



TeamViewer 10 Manuel

Management Console

Rev 10.2-201503



Sommaire

1	A propos de la TeamViewer Management Console	4
1.1	A propos de la Management Console	4
1.2	À propos de ce manuel	5
2	Général	7
2.1	Démarrage et connexion	7
2.2	Interface utilisateur	7
2.3	Mon compte	8
2.4	Notifications	15
3	Liste d'Ordinateurs et contacts	17
3.1	Ajouter des groupes, ordinateurs ou contacts	17
3.2	Editer des groupes, ordinateurs ou contacts	18
3.3	Partager le groupe	19
3.4	Connexion à un ordinateur ou contact	19
3.5	Appel de fonctions pour les ordinateurs ou contacts	20
4	File d'attente	21
4.1	Demande de service	22
4.2	Création d'une demande	24
4.3	Affectation d'une demande	25
4.4	Traitement des demandes	25
4.5	Demande via le module QuickSupport personnalisé	26
5	Profil de société	28



5.1	Création d'un profil de société	28
5.2	Edition d'un profil de société	29
5.3	Se joindre à un profil de société	35
5.4	Octroi de licence	36
6	Gestion des utilisateurs	39
6.1	Créer un utilisateur	39
6.2	Editer l'utilisateur	40
6.3	Droits des utilisateurs	42
7	Rapport de connexion	45
7.1	Journaliser des connexions	45
7.2	Afficher les connexions	46
7.3	Gestion des connexions	46
7.4	Facturation des coûts de connexion	48
7.5	Commentaires	49
8	ITbrain™	51
9	Personnaliser et déployer	53
9.1	Création d'un module QuickSupport personnalisé	54
9.2	Création d'un module QuickJoin personnalisé	56
9.3	Créer un module Host personnalisé	57
10	Attribution de stratégies TeamViewer	60
10.1	Ajouter une nouvelle stratégie	60
10.2	Affecter une stratégie	69
11	Données de TeamViewer Manager	71



1 A propos de la TeamViewer Management Console

1.1 A propos de la Management Console

La TeamViewer Management Console est une plateforme de gestion basée sur le Web pour gérer intuitivement vos contacts TeamViewer et journaliser les connexions TeamViewer.

De plus, la TeamViewer Management Console fournit des fonctions étendues pour gérer plusieurs comptes TeamViewer par l'intermédiaire d'un compte administratif (profil de société).

On peut accéder à la TeamViewer Management Console par Internet en utilisant un navigateur Web ; résultat : elle peut être appelée indépendamment du système d'exploitation. Une base de données locale ou un serveur SQL Microsoft ne sont pas nécessaires.

Certaines fonctions de la TeamViewer Management Console, comme la gestion des utilisateurs ou le rapport de connexion sont seulement disponibles en combinaison avec une licence TeamViewer et un profil de société. Les fonctions de base cependant pour la connexion, le compte, et la gestion des ordinateurs et contacts sont disponibles pour tous les utilisateurs.

Utilisez la TeamViewer Management Console pour réaliser certaines des tâches suivantes :

- Gestion centralisée de plusieurs comptes TeamViewer au niveau de l'entreprise à l'aide de la gestion des utilisateurs.
- Modules TeamViewer personnalisés avec votre logo, vos couleurs et textes en accord avec votre identité institutionnelle.
- Configuration centralisée des stratégies de paramètres TeamViewer sur vos appareils.
- Gestion des demandes de support du client, similaire à un système de tickets.
- Journalisation des connexions TeamViewer à des fins de facturation ou tâches similaires.
- Surveillance et suivi de vos appareils pour améliorer le bon fonctionnement de vos ordinateurs et appareils.
- Connexions TeamViewer en dehors ou au sein du navigateur Web.
- Gestion des contacts et ordinateurs TeamViewer.



- Développement de propres plug-ins, accessoires et scripts à intégrer dans de propres systèmes à l'aide de l'API ou SDK TeamViewer.

Remarque: Pour pouvoir utiliser la TeamViewer Management Console, il vous faut un compte TeamViewer.

