

---

# SITUATION PROFESSIONNELLE 6

---

Solution d'accès distance



QUENTIN DUPONT  
ÉCOLE IRIS

## Accès distance



### Contexte :

Nous intervenons au sein d'une société gouvernementale qui est en contrat de maintenance. Composée d'une 20aine de postes, nous assurons le bon fonctionnement du parc informatique. L'équipe accueille régulièrement de nouvelles personnes tandis que d'autres partent. Il faut donc préparer les ordinateurs pour les arrivants, archiver les anciens, et entretenir les autres.

Ce projet a pour but de définir différents logiciels d'accès à distance pour assister un utilisateur, de les installer et de les tester.

Ainsi que de créer une documentation d'utilisation de ces logiciels.

### Environnement :

Les ordinateurs sont sous Windows 7 ou Windows 8, il y a également des MacBook, ils sont connectés au même réseau local quand ils sont au sein de l'entreprise.

Il y a une imprimante en réseau, et un Windows Home Server 2011 qui fait office de serveur de fichiers. Des bornes Wifi Zyxel répètent le signal dans l'ensemble des locaux. Certains postes ont une imprimante personnelle en USB.

### Taches réalisées :

- Support des utilisateurs.
- Notices explicatives.
- Gestion et maintenance du serveur Windows Home Server 2011.
- Installations + maintenance nouveaux postes + configuration réseau.

### Compétences mises en œuvre :

<u>Activités</u>	<u>Résultats obtenus / production</u>	<u>Vécue / observée</u>
Analyse du cahier des charges d'un service à produire	Stabilité / bon fonctionnement du parc informatique, partage de fichiers via serveur + restrictions	Vécue
Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service	Surcharge nombre de poste + sécurité et confidentialité des données	Vécue
Test d'intégration et d'acceptation d'un service	Configuration messagerie	Vécue
Accompagnement de la mise en place d'un nouveau service	Déploiement nouveaux ordinateurs + ajout personnes autorisées sur le serveur	Vécue
Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service	Test messagerie + restriction accès aux dossiers	Vécue
Gestion des ressources	Gestions ordinateurs + renouvellement	Vécue
Accompagnement des utilisateurs à la prise en main d'un service	Support utilisateur	Vécue
Évaluation et maintien de la qualité d'un service	Gestion parc informatique	Vécue
Suivi et résolution d'incidents	Support utilisateur	Vécue
Suivi et réponses à des demandes d'incidents	Support utilisateur	Vécue
Installation et configuration d'éléments d'infrastructures	Installation ordinateurs + équipements réseaux	Vécue
Remplacement et mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes	Maintenance parc informatique	Vécue
Gestion des identités et habilitations	Administration serveur	Vécue

Fait à :

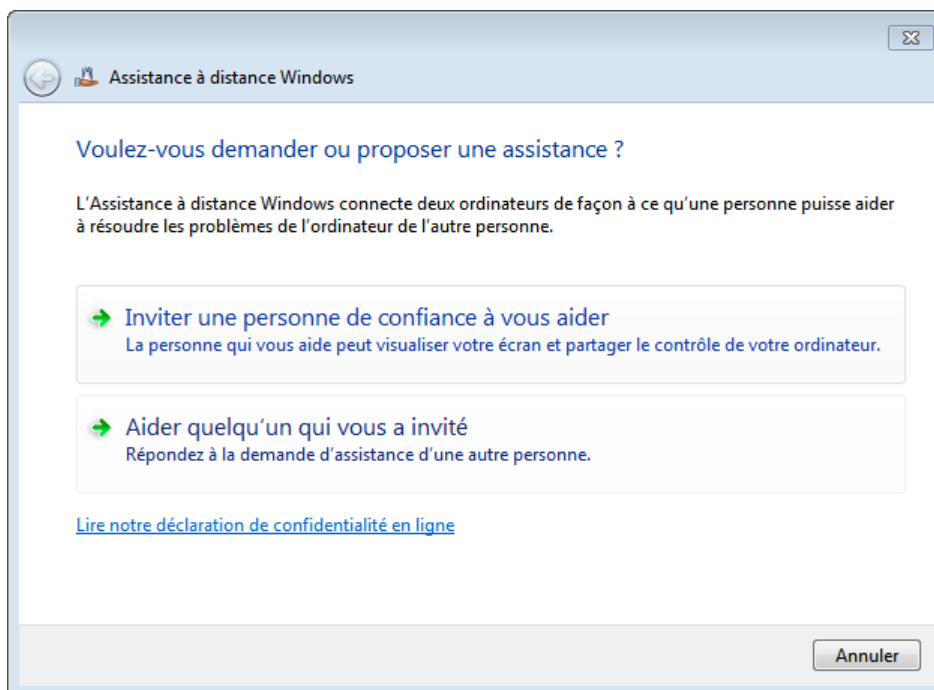
Le :

