

Demande d'Assistance à Distance



Guide de l'utilisateur

1 - QU'EST-CE QUE C'EST ?

DADi est un logiciel de contrôle à distance qui permet d'accéder simplement et en toute sécurité à un PC connecté au réseau de votre établissement.

Grâce à ce logiciel, vous pourrez partager votre écran avec un correspondant en toute sécurité. L'accès à votre poste informatique sera sécurisé grâce à un code d'accès aléatoire que vous serez le seul à connaître.

A vous seul de décider à qui et à quel moment donner l'accès à votre poste informatique.

Vous aurez également la possibilité de visualiser l'écran de votre correspondant, de contrôler son clavier et sa souris comme si vous étiez devant son ordinateur.

2 - UTILISATIONS POSSIBLES

- Demander un dépannage logiciel à distance.
- Inviter d'autres utilisateurs à visualiser votre écran.
- Diffuser votre écran dans le cadre d'une présentation.
- Consulter votre écran à partir d'un autre d'appareil.

3 - CONFIGURATION REQUISE

Cette application a été développée pour un fonctionnement optimal sur les systèmes d'exploitation Microsoft® Windows® de la version XP à la version 10 en édition professionnelle incluant les architectures 32 bits et 64 bits.

Des tests de compatibilité et de validation ont été effectués sur les versions de système d'exploitation suivantes :

- ✓ Windows® XP Professionnel 32bits
- ✓ Windows® 7 Professionnel 32bits et 64bits
- ✓ Windows® 8 Professionnel 64bits et 64bits
- ✓ Windows® 8.1 Professionnel 32bits et 64bits
- ✓ Windows® 10 Professionnel 32bits et 64bits

Pour que l'application puisse fonctionner dans de bonnes conditions, il est indispensable que le poste informatique soit pleinement opérationnel.

4 - LANCEMENT DE L'APPLICATION

Commencez par télécharger l'application à l'adresse suivante : <http://assistance.campus.univ.run>

Puis, exécutez le programme. Notez qu'il ne nécessite aucun droit administrateur pour fonctionner. Après la phase d'initialisation, la fenêtre principale s'affiche.



Située en bas à droite de votre écran, la fenêtre peut être déplacée dans toutes les zones de l'écran, mais ne doit pas être fermée. Au moment de sa fermeture, toutes les connexions à votre écran seront immédiatement interrompues.

En condition normale d'utilisation le code d'accès doit s'afficher dans une bulle verte, indiquant que l'application s'est correctement initialisée. Vous serez en condition optimale pour envoyer une invitation d'assistance à un correspondant.

- **Mode visualisation seule**

Pour empêcher toutes interactions avec votre écran, vous avez la possibilité de désactiver le contrôle de votre souris et de votre clavier.

En mode désactivé, votre correspondant ne pourra que visualiser votre écran.



Contrôle de la souris et du clavier désactivé



Contrôle de la souris et du clavier activé

- **Options supplémentaires**

Si vous souhaitez vous faire aider, vous pouvez envoyer à votre correspondant une invitation, ou une demande de travaux. Pour cela, cliquez sur le bouton **Options supplémentaires**,

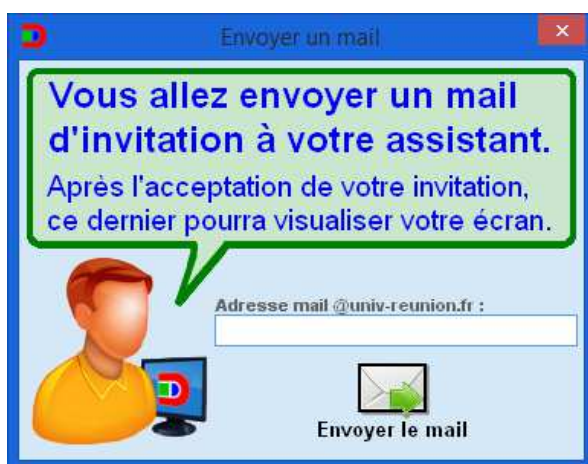


Le formulaire de choix s'affichera à la place de la fenêtre de connexion.



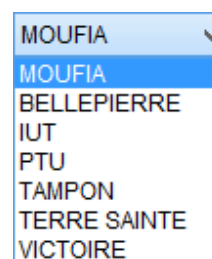
- Envoyer un mail

Si vous choisissez d'envoyer un mail d'invitation, il vous suffit de saisir l'adresse mail de votre destinataire, de type *prenom.nom@univ-reunion.fr* et de cliquer sur le bouton **Envoyer le mail**. Toutes les informations nécessaires seront générées afin que votre correspondant puisse ouvrir une connexion en toute simplicité.



- Faire une demande de travaux

Si vous décidez de créer une demande de travaux, il vous suffit de cliquer sur le bouton **Faire une DT informatique**, puis de sélectionner le site auquel vous êtes rattaché.



En cliquant sur le bouton **Créer la DT**, votre demande sera automatiquement générée en vous renvoyant un accusé de réception par mail. Cette option n'est disponible qu'aux utilisateurs authentifiés dans le domaine CAMPUS.

Pour information : La prise en charge et le temps de traitement de la demande dépendront de la charge de travail de l'équipe destinataire.

