

# **Optimisez la productivité de votre assistance**

**Avec le logiciel de contrôle à  
distance Proxy de Funk  
Software**

*Avril 2004*

ComWare  
5 rue de Rome  
93561 Rosny sous Bois Cédex  
01 48 94 32 01  
<http://www.comware.fr>

---

## Introduction

En tant que professionnel de l'assistance, vous avez sans doute à faire face à des défis importants dans votre travail. Les réductions de personnel imposent à moins de personnes de gérer de plus en plus de machines et d'utilisateurs, avec des configurations toujours plus complexes. De plus, vous avez sans doute la responsabilité de la gestion d'ordinateurs sur des sites distants ; les télétravailleurs à domicile comme les utilisateurs mobiles ont tout aussi besoin d'assistance. Un accès permanent aux ressources critiques telles que les serveurs web, serveurs de fichiers et systèmes informatiques d'entreprise est maintenant exigé 24 heures sur 24.

Heureusement, beaucoup d'outils peuvent vous aider – un des plus puissants est le logiciel de contrôle à distance, à l'amortissement particulièrement rapide.

Bien sûr, l'avantage essentiel apporté par les solutions de contrôle à distance pour l'assistance d'entreprise est le gain de temps ; le contrôle à distance permet au personnel d'intervention d'éviter de se déplacer d'un PC à l'autre pour diagnostiquer et résoudre les problèmes des utilisateurs. Ils n'ont plus qu'à cliquer sur un bouton pour consulter et utiliser l'ordinateur en cause, diagnostiquer le problème et le résoudre immédiatement. L'évitement des déplacements permet à vos équipes d'assister bien plus d'utilisateurs bien plus vite ; ils peuvent travailler de façon plus productive et plus détendue.

Mais ce n'est pas en soi la raison essentielle de la rapidité d'amortissement. Vous gagnerez sans doute un temps important en mettant en place un logiciel de contrôle à distance, mais ces gains de temps peuvent ne pas être optimisés si votre logiciel de contrôle à distance est difficile ou long à utiliser. De même, d'autres coûts peuvent apparaître si sa sécurité est insuffisante ou si le temps de déploiement dans l'ensemble de l'entreprise est trop important.

Pour optimiser la rentabilité de votre achat de logiciel de contrôle à distance, vous devez évaluer le logiciel en fonction des critères suivants :

- **Satisfaction de l'utilisateur** – Le logiciel est-il simple à utiliser ? Pouvez-vous facilement trouver tous les ordinateurs à contrôler et vous y connecter instantanément, même si personne ne travaille dessus ? Si le produit est difficile ou pénible à utiliser, vous ne ferez qu'augmenter le temps de résolution des incidents, mais risquez d'avoir aussi à prévoir des coûts supplémentaires d'assistance et de formation.
- **Sécurité** – Le logiciel offre-t-il des protections adéquates contre les accès non autorisés aux ordinateurs contrôlés ? Les dangers des risques de sécurité ne sauraient être trop pris en compte, les coûts correspondants peuvent être extrêmement importants.
- **Hautes performances et fiabilité** – Le produit autorise-t-il un contrôle à distance fluide de n'importe quel ordinateur à gérer – même par une liaison

lente ? Votre connexion reste-t-elle maintenue ou devez-vous vous reconnecter en permanence ?

- **Facilité de déploiement** – Est-il possible de déployer au meilleur coût le logiciel sur chaque poste du réseau, même s’il contient des centaines ou des milliers d’ordinateurs ?
- **Prix** – Enfin, le logiciel a-t-il un tarif adapté à votre budget, même pour un déploiement à l’échelle de l’entreprise ?

Le choix d’un logiciel de contrôle à distance conforme à ces exigences vous permettra de mieux tirer parti de l’expérience de vos équipes d’assistance, d’augmenter largement la disponibilité des utilisateurs et du réseau pour conserver un rapport intéressant entre le nombre de personnes à l’assistance et le nombre de postes gérés – garantissant la meilleure rentabilité de votre achat.

