






Citrix® GoToAssist® Corporate Guide du conseiller

Version 9.1

Table des matières

Présentation de GoToAssist Corporate	4
Configuration système requise	4
Prise en charge Mac	5
Composants de GoToAssist	5
HelpAlert™	5
Écran Conversation du conseiller (ChatLink™).....	6
Écran Conversation du client.....	6
Fenêtre Visualiseur	6
Alertes HelpAlert	7
Modes GoToAssist	9
Mode Web Standard 	9
Mode Téléphone / SmartCode 	9
Mode File d'attente 	9
Portails client	10
HelpAlert	11
Mot de passe HelpAlert	13
Oubli du mot de passe d'un compte.....	13
Mise à niveau d'HelpAlert	14
HelpAlert - Vue Liste	15
Barre d'outils de la vue Liste de HelpAlert.....	15
Demandes reçues.....	16
Session en cours	16
Historique des sessions	16
Détails	16
Définition des champs HelpAlert	17
Définition des colonnes des sections Demandes reçues et Session en cours	17
Définition des icônes de la colonne Horloge de la section Demandes reçues	17
Définition des icônes de la colonne Horloge de la section Session en cours	17
Préférences de la vue Liste	18
Préférences Alertes.....	18
Préférences HelpAlert	18
Préférences de conversation	19
Préférences Visualiseur	19
Préférences Hôte.....	20
Préférences Disponibilité	20
Préférences du presse-papiers partagé.....	21
Connexion avec un client en mode Standard ou File d'attente	22
Connexion avec un client en mode Téléphone / SmartCode	23
Fenêtre Visualiseur	25
Liste des touches de raccourci de la fenêtre Visualiseur.....	25
Menu Session de la fenêtre Visualiseur.....	26
Transfert de session	27
Inviter à la session	28
Menu Affichage de la fenêtre Visualiseur	29
Menu Outils de la fenêtre Visualiseur	31
Transfert de fichiers.....	31
Presse-papiers partagé / Copier-coller	31
Menu Système de la fenêtre Visualiseur	32
Demander les informations système	32
Exécution en tant que service	33
Redémarrage/Reconnexion	34
Demander les informations d'identification	35
Menu Dessin de la fenêtre Visualiseur	35
Écran Conversation du client	36
Outils de l'écran Conversation du client.....	37

Journal des conversations	37
Partage d'écran.....	37
Outils d'annotation	37
Affichage des informations de diagnostic	37
Écran Conversation du conseiller (ChatLink)	39
Pousser URL / Expressions rapides	40
Barre d'outils de l'écran Conversation du conseiller.....	40
Partage d'écran	41
Définition du mode Visualisation seule ou Contrôle partagé.....	42
Astuces.....	43

Présentation de GoToAssist Corporate

Citrix® GoToAssist™ Corporate est une technologie Web permettant aux conseillers de fournir une assistance technique en temps réel, où qu'ils se trouvent. Grâce à cette technologie, un conseiller peut :

- communiquer avec le client via un écran Conversation ;
- visualiser le bureau du client et/ou autoriser le client à visualiser le sien ;
- utiliser les outils dessin, surligneur et tampon flèche sur le bureau partagé ;
- partager le contrôle de la souris et du clavier ;
- pousser des pages Web ;
- envoyer et recevoir des fichiers ;
- redémarrer et se reconnecter à l'ordinateur du client ;
- transférer une session à un niveau d'intervention supérieure ;
- inviter un collègue à une session pour vous assister ou dans le cadre d'une formation ;
- utiliser des outils de diagnostic pour extraire des informations clés sur l'état de l'ordinateur du client ;
- se connecter avec un maximum de huit clients simultanément.

Remarque : l'accès à certaines fonctionnalités GoToAssist Corporate dépend de la configuration de GoToAssist Corporate. Adressez-vous à l'administrateur GoToAssist Corporate de votre organisation pour connaître votre configuration spécifique.

Configuration système requise

Votre système

- Obligatoire : Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7 ; Windows® Server 2003, Windows® Server 2008
- Obligatoire : capacité à établir des connexions TCP sortantes directes ou disponibilité d'un serveur proxy HTTP ou d'un serveur SOCKS
- Recommandé : Pentium 300 avec 64 Mo de mémoire RAM au minimum
- Recommandé : connexion Internet stable 56K ou plus
- Recommandé : écran 17 pouces ou plus
- Recommandé : résolution d'écran la plus élevée possible (1024 × 768 ou plus)

Le système de votre client

- Obligatoire : Windows® 2000, XP, Vista ou Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 ou Mac® OS X 10.4 ou supérieur
- Obligatoire : Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 ou supérieur, Mozilla Firefox 1.0 ou supérieur, ou Safari 1.3 ou supérieur
- Obligatoire : connexion de 28,8 Kbps ou plus, 56K recommandés
- Obligatoire : capacité à établir des connexions TCP sortantes directes ou disponibilité d'un serveur proxy HTTP ou d'un serveur SOCKS

Prise en charge Mac



Depuis leur PC, les utilisateurs de GoToAssist Corporate peuvent fournir une assistance en temps réel aux utilisateurs de PC et de Mac. Toutefois, certaines fonctionnalités ne peuvent pas être utilisées actuellement sur la plateforme Mac. Les fonctionnalités suivantes sont actuellement disponibles lors de la connexion à l'ordinateur Mac d'un client.

- Session d'invitation
- Conversation du conseiller
- Conversation du client
- Suspendre le partage d'écran
- Arrêter le partage d'écran

Composants de GoToAssist

La technologie GoToAssist est dotée de plusieurs composants.

HelpAlert™

HelpAlert réside sur votre ordinateur et vous permet de recevoir les requêtes des clients et d'y répondre.

HelpAlert - Icône du bureau

HelpAlert est un exécutable sans installation que le conseiller lance pour se connecter à HelpAlert.



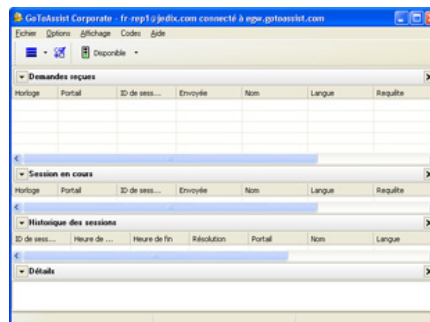
HelpAlert - Fenêtre de connexion

La fenêtre de connexion apparaît après le lancement de l'exécutable HelpAlert et permet au conseiller d'ouvrir une session.



HelpAlert - Vue Liste

La vue Liste affiche les requêtes client parvenues au conseiller et lui permet d'y répondre.



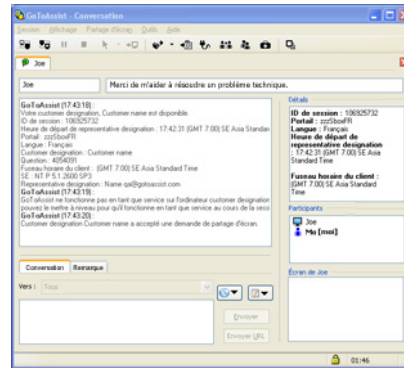
HelpAlert - Icône de barre d'état système

HelpAlert peut être configuré pour une exécution à partir de la barre d'état système.



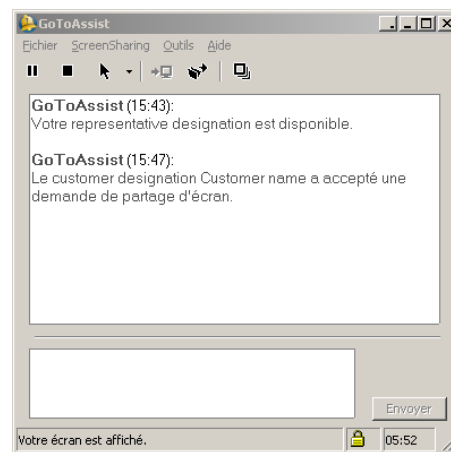
Écran Conversation du conseiller (ChatLink™)

Il permet une conversation quasi instantanée avec le client. Cet écran donne également accès aux outils d'assistance, tels que les réponses pré-enregistrées ou les options Pousser des pages Web, Transfert de fichiers, Redémarrer/Se reconnecter, Lancer et Arrêter le partage d'écran, Diagnostic à distance ou Modifier les niveaux d'accès (dans Partager mon écran), et peut être configuré pour réduire le bureau du conseiller à la connexion.



Écran Conversation du client

Il permet une conversation quasi instantanée entre le client et le conseiller. Cet écran donne également accès aux fonctionnalités suivantes : Enregistrer le journal des conversations, Transfert de fichiers, Modifier les niveaux d'accès (dans Partager l'écran du client) et Outils d'annotation.



Fenêtre Visualiseur

Cette fenêtre se charge sur le bureau du conseiller lors d'une connexion de partage d'écran et permet à celui-ci de visualiser le bureau du client et de partager le contrôle de la souris et du clavier (si la configuration l'autorise).

La fenêtre Visualiseur peut être configurée sur *Partage de l'écran du client* pour permettre au conseiller de visualiser le bureau du client ou sur *Partage de l'écran du conseiller* pour permettre au client de visualiser le bureau du conseiller.

Elle fournit des raccourcis vers les outils d'annotation, l'écran Conversation, les options Transférer la session, Inviter à la session, Redémarrer/Se reconnecter, Transfert de fichiers et Diagnostic à distance.



Alertes HelpAlert

Une alerte signale au conseiller une nouvelle requête client pour les configurations en modes Standard et File d'attente. L'alerte s'affiche sur le bureau du conseiller sous la forme d'une petite fenêtre contextuelle contenant la requête du client. Par défaut, l'alerte reste affichée 30 secondes sur l'écran du conseiller. (Cette durée est modifiable dans l'onglet Alerte des préférences d'affichage de la vue Liste.)

Remarque : les configurations en mode Téléphone ne reçoivent pas d'alerte.

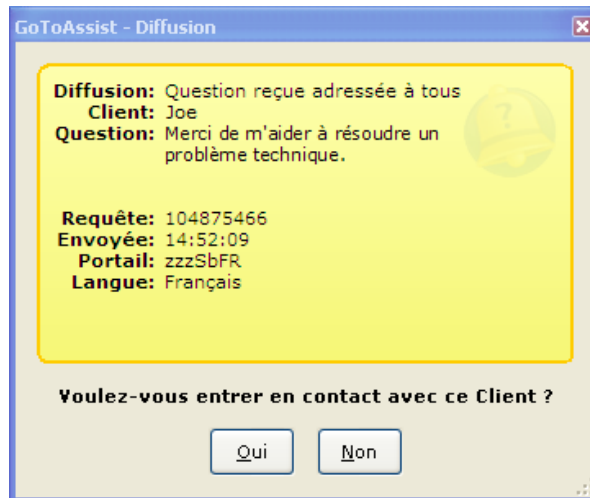
Les alertes comportent des codes couleur pour afficher le type de diffusion des requêtes.

Alertes jaunes : requêtes postées via un portail SmartButton™ ou SmartBox™ en mode Standard. Elles sont visibles par tous les conseillers connectés à HelpAlert au moment où la requête est envoyée.

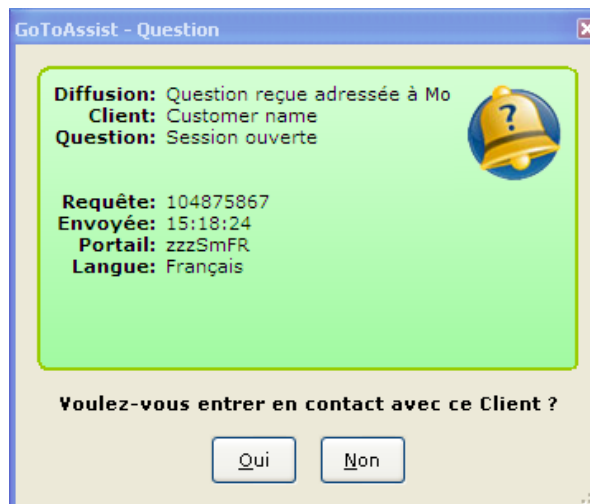
Le conseiller entre en contact avec le client s'il est le premier à répondre à la requête.

Si un conseiller répond à une autre requête en cours de session, la seconde requête est placée dans la file d'attente du conseiller ; si la configuration autorise plusieurs sessions, le client peut immédiatement entrer en contact avec le conseiller.

Si la requête est postée via un portail SmartBox en mode File d'attente, elle est transmise au conseiller disponible suivant.