- **Mail d'invitation**

Dans le cas où vous auriez reçu un mail de demande d'assistance à distance, vous devez accepter l'invitation à partir d'un poste de travail relié au réseau de l'établissement.



Une fenêtre s'ouvrira automatiquement dans votre navigateur et affichera l'écran de votre correspondant.

5 - FAQ : Questions fréquentes

Question : Dois-je installer le programme DADi sur mon ordinateur pour demander une assistance ?

Réponse : Non.

Ce programme ne nécessite aucune installation ou de droits administrateurs pour fonctionner.

Par contre, si vous souhaitez activer toutes les fonctionnalités, l'installation est obligatoire.

Pour des raisons de sécurité, certains antivirus pourrait bloquer l'application et l'empêcher de fonctionner correctement.

Question : Puis-je conserver toujours le même code d'accès ?

Réponse : Non.

Par mesure de sécurité, le code d'accès est généré de manière aléatoire à chaque démarrage de l'application.

Question : Puis-je envoyer des invitations d'assistance à plusieurs correspondants ?

Réponse : Oui.

Vous pouvez envoyer à vos correspondants autant d'invitations que vous le désirez.

Question : Après avoir quitté le programme, le correspondant peut-il toujours visualiser mon écran ?

Réponse : Non.

Dès lors que vous quittez l'application, la communication est interrompue immédiatement avec l'ensemble des correspondants.

Toutes les invitations ne seront plus valides et ne pourront plus être utilisées.

Question : Plusieurs correspondants peuvent-ils visualiser en même temps mon écran ?

Réponse : Oui.

Le nombre de correspondant n'est théoriquement pas limité.

Question : Une personne ne disposant pas de mon code d'accès peut-elle visualiser mon écran ?

Réponse : Non.

Sans ce code d'accès, la visualisation de votre poste informatique est impossible.

Question : Puis-je visualiser l'écran d'un correspondant depuis le VPN ?

Réponse : Oui, mais sous certaines conditions.

Tout dépendra de la politique de sécurité appliquée à votre connexion VPN.

Question : Puis-je partager mon écran derrière un réseau sécurisé ?

Réponse : Oui, mais uniquement pour une maintenance.

Seul un informaticien authentifié depuis la console d'administration aura la possibilité de vous aider.

Vous devez tout de même lui fournir le code d'accès sans lequel il ne pourra rien faire.

6 – HISTORIQUE

Version 2.0 (Mai 2018)

- Design repensé pour rendre l'utilisation plus intuitive
- Nouvelles fonctionnalités et amélioration de la stabilité
- Compatibilité et intégration améliorées avec Windows 10 April Update (1803)
- Correction de nombreux bogues

Version 1.3 (Juin 2017)

- Mise à jour du serveur TightVNC
- Mise à jour des clients VNC viewer + Java
- Améliorations graphiques du client
- Correction de divers bugs rencontrés à partir de Windows 10 Anniversary Update (1607)

Version 1.2 (Mai 2016)

- Prise en charge des réseaux NAT
- Prise en charge de la connexion à travers les pare-feux
- Finalisation de la partie correspondant
- Finalisation du module d'installation

Version 1.1 (Avril 2016)

- Correction de divers bogues

Version 1.0 (12 Avril 2016)

- Présentation officielle à l'équipe informatique de l'Université de la Réunion

Version Beta (25 Juin 2015)

- Présentation du projet et de la version Beta à l'équipe informatique de l'Université de la Réunion et du Rectorat

Début du projet (Janvier 2015)

L'équipe informatique du campus du Tampon de l'Université de la Réunion se lance dans un nouveau projet : Le développement d'une application de prise en main à distance, qui donnera un contrôle permanent à l'utilisateur.

A partir de ce moment, nous ne parlerons plus de "PRISE" de contrôle à distance, mais de "DEMANDE" d'assistance à distance.

Ainsi commença le projet **DADi - Demande d'Assistance à Distance**.



7 - CONTRIBUTEURS

Développeur / Designer : **Guy MARDEMOUTOU**

Assistant Développeur : **Fred HOARAU**

Contrôle qualité / Débogueur : **Mathias PAYET, Fred JEAMBLU, Patrick RIVIERE**

Et un grand merci à toute l'équipe informatique de l'université de la Réunion pour leurs contributions et leur soutien.

8 - DECLARATIONS LEGALES

Ce logiciel est sous licence Copyleft.

Les auteurs laissent la possibilité de copier, d'utiliser, d'étudier, de modifier et de distribuer cette application dans la mesure où ces possibilités restent préservées. Ils n'autorisent donc pas, que ce travail puisse évoluer avec une restriction de ce droit à la copie, ce qui fait que le contributeur apportant une modification (une correction, l'ajout d'une fonctionnalité, une réutilisation d'une œuvre d'art, etc.) est contraint de ne redistribuer ses propres contributions qu'avec les mêmes conditions d'utilisation.

Les créations réalisées à partir d'éléments sous Copyleft héritent de cette caractéristique.

Les logiciels tiers utilisés avec cette application possèdent chacun leur propre terme de licences. Veillez à ce qu'ils soient respectés quand vous utiliserez ce programme.

Université de la Réunion

Campus du Tampon

Île de la Réunion

Notre équipe vous remercie de votre intérêt pour cette application.

Nou artrouv'...