Ce document montre pourquoi le logiciel de contrôle à distance Proxy de Funk Software est le meilleur produit d’assistance à distance pour vos équipes, et pourquoi il assure la meilleure rentabilité. Avant les calculs de rentabilité, voici une présentation rapide du logiciel.

---

## Présentation de Proxy

L’outil Proxy de Funk Software est un logiciel de contrôle à distance puissant destiné aux environnements multiplates-formes et multiprotocoles.

Proxy est constitué des composants suivants :

- **Proxy Maître** s’utilise sur votre ordinateur pour vous permettre de consulter ou de commander d’autres PC. Proxy Maître s’utilise sous Windows Server 2003, XP, 2000, NT et 98/Me.
- **Proxy Hôte** s’installe sur les postes pour autoriser leur consultation et leur commande. Proxy Hôte s’installe sous Windows Server 2003, XP, 2000, NT, 98/Me, 95 et 3.1. (Toutes les fonctions ne sont pas disponibles sous Windows 95 et 3.1.)

Proxy est un ensemble de contrôle à distance complet conçu pour les responsables informatiques et d’assistance. Il offre les capacités suivantes :

- **Contrôle à distance** de n’importe quel PC sur une liaison IP ou IPX. Contrôle complet du clavier et de la souris de l’appareil distant ; possibilité de consulter l’état et d’utiliser n’importe quel PC 24 heures sur 24, qu’un utilisateur soit présent ou non.
- **Surveillance d’écran** sur un ou plusieurs PC, pour contrôle qualité ou chaque fois qu’il est nécessaire d’afficher simultanément l’écran de plusieurs PC.
- **Transfert de fichiers**, pour transférer un ou plusieurs fichiers, ou même des répertoires complets, entre les PC maître et hôte.
- **Impression à distance**, pour imprimer depuis le PC contrôlé à distance vers une imprimante locale pour le vôtre.

- **Transfert de Presse-papiers** pour copier et coller facilement du texte ou des images entre les PC maître et hôte.
- **Sécurité forte et souple**, permettant de protéger complètement l'accès à vos PC hôtes, selon des stratégies de sécurité mises en place sur votre réseau. (Les fonctions de sécurité sont décrites plus en détail plus loin dans ce document).
- **Fonctions de connexion très pratiques** simplifiant largement l'accès aux PC hôtes. (Ces fonctions de confort sont décrites plus en détail plus loin dans ce document).

La suite de ce document s'applique à démontrer à quel point Proxy répond à toutes vos exigences de retour sur investissement, avec notamment une simplicité extrême d'utilisation, une très grande sécurité, de hautes performances, une grande facilité de déploiement et un coût compétitif.

---

## Simplicité d'utilisation

*"Les frais de déplacement de mes équipes sont de moins d'un tiers de ce qu'ils étaient avant Proxy.... C'est comme si j'avais ajouté deux administrateurs à mon équipe, d'après mon estimation – c'est le bénéfice que m'apporte ce programme".*

Jim Harring, Administrateur réseau région Est de Acosta

Le succès d'une solution de contrôle à distance repose essentiellement sur la simplicité d'utilisation, pour optimiser la productivité de vos équipes et donc le retour sur investissement. La simplicité permet d'accélérer les transactions, de réduire les coûts et les temps d'apprentissage comme les erreurs des utilisateurs, pour que tous profitent d'une image positive et sans régression du nouveau système.

Proxy propose de nombreuses fonctions et outils pratiques permettant de faciliter l'utilisation. Proxy permet de facilement, par exemple :

- Trouver les PC voulus, par une des nombreuses méthodes possibles, pour accéder rapidement à n'importe quel système
- Surveiller simultanément plusieurs PC, pour consulter de façon efficace et simultanément autant de PC que nécessaire
- Choisir parmi les nombreuses options d'affichage à la connexion, pour s'adapter facilement à la plus grande diversité des systèmes

### Trouver le PC voulu

Proxy associe des capacités évoluées d'exploration du réseau à de nombreux raccourcis de connexion pratiques pour assurer l'accès le plus rapide et le plus facile à n'importe quel système.

