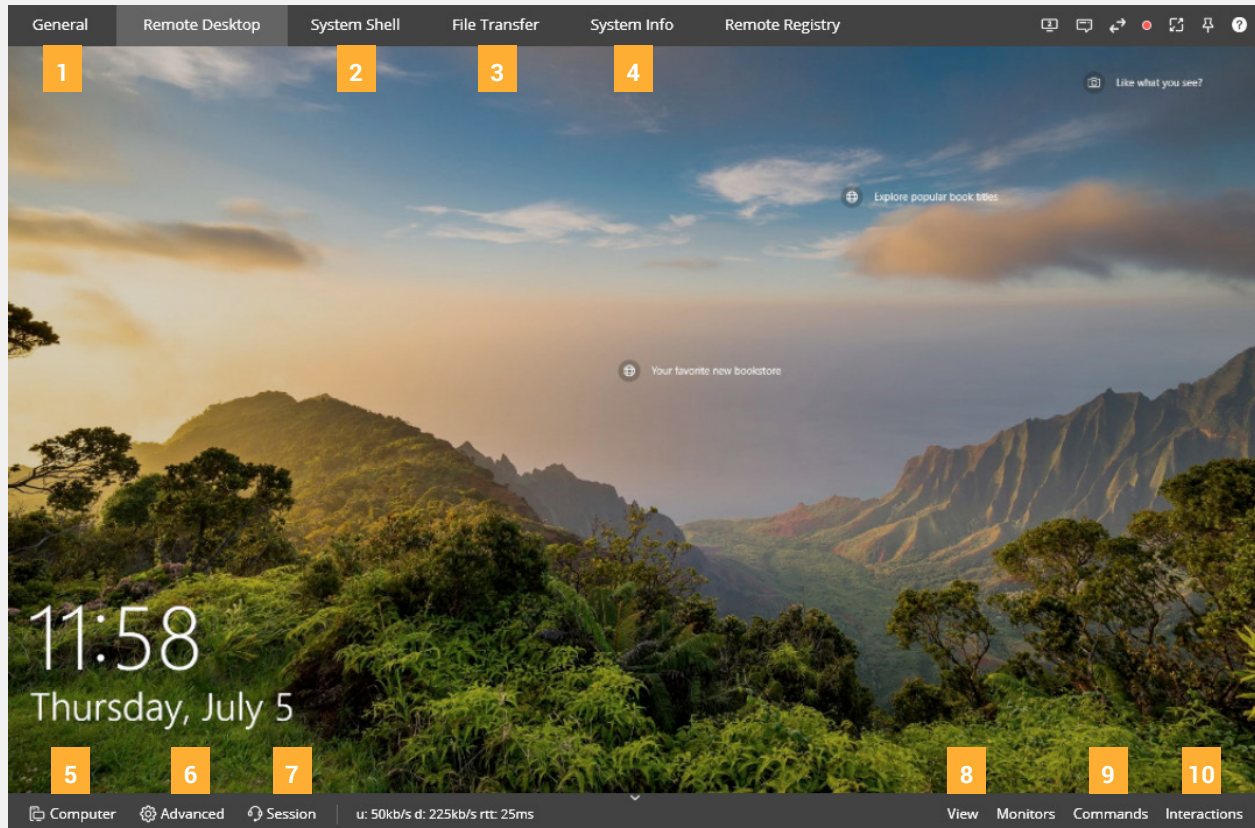
La Console technicien propose plusieurs options de configuration de compte. Elle permet d'afficher les demandes de support entrantes et de démarrer les sessions. Utilisez la console pour discuter par chat avec d'autres techniciens, personnaliser l'affichage des sessions à distance ou consulter l'historique de vos sessions.

Cliquez sur **Connexion** (Connect) pour démarrer une session surveillée. Invitez l'utilisateur distant à accéder au site startcontrol.com, puis à saisir le code à six chiffres généré par la console. Des informations à propos de l'appareil auquel SolarWinds Take Control se connecte sont fournies.

La visionneuse à distance (Remote Viewer) communique avec l'agent ou applet de l'utilisateur



ACCÉDEZ AUX ORDINATEURS DE VOS CLIENTS AVEC LA VISIONNEUSE À DISTANCE



- 1 Visualisez les détails des demandes clients et les informations des appareils depuis le tableau de bord
- 2 Accédez à l'invite de commande ou l'invite Powershell®
- 3 Partagez des fichiers et des dossiers entre listes locales et distantes
- 4 Affichez les informations du système distant (processus, applications, services...)
- 5 Redémarrez ou arrêtez l'ordinateur distant
- 6 Utilisez RDP, activez le transfert de port ou envoyez des enquêtes de fin de session
- 7 Transférez, partagez ou mettez en pause la session
- 8 Ajustez les options d'affichage de l'ordinateur distant
- 9 Envoyez des commandes à l'ordinateur distant
- 10 Prenez des captures d'écran, utilisez le pointeur laser et enregistrez la session

La visionneuse à distance (Remote Viewer) est l'outil employé par les techniciens pour accéder aux ordinateurs de leurs clients à distance.


Pendant une session de support, cliquez sur l'onglet Bureau à distance (Remote Desktop) pour accéder à l'ordinateur distant et le contrôler.


Les options de la visionneuse permettent d'envoyer des commandes à l'ordinateur distant et d'interagir avec lui.

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER

Vous rencontrez des difficultés ou vous souhaitez en savoir plus ? Diverses ressources sont à votre disposition :

 **Aide en ligne** : elle vous informe sur chaque fonctionnalité et sur les capacités du produit en général.

 **Articles de la base de connaissances** : ils vous aident à trouver les réponses à vos problèmes et vous indiquent la marche à suivre pour réaliser vos tâches.

 **Questions et réponses de la communauté** : inspirez-vous des réponses de vos pairs pour résoudre les cas difficiles.



SolarWinds MSP offre aux fournisseurs de services informatiques les technologies garantes de leur réussite. Axées sur la sécurité multicouche, l'intelligence collective et l'automatisation intelligente, les solutions de SolarWinds MSP sont disponibles sur site ou dans le Cloud, s'accompagnent de recommandations pratiques et aident les fournisseurs de services informatiques à remplir leur mission plus aisément et plus rapidement. Ils peuvent ainsi se concentrer sur l'essentiel : respecter leurs accords de niveau de service et fournir des services de manière efficiente et efficace.

© 2018 SolarWinds MSP Canada ULC et SolarWinds MSP UK Ltd. Tous droits réservés.

Les marques de commerce, marques de services et logos de SolarWinds sont la propriété exclusive de SolarWinds MSP Canada ULC, SolarWinds MSP UK Ltd. et de leurs filiales. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Ce document est fourni à titre d'information uniquement. SolarWinds n'offre aucune garantie expresse ou implicite et n'assume aucune responsabilité légale quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'utilité des informations contenues dans ce document.