Tous les utilisateurs ont accès aux fonctions suivantes :

- Gestion de la liste des Ordinateurs et contacts (ajouter, éditer et supprimer des ordinateurs et contacts).
- Stockage de notes et d'informations supplémentaires pour les ordinateurs et contacts.
- Etablissement direct de connexion à un ordinateur ou à un contact depuis le navigateur.
- Gestion de leur propre compte TeamViewer.
- Création de modules TeamViewer personnalisés (limitée).
- Fonctions de la file d'attente
- Développement de propres plug-ins, accessoires et scripts à intégrer dans de propres systèmes à l'aide de l'API ou SDK TeamViewer.
- Configuration centralisée des stratégies de paramètres TeamViewer sur vos appareils.

Les utilisateurs qui ont une licence, ont accès aux fonctions supplémentaires suivantes :

- Création et gestion d'un profil de société TeamViewer.
- Vue d'ensemble des connexions et détails des connexions pour les ordinateurs et contacts.
- Journalisation et gestion des connexions TeamViewer.
- Ajout de commentaires sur les connexions sortantes une fois la session terminée.
- Facturation des connexions basée sur des taux de facturation enregistrés individuellement.
- Exportation des données de connexion vers Microsoft Excel ou comme fichier HTML à des fins d'impression.
- Importation des données TeamViewer Manager.
- Création illimitée de modules personnalisés TeamViewer.
- Surveillance à distance avec ITbrain™.

1.2 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctions les plus importantes pour travailler avec la TeamViewer Management Console. Il est destiné à vous aider à mieux comprendre la TeamViewer Management



Console et sa fonctionnalité et à vous fournir un support initial.

Comme décrit dans [section 1.1, page 4](#), certaines fonctions de la TeamViewer Management Console sont disponibles uniquement en combinaison avec une licence TeamViewer. Ces fonctions sont décrites à partir du [section 5, page 28](#). Si vous n'avez pas de licence TeamViewer, il n'est pas nécessaire de lire ce chapitre [section 5, page 28](#) - [section 11, page 71](#).

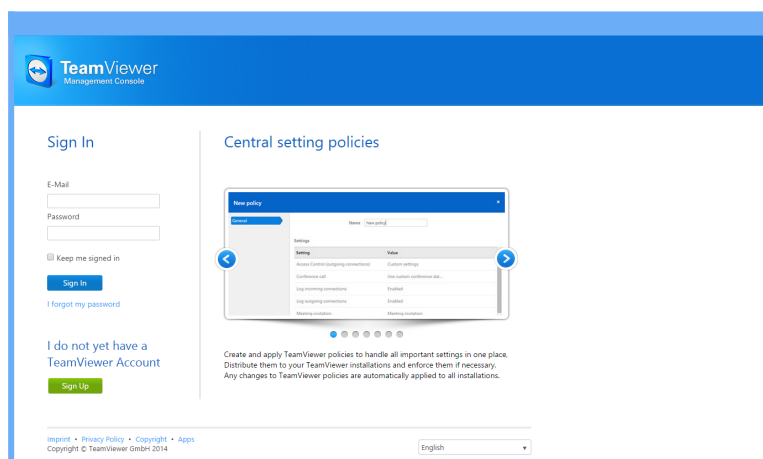


2 Général

2.1 Démarrage et connexion

La TeamViewer Management Console est une application basée sur le web. Pour l'appeler, ouvrez la page <https://login.teamviewer.com> dans un navigateur Web.

Pour pouvoir travailler avec la TeamViewer Management Console, vous devez d'abord vous connecter sur le côté gauche en utilisant votre compte TeamViewer.



L'écran de connexion de la TeamViewer Management Console.

Remarque: Si vous n'avez pas encore de compte TeamViewer, vous pouvez en créer un nouveau en cliquant sur le bouton **S'inscrire**.