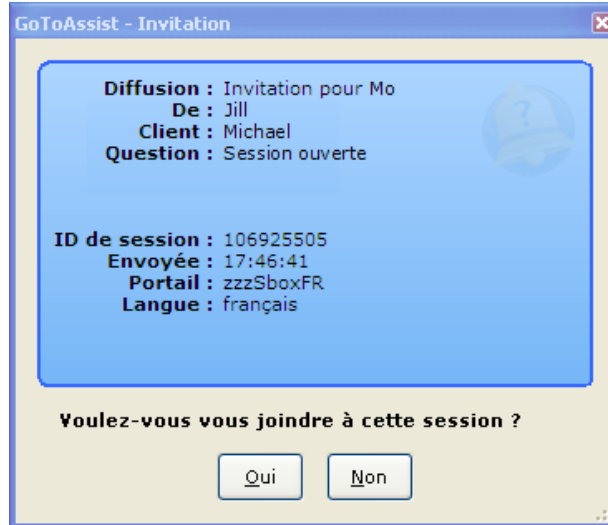
Alertes vertes : requêtes postées via un portail SmartMatch™ et visibles seulement par le conseiller sélectionné.



Alertes oranges : requêtes postées via un portail consacré aux interventions par paliers, puis transmises à tous les conseillers habilités à recevoir ce type de requêtes et connectés à HelpAlert au moment où la requête est envoyée.



Alertes bleues : requêtes postées via un portail destiné à inviter un autre conseiller. La requête est envoyée au conseiller sélectionné habilité à recevoir des demandes d'invitation et connecté à HelpAlert au moment où la requête est postée.



Modes GoToAssist

GoToAssist peut être configuré de plusieurs façons pour s'adapter au mieux aux besoins d'une société en matière d'assistance. Les modes définissent l'ouverture des sessions d'assistance et leur acheminement vers les conseillers. Il existe trois types de modes GoToAssist : Standard, Téléphone et File d'attente.

Remarque : le type de mode des applications GoToAssist varie suivant les besoins de votre société en matière d'assistance. Demandez à l'administrateur GoToAssist de votre entreprise des précisions sur le mode spécifique que vous utilisez.

Mode Web Standard

Il s'agit de la configuration GoToAssist la plus courante. Le mode Standard peut être démarré par un client via la page du portail lorsqu'un conseiller est connecté à HelpAlert. Le mode Standard utilise un portail de type SmartButton, SmartBox ou SmartMatch. Les portails SmartButton et SmartBox transmettent les requêtes d'assistance à tous les conseillers connectés à HelpAlert. Les portails SmartMatch transmettent les requêtes d'assistance à un conseiller spécifique.

Caractéristiques du mode Standard :

- Il peut être configuré avec divers types de portails.
- La transmission des alertes dépend du type de portail.
- Il peut être utilisé par les clients sans support téléphonique (Web uniquement).

Mode Téléphone / SmartCode

La configuration en mode Téléphone est le plus souvent utilisée lorsque le conseiller assure également l'assistance du client par téléphone. Un client ne peut démarrer le mode Téléphone qu'après réception d'un code de connexion envoyé par le conseiller. La requête est transmise uniquement au conseiller qui est à l'origine du code de connexion. Le mode Téléphone n'utilise que le type de portail SmartCode.

Caractéristiques du mode Téléphone :

- Il est compatible uniquement avec le type de portail SmartCode.
- Les conseillers ne reçoivent pas d'alertes.
- Le client doit dans un premier temps recevoir un code de connexion envoyé par le conseiller avant le début du processus de connexion.
- Seul le conseiller qui a généré le code de connexion est en relation avec le client.
- Il est presque exclusivement utilisé dans des situations où les clients reçoivent également une assistance téléphonique d'un conseiller.

Mode File d'attente

Ce mode est mis en place dans les organisations disposant d'un grand nombre de conseillers pour les requêtes d'assistance clientèle. Le mode File d'attente n'utilise que le type de portail SmartBox. Le mode File d'attente transmet les requêtes au conseiller disponible suivant et place en file d'attente les autres requêtes pour les diffuser au fur et à mesure de la disponibilité des conseillers.

Caractéristiques du mode File d'attente :

- Il est compatible uniquement avec le type de portail SmartBox.
- Toutes les requêtes entrantes sont placées en file d'attente et transmises au premier conseiller disponible.

Portails client

Il s'agit du portail Internet où le client entre une requête d'assistance ou rejoint une session de démonstration. Le type de portail peut varier suivant le mode GoToAssist utilisé par votre société. (Les pages suivantes fournissent des détails supplémentaires sur les modes.) Il existe quatre types de portails :

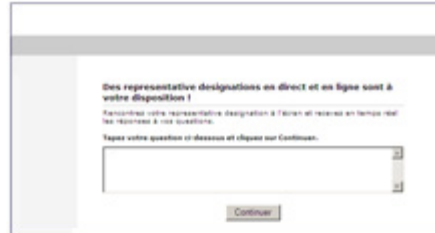
Portail SmartButton

Ce type de portail est utilisé avec le mode Standard GoToAssist et diffuse une alerte à tous les conseillers disponibles connectés à HelpAlert.



Portail SmartBox

Ce type de portail est utilisé avec les modes Standard et File d'attente GoToAssist ; il permet à un client de taper une question, qui est ensuite diffusée à tous les conseillers (mode Standard) ou uniquement au conseiller disponible suivant (mode File d'attente).



Portail SmartMatch

Ce type de portail est utilisé avec le mode Standard GoToAssist et permet aux clients de sélectionner un conseiller spécifique.



Portail SmartCode

Ce type de portail est utilisé exclusivement avec le mode Téléphone et met en relation le client et le conseiller à l'aide d'un code de connexion unique. Le code est généré par le conseiller dans HelpAlert, puis transmis au client. Ce type de portail ne comporte pas d'alerte.



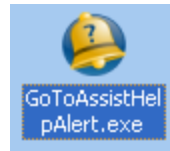
Remarque : la plupart des applications GoToAssist n'utilisent qu'un seul type de portail. Demandez à l'administrateur GoToAssist de votre entreprise des précisions sur le mode spécifique que vous utilisez.

HelpAlert

HelpAlert est le composant de GoToAssist qui permet au conseiller de recevoir les requêtes des clients et d'y répondre.

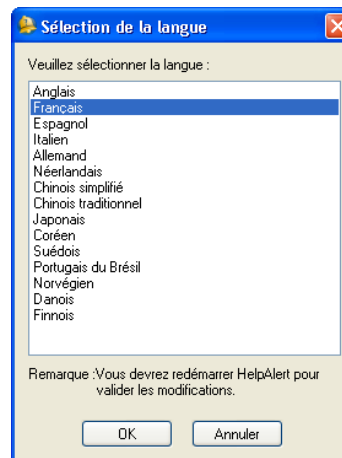
► Pour se connecter à HelpAlert

1. Le conseiller repère l'icône HelpAlert et double-clique dessus.



2. Sélectionnez la langue du portail.

- Sélectionnez une langue.
- Cliquez sur **OK**.



3. Dans la fenêtre Connexion :

- Le conseiller entre son identifiant de connexion dans le champ correspondant (toujours sous la forme d'une adresse électronique).
- Le conseiller entre le mot de passe dans le champ correspondant.
- Le conseiller clique sur **Connexion**.



4. Pour modifier la langue :

- Une fois connecté, le conseiller peut modifier le choix de la langue.
- Dans HelpAlert, choisissez le menu Options.
- Sélectionnez **Changer la langue**.
- HelpAlert doit être redémarré.



► Pour se déconnecter d'HelpAlert

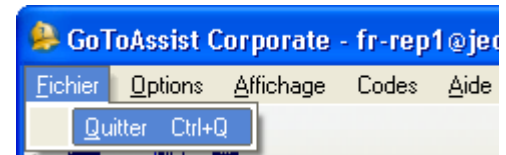
1. Dans l'angle supérieur droit de la vue Liste de HelpAlert, cliquez sur le **bouton de fermeture** de la fenêtre.

ou

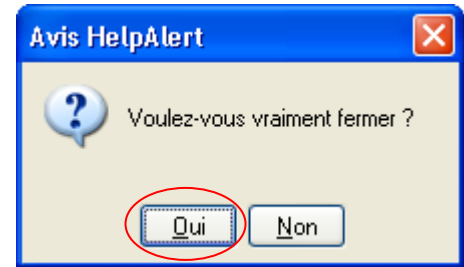
Dans le menu de la vue Liste de HelpAlert, choisissez **Fichier**, puis **Quitter**.

ou

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de la barre d'état système GoToAssist et sélectionnez **Quitter**.



2. Dans la fenêtre de confirmation HelpAlert, cliquez sur **Oui**.



Mot de passe HelpAlert

Le conseiller peut modifier son mot de passe depuis HelpAlert. Il devra le modifier à intervalles réguliers, tels que définis dans le centre de gestion GoToAssist.

► Pour modifier un mot de passe HelpAlert

Dans le menu *Options* de la vue Liste HelpAlert ou dans la barre d'état système, choisissez **Changer le mot de passe**. La page Web Modification du mot de passe s'ouvre.

1. Dans le champ *ID de connexion*, entrez l'adresse électronique de connexion à HelpAlert.
2. Dans le champ *Mot de passe actuel*, entrez le mot de passe actuel.
3. Entrez le nouveau mot de passe. Le nouveau mot de passe doit comporter entre 8 et 32 caractères et contenir au moins trois des quatre éléments suivants : lettres majuscules [A-Z], lettres minuscules [a-z], chiffres [0-9] ou symboles spéciaux [~`!@#\$%^&*()_-+={}[]\|:;'"<>,.?/]. Le mot de passe doit être *différent* du nom de connexion ou du nom/prénom figurant sur le compte du conseiller.
4. Entrez à nouveau le mot de passe.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Quittez HelpAlert et connectez-vous à l'aide du nouveau mot de passe.

Oubli du mot de passe d'un compte

Si vous oubliez le mot de passe de votre compte, vous devrez en créer un nouveau.

► Pour créer un nouveau mot de passe de compte

Dans la fenêtre de connexion à HelpAlert, choisissez **Vous avez oublié votre mot de passe ?**

1. Dans le champ *ID de connexion*, entrez l'adresse électronique de connexion à HelpAlert.
2. Entrez à nouveau l'identifiant de connexion au format adresse électronique.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Un message contenant un lien pour la création d'un mot de passe de compte est envoyé à votre adresse électronique.

4. Accédez à votre messagerie et cliquez sur le lien pour créer un mot de passe de compte.
Une page Web est générée et vous pouvez y entrer le nouveau mot de passe de votre compte.
5. Entrez votre nouveau mot de passe de compte.
6. Tapez à nouveau le mot de passe pour confirmer.
7. Cliquez sur **OK**.

Remarque : l'adresse électronique doit être validée pour recevoir le message *Mot de passe oublié*.

Mise à niveau d'HelpAlert

Le logiciel HelpAlert intègre une fonction de mise à jour automatique qui recherche la dernière version d'HelpAlert quand le conseiller se connecte. Si le système détecte une nouvelle version, il invite le conseiller à mettre à jour sa version. Lorsque Citrix Online n'assure plus la prise en charge des versions précédentes d'HelpAlert, le conseiller est obligé de mettre à niveau sa version.

► Pour effectuer la mise à jour automatique

1. Connectez-vous à HelpAlert. Lorsqu'une nouvelle mise à jour est disponible, un message instantané vous invite à la recevoir. Cliquez sur **OK** pour accepter la mise à jour.
HelpAlert installe la mise à jour.
2. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre d'invite, puis connectez-vous à nouveau à HelpAlert.

En outre, tout conseiller peut obtenir un nouvel exemplaire du fichier HelpAlert.exe sur le site Web suivant : <http://www.gotoassist.com/haupgrade>.

► Pour télécharger HelpAlert depuis le site de mise à niveau

1. Connectez-vous au centre de téléchargement à l'aide des identifiants de connexion et mot de passe HelpAlert fournis par Citrix Online ou votre responsable.
2. Enregistrez HelpAlert sur le bureau ou à un autre emplacement pratique.
3. Connectez-vous avec les mêmes identifiants et mot de passe.
4. Cette opération ne doit être effectuée qu'une fois par le conseiller.

Remarque : **la configuration de mise à jour automatique peut être désactivée à la demande.**

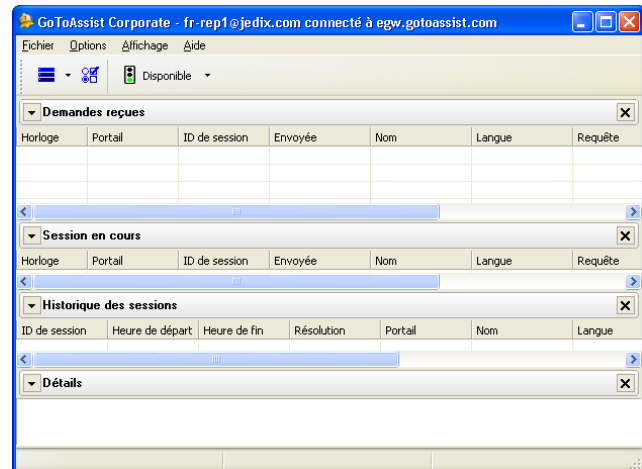
HelpAlert - Vue Liste

Lorsque vous vous connectez à HelpAlert, le premier élément qui s'affiche à l'écran est la vue Liste de HelpAlert.