Signature :

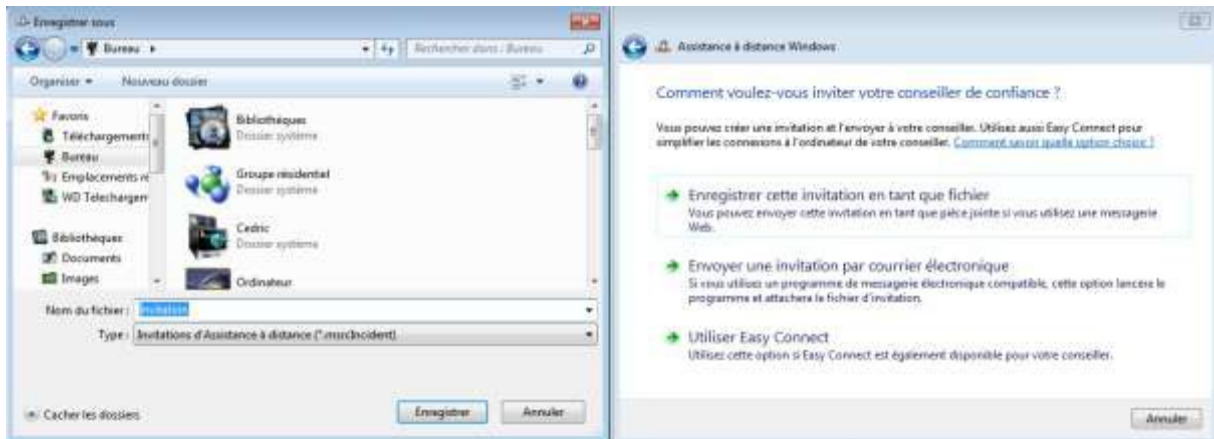
## Accès à Distance

### Qu'est - ce que l'Assistance à distance Windows ?

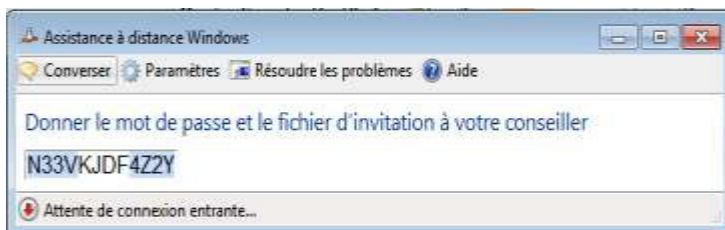
Lorsque vous êtes confronté à un problème informatique, vous souhaitez parfois faire appel à de l'aide extérieure. Vous pouvez utiliser l'Assistance à distance Windows pour inviter un individu à se connecter à votre ordinateur et vous assister, même si cette personne ne se trouve pas à proximité. Une fois connecté, votre interlocuteur est en mesure d'afficher l'écran de votre ordinateur et d'échanger avec vous ses observations. Avec votre autorisation, votre assistant peut utiliser sa souris ou son clavier pour contrôler votre ordinateur et vous montrer comment résoudre un problème. Vous pouvez aider quelqu'un d'autre de la même manière.