### *Capacités d'exploration évoluées*

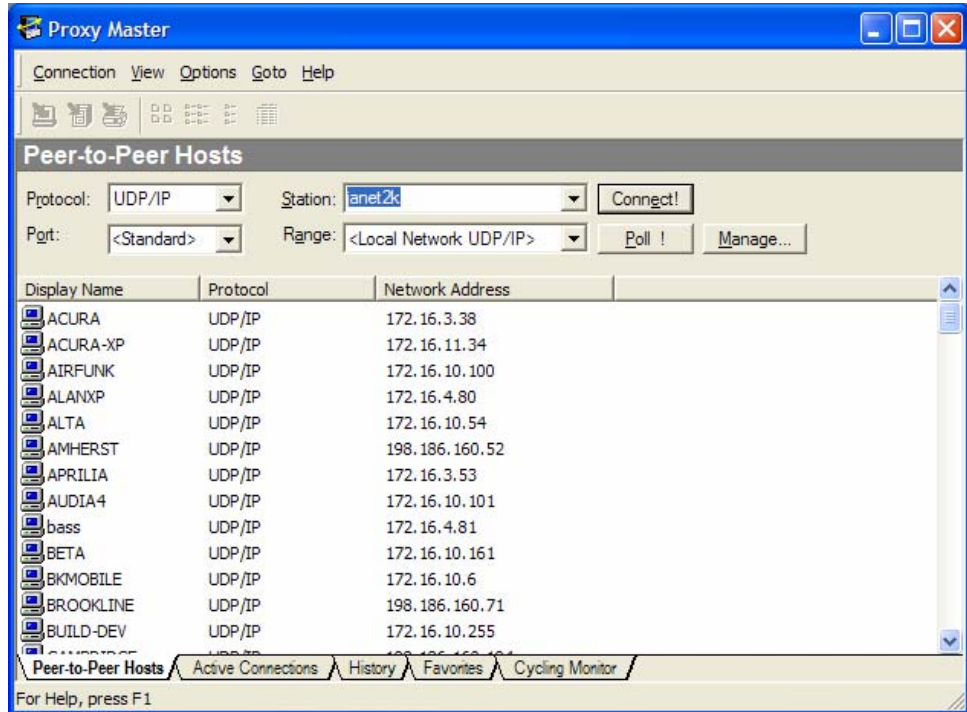
Proxy propose de nombreuses méthodes pour trouver le PC auquel vous souhaitez vous connecter. Il peut explorer statiquement le réseau ou le segment de réseau pour y rechercher les hôtes disponibles et les afficher dans une liste. L'accès à n'importe quel PC est à portée de clic (en supposant bien sûr que l'utilisateur est autorisé à se connecter).

Le réseau peut être exploré en UDP/IP et IPX. Remarquez que, même si l'exploration en TCP/IP n'est pas possible pour l'instant, il est toujours possible de se connecter à un PC en TCP/IP.

Il est aussi possible d'explorer le réseau par plage ou segment, ou encore par adresse IP ou nom d'hôte.

Enfin, Proxy permet aussi de définir des segments de réseau comme cibles d'exploration pour parcourir des groupes de cibles et présenter les résultats sur une liste unique, même si les protocoles d'exploration sont différents.

*Proxy permet d'accéder facilement à tous les hôtes –par des capacités d'exploration réseau souples et évoluées*



« Maintenant, nos rencontres avec les utilisateurs des autres services nous permettent de constater à quel point ils sont satisfaits du service d'assistance bureautique. Nous avions pris l'habitude au cours des années d'enregistrer les appels concernant un problème pour envoyer un technicien trois à quatre jours plus tard. Avec Proxy, nous pouvons quasiment toujours résoudre le problème dès le premier appel téléphonique, pour dépasser même leurs attentes ».