La vue Liste permet principalement au conseiller de vérifier l'état des requêtes. Elle comporte ainsi plusieurs champs et états présentant des informations relatives à la session et aux clients.

La vue Liste se compose des sections suivantes :

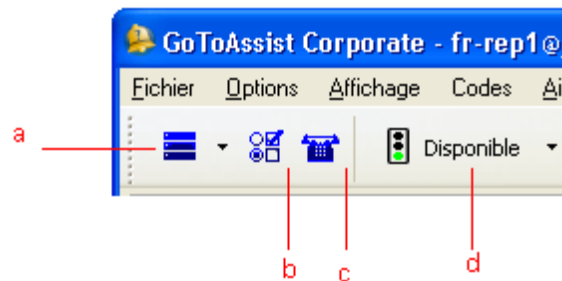
- Barre d'outils
- Demandes reçues
- Session en cours
- Historique des sessions
- Détails
- Panneau d'état de la connexion



Barre d'outils de la vue Liste de HelpAlert

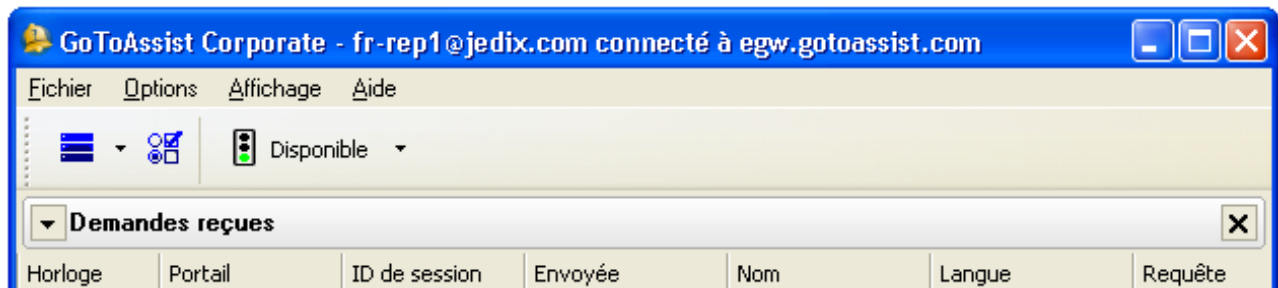
Les conseillers peuvent personnaliser la vue HelpAlert pour n'afficher que certaines zones de la vue Liste.

- Sélectionnez les zones à afficher dans la vue Liste. (a)
- Cliquez pour accéder à la liste Préférences. (b)
- Cliquez pour accéder au menu SmartCode. (c)
- Alterne entre les modes *Disponibile* et *Non disponible* pour suspendre les nouvelles requêtes entrantes. (d)



Demandes reçues

La section Demandes reçues affiche toutes les requêtes client qui n'ont pas encore été traitées. Les icônes du champ Horloge permettent au conseiller de consulter l'état des requêtes.



Session en cours

La section Session en cours n'affiche que les sessions auxquelles le conseiller a répondu et qu'il traite personnellement.

Horloge	Portail	ID de session	Envoyée	Nom	Langue	Requête
38:08	zzzPhoneFR	104872807	11:28:38	Joe	Français	Merci de m'aider à résoudre un problème technique.

Historique des sessions

La section Historique des sessions n'affiche que les sessions achevées par le conseiller et comprend des détails relatifs à l'heure de début, l'heure de fin et la résolution de la session.

ID de session	Heure de ...	Heure de fin	Résolution	Portail	Nom	Langue	Requête
104875272	Mon Dec 14 1...	Mon Dec 14 1...	Résolu	zzzPhoneFR	Joe	Français	Merci de m'aid

Détails

La section Détails offre une vue exhaustive d'une session sélectionnée. Pour sélectionner une session à visualiser dans la section Détails, cliquez sur la ligne correspondant à la session dans la section Demandes reçues ou Session en cours.





ID de session	Heure de départ	Heure de fin	Résolution	Portail	Nom	Langue	Requête
104875272	Mon Dec 14 14:37:48 2009	Mon Dec 14 14:48:05 2009	Résolu	zzzPhoneFR	Joe	Français	Merci de m'aider à résoudre un problème technique.

Définition des champs HelpAlert

Définition des colonnes des sections Demandes reçues et Session en cours






Horloge : (Demandes reçues)	Affiche une icône avec un code couleur et un compteur à rebours indiquant le temps restant pour répondre à la requête.
Horloge : (Session en cours)	Affiche une icône avec un code couleur et un compteur indiquant l'état et la durée de la session.
Portail :	Affiche le nom du portail depuis lequel la requête du client a été postée.
ID de session :	Numéro de session unique attribué par Citrix Online.
Heure d'envoi :	Heure à laquelle la requête client a été postée.
Nom :	Nom du client (si disponible).
Langue :	Paramètre de langue du portail depuis lequel la requête du client a été transmise.
Requête :	Texte des questions du client (disponible uniquement pour les portails SmartBox).

Définition des icônes de la colonne Horloge de la section Demandes reçues

	Nouveau : nouvelle requête postée par un client.
	Attention : requête restée sans réponse après le délai imparti.
	Avertissement : requête restée sans réponse après le délai imparti.
	En file d'attente : requête à laquelle le conseiller a répondu Oui mais qu'il ne peut pas traiter car le nombre maximum de sessions simultanées autorisées est atteint. Le client reçoit un message indiquant qu'il doit patienter jusqu'à ce que le conseiller termine d'aider le client précédent.

Remarque : consultez les préférences de la vue Liste sur les pages suivantes pour régler les paramètres de temps de ces options.

Définition des icônes de la colonne Horloge de la section Session en cours

	Indique que le client procède à un téléchargement.
	Indique que le client est en train de se connecter.
	Indique que le client et le conseiller communiquent par conversation instantanée uniquement.
	Indique que le client et le conseiller sont en connexion Partager l'écran du client.
	Indique que le client et le conseiller sont en connexion Partager mon écran.

Préférences de la vue Liste

Le conseiller a la possibilité de définir diverses préférences pour Alertes, la vue Liste, ChatLink et la fenêtre du Visualiseur.

► Pour définir les préférences

- Dans le menu *Options* de la vue Liste, choisissez **Préférences**.

Préférences Alertes

Messages d'alerte instantanés :

Cette section permet au conseiller de déterminer des paramètres pour le premier message d'alerte instantané d'une requête client. Les **Messages d'alerte instantanés de rappel** s'appliquent aux requêtes si un conseiller n'a pas répondu à l'alerte initiale.

Hors session :

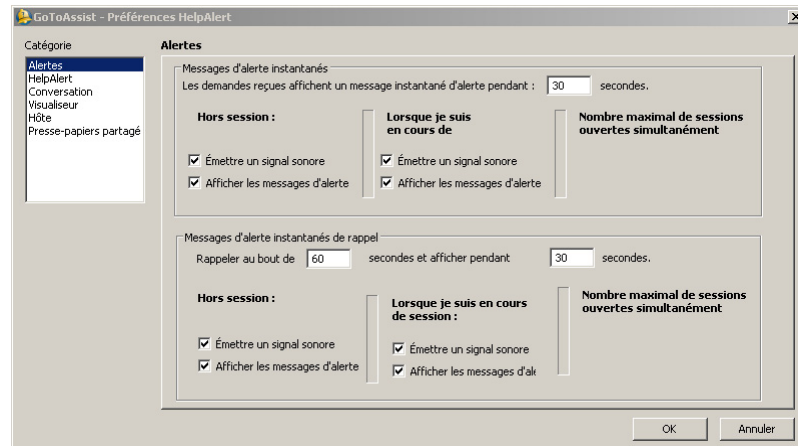
Aucune session n'est en cours ou ouverte.

Lorsque je suis en cours de session :

Le conseiller a au moins une session ouverte.

Quand les sessions sont au nombre maximum :

Le nombre maximum de sessions simultanées est atteint.



Préférences HelpAlert

Niveaux d'avertissement :

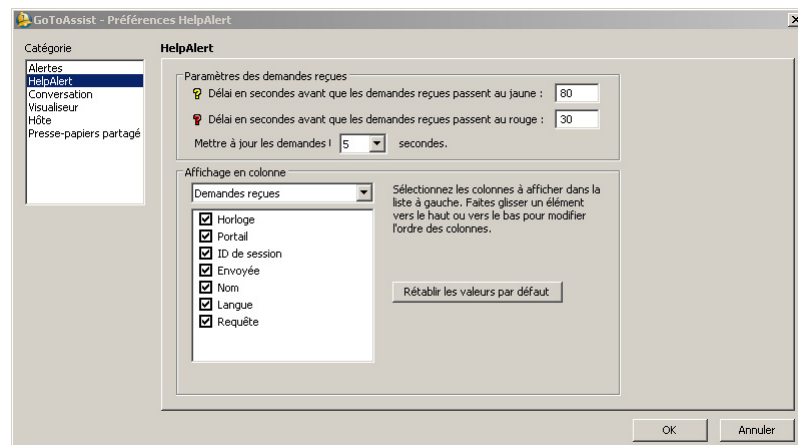
Permet de paramétrer les icônes de rappel dans la section Demandes reçues de la vue Liste.

Mettre à jour la liste :

Détermine la fréquence d'interrogation des serveurs Citrix Online par HelpAlert.

Affichage en colonne :

Permet la sélection des champs à afficher dans les sections Demandes reçues et Session en cours.



Préférences de conversation

Paramètres de conversation :

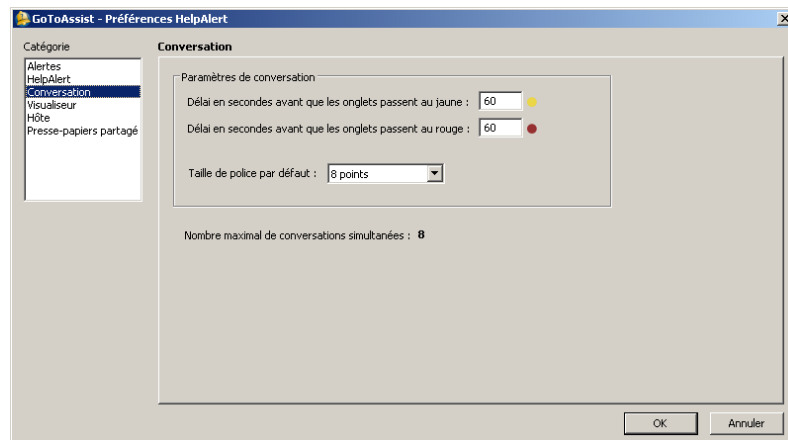
Permet la sélection de préférences affectant l'écran Conversation du conseiller. Le délai en secondes indique le temps écoulé depuis que le conseiller a tapé du texte et l'a envoyé au client au cours de la conversation. Au départ, les icônes sont vertes.

Mode de démarrage :

Permet la sélection du mode de démarrage de la conversation Développé ou Réduit.

Depuis le centre de gestion :

Indique le nombre maximum de sessions simultanées défini dans le centre de gestion GoToAssist.



Préférences Visualiseur

Taille de l'écran :

Permet de configurer le mode d'affichage du bureau partagé par la fenêtre Visualiseur en cours de session.

Options du visualiseur :

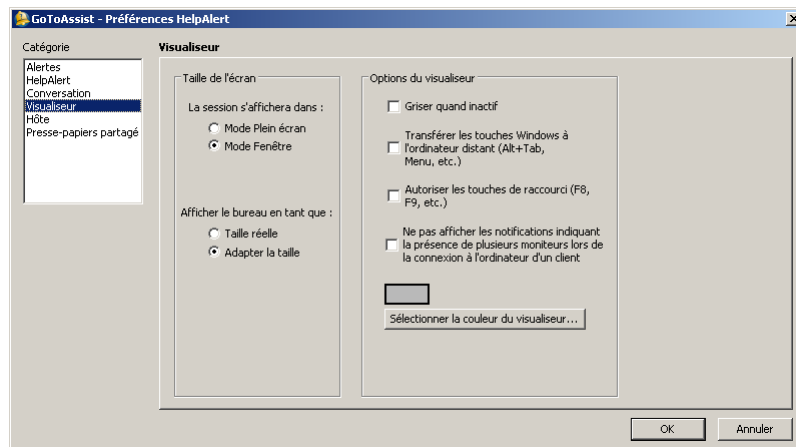
Lancer toutes les sessions de partage d'écran entrantes dans différents visualiseurs : démarre chaque nouvelle session dans une fenêtre Visualiseur qui lui est propre au lieu de combiner les fenêtres Visualiseur et de les séparer par des onglets.

Griser le visualiseur : désactive la fenêtre Visualiseur lorsqu'elle n'est pas en évidence, offrant une transparence ombrée.