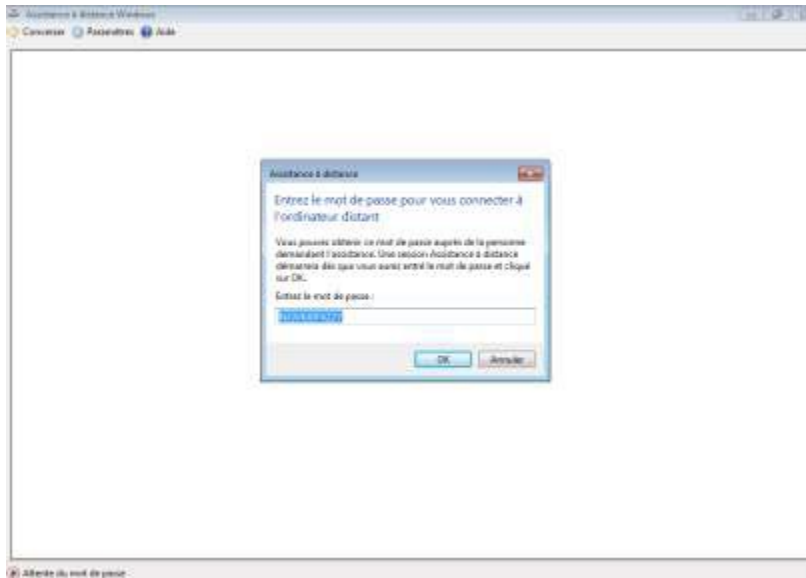
Pour inviter une personne à nous assister nous pouvons enregistrer une invitation en tant que fichier et lui envoyer par courriel par exemple



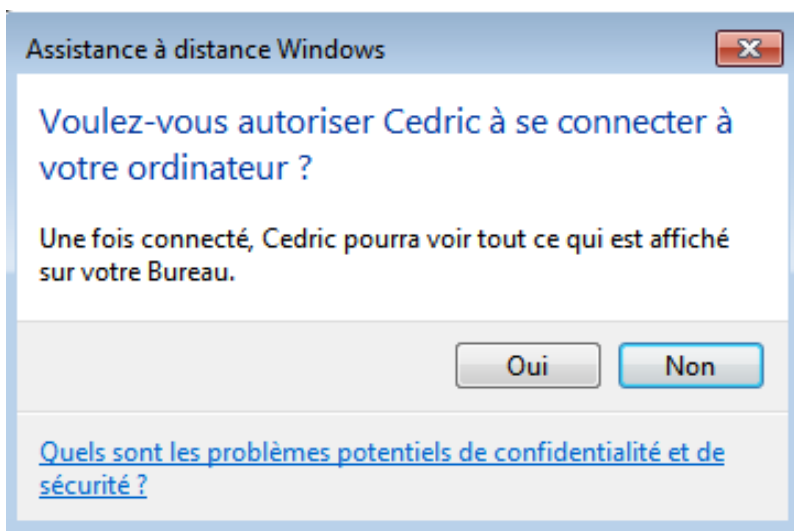
Une fois cette invitation enregistré, Windows nous fournit un code de sécurité pour garantir une meilleure sécurité :



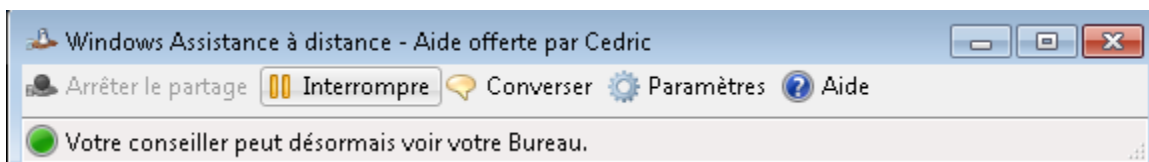
Une fois le mot de passe et le fichier d'invitation envoyé à notre interlocuteur, il peut contrôler notre ordinateur à distance  
Sur le pc distant de notre assistant on peut voir :