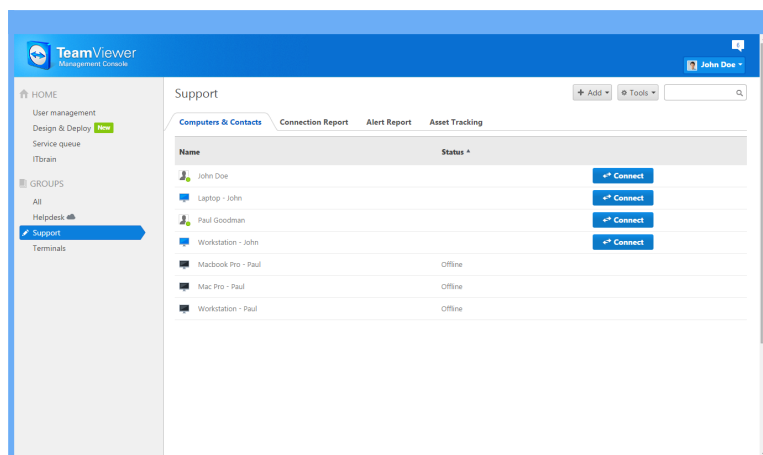
2.2 Interface utilisateur

Après vous être connecté avec succès à la TeamViewer Management Console avec votre compte TeamViewer, l'écran de démarrage s'affiche.

L'écran de démarrage est divisé en trois zones séparées : barre de menu (à gauche), barre de titre (en haut) et zone de contenu. Cela permet une action intuitive et rapide.



La barre de menu et la barre de titre sont des éléments permanents et en tant que tels, ils sont toujours accessibles de n'importe quel écran de la TeamViewer Management Console.



L'écran de démarrage après la connexion.

Barre de menu

La barre de menu est utilisée pour naviguer dans la TeamViewer Management Console.

Dans la barre de menu, les groupes de votre **liste Ordinateurs et contacts** ainsi que les éléments **Gestion des utilisateurs**, **Concevoir et déployer**, la **file d'attente** et **ITbrain** sont affichés. On peut effectuer des actions supplémentaires en déplaçant la souris sur une rubrique de menu ou un groupe ou en sélectionnant un d'entre eux.

Si une entrée est sélectionnée, l'affichage dans la zone de contenu de l'écran est adapté.

Barre de titre

La barre de titre permet d'appeler différentes actions concernant votre compte TeamViewer.

Zone de contenu

La zone de contenu affiche différentes informations selon l'endroit où vous êtes sur le site.

2.3 Mon compte

La TeamViewer Management Console vous permet de gérer votre compte TeamViewer. Des modifications peuvent être apportées à votre compte TeamViewer dans les paramètres de la version complète de TeamViewer.

Remarque: Si vous rejoignez un profil de société (*voir section 4, page 21*) avec votre compte TeamViewer, les options d'édition de votre compte peuvent être réduites (*voir section 6.3, page 42*).

Pour éditer votre compte TeamViewer, cliquer sur **Nom d'utilisateur | Editer le profil** dans la barre de titre.



Edition des réglages de profil.

Général

En plus des détails ordinaires comme le nom d'affichage, l'e-mail et le mot de passe, vous pouvez aussi ajouter les paramètres suivants.

Description

Authentification à deux facteurs

Protégez votre compte TeamViewer contre un accès non autorisé avec un autre facteur en plus de l'adresse e-mail et du mot de passe



Pour ce faire, cliquer sur le lien **Activer** et suivre les instructions du dialogue.

Licence

Affecter une licence à votre compte TeamViewer. Vous pouvez ainsi établir des connexions sous licence depuis tout ordinateur auquel vous vous connectez avec votre compte TeamViewer.



Pour ce faire, cliquer sur le lien **Modifier une licence**.

ITbrain™

Si vous avez acquis une licence ITbrain™, le numéro des appareils surveillés sera affiché.

QuickSupport personnalisé

Sélectionnez un module individuel dans la liste déroulante. Les partenaires de connexion qui se connectent à une session avec une demande de service qui vous est affectée, participent automatiquement à la session avec ce module.

QuickJoin personnalisé

QuickJoin personnalisé : sélectionner un module dans la liste déroulante. Les participants qui participent à une réunion via un lien de réunion, utilisent ce module.



Description

Rapport de connexion

Si vous avez rejoint un profil de société ou que vous l'administrez ([voir section 5, page 28](#)), vous pouvez aussi spécifier ici si vos connexions doivent être journalisées et commentées.