Transférer les touches Windows : permet la transmission des fonctionnalités de certaines touches Windows au PC distant (ou local), telles qu'Impr écran.

Autoriser les touches de raccourci du visualiseur (F10, F12, etc.) : active les raccourcis clavier pour les outils Dessin et Laser.

Ne pas afficher les notifications indiquant la présence de plusieurs moniteurs : permet d'activer ou de désactiver les notifications automatiques qui affichent les raccourcis vers les différents moniteurs lorsque vous êtes connecté à un client disposant de plusieurs moniteurs.



Remarque : pour activer l'utilisation des raccourcis clavier des outils GoToAssist, comme Surligneur (F8), Tampon flèche (F9) et Stylet (F11), veillez à sélectionner l'option Autoriser les touches de raccourci. Les touches fléchées et les touches du pavé numérique sont ainsi également mappées pour la navigation à l'écran.

Préférences Hôte

Qualité des couleurs :

Couleur authentique :

Sélectionnez cette option pour obtenir une meilleure apparence.

256 couleurs :

Sélectionnez cette option pour obtenir une vitesse supérieure.

Paramètres de performance :

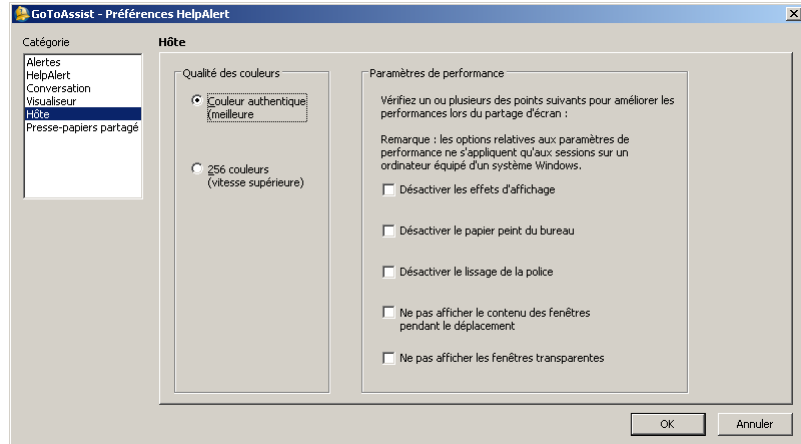
Activez l'une de ces cases à cocher pour désactiver l'une des options d'affichage suivantes et améliorer la vitesse.

Désactiver les effets d'affichage

Désactiver le papier peint du bureau

Désactiver le lissage de la police

Ne pas afficher le contenu des fenêtres pendant le déplacement



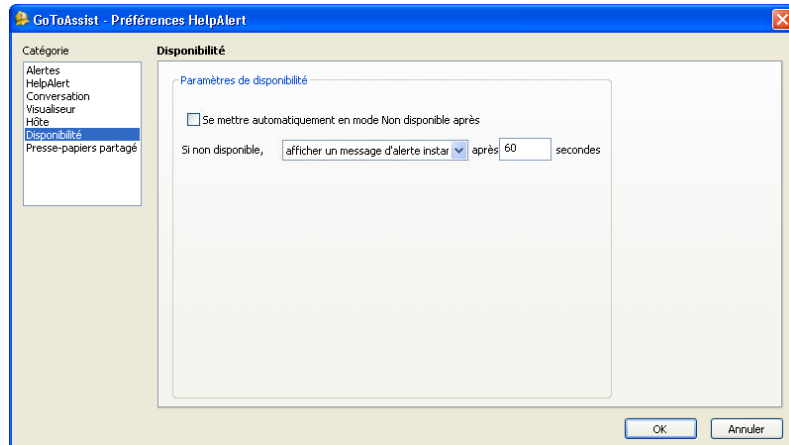
Préférences Disponibilité

Se mettre automatiquement en mode Non disponible :

Active le passage automatique au mode *Non prêt* à la clôture de chaque session. Le conseiller est invité à passer à nouveau en *mode Prêt*.

Afficher un message d'alerte instantané :

Active l'affichage d'un message instantané Non disponible après le temps en secondes passé par le conseiller en *mode Non disponible*. Il est ainsi rappelé au conseiller que le *mode Non prêt* est activé.



Remarque : la capacité d'un conseiller à modifier des paramètres dépend de la configuration spécifique de GoToAssist.

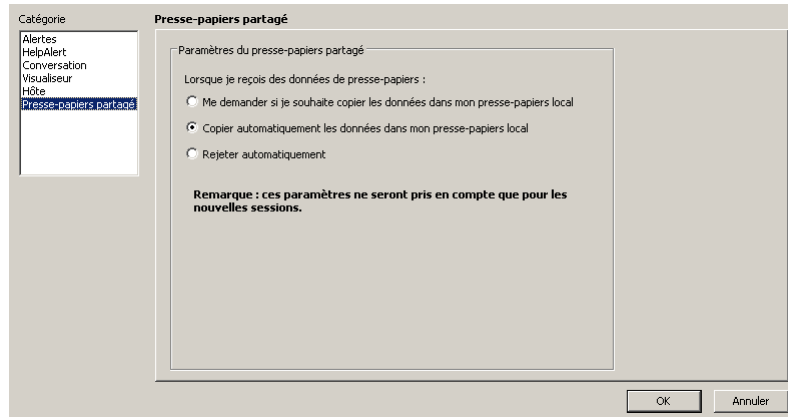
Préférences du presse-papiers partagé

Sélectionnez la marche à suivre quand vous recevez des données du presse-papiers de votre client.

Afficher une invite pour partager les données dans le presse-papiers local.

Copier automatiquement les données dans le presse-papiers local.

Décliner automatiquement la réception des données. Ne pas les copier dans le presse-papiers local.



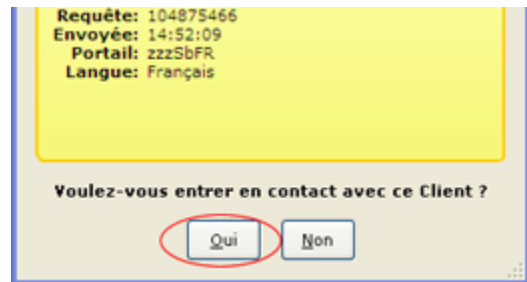
Connexion avec un client en mode Standard ou File d'attente

Pour entrer en relation avec le client et fournir une assistance en mode Standard ou File d'attente, vous devez d'abord répondre à la requête du client. Pour cela, vous devez recevoir une alerte et y répondre. Si l'alerte disparaît du bureau avant que vous répondiez, vous pouvez répondre via la section Demandes reçues de la vue Liste.

► Pour répondre à la requête d'un client via le message d'alerte instantané

Au bas de l'alerte, cliquez sur **Oui**.

La requête est ainsi validée et le client est invité à démarrer le téléchargement du composant client de GoToAssist.

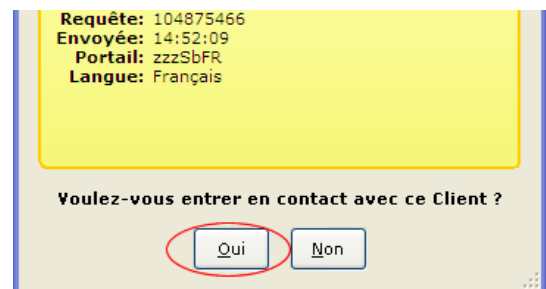
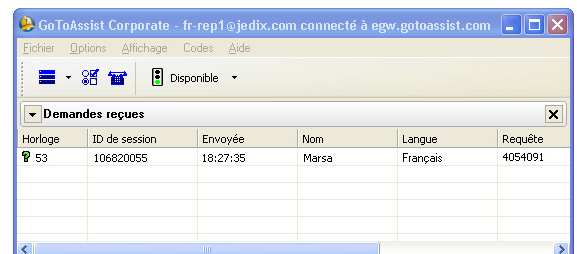


► Pour répondre à la requête d'un client via la vue Liste

Dans la section Demandes reçues de la vue Liste, double-cliquez sur la ligne de la requête souhaitée. L'alerte est relancée sur le bureau du conseiller.

Au bas de l'alerte, cliquez sur **Oui**.

La requête est ainsi validée et le client est invité à démarrer le téléchargement du composant client de GoToAssist.



Connexion avec un client en mode Téléphone / SmartCode

Pour entrer en relation avec le client et fournir une assistance en mode Téléphone, le conseiller doit d'abord générer un code de connexion personnel, puis le transmettre au client afin qu'il rejoigne la session d'assistance. Pour cela, le conseiller génère un code de connexion via HelpAlert et le transmet au client par téléphone ou lui envoie le lien du code par courrier électronique ou système de conversation tiers.

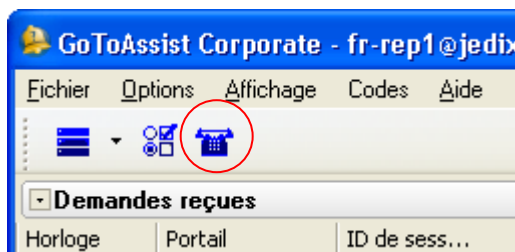
Remarque : selon la configuration de GoToAssist, la vue Liste de HelpAlert (figure A) ou l'icône de la barre d'état système (figure B) apparaît au conseiller.

► Pour générer un code de connexion SmartCode en mode Téléphone

1. Connectez-vous à HelpAlert. La vue Liste ou l'icône de la barre d'état système s'affiche.

a. Vue Liste

Cliquez sur l'icône du téléphone.



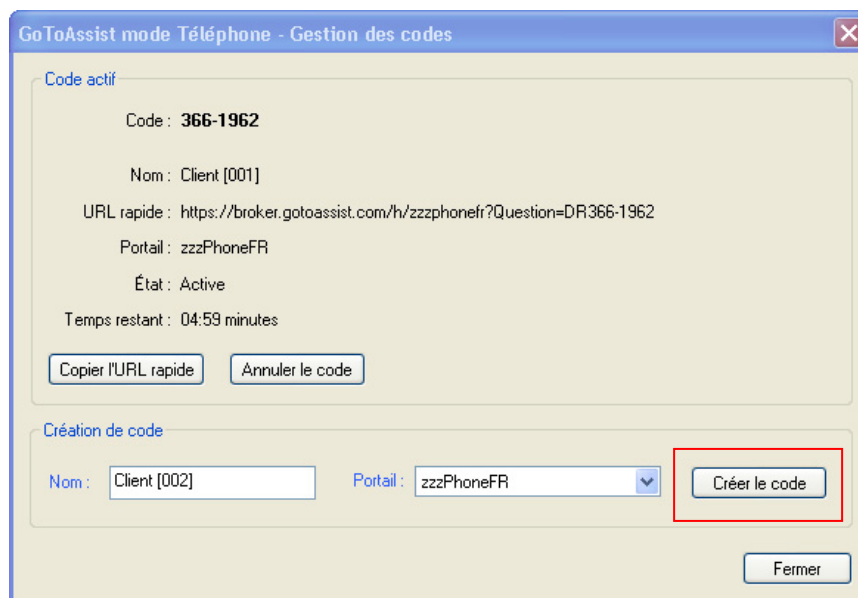
ou b. Barre d'état système

Double-cliquez sur l'icône point d'interrogation/cloche ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris et choisissez **Gestion des codes**.



2. Choisissez la valeur numérique affectée par défaut **ou** attribuez un nom au code (en général, le nom du client). Choisissez le portail approprié.

3. Cliquez sur **Créer le code**.



► Pour transmettre le code de connexion par courrier électronique ou système de conversation tiers

1. Cliquez sur le bouton **Copier l'URL rapide**.
2. Dans l'outil de communication souhaité, courrier électronique ou système de conversation tiers, collez l'URL du code de connexion et envoyez-la au client.
3. Le client clique sur l'URL : il est alors guidé à travers le processus de téléchargement.

► Pour générer plusieurs codes de connexion SmartCode en mode Téléphone

1. Dans la fenêtre Gestion des codes, cliquez sur **Créer le code**.

Les codes peuvent être générés et convertis dans la limite supérieure autorisée. Les codes restent actifs jusqu'à leur conversion ou leur expiration.

GoToAssist mode Téléphone - Gestion des codes

Code actif

Code : **048-0290**

Nom : Client [006]

URL rapide : <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphonefr?Question=DR048-0290>

Portail : zzzPhoneFR

État : Actif

Temps restant : 04:01 minutes

Création de code

Nom : Portail :

Fenêtre Visualiseur

Il s'agit de la fenêtre où apparaît le bureau partagé. La fenêtre Visualiseur peut être réduite, redimensionnée ou déplacée comme n'importe quelle autre fenêtre d'application. Dans la plupart des configurations, au début du partage d'écran, le visualiseur vous permet de partager immédiatement le contrôle de la souris et du clavier du client comme si vous étiez assis devant son ordinateur. Si vous ouvrez plusieurs sessions simultanément, vous pouvez diviser les fenêtres Visualiseur et les réorganiser.