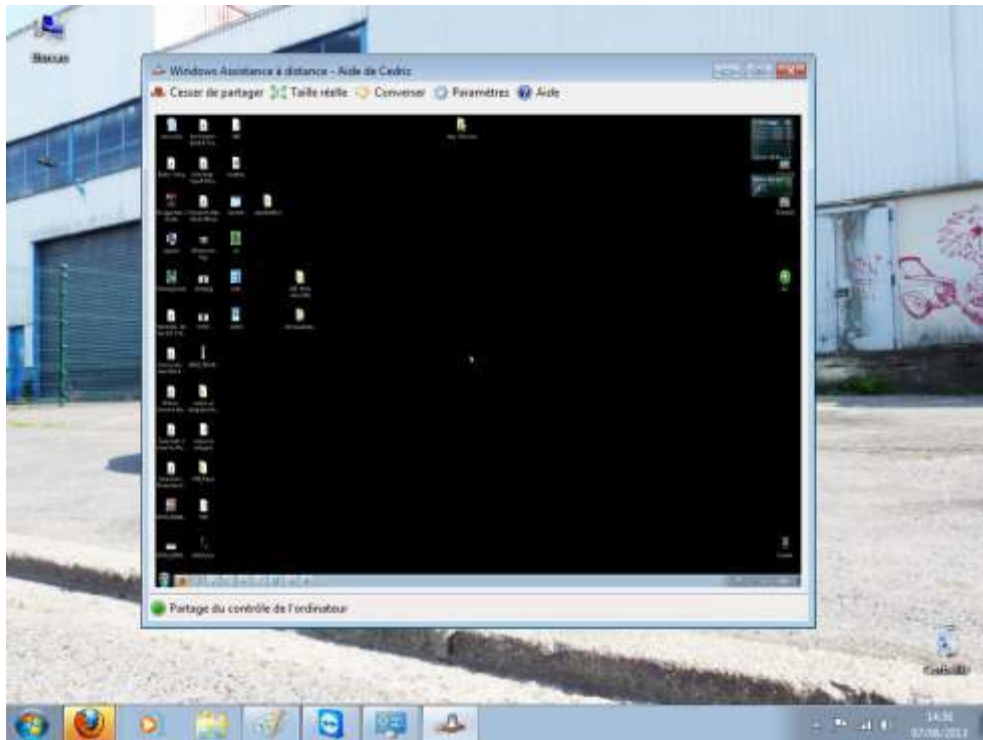
Une fois le code entré et accepté, un message s'ouvre sur le poste à assister :






Et voici la fenêtre nous indiquant que notre pc est contrôlé à distance :



Maintenant notre pc peut être dépanné à distance en toute sécurité.



**Comparer 3 logiciels de prise de contrôle à distance (TeamViewer, VNC et Logmein).**

	VNC	TeamViewer	LogMein
			
<b>Caractéristiques</b>	VNC est un système de visualisation et de contrôle de l'environnement de bureau d'un ordinateur distant (Utilisé personnellement <b>en entreprise</b> )	TeamViewer est un logiciel propriétaire de logiciels de contrôle à distance, un partage de bureau, réunions en ligne, de conférence Web et le transfert de fichiers entre ordinateurs	LogMein est un produit d'accès à distance qui utilise un protocole de bureau à distance exclusif (Utilisé personnellement à Domicile)
<b>Outils</b>	Pc - Mac - Mobile	Pc - Mac - Mobile	Pc - Mac - Mobile
<b>Protocoles</b>	SSH ou VPN	TCP ou UDP	TCP ou UDP

<b>Sécurité</b>	VNC n'est pas sécurisé, les données transitent en clair et la connexion requiert pas d'identifiant. Il est cependant possible de chiffrer la connexion en <u>SSL</u> et d'auto-ajouter identifiant et mot de passe.	TeamViewer utilise une technique de chiffrement complète basée sur des échanges de clés publiques et privées RSA et un codage de session AES (256 bit)	Un <u>certificat SSL</u> est créé pour chaque bureau à distance et est utilisé pour sécuriser les communications entre le bureau distant et l'ordinateur accédant
<b>Prix</b>	GRATUIT	Gratuit pour la version free Et payant pour les versions Business, Premium et Corporate	Gratuit pour la version Free Et payant pour la version Pro plus performante avec plus d'applications

### **Assistance à un utilisateur à distance (installation, configuration, utilisation)**

Pour l'assistance d'un utilisateur à distance, il est préférable d'utiliser TeamViewer qui est le plus performant pour aider par exemple un ami ou même un collègue de travail sur son poste de travail à domicile.

**Pour panne nous allons simuler une carte WIFI désactivée sur un pc portable qui oblige l'utilisateur à se connecter constamment en Câble Ethernet ...**

### **Téléchargement et Installation de TeamViewer**

Il faut tout d'abord aller sur le site de TeamViewer pour ensuite l'installer sur notre poste ! Pendant ce temps la personne que nous devons dépanner doit elle aussi le télécharger !



www.teamviewer.com/fr/

teamviewer

Connexion Web Français

Visite guidée Téléchargement Assistance Acheter À Propos

Accueil Contrôle à distance Réunion Capture d'écran Références Sécurité

### TeamViewer - la solution tout-en-un pour l'accès et l'assistance à distance via Internet

Avec TeamViewer, vous pouvez vous connecter à n'importe quel ordinateur dans le monde en quelques clics seulement. Vous prendrez ainsi la main sur le PC de votre partenaire comme si vous y étiez ! Voilà pourquoi déjà **100 millions d'utilisateurs** dans le monde font confiance à TeamViewer.

**Version complète gratuite**

Rejoindre la session de contrôle à distance

Rejoindre une réunion

Le nouveau TeamViewer 8 est disponible! [Plus d'informations](#)

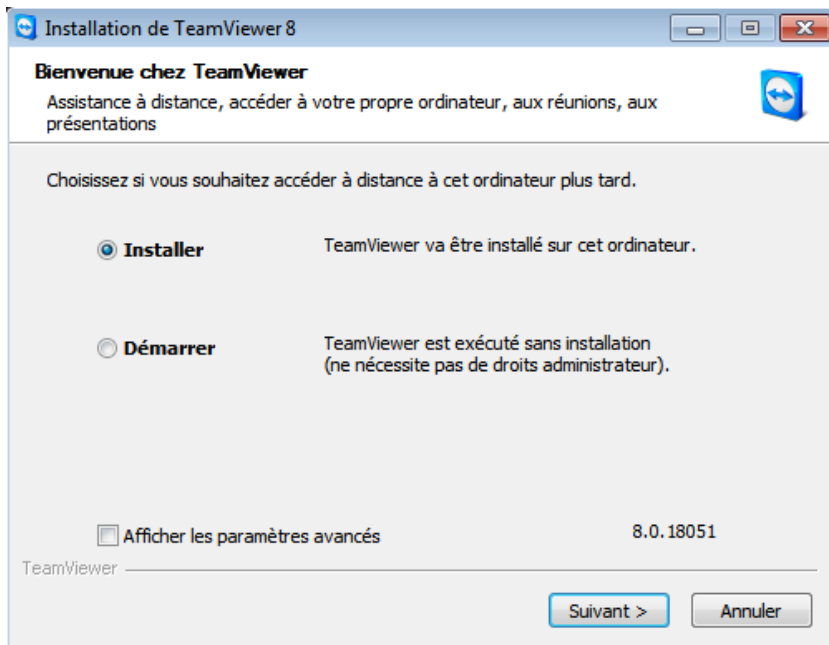
#### Un logiciel pour tous les cas d'utilisation

TeamViewer combine tous les cas d'utilisation en une solution

Windows 8 Compatible

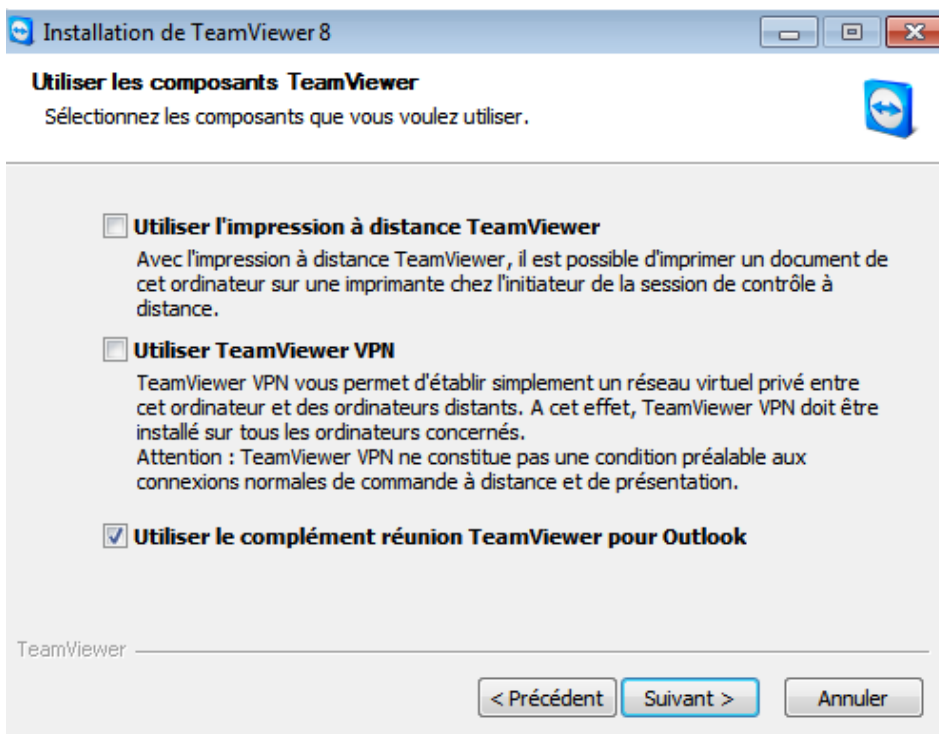
Pour son installation, 2 choix nous sont proposés = Installer ou Démarrer

