

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 :

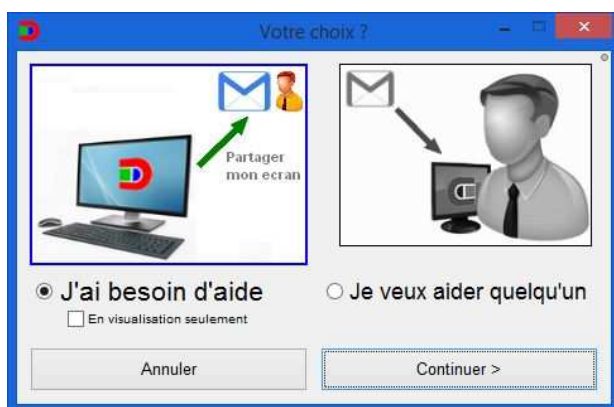
- ✓ Windows® XP Professionnel 32bits
- ✓ Windows® 7 Professionnel 32bits et 64bits
- ✓ Windows® 8 Professionnel 64bits et 64bits
- ✓ Windows® 8.1 Professionnel 32bits et 64bits
- ✓ Windows® 10 Professionnel 32bits et 64bits

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.



Grâce à son interface intuitive, vous pourrez très facilement :

- Partager votre écran -> **"J'ai besoin d'aide"**
- Visualiser l'écran de votre correspondant -> **"Je veux aider quelqu'un"**

a) Choix : "J'ai besoin d'aide"

En choisissant cette option vous partagerez votre écran avec votre correspondant. Dans le cas où vous auriez coché la case "**En visualisation seulement**", le clavier et la souris de votre correspondant seront désactivés lors de la visualisation de votre poste informatique.



Après l'initialisation de l'application, la fenêtre de connexion suivante sera affichée en bas à droite de votre écran.



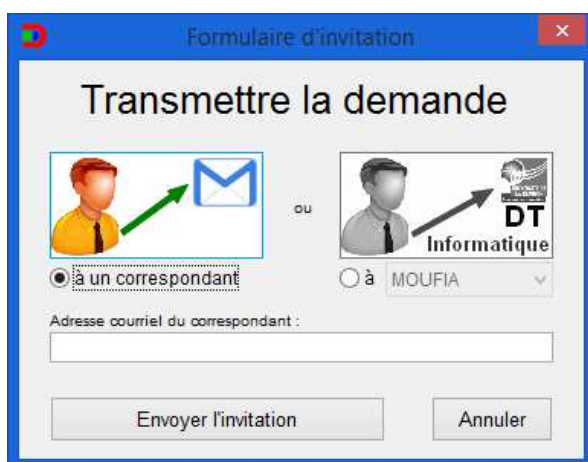
Elle peut être déplacée dans toutes les zones de l'écran, mais ne doit pas être fermée. Au moment de sa fermeture, toutes les connexions seront immédiatement interrompues.

En condition normale d'utilisation le code d'accès s'affiche en vert, indiquant qu'aucun problème n'a été rencontré lors de l'initialisation de l'application. Vous serez en condition optimale pour envoyer une invitation d'assistance à un correspondant.

En cliquant sur l'icône de courriel, , un formulaire d'envoi d'invitation s'affichera au dessus de la fenêtre de connexion.

- **Envoyer une invitation à un correspondant**

Si vous choisissez d'envoyer une invitation à un correspondant, il vous suffit de saisir l'adresse courriel du destinataire et de cliquer sur le bouton **"Envoyer l'invitation"**.