- **Journaliser les sessions pour les rapports de connexion** : si cette option est activée, toutes les connexions TeamViewer sortantes (sauf les réunions) de votre compte sont signalées dans la TeamViewer Management Console. Toutes les connexions journalisées sont affichées dans le rapport de connexion ([voir section 7, page 45](#)).
- **Afficher la fenêtre de commentaire après chaque session** : si cette option est activée, après chaque connexion sortante TeamViewer (sauf pour les réunions), une fenêtre de dialogue s'ouvre dans le navigateur. Vous pouvez y enregistrer un commentaire sur la connexion ([voir section 7.5, page 49](#)).

Applications

Gérer vos propres scripts et applications auxquels vous avez donné accès dans votre compte TeamViewer ou créer vos propres scripts. Si vous avez des applications qui ont accès à votre compte TeamViewer, vous pouvez ici révoquer cet accès.

Pour créer un script que vous pouvez utiliser avec votre compte TeamViewer, il vous faut un jeton de script.



Pour cela, cliquer sur le bouton **Créer un jeton de script**.

Définir les propriétés suivantes pour le jeton :

Description

Nom	Entrer un nom pour le jeton de script dans le champ suivant.
Description	Entrer une description pour le jeton de script dans le champ de texte (p. ex. la dernière fonction du script que vous programmez en utilisant le jeton).
Niveau d'accès	<p>Spécifie le contenu auquel le script obtenu a un accès général. L'accès peut être limité par les droits d'accès subséquents. Dans ce cas, le script peut accéder au contenu dans un compte TeamViewer.</p> <p>Si un script requiert l'accès aux informations d'un profil de société, créer un jeton de script dans les propriétés du profil de société (voir section 5.2, page 29).</p>



Description

Gestion de compte

Spécifier à quelle information de compte le script peut accéder.

- **Pas d'accès** : le script n'a pas d'accès aux informations dans votre compte TeamViewer.
- **Visualiser sans e-mail** : le script peut appeler toutes les informations dans votre compte TeamViewer à l'exception de votre adresse e-mail.
- **Visualiser le profil complet** : le script peut appeler et afficher toutes les informations dans votre compte TeamViewer.
- **Editer le profil complet** : le script peut afficher et éditer toutes les informations dans votre compte TeamViewer.

Gestion des utilisateurs

Spécifiez les informations concernant la gestion des utilisateurs auxquelles le script peut accéder.

- **Aucun accès** : le script n'a aucun accès aux informations concernant la gestion des utilisateurs.
- **Afficher les utilisateurs** : le script peut accéder aux comptes de la gestion des utilisateurs et les afficher.
- **Afficher, créer et modifier les utilisateurs** : le script peut accéder aux comptes de la gestion des utilisateurs et les afficher, créer de nouveaux comptes et modifier des comptes existants.
- **Afficher, créer et modifier les utilisateurs et administrateurs** : le script peut accéder aux comptes de la gestion des utilisateurs et les afficher, créer de nouveaux comptes et modifier des comptes existants. Sont inclus les comptes utilisateur de l'administrateur.



Description

Gestion de session

Spécifier quelles fonctions peuvent être appelées dans la file d'attente pour la gestion des demandes de service.

- **Pas d'accès** : le script n'a pas d'accès aux demandes de service dans votre file d'attente.
- **Créer, visualiser et éditer ses propres sessions** : le script peut créer des demandes de service et afficher et éditer les demandes de service qui vous sont affectées.
- **Créer, visualiser toutes les sessions et éditer les siennes** : le script peut créer des demandes de service, afficher toutes les demandes de service et éditer les demandes qui vous sont affectées.
- **Créer, visualiser et éditer toutes les sessions** : le script peut créer, éditer des demandes de service, afficher les demandes de service et les éditer toutes.

Gestion de groupe

Spécifier quelles fonctions peuvent être appelées pour les groupes dans votre liste d'Ordinateurs et contacts.

- **Pas d'accès** : le script n'a pas d'accès aux informations de groupe.
- **Visualiser les groupes** : le script peut afficher les groupes dans votre liste d'ordinateurs et contacts.
- **Visualiser, créer, supprimer et partager les groupes** : le script peut créer et éditer des groupes ainsi que partager des groupes individuels avec des contacts de la liste d'Ordinateurs et contacts.