Nous allons l'installer sur notre poste et seulement le démarrer chez la personne en difficulté pour qu'aucune installation ne se fasse sur son poste en restant totalement transparent pendant et après le dépannage !



Pour son installation, rien de plus simple, il suffit de cliquer sur suivant comme la plupart des logiciels.

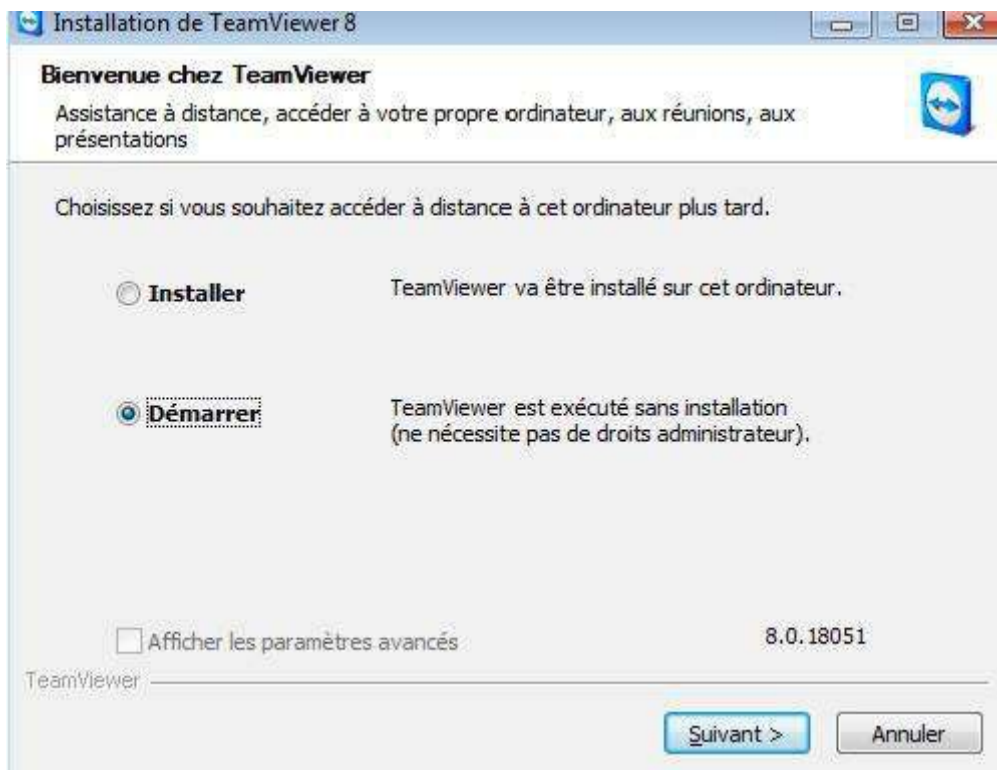
Nous pouvons utiliser l'impression à distance, installer le VPN et l'outil de réunion TeamViewer selon notre besoin.