Formulaire d'invitation

Transmettre la demande

à un correspondant ou à MOUFIA

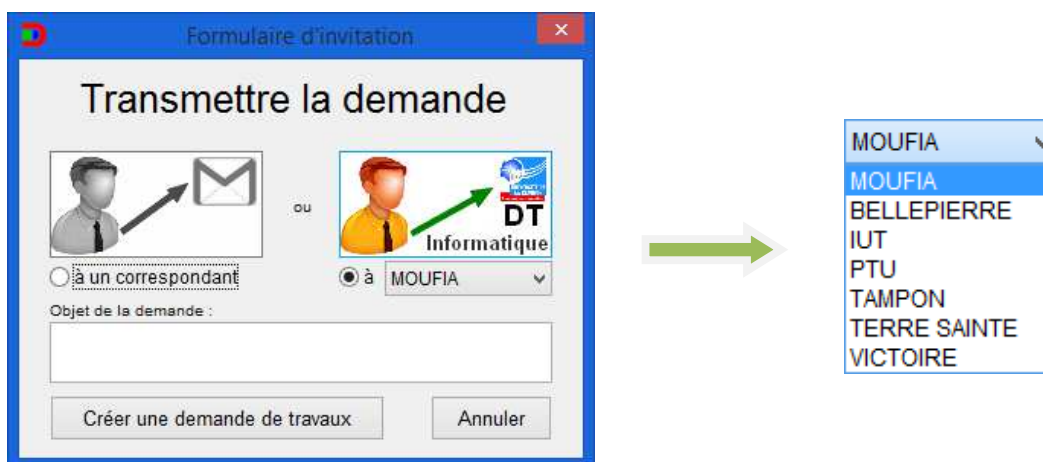
Adresse courriel du correspondant :

Envoyer l'invitation Annuler

Toutes les informations nécessaires seront automatiquement fournies à votre correspondant pour une connexion en toute simplicité.

- **Créer une demande de travaux**

Si vous décidez de créer une demande de travaux, il vous suffit de cliquer sur l'image DT, puis de sélectionner le site auquel vous êtes rattaché.



Formulaire d'invitation

Transmettre la demande

à un correspondant ou à MOUFIA

Objet de la demande :

Créer une demande de travaux Annuler

- MOUFIA
- MOUFIA
- BELLEPIERRE
- IUT
- PTU
- TAMPON
- TERRE SAINT
- VICTOIRE

En cliquant sur le bouton **"Créer une demande de travaux"**, votre demande sera automatiquement générée en vous renvoyant un accusé de réception par courriel. Cette option n'est disponible qu'aux utilisateurs qui se sont 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 absolument accepter l'invitation à partir de votre poste de travail pour activer l'affichage du code d'accès de votre correspondant.



The screenshot shows an email interface with a red 'D' logo containing a green and blue square. The main heading reads 'Vous avez reçu une demande d'assistance à distance !'. Below this is a pink box with the text 'Votre correspondant est :'. The body of the email starts with 'Bonjour,' followed by 'Une demande d'assistance à distance vous a été envoyée.' and a paragraph explaining that clicking the link below will accept the invitation and show conditions of use. A green button labeled 'Accepter l'invitation' is centered at the bottom. A warning note at the very bottom states: 'Attention, ce lien n'est utilisable que sur le réseau interne de l'établissement et il n'est valable que pour une durée limitée.'

Le code d'accès se présentera de manière suivante :

43903

Après avoir obtenu ce code, il vous suffit d'exécuter le programme DADi en choisissant l'option **"Je veux aider quelqu'un"** pour pouvoir visualiser l'écran de votre correspondant.

b) Choix : "Je veux aider quelqu'un"

En choisissant cette option, vous pourrez visualiser l'écran de votre correspondant.



Veuillez laisser la case "**Détection automatique**" cochée dans le cas d'une invitation.

La fenêtre ci-dessous s'affichera automatiquement en vous demandant de saisir le code d'accès qui vous a été fourni lors de l'acceptation du mail d'invitation.



Information importante : Vous devez absolument accepter l'invitation à partir de votre poste informatique pour que le code soit validé et pour que cette fenêtre puisse s'afficher.

Après la vérification du code d'accès de votre correspondant, l'écran distant s'affichera automatiquement dans une nouvelle fenêtre.

5 - FAQ : Questions fréquentes

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

Réponse : Non.

*Ce programme n'a pas besoin d'installation ou de droits administrateur pour fonctionner.
Par contre, l'installation est nécessaire pour l'utilisation de certaines fonctionnalités.*

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 envoyées 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 : Une personne qui a vu mon code, peut-elle visualiser mon écran ?

Réponse : Non.

Avec uniquement votre code, un utilisateur ne peut pas avoir accès à votre écran.

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 qui est appliquée à votre connexion VPN.

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

Réponse : Oui, mais uniquement pour une maintenance.

Seul un membre authentifié de la console d'administration pourra y accéder.

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

6 - QUAND TOUT A COMMENCE

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.

Et en espérant que ce sera un... **DADi** cool !





DADi



7 - CONTRIBUTEURS

Chef de Projet / Développeur : **Fred HOARAU**

Développeur / Designer : **Guy MARDEMOUTOU**

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.

Pour information : Cette application a été développée essentiellement sur notre temps personnel !

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'...