Kirk Selph, équipe d'assistance utilisateur de la ville de Gainesville, Floride

## ***Raccourcis de connexion***

Au-delà de ses capacités d'exploration évoluées, Proxy propose aussi des raccourcis d'interface utilisateur qui permettent de mieux organiser vos hôtes :

- **Liste de favoris** – Proxy permet d'ajouter n'importe quelle machine à une liste de « favoris » – pour accéder d'un seul clic aux PC utilisés le plus souvent.
- **Liste historique** – Proxy propose d'enregistrer une liste des PC utilisés récemment dans un « historique » pour faciliter l'accès aux PC sur lesquels vous venez de travailler.
- **Raccourcis clavier** – Il est facile d'envoyer une séquence de touches particulières (par exemple CTRL-ALT-SUPPR) à l'hôte, comme si vous étiez à son clavier ; il est aussi possible de définir des combinaisons de touches spéciales sur Proxy maître, pour conserver les combinaisons de touches habituelles pour la commande locale et définir de nouvelles combinaisons pour les fonctions correspondantes sur l'hôte distant.

Ces fonctions de confort et de raccourcis d'exploration ou de connexion permettent d'assurer les temps de réponse les plus rapides à vos utilisateurs – pour améliorer la productivité et réduire de façon importante les mécontentements des utilisateurs.

## **Surveillance simultanée de plusieurs PC**

Bien sûr, vous ne souhaitez pas toujours commander les PC un par un, dans certains cas, vous souhaitez surveiller plusieurs PC sur un même écran. Vous pouvez par exemple installer des logiciels sur plusieurs appareils et saisir les informations d'installation ou redémarrer chaque ordinateur.

C'est exactement la fonction du moniteur cyclique de Proxy. Il suffit de sélectionner un nombre quelconque de PC dans les listes d'exploration, historique ou favoris, pour les ajouter au moniteur cyclique, et observer chacun d'eux tour à tour, à l'intervalle spécifié. Vous pouvez cliquer à tout moment sur l'écran d'un PC pour le contrôler à distance.

## **Les options d'affichage très souples optimisent les connexions**

Une question importante à prendre à compte pour l'évaluation d'un logiciel de contrôle à distance est la capacité à consulter et contrôler des PC de résolutions d'écran différentes de la vôtre. Proxy propose de nombreuses options d'adaptation d'écran pour vous permettre de choisir celle qui vous correspond le mieux :

- **Fit-to-window** permet d'afficher la totalité de l'écran du PC contrôlé dans la fenêtre de Proxy sur votre bureau. Vous verrez donc la totalité de l'écran de l'hôte (éventuellement réduite), pour accéder à tout ce qui est nécessaire sur son bureau, sans défilement.

- **Fit 1-to-1** permet d'afficher l'écran du PC contrôlé à sa propre résolution point pour point. Un défilement peut être nécessaire pour afficher d'autres parties de l'écran, mais tout ce qui se trouve sur le bureau est affiché en dimension réelle, pour une lisibilité optimale.
- **Full screen** permet de « remplir » votre écran avec celui du PC contrôlé, pour une simplicité maximale d'utilisation du PC hôte.

---

## Sécurité renforcée

La sécurité est un autre point essentiel à prendre en compte pour l'analyse de rentabilité de votre logiciel de contrôle à distance – les coûts correspondant à une faille de sécurité peuvent se révéler très importants.