Et voici notre TeamViewer une fois installé et prêt à être utilisé :



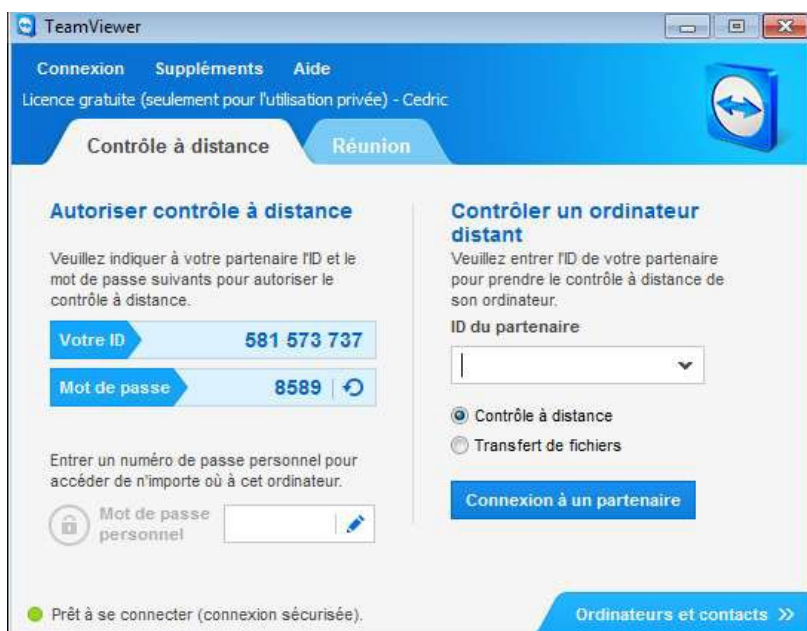
Maintenant nous allons demander à notre interlocuteur de lancer son TeamViewer sur sa machine et non pas de l'installer mais de le Démarrer tous simplement



Au préalable, il est recommandé d'ajouter une exception à notre Firewall de Windows contrôlé ici par notre Antivirus pour que la connexion à distance soit idéale !



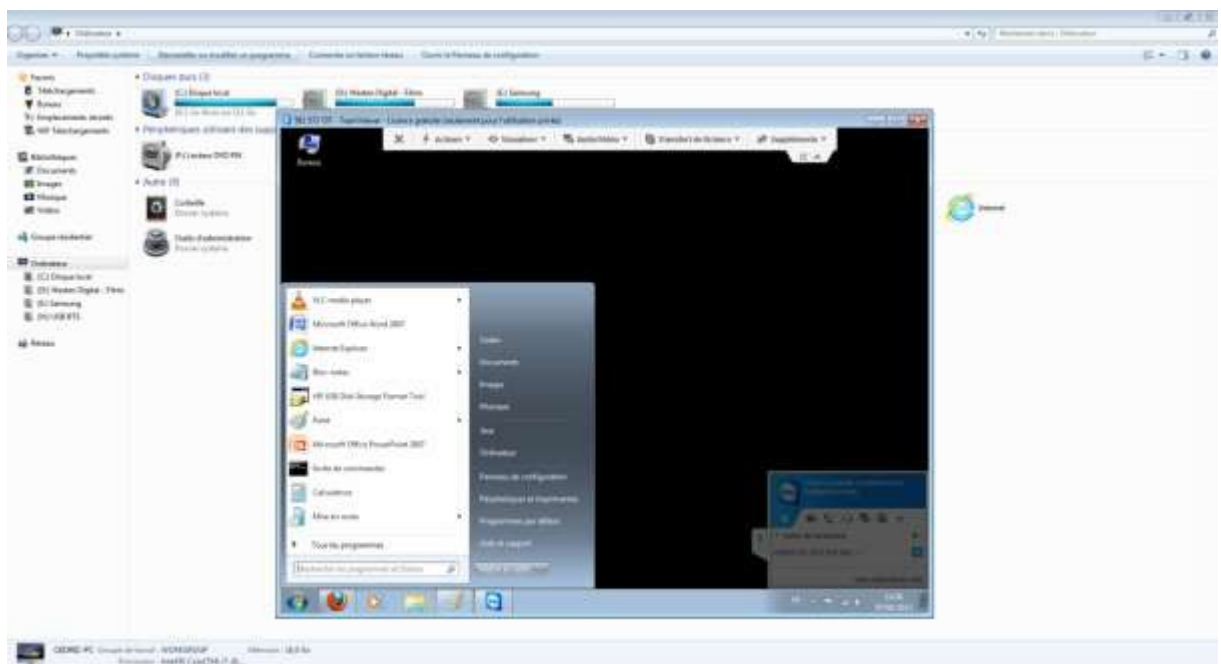
Et voici sur le poste de notre interlocuteur son TeamViewer lancé et prêt lui aussi à être utilisé



Sur notre poste, nous allons demander l'ID du pc à dépanner qui est (581573737) et cliquer sur connexion a un partenaire et ensuite taper le code donné !