Liste des touches de raccourci de la fenêtre Visualiseur


Pour fonctionner, les touches de raccourci du visualiseur doivent d'abord être activées dans les préférences.

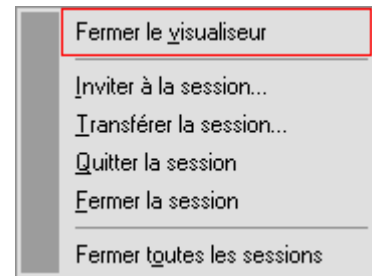
Envoyer le presse-papiers	F6	Envoie votre presse-papiers au client, ce qui vous permet de coller les données de votre presse-papiers sur l'ordinateur du client.
Surligneur	F8	Permet d'activer/de désactiver le mode Surligneur.
Tampon flèche	F9	Permet d'activer/de désactiver le mode Tampon flèche.
Conversation	F10	Donne la priorité ou non à la fenêtre ChatLink du conseiller.
Stylet	F11	Permet d'activer/de désactiver le mode Dessin.
Effacer	F12	Efface les dessins.
Souris/clavier partagés	Échap	Désactive l'outil Dessin. Retourne au mode souris/clavier partagés.

Menu Session de la fenêtre Visualiseur


► Pour fermer la fenêtre Visualiseur

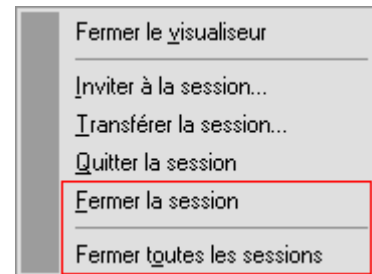
Pour fermer la fenêtre Visualiseur sans mettre fin à la session avec votre client :

- Cliquez sur le bouton de fermeture Windows  dans l'angle supérieur droit de la fenêtre Visualiseur.
ou
- Dans le menu de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Session**, puis **Fermer la visualiseur**.



► Pour mettre fin à la session avec un client

1. Assurez-vous que vous avez rétabli l'état d'origine du bureau du client, puis :
 - Cliquez sur le bouton de fermeture Windows  dans l'angle supérieur droit de la fenêtre Conversation.
ou
 - Cliquez sur **Session** dans le menu de la fenêtre Visualiseur ou Conversation, puis sélectionnez **Fermer la session**. Pour mettre fin à toutes vos sessions actives, sélectionnez **Fermer toutes les sessions**.
2. Selon la configuration, vous pouvez être invité à sélectionner l'état de résolution de la session avec le client. Sélectionnez l'option appropriée :
 - **Session résolue** : signifie que vous estimez avoir pu répondre à la requête du client.
 - **Session non résolue** : signifie que vous estimez ne pas avoir été en mesure de répondre à la requête du client.
 - **Inconnu** : cette option ne doit être sélectionnée que si vous n'êtes pas certain d'avoir pu aider le client.
 3. Un champ supplémentaire peut apparaître dans la zone Terminer la session, demandant des informations supplémentaires telles qu'un numéro de ticket ou un ID de dossier. Si tel est le cas, entrez ces informations supplémentaires.
 4. Cliquez sur **OK** pour soumettre l'état de résolution.
 5. Retournez à la boîte de réception HelpAlert pour répondre à la requête suivante.



Remarque : suivez les directives de votre société pour la fermeture d'une session avant d'arrêter la connexion de conversation. Un formulaire de commentaires peut vous être présenté à la fin de la session.

► Pour quitter une session avec un client


1. Assurez-vous qu'un autre conseiller a rejoint votre session via la fonction Inviter à la session.
2. Dans le menu de la fenêtre Visualiseur ou Conversation, sélectionnez **Session**, puis cliquez sur **Quitter la session**.

Transfert de session

Cette fonction vous permet de transférer une session avec un client à un autre portail ou conseiller qui peut assister davantage le client. Les clients restent connectés au conseiller d'assistance pendant le processus de transfert et n'ont donc pas à poster une nouvelle fois leur requête.

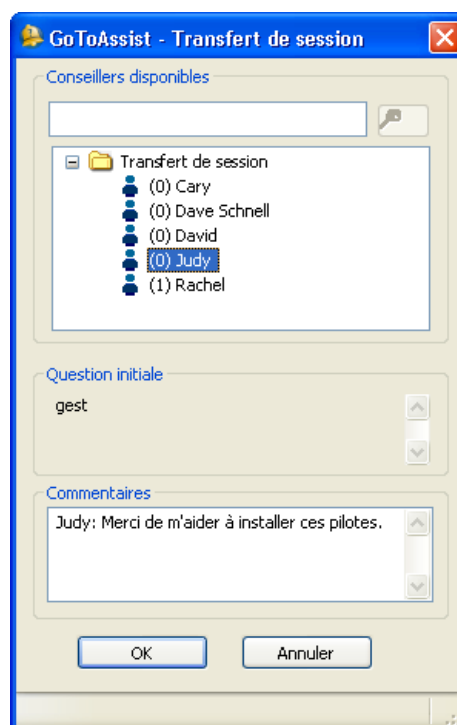
Remarque : Transfert de session est une option de configuration supplémentaire qui ne s'applique pas à toutes les installations GoToAssist.

► Pour transférer une session à un autre conseiller

1. Au cours de la session, sélectionnez l'icône Transférer la session  de la fenêtre Visualiseur. Vous pouvez également sélectionner le menu **Session** dans la fenêtre Visualiseur ou Conversation, puis cliquer sur **Transférer la session**. La boîte de dialogue Transfert de session apparaît.



2. La fenêtre *Conseillers disponibles* s'ouvre.
 - a. Cliquez sur le signe + pour développer un portail et afficher les conseillers disponibles, puis choisissez l'un d'entre eux.
 - ou
 - b. Cliquez sur un portail pour diffuser la requête à tous les conseillers disponibles.

3. La question d'origine postée par le client peut apparaître dans le champ Commentaires. Ce texte peut être modifié ou complété pour aider le conseiller suivant à résoudre le problème. Cliquez sur **OK**.
4. Si un portail entier est sélectionné, tous les conseillers connectés et disponibles sur ce portail recevront la requête. Le champ *Question* d'HelpAlert affiche votre nom de connexion. Les commentaires sont visibles par le conseiller suivant dans le message d'alerte instantané et la requête de HelpAlert.






5. Le conseiller souhaitant accepter la session transférée répond en cliquant sur **Oui** sur le message d'alerte instantané orange ou en double-cliquant sur la requête dans HelpAlert.
6. Le client doit procéder à nouveau au téléchargement avant de débiter une session avec le second conseiller. Dans la plupart des configurations, le client doit cliquer sur **OK** dans la boîte de dialogue d'autorisation du partage d'écran pour permettre au second conseiller de visualiser et de partager l'écran.
7. Le second conseiller peut visualiser les commentaires saisis par le premier dans le champ Question de l'écran Conversation.

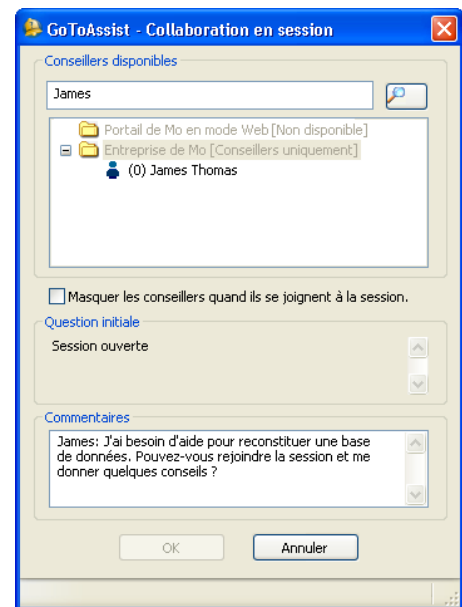
Inviter à la session

Cette fonction vous permet d'inviter d'autres conseillers qui peuvent fournir une assistance supplémentaire lors de la session à distance. Les conseillers invités peuvent être masqués  de sorte que le client ne les voit pas ou visibles  en tant que participants supplémentaires de la session.

Remarque : Inviter à la session est une option de configuration supplémentaire qui ne s'applique pas à toutes les installations GoToAssist.

► Pour inviter des conseillers supplémentaires à la session

1. Au cours de la session, sélectionnez l'icône Inviter à la session  de la fenêtre Visualiseur. Vous pouvez également sélectionner le menu **Session** dans la fenêtre Visualiseur ou Conversation, puis cliquer sur **Inviter à la session**. La boîte de dialogue Transfert de session apparaît.
2. L'écran Collaboration en session s'ouvre.
 - a. Recherchez un conseiller spécifique.
 - b. Cliquez sur le signe + pour développer un portail et afficher les conseillers disponibles, puis choisissez l'un d'entre eux.
ou
 - c. Cliquez sur un portail pour diffuser la requête à tous les conseillers disponibles.
3. Indiquez si le conseiller invité est visible par le client ou masqué.
 - a. L'icône  s'affiche en regard du nom des conseillers masqués mais ces derniers n'apparaissent pas dans la fenêtre Conversation du client.
 - b. L'icône  s'affiche en regard du nom des conseillers non masqués.



4. La question d'origine postée par le client peut apparaître dans le champ Commentaires. Ce texte peut être modifié ou complété pour aider le conseiller suivant à prendre connaissance du problème. Cliquez sur **OK**.
5. Les conseillers invités recevront une boîte de dialogue d'alerte bleue contenant les commentaires ajoutés par le conseiller solliciteur.

Le conseiller souhaitant accepter la session d'invitation répond en cliquant sur **Oui** dans le message d'alerte instantané bleu.

Menu Affichage de la fenêtre Visualiseur

Vous pouvez choisir d'afficher le visualiseur sous forme de fenêtre ou d'image plein écran.

- **Mode Fenêtre** : le visualiseur apparaît sous forme de fenêtre sur votre bureau comme toute autre application. Vous avez toujours la possibilité de voir le menu du visualiseur et les commandes Windows dans l'angle supérieur droit de l'écran, et de redimensionner la fenêtre Visualiseur comme toute autre fenêtre d'application.
- **Mode Plein écran** : le visualiseur s'agrandit en plein écran et le menu est automatiquement masqué en haut de l'écran. Un onglet de la même couleur que la fenêtre Visualiseur s'affiche en haut de l'écran ; faites passer la souris sur cet onglet pour afficher le menu complet.

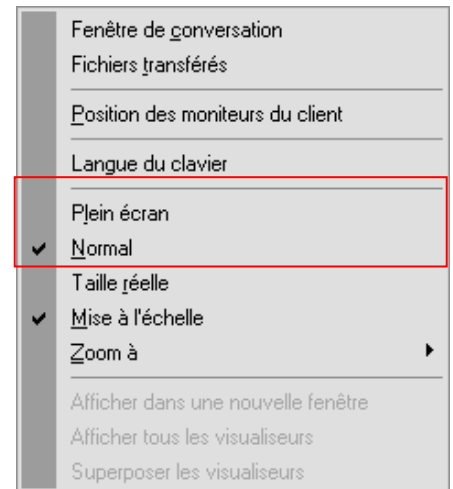
► Pour passer en mode Plein écran

- Dans le menu de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Affichage**, puis **Plein écran**. La fenêtre Visualiseur s'affiche en plein écran.

► Pour passer en mode Fenêtre

1. Faites passer la souris sur l'**onglet de la fenêtre Visualiseur** en haut de l'écran. Le menu du visualiseur s'affiche.
2. Sélectionnez **Affichage**, puis **Normal**.

La sélection du mode Plein écran est annulée et la fenêtre Visualiseur devient à nouveau redimensionnable.



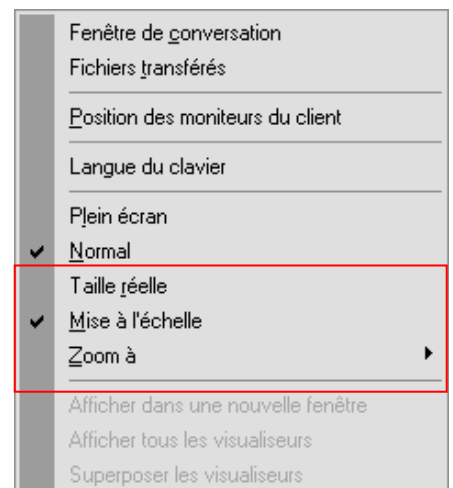
► Pour redimensionner l'image du bureau

Vous pouvez choisir de modifier la taille de l'image du bureau partagé dans le visualiseur et vous avez la possibilité d'ajuster la taille de l'image selon les options Taille réelle, Adapter la taille ou Zoom à.

Taille réelle : affiche l'image réelle du bureau dans le visualiseur ; il peut être nécessaire de la faire défiler.


Adapter la taille : la taille de l'image du bureau partagé est adaptée pour tenir entièrement dans le visualiseur.