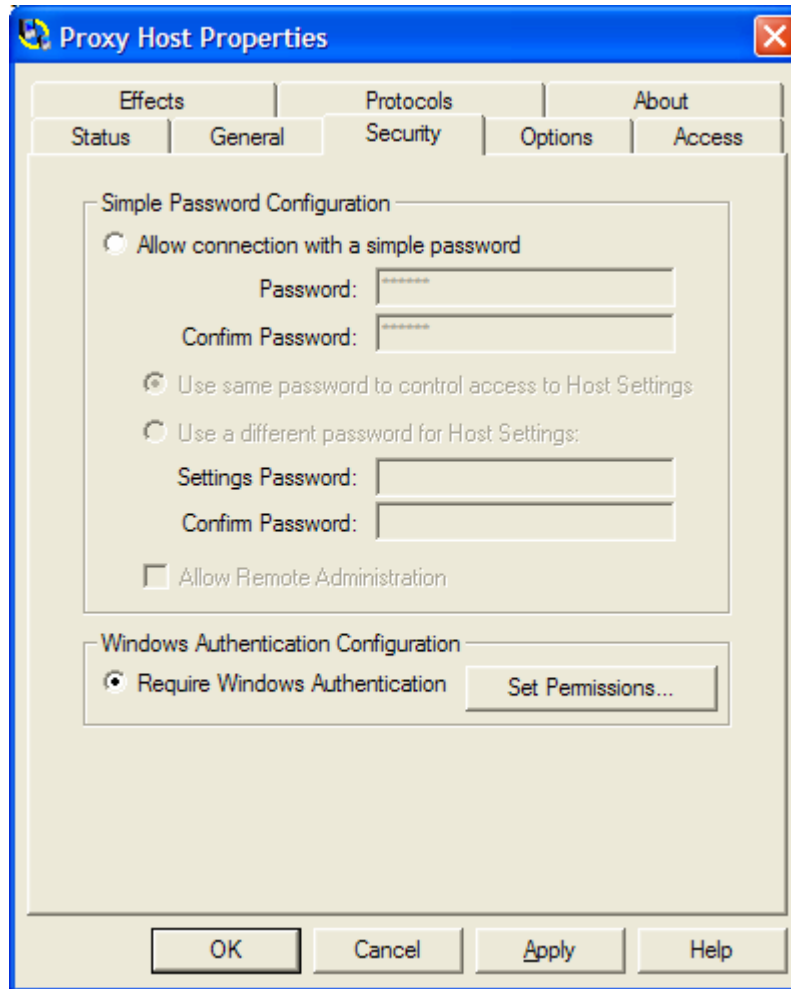
Proxy propose de nombreuses fonctions de sécurité qui vous donnent tout le contrôle nécessaire sur les personnes autorisées à accéder aux PC hôtes et leurs heures d'accès.

- Pour commencer, l'accès à un PC hôte est régi par un nom d'utilisateur et un mot de passe Windows. Cette identification basée sur la sécurité Windows simplifie la mise en œuvre de procédures de sécurité en permettant aux administrateurs réseau de tirer parti de leur base de données de compte Windows NT ou Active Directory de noms d'utilisateurs et mots de passe pour définir les règles qui régissent les possibilités de prise de contrôle de PC à distance. Les autorisations par fonction permettant de prendre le contrôle d'un PC hôte, de transférer des fichiers ou d'imprimer à distance peuvent être attribuées par nom d'utilisateur. Les droits d'accès peuvent être gérés par utilisateur ou par groupe, et distribués sur plusieurs machines d'un seul clic.

Cette intégration dans la sécurité Windows offre d'autres avantages – elle réduit le temps de configuration, assure une intégration parfaite des politiques de sécurité sur votre réseau, facilite la gestion des utilisateurs et améliore les niveaux de contrôle.

- L'ouverture de session unique est possible avec cette identification. Si les pièces justificatives présentées par l'utilisateur sont acceptées, celui-ci n'a plus à entrer un mot de passe pour chaque application nouvelle. Si les pièces justificatives sont refusées, l'utilisateur doit entrer un nom d'utilisateur, nom de domaine et mot de passe.

Proxy propose plusieurs options de contrôle d'accès – pour s'intégrer avec la sécurité de Windows ou utiliser un mot de passe simple.



- Il est aussi possible de configurer Proxy hôte pour accepter les mots de passe Proxy utilisés dans les versions précédentes si vous préférez ne pas vous appuyer sur la sécurité Windows décrite ci-dessus.
- Les capacités de chiffrement de Proxy protègent les données pouvant être interceptées sur la connexion réseau lors de la prise de contrôle par des agents distants. Si Proxy hôte ou Proxy maître est configuré pour demander le chiffrement, les données sont chiffrées dans les deux sens. Il est possible d'utiliser un mot de passe simple ou l'identification Windows.
- Vous pouvez configurer votre PC pour afficher un bip à chaque connexion de Proxy maître, ou tant que cette connexion est active. L'écran de votre PC ne sera jamais observé à votre insu.
- Pour un contrôle encore supérieur, vous pouvez spécifier des heures et jours de la semaine pour la prise de contrôle de votre PC. Vous pouvez par exemple autoriser l'utilisation de votre machine en dehors des heures ouvrables ou pendant le week-end, en interdisant tout accès quand vous êtes présent.