Et voilà, nous sommes en possession de l'ordinateur à dépanner pour régler son problème

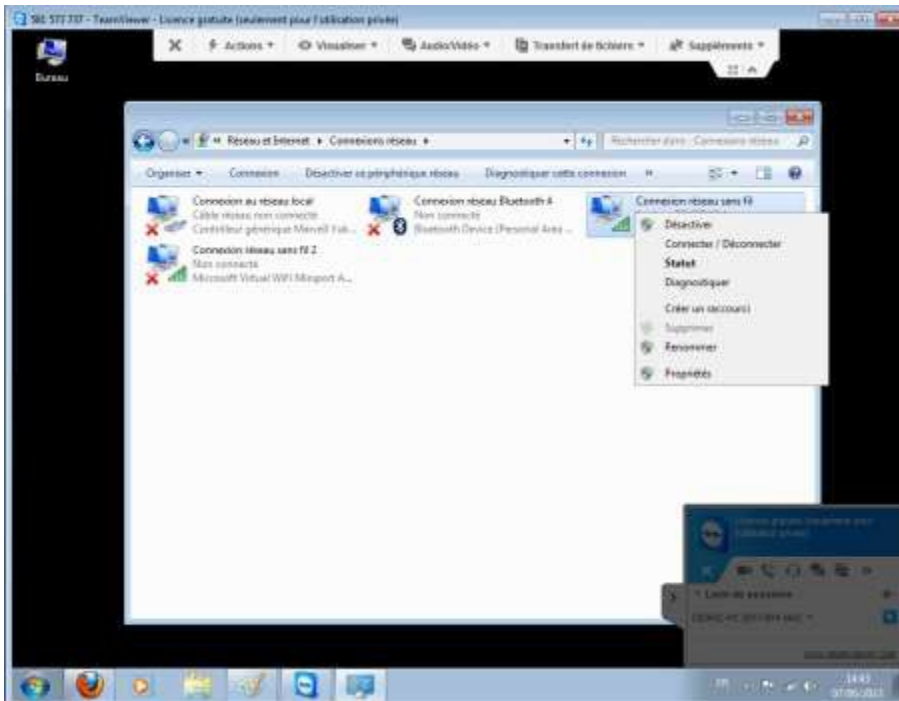


Pour la prise en main, cela est transparent, comme si nous étions sur notre propre poste et nous pouvons circuler librement sur le poste pour le dépanner.

Pour cette panne, il suffit d'aller dans les paramètres de notre carte réseau pour la réactiver et qu'elle se connecte à son point WIFI !

Voilà, la carte WIFI est réactivée et prête à être réutilisée normalement.

Le dépannage est maintenant terminé, il suffit de fermer la fenêtre sur notre poste pour couper et rendre la main à notre interlocuteur !



Session fermée ...



Principe d'un « tunnel » SSH :



## Qu'est-ce qu'un tunnel SSH et pourquoi s'en servir ?

Un tunnel SSH permet d'ouvrir une connexion distante et sécurisée vers une autre machine et de s'en servir comme relais de données. Cette technique est particulièrement indispensable pour sécuriser les échanges de données passant sur un réseau non sécurisé. Par exemple, un tunnel SSH est très utile lorsqu'on veut accéder à un service de courriel Web à partir d'un réseau qui pourrait être sous écoute, comme un cyber-café.

## Exemples d'application

Communément, on fait passer les données Web (HTTP) par des tunnels pour encrypter le contenu des pages Web (très utile si vous aimez regarder votre web-mail dans un café). D'autres applications passant par des tunnels peuvent inclure les clients POP/SMTP et les agents de messagerie instantanée (MSN, Pidgin). Non seulement le tunneling permet de sécuriser les données envoyées et reçues, mais le tunneling permet aussi de passer à travers certains firewalls.

## Principe général

Attention, pour se servir du tunneling, vous devez avoir accès à un serveur SSH, préférablement étant connecté sur un réseau que vous jugez de confiance. Pour illustrer le principe, nous allons désigner le serveur SSH sur un réseau sécurisé et le portable sur un réseau non sécurisé comme étant le Client.