Zoom à : permet au conseiller d'effectuer le zoom de son choix sur l'image. Choisissez l'une des options prédéfinies ou choisissez une option personnalisée. Cette sélection peut nécessiter de faire défiler l'affichage.

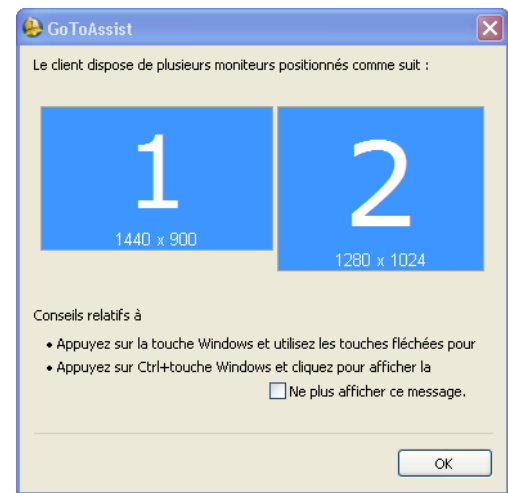


► Pour afficher plusieurs moniteurs

Lorsque vous vous connectez à un client disposant de plusieurs moniteurs, la position des moniteurs du client s'affiche. Le nombre de moniteurs et leur résolution respective sont également indiqués. Pour visualiser la position des moniteurs de votre client, sélectionnez **Position des moniteurs du client**.

Des flèches apparaissent sur la fenêtre Visualiseur lorsque des moniteurs sont présents à proximité. Cliquez sur les flèches pour accéder aux autres écrans. 

Pour afficher une minicarte représentant la position des différents moniteurs, utilisez le raccourci **Ctrl + touche Windows + clic gauche de la souris**.



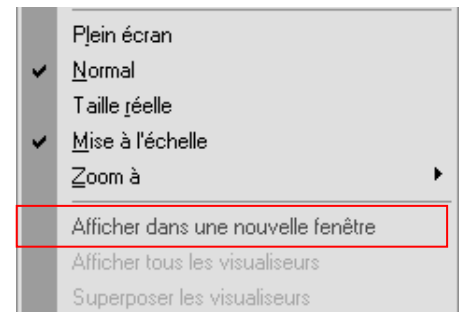
► Pour naviguer dans l'image du bureau par auto-défilement

Si le bureau partagé affiché en taille réelle dépasse les dimensions de la fenêtre Visualiseur, un message de confirmation en informe le conseiller. Pour naviguer dans l'image, placez la souris au bord de la fenêtre Visualiseur dans la direction souhaitée et l'image du bureau du client défilera automatiquement au sein du visualiseur. Si les touches de raccourci du visualiseur sont activées dans les préférences, le conseiller peut également utiliser les touches fléchées du clavier.

► Pour diviser la fenêtre Visualiseur en plusieurs fenêtres

Si vous êtes connecté à plusieurs sessions avec des clients différents, vous pouvez diviser la fenêtre Visualiseur en plusieurs fenêtres. Lorsque vous divisez la fenêtre Visualiseur, vous pouvez superposer les différentes fenêtres Visualiseur créées, les positionner côte à côte ou les afficher sur des moniteurs différents.

Dans le menu **Affichage** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Afficher dans une nouvelle fenêtre** pour diviser la fenêtre Visualiseur.

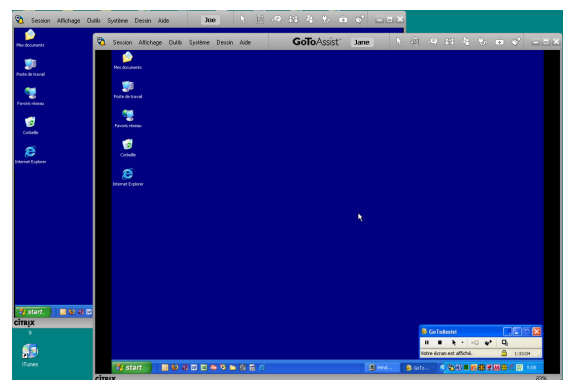


► Pour agencer les fenêtres Visualiseur divisées

Cliquez sur une fenêtre Visualiseur et faites-la glisser pour la positionner où vous le souhaitez.

► Pour afficher simultanément toutes les fenêtres Visualiseur

1. Cliquez sur le menu **Affichage** dans la fenêtre Visualiseur.
2. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher toutes les fenêtres Visualiseur. Toutes les fenêtres Visualiseur sont disposées en mosaïque sur l'écran.
3. Pour afficher toutes les fenêtres Visualiseur en cascade, sélectionnez **Superposer les visualiseurs**.



► Pour afficher les fichiers transférés

- Dans le menu de la fenêtre Visualiseur ou Conversation du conseiller, sélectionnez **Affichage**, puis **Fichiers transférés**.

Menu Outils de la fenêtre Visualiseur

Transfert de fichiers


Cette fonction permet au conseiller et au client d'échanger des fichiers de PC à PC. Elle utilise les mêmes techniques de connexion compatibles avec pare-feu et proxy que le partage d'écran. Il n'existe aucune restriction quant au type ou à la taille des fichiers pouvant être envoyés.

À des fins de sécurité et de confidentialité, l'expéditeur du fichier doit déclencher le transfert (le conseiller peut envoyer un fichier depuis l'ordinateur du client à l'aide du partage d'écran) et le destinataire doit accepter le fichier pour que le transfert ait lieu.

► Pour envoyer un fichier à votre client


1. Dans le menu **Outils** de la fenêtre Visualiseur ou Conversation du conseiller, cliquez sur **Envoyer les fichiers vers**.

ou

Dans l'écran Conversation du conseiller ou la fenêtre Visualiseur, cliquez sur le bouton .

2. Sélectionnez la personne à qui le fichier doit être envoyé.
3. Naviguez jusqu'à l'emplacement du fichier ou du dossier à envoyer.
4. Sélectionnez le fichier ou le dossier. (Pour sélectionner plusieurs fichiers ou dossiers, appuyez sur la touche Maj ou Ctrl du clavier.)
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Le client peut cocher les fichiers qu'il souhaite recevoir.
7. Cliquez sur **Parcourir** pour modifier l'emplacement de stockage et cliquez sur **Recevoir**.
8. Des avis d'état sur le transfert apparaissent en cours et en fin de transfert.


► Pour envoyer un fichier du client au conseiller

1. Dans le menu Outils de l'écran Conversation du client, sélectionnez **Envoyer des fichiers** ou cliquez sur le bouton .
2. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers ou dossiers, puis cliquez sur **Envoyer**. Cliquez sur **Parcourir** pour choisir l'emplacement d'enregistrement des fichiers, puis cliquez sur **Recevoir**.
3. Des avis d'état sur le transfert apparaissent en cours et en fin de transfert.

Presse-papiers partagé / Copier-coller

La fonction de partage du presse-papiers vous permet de copier et de coller des données entre votre ordinateur et celui du client. Le presse-papiers peut contenir un maximum de 1,5 Mo de données ou d'images. Le presse-papiers peut être partagé dans les deux sens selon les [Préférences du presse-papiers partagé](#).

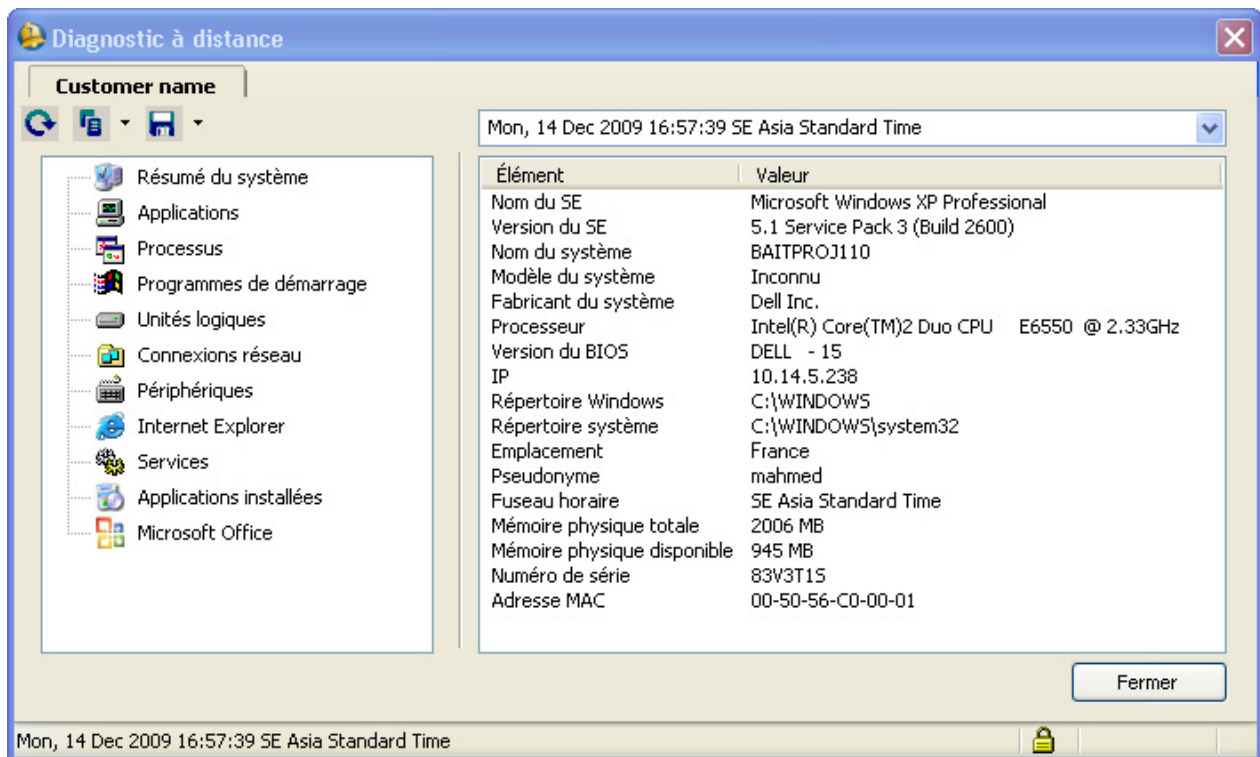
► Pour effectuer un copier-coller entre ordinateurs

1. Sélectionnez les données à envoyer au client et sélectionnez Copier sur votre ordinateur.
2. Dans le menu de la fenêtre Visualiseur ou Conversation, sélectionnez **Outils**, puis **Envoyer le presse-papiers** ou cliquez sur le bouton .
3. Les données du presse-papiers sont envoyées à l'ordinateur du client. Sélectionnez Coller.


Menu Système de la fenêtre Visualiseur

Demander les informations système

L'option Demander les informations système permet à un conseiller d'accéder à des informations système spécifiques sur le PC du client. Toutes les données affichées sur l'écran Diagnostic sont en lecture seule. Aucune modification système ne peut être apportée à l'aide du Diagnostic à distance.



► Pour demander des informations de diagnostic système

1. Dans la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Système**, puis **Demander les informations système** ou cliquez sur le bouton .
2. Le client est ensuite invité à autoriser l'affichage de ces informations en cliquant sur **OK**. Il peut cliquer sur **Annuler** pour refuser l'affichage de ces informations.
3. Le client peut cliquer sur **Affichage** pour vérifier les informations, puis sélectionner **Envoyer les informations** pour vous autoriser à les lire ou **Copier dans le presse-papiers** (pour les copier dans un document texte pour une analyse approfondie). Si le client clique sur **Fermer**, les informations ne vous sont pas envoyées.
4. Le client peut également afficher ses propres informations système depuis le menu Outils de l'écran Conversation. Les informations système ne peuvent vous être envoyées que si vous les demandez.
5. Vous pouvez cliquer sur **Copier dans le presse-papiers** ou cliquer sur un élément de la colonne de droite avec le bouton droit et cliquer sur **Copier**. Les informations sont copiées dans leur intégralité ou en partie.
6. Pour mettre à jour les informations, vous pouvez cliquer sur **Rafraîchir**. Le client est invité à autoriser l'affichage.

Remarque : une fois les données de diagnostic demandées, elles seront consignées dans le centre de gestion GoToAssist.

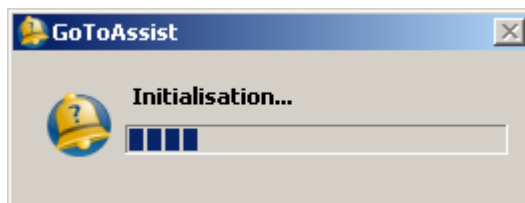
Exécution en tant que service

Cette fonction vous permet d'exécuter GoToAssist Corporate au niveau administrateur sur l'ordinateur de votre client. Des commandes supplémentaires, telles qu'Envoyer (Ctrl+Alt+Suppr), Redémarrer et se reconnecter en mode sans échec, et Demander les informations d'identification sont disponibles lorsque vous exécutez GoToAssist en tant que service pendant une session.