- Pour une sécurité d'accès maximale, vous pouvez même imposer que toute connexion à votre PC nécessite une autorisation expresse de votre part avant la prise de contrôle. Si vous refusez cette autorisation, l'utilisation de Proxy maître ne pourra pas se connecter, même s'il connaît votre mot de passe et tente de se connecter pendant les heures autorisées.
- Proxy permet aussi de garantir la confidentialité des travaux effectués sur un PC hôte. Ces fonctions sont particulièrement utiles pour utiliser Proxy sur une connexion distante, et permettent d'utiliser un PC sans surveillance sur le réseau. Vous pouvez choisir de :
  - ♦ Effacer l'écran de l'hôte à la connexion. Ceci permet d'ouvrir et de modifier des documents sur le PC hôte, éventuellement confidentiels ou sensibles, sans craindre d'observation de votre travail.
  - ♦ Redémarrer automatiquement le PC hôte à la déconnexion. Ceci permet de réinitialiser automatiquement l'ordinateur à la déconnexion explicite, ou après un échec ou une interruption de connexion pour quelque raison que ce soit.
- Vous pouvez choisir le socket IPX et les numéros de port TCP/UDP sur lesquels écoutent les hôtes ; le port par défaut en TCP et UDP est 1505.
- Vous pouvez enfin autoriser ou refuser l'accès à l'hôte en fonction de l'adresse IP du maître.

---

## Fonctionnement rapide et fiable

La performance contribue aussi de façon importante à la rentabilité – la lenteur des connexions peut avoir une influence importante sur la vitesse de résolution des problèmes ou de maintenance des PC. Proxy utilise des techniques de compression de données évoluées assurant un fonctionnement rapide, des connexions instantanées, et une grande satisfaction de l'utilisateur. Ces avantages sont particulièrement importants pour utiliser des PC sur des sites distants. Les temps de connexion de Proxy sont notablement inférieurs à ceux de tous les autres logiciels de contrôle à distance ; il offre des performances assurant une grande fluidité quel que soit le débit de la connexion (du modem 19,2K à la ligne E1).

En plus de la technique de compression de données, Proxy utilise une fonction puissante de **gestion des effets visuels** pour améliorer encore les performances. La gestion des effets visuels réduit la quantité de données à faire transiter sur la connexion en désactivant les fonctions graphiques telles que l'image d'arrière-plan, les écrans de veille, ombre de souris pendant la session de contrôle à distance.

Proxy est un produit extrêmement fiable et stable – vos connexions aux PC distants durent aussi longtemps que vous le souhaitez.

En dehors de son fonctionnement rapide et fiable, Proxy est aussi peu encombrant sur le PC hôte que sur le PC maître. L'hôte nécessite 5,5 Mo



Proxy est parmi les plus compétitifs des logiciels de prise de contrôle à distance complets. Le prix de détail pour 100 hôtes est de \$22/poste ; pour 1000 Hôtes, il descend à \$14,50/poste. A ce prix et avec ses grandes qualités et fonctionnalités, Proxy est une excellente affaire pour un investissement minimal.

---

## Conclusion

*« En conclusion, notre architecture est très vaste et dispersée, grâce à Proxy, l'assistance est centralisée avec neuf techniciens. La rentabilité de ce produit est incalculable. Proxy est le meilleur investissement informatique jamais fait par ADA ».*

Rick Smith, Directeur  
informatique de l'association  
nationale des diabétiques  
américains

Les points essentiels à prendre en compte pour estimer la rentabilité d'un logiciel de contrôle à distance sont la facilité d'utilisation, les performances et la fiabilité, la sécurité, la facilité de déploiement et le prix. Le logiciel de contrôle à distance Proxy de Funk Software assure une rentabilité maximale. Proxy permet à vos équipes d'assistance d'augmenter leur productivité, d'assurer la satisfaction des utilisateurs grâce à des services fournis rapidement au meilleur coût, vos équipes sont alors équipées pour l'administration des environnements réseau toujours plus complexes auxquels ils ont à faire face.