Description

Rapports de connexion

Spécifier quelles fonctions peuvent être appelées pour la gestion des rapports de connexion.

- **Pas d'accès** : le script n'a pas d'accès aux rapports de connexion.
- **Visualiser les entrées de connexion** : le script peut afficher les rapports de connexion pour votre compte TeamViewer.
- **Visualiser et éditer les entrées de connexion** : le script peut afficher et éditer les rapports de connexion pour votre compte TeamViewer.
- **Visualise, éditer et supprimer les entrées de connexion** : le script peut afficher, éditer et supprimer les rapports de connexion pour votre compte TeamViewer.

Réunions

Spécifiez les informations concernant vos réunions (programmées) auxquelles le script peut accéder.

- **Aucun accès** : le script n'a aucun accès aux informations concernant vos réunions (programmées).
- **Afficher les réunions** : le script peut accéder à vos réunions programmées et les afficher.
- **Afficher et créer les réunions** : le script peut accéder à vos réunions programmées et les afficher, programmer de nouvelles réunions ou commencer des réunions spontanées.
- **Afficher, créer, modifier et supprimer les réunions** : le script peut accéder à vos réunions programmées, les afficher et les modifier, programmer de nouvelles réunions, commencer des réunions spontanées ou supprimer des réunions programmées.



Description

Liste d'Ordinateurs et contacts

Spécifiez les informations concernant votre liste Ordinateurs et contacts auxquelles le script peut accéder.

- **Aucun accès** : le script n'a pas d'accès aux informations sur votre liste Ordinateurs et contacts.
- **Afficher les entrées** : le script peut accéder à vos ordinateurs et contacts et à leur statut de connexion.
- **Afficher et ajouter des entrées** : le script peut afficher vos ordinateurs et contacts ainsi que leur statut de connexion, ajouter des ordinateurs et contacts à votre liste Ordinateurs et contacts.]
- **Afficher, ajouter, modifier et supprimer des entrées** : le script peut afficher et modifier vos ordinateurs et contacts ainsi que leur statut de connexion, ajouter des ordinateurs et contacts à votre liste Ordinateurs et contacts ou supprimer des entrées.


Jeton (uniquement disponible dans les propriétés du jeton)

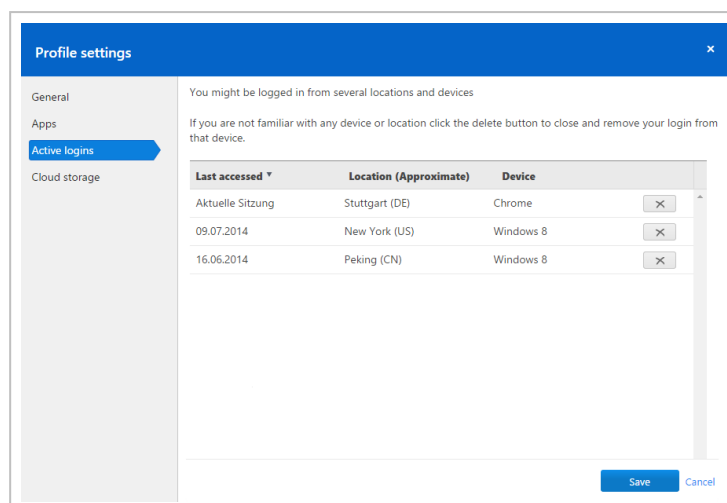
Le jeton est une chaîne de caractères unique avec laquelle le script demande l'accès à votre compte via l'API. Donner uniquement le jeton aux personnes et aux scripts auxquels vous faites confiance.

Avec le jeton de script et l'API TeamViewer, vous pouvez programmer un script. Pour plus d'informations, visiter le site Web Intégrations integrate.teamviewer.com.

Connexions au compte actives

La TeamViewer Management Console offre l'option d'afficher toutes les connexions actives de votre compte TeamViewer. Si vous avez oublié de vous déconnecter de votre compte TeamViewer sur un ordinateur/un appareil, vous pouvez le faire en utilisant cette fonction.

Avec l'icône  à côté d'une connexion de compte active, vous pouvez fermer la connexion active.