Remarque : Exécuter en tant que service est une option de configuration supplémentaire qui ne s'applique pas à toutes les installations GoToAssist.

► Pour exécuter GoToAssist en tant que service

1. Dans le menu **Système** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Exécuter en tant que service**.
2. Vous devez confirmer l'exécution de GoToAssist en tant que service en sélectionnant **Oui**.
3. Si le client n'est pas connecté avec des droits d'administrateur, GoToAssist l'invite à se connecter avec les autorisations appropriées d'un administrateur local ou de domaine.
4. La fenêtre Visualiseur affiche brièvement un message d'initialisation lorsque la session redémarre en mode service.



5. Lorsque GoToAssist s'exécute en tant que service, vous pouvez utiliser les autres outils du menu **Système**.

Remarque : l'exécution de GoToAssist en tant que service n'enfreint ni ne contourne le modèle de sécurité sur le PC du client.

Redémarrage/Reconnexion

Pour faciliter l'installation et les mises à niveau du logiciel, le conseiller peut déclencher l'arrêt, le redémarrage et la reconnexion de l'ordinateur du client. Le déclenchement du redémarrage et de la reconnexion depuis l'écran Conversation GoToAssist permet au client de se reconnecter avec le conseiller sans avoir à poster une nouvelle requête ou à télécharger à nouveau le logiciel GoToAssist. Si GoToAssist s'exécute en tant que service sur l'ordinateur de votre client, vous pouvez également utiliser la fonction Redémarrer et se reconnecter en mode sans échec. Cette fonction redémarre l'ordinateur du client en mode sans échec avec prise en charge réseau et vous reconnecte automatiquement au redémarrage de l'ordinateur.

Remarque : pour assurer le redémarrage correct de GoToAssist, le conseiller doit déclencher la commande Redémarrer/Se reconnecter depuis l'écran Conversation GoToAssist ou le menu Outils du visualiseur. Le client doit garder son écran Conversation ouvert, c'est le système qui se charge de le fermer. Si Windows ou un programme d'installation vous demande de redémarrer pour que les modifications soient prises en compte, le conseiller, au lieu d'utiliser cette boîte de dialogue, doit se servir de la fonction de redémarrage de l'écran Conversation GoToAssist.

► Pour redémarrer l'ordinateur d'un client et le reconnecter à la session

1. En cours de session, dans le menu **Système** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez

Redémarrer et se reconnecter ou cliquez sur le bouton .

2. Cliquez sur **OK** pour confirmer le redémarrage/la reconnexion client.
3. Selon la configuration, le client peut recevoir une demande de redémarrage/reconnexion que vous voyez dans la fenêtre Visualiseur. Le client ou vous-même pouvez cliquer sur OK pour autoriser le redémarrage/la reconnexion et déclencher le processus de redémarrage si le message d'autorisation apparaît. Si l'option Annuler est sélectionnée, vous recevez un message de refus, le redémarrage/la reconnexion n'a pas lieu et l'incident est répertorié dans les écrans Conversation.
4. Vous recevez un message confirmant le redémarrage de l'ordinateur du client et la reconnexion ultérieure de la session. Cliquez sur **OK**. La fenêtre Visualiseur se ferme, mais votre écran Conversation reste ouvert.
5. Une fois l'ordinateur du client redémarré et la connexion Internet du client rétablie, un message peut (en fonction de la configuration) demander au client s'il souhaite se reconnecter avec vous. Le client clique sur **Oui** si le message d'autorisation apparaît.
6. Vous recevez un message vous informant que le client s'est reconnecté à la session. Cliquez sur **OK**. La fenêtre Visualiseur s'ouvre sur votre bureau.
7. Selon la configuration, la demande d'autorisation du partage d'écran apparaît ou non sur l'ordinateur du client. Si c'est le cas, le client clique sur **OK**.

Remarque : si le client dispose d'une connexion Internet commutée, il doit déclencher le processus avant de poursuivre la session GoToAssist. Windows peut inviter le client à se reconnecter à Internet, selon le paramétrage de la connexion du client. La session expire si la reconnexion n'a pas lieu dans les 10 minutes.



Remarque : en mode Téléphone, le conseiller voit s'afficher une boîte de dialogue lui permettant d'annuler la reconnexion. L'activation du bouton Annuler ou la fermeture de cette boîte de dialogue annule la session en cours, ainsi que la reconnexion de celle-ci.

Demander les informations d'identification

Cette fonction vous permet de demander les informations d'identification du client et de les utiliser pour redémarrer ou déverrouiller l'ordinateur du client pour la session d'assistance en cours uniquement. Elle peut être utile si votre client quitte son ordinateur pour aller déjeuner, assister à une réunion ou rentrer chez lui en fin de journée. Elle vous permet de continuer à travailler même lorsque le client n'est pas à son bureau. Pour une sécurité optimale, le mot de passe est crypté sur l'ordinateur du client uniquement. Vous ne pourrez jamais accéder au mot de passe du client, ni le voir. GotoAssist ne le pourra pas non plus. Votre client peut désactiver cette fonction à tout moment en cliquant sur **Outils**, puis sur **Révoquer mes informations d'identification** dans sa fenêtre Visualiseur.

► Pour demander les informations d'identification

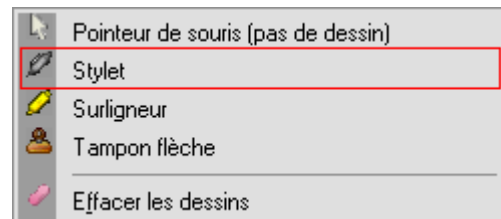
1. Dans la fenêtre Visualiseur, sélectionnez le menu **Système**.
2. Sélectionnez **Demander les informations d'identification**.
3. Demandez au client de saisir son nom d'utilisateur et son mot de passe sur son ordinateur Windows.
4. Toutes les données restent cryptées tout au long de la session et sont automatiquement supprimées à la fin de la session d'assistance.

Menu Dessin de la fenêtre Visualiseur

La fenêtre Visualiseur dispose d'outils d'annotation qui peuvent être utilisés pour faciliter la session d'assistance en dessinant à l'écran. Utilisez ces outils d'annotation pour guider le client au travers d'étapes ou de procédures pendant votre session d'assistance.

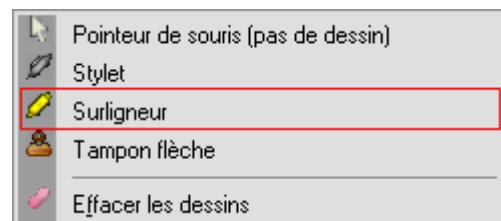
► Pour dessiner sur l'écran

- Dans le menu **Dessin** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Stylet** ou, si les raccourcis sont activés, appuyez sur **F11**. La souris se transforme en stylet.
- Appuyez sur le bouton gauche de la souris et maintenez-le enfoncé tout en faisant glisser la souris. Le dessin apparaît en bleu.
- Tout en maintenant la touche Maj enfoncée, faites glisser la souris pour dessiner en ligne droite.



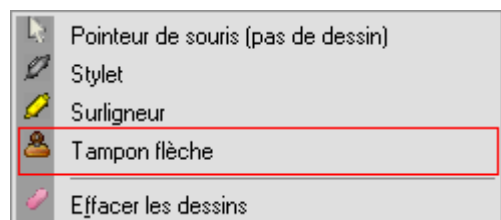
► Pour effectuer des mises en surbrillance à l'écran

- Dans le menu **Dessin** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Surligneur** ou, si les raccourcis sont activés, appuyez sur **F8**. La souris se transforme en surligneur.
- Appuyez sur le bouton gauche de la souris et maintenez-le enfoncé tout en faisant glisser la souris. Les mises en surbrillance apparaissent en jaune.
- Tout en maintenant la touche Maj enfoncée, faites glisser la souris pour mettre en surbrillance en ligne droite.



► Pour placer une flèche à l'écran

- Dans le menu **Dessin** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Tampon flèche** ou, si les raccourcis sont activés, appuyez sur **F9**. La souris se transforme en flèche.
- Cliquez avec le bouton gauche de la souris pour apposer une flèche.



► Pour revenir au mode souris et clavier partagés

- Dans le menu **Dessin** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Pointeur de souris (pas de dessin)** ou, si les raccourcis sont activés, appuyez sur **Échap**. La souris reprend son aspect normal.

► Pour effacer les dessins, les surlignages et les flèches

- Dans le menu **Dessin** de la fenêtre Visualiseur, sélectionnez **Effacer les dessins** ou, si les raccourcis sont activés, appuyez sur **F12**. Toutes les annotations faites dans la fenêtre Visualiseur sont effacées.

Écran Conversation du client

L'écran Conversation du client comporte cinq parties : la barre de menus, la barre d'outils, la zone d'affichage Conversation, la zone de saisie des messages et le panneau d'état.

Barre de menus :

La barre de menus donne au client (et en mode de partage de l'écran du client, au conseiller) accès à divers outils et commandes de menu. (a)

Barre d'outils :

Boutons outils pour les tâches courantes. (b)

Zone d'affichage Conversation :

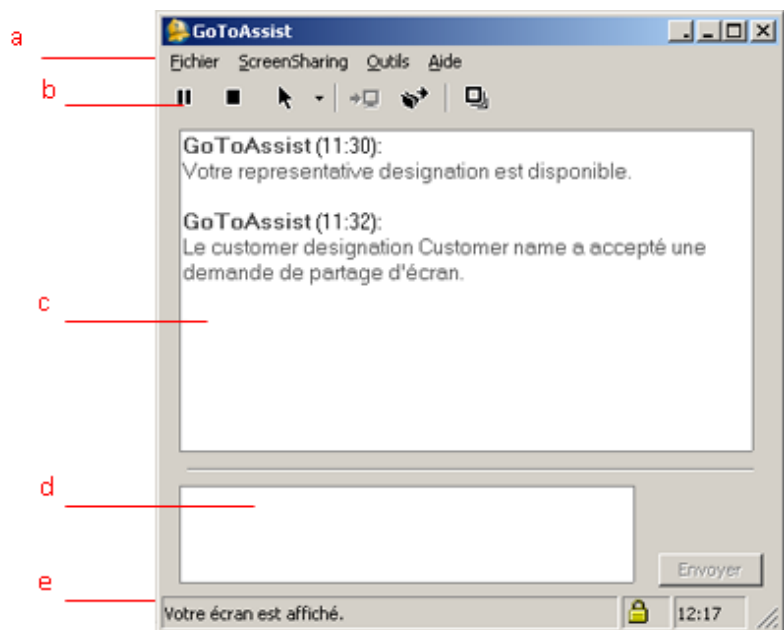
La zone principale au centre de l'écran Conversation affiche le dialogue entre le conseiller et le client. Toutes les pages Web poussées et les transferts de fichiers sont également répertoriés ici. (c)

Zone de saisie des messages :

Le champ de *saisie* au bas de l'écran Conversation permet au client de taper des messages et de les envoyer au conseiller. (d)

Panneau d'état :

Fournit des informations sur l'état de la connexion du client avec le conseiller. (e)



Outils de l'écran Conversation du client

L'écran Conversation du client contient des outils pouvant être utilisés pendant une session d'assistance.

Journal des conversations

La fonction Enregistrer le journal des conversations permet au conseiller ou au client d'enregistrer tout le texte dans l'écran Conversation, notamment les pages Web poussées et les fichiers transférés.

► Pour enregistrer le journal des conversations

1. Dans le menu de l'écran Conversation du client, sélectionnez **Fichier**, puis **Enregistrer le journal des conversations**.
2. Choisissez un nom pour le journal et naviguez jusqu'à un emplacement pour enregistrer le fichier (le bureau est recommandé).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.


Le journal des conversations est enregistré dans un fichier texte et est accessible au client pour référence après la session d'assistance.

Remarque : le journal des conversations est enregistré dans le centre de gestion GoToAssist, indépendamment du fait que le client le sauvegarde ou non.

Partage d'écran


Le client peut arrêter le partage d'écran depuis l'écran Conversation.

► Pour arrêter le partage d'écran

- Dans l'écran Conversation du client, sélectionnez **Partage d'écran**, puis **Arrêter le partage d'écran**.
- Le client peut également cliquer sur le bouton  de la barre d'outils dans l'écran Conversation client.

Remarque : le partage d'écran peut également être arrêté par le client mais il doit être redémarré par le conseiller.


► Pour suspendre le partage d'écran

- Dans l'écran Conversation du client, sélectionnez **Partage d'écran**, puis **Arrêter le partage d'écran**.
- Le client peut également cliquer sur le bouton  de la barre d'outils dans l'écran Conversation client.

Outils d'annotation

Les outils d'annotation permettent au client de dessiner ou surligner à l'écran.

► Pour utiliser les outils d'annotation

- Cliquez sur le menu **Partage d'écran** dans l'écran Conversation du client ou sur le bouton  dans la barre d'outils de l'écran Conversation du client.
- Sélectionnez un outil approprié dans le menu déroulant.

Affichage des informations de diagnostic

Selon la configuration, l'écran Conversation du client peut être doté d'un outil permettant l'affichage des informations système.

► Pour afficher les informations système

- Dans l'écran Conversation client, sélectionnez **Outils**, puis **Informations de diagnostic**.

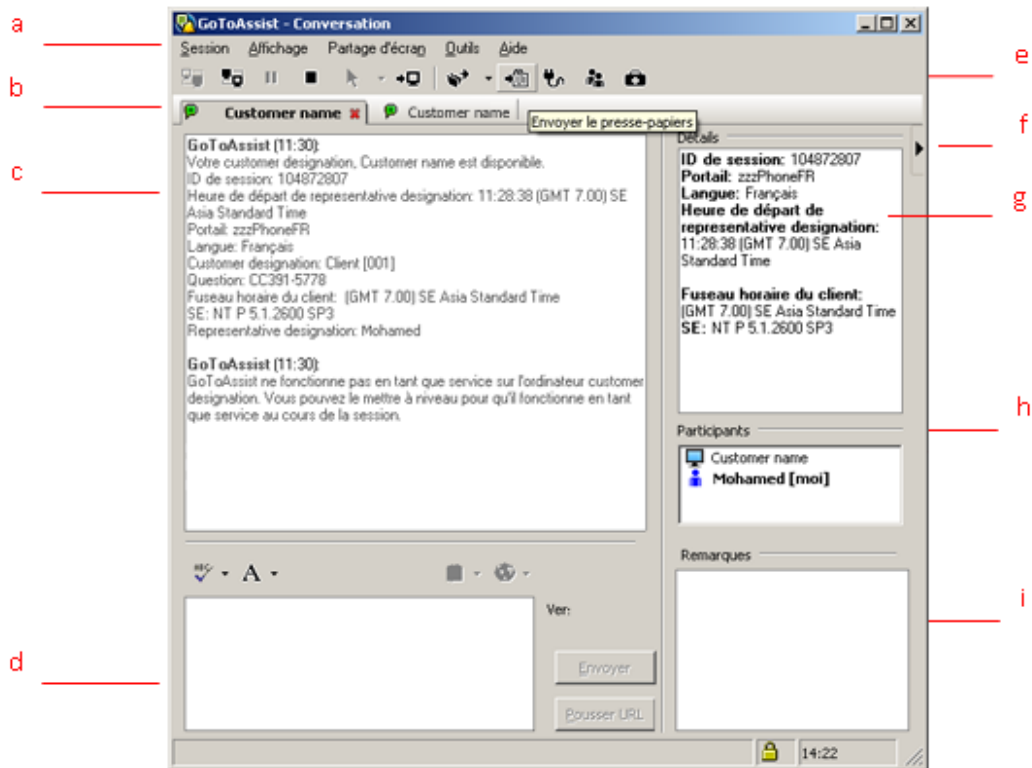
- Le client peut copier ces informations dans leur intégralité dans le presse-papiers en cliquant sur le bouton **Tout copier dans le presse-papiers**. Il peut également sélectionner des éléments individuellement en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'élément dans le panneau droit et en choisissant **Copier dans le presse-papiers**.

Remarque : l'écran Conversation du client n'autorisera pas le transfert des informations de diagnostic tant que le conseiller n'en aura pas fait la demande.

Écran Conversation du conseiller (ChatLink)

Des écrans Conversation sont automatiquement lancés sur votre bureau et sur celui du client au début du processus de connexion. Votre écran Conversation s'intitule GoToAssist - Conversation. Dans la plupart des cas, la fenêtre Visualiseur s'ouvre automatiquement après le lancement des écrans Conversation. Selon la configuration, votre écran Conversation peut automatiquement être réduit au démarrage du partage d'écran.

L'écran Conversation du conseiller comporte dix composants. Chacun des composants est illustré ci-dessous.



- **Barre de menus :** la barre de menus vous permet d'accéder à divers outils et commandes de menu. (a)
- **Interface à onglets :** vous permet de gérer aisément plusieurs sessions. (b)
- **Zone d'affichage de la conversation :** affiche l'intégralité de votre dialogue avec le client. Toutes les pages Web poussées, les transferts de fichiers et les autres actions entreprises sont également répertoriés ici. (c)
- **Zone de saisie des messages :** ce champ vous permet de saisir des messages et de les envoyer au client. Toutes les fautes d'orthographe apparaissent automatiquement en rouge. Cliquez avec le bouton droit sur les mots mal orthographiés pour voir l'orthographe correcte. (d)
- **Barre d'outils :** boutons outils pour les tâches courantes. (e)
- **Affichage/Masquage des détails :** cliquez sur les flèches pour afficher ou masquer les champs Détails, Participants et Remarques. (f)
- **Détails de la session :** fournit des détails sur la session en cours, notamment la langue, le système d'exploitation et l'heure de début. (g)
- **Liste des participants :** répertorie toutes les personnes qui prennent part à la session. (h)
- **Remarques :** vous permet de saisir des commentaires sur la session. Le client ne peut pas voir vos remarques. (i)

Pousser URL / Expressions rapides

Ces fonctions vous permettent d'apporter rapidement votre aide au client pendant une session d'assistance. Votre responsable peut prédéfinir chacune des URL et des expressions rapides répertoriées dans votre fenêtre Conversation. Lorsque vous utilisez la fonction Pousser URL, un nouveau navigateur s'affiche sur l'ordinateur de votre client et ouvre l'URL sélectionnée.

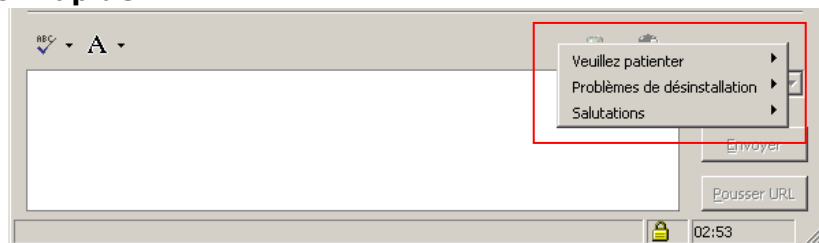
► Pour pousser une page Web

1. Tapez l'adresse URL souhaitée dans le champ de *saisie de texte* de la fenêtre Conversation.
2. Cliquez sur **Pousser URL** dans la fenêtre Conversation.

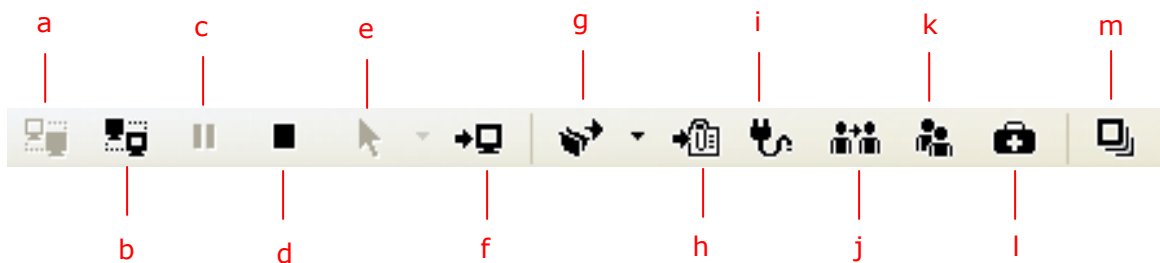


► Pour envoyer une expression rapide

1. Dans la liste déroulante, sélectionnez une catégorie, puis l'expression rapide à envoyer.
2. Sélectionnez **Envoyer**.



Barre d'outils de l'écran Conversation du conseiller



- Partager l'écran du client (a)
- Partager votre écran (b)
- Suspendre le partage d'écran (c)
- Arrêter le partage d'écran (d)
- Utiliser les outils d'annotation (e)
- Basculer sur la fenêtre Visualiseur (f)
- Lancer le transfert de fichiers (g)
- Envoyer le presse-papiers au client (h)
- Redémarrer/Se reconnecter (i)
- Inviter à la session (j)
- Transfert de session (k)
- Diagnostic à distance (l)
- Masquer / Restaurer la conversation (m)

Partage d'écran

La plupart des sessions GoToAssist débutent automatiquement en mode Partager l'écran du client. Pour les sessions qui ne débutent pas automatiquement en mode de partage d'écran ou pour lesquelles ce mode a été interrompu, le conseiller peut manuellement déclencher lui-même le partage d'écran à tout moment. En outre, le conseiller peut arrêter et relancer le partage d'écran à n'importe quel moment de la session d'assistance.

Le partage d'écran peut être configuré en visualisation seule (ScreenViewing) ou en affichage et contrôle partagé de la souris et du clavier (Partage d'écran).

En outre, le partage d'écran peut être configuré en mode Partager l'écran du client et permettre ainsi le partage du bureau du client avec le conseiller, ou en mode Partager mon écran et permettre au conseiller de partager son bureau avec le client.


► Pour lancer le partage de l'écran du client

- Cliquez sur l'icône Partager l'écran du client  de la barre d'outils de l'écran Conversation ou, depuis le menu Partage d'écran de l'écran Conversation du conseiller, choisissez **Partager l'écran du client**.

Le conseiller peut ainsi voir le bureau du client.


Remarque : lorsque le partage d'écran est activé, le client peut être amené à accepter le téléchargement du partage d'écran si cette option est configurée ; sinon, le conseiller ne pourra pas utiliser le partage d'écran.

► Pour lancer le partage de l'écran du conseiller


- Cliquez sur l'icône Partager mon écran  de la barre d'outils de l'écran Conversation ou, depuis le menu Partage d'écran de l'écran Conversation du conseiller, choisissez **Partager mon écran**.

Le client peut ainsi voir le bureau du conseiller.

► Pour suspendre le partage d'écran

- Dans le menu de l'un des écrans Conversation, choisissez **Partage d'écran**, puis **Suspendre le partage d'écran**.
- ou
- Dans la barre d'outils de l'écran Conversation, cliquez sur le bouton .

► Pour arrêter le partage d'écran/ScreenViewing

1. Dans le menu de l'un des écrans Conversation, choisissez **Partage d'écran**, puis **Arrêter le partage d'écran**.
- ou
2. Dans la barre d'outils de l'un des écrans Conversation, cliquez sur le bouton .

Remarque : lorsque le conseiller ou le client arrête ou suspend le partage d'écran, ces derniers restent tout de même connectés en mode Conversation.

Définition du mode Visualisation seule ou Contrôle partagé

Selon la configuration, au démarrage du mode Partager mon écran ou Partager l'écran du client, la boîte de dialogue d'autorisation indique le niveau de partage possible.

Accès en visualisation seule :

L'utilisateur a la possibilité de visualiser l'écran mais pas de déplacer la souris. La session ScreenViewing démarre en mode Dessin ou Laser, avec possibilité de dessiner ou de pointer un laser sur l'écran partagé.

Libre accès :

L'utilisateur a la possibilité de visualiser l'écran et de partager la souris et le clavier. Le contrôle sur la souris du propriétaire de l'écran partagé est toujours prioritaire.



Dans certaines configurations, la définition du mode Visualisation seule ou Libre accès peut être modifiée au cours de la session.

► Pour alterner entre modes Visualisation seule et Libre accès

- Dans le menu de l'écran Conversation de l'écran partagé, choisissez **Partage d'écran**, puis **Visualisation seule** ou **Utiliser le clavier et la souris**.

Astuces

- Retenez l'emplacement d'HelpAlert, votre identifiant de connexion et votre mot de passe.
- Retenez l'adresse de votre site d'assistance pour l'indiquer aux clients en cas de besoin.
- Familiarisez-vous avec le fonctionnement et les fonctionnalités de GoToAssist ; entraînez-vous avec vos collègues.
- Familiarisez-vous avec la procédure à suivre pour guider les clients à travers le processus de connexion.
- Prenez connaissance des directives de votre entreprise quant à l'utilisation de GoToAssist.
- Utilisez les dialogues et scripts standard de votre société.
- Demandez systématiquement l'autorisation de votre client avant de partager le contrôle de sa souris et de son clavier.
- Pour mettre le client en confiance, montrez-lui comment mettre fin au partage d'écran.
- Utilisez votre aide-mémoire clavier pour maîtriser les fonctions disponibles.
- Si l'option Redémarrer/Se reconnecter est utilisée, veillez à la lancer depuis le menu Outils de l'écran Conversation et demandez au client de garder son écran Conversation ouvert car il se ferme automatiquement.
- Rétablissez systématiquement l'état initial du bureau du client.
- Demandez à votre client de remplir la page de commentaires en fin de session.
- Remplissez votre page de commentaires en fin de session (le cas échéant).
- Accédez à la documentation de formation et consultez-la.
 - URL = www.gotoassist.com/training