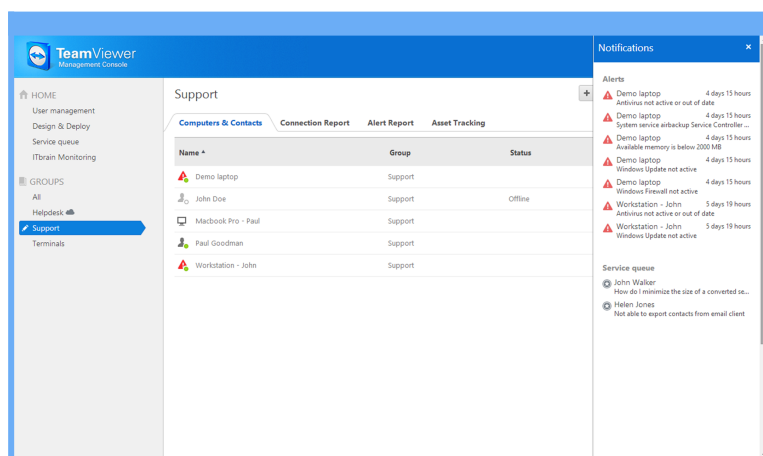
Afficher les connexions actives.

2.4 Notifications

Tous les messages et nouveautés sont rassemblés et affichés sur la liste d'ordinateurs et contacts dans les notifications. Les notifications sont associées à votre compte TeamViewer et ainsi disponibles où que vous vous connectiez à votre compte TeamViewer.


Des notifications sont affichées pour les événements suivants :

- Demandes de service récemment créées
- Demandes de service qui vous ont été affectées
- Nouvelles demandes de contact pour votre liste d'Ordinateurs et contacts
- Messages d'alerte pour les contrôles d'intégrité système intégrés dans TeamViewer
- Messages d'alerte ITbrain™ actuels
- Un contact voudrait partager un groupe avec vous



La boîte de dialogue Notifications dans la liste d'Ordinateurs et contacts.



➡ Cliquer sur l'icône  à la fin de la ligne pour chaque notification pour ouvrir un menu contextuel.

Il contient toutes les fonctions que vous pouvez aussi ouvrir dans votre liste d'Ordinateurs et contacts.

- Pour les alertes, vous pouvez ouvrir le menu contextuel de l'ordinateur qui a déclenché l'alerte.
- Pour la file d'attente, vous pouvez ouvrir le menu contextuel des demandes de service.
- Pour les contacts, vous pouvez traiter des demandes de contact.
- Pour les groupes, vous pouvez traiter des demandes Partager des groupes.



3 Liste d'Ordinateurs et contacts

Dans la TeamViewer Management Console, vous pouvez gérer les groupes, les ordinateurs et les contacts de votre liste d'Ordinateurs et contacts de façon claire et centralisée et démarrer des sessions de contrôle à distance.



Tous les groupes de votre liste d'Ordinateurs et contacts sont affichés dans la barre de menu sous **Groupes**. Quand on sélectionne un groupe, les ordinateurs et les contacts de ce groupe sont affichés dans la zone de contenu.

3.1 Ajouter des groupes, ordinateurs ou contacts

La TeamViewer Management Console vous permet de créer des groupes, des ordinateurs et contacts et de les ajouter à votre liste d'Ordinateurs et contacts.

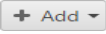

3.1.1 Ajouter un groupe

Pour ajouter un groupe, choisissez une des méthodes suivantes :

- ➡ Déplacez la souris sur l'entrée **Groupes** dans la barre de menu et puis cliquez sur l'icône .
- ➡ Sélectionnez un groupe existant dans la vue des ordinateurs et contacts. Puis cliquez sur  et sélectionnez l'option **Ajouter un groupe**.

3.1.2 Ajouter un ordinateur



Pour ajouter un ordinateur, choisissez une des méthodes suivantes :

- ➡ Sélectionnez le groupe auquel l'ordinateur doit être ajouté. Puis cliquez sur  et sélectionnez l'option **Ajouter un ordinateur**.
- ➡ Déplacez la souris sur le groupe auquel le contact doit être ajouté et cliquez sur . Puis sélectionnez l'option **Ajouter un ordinateur**.



3.1.3 Ajouter un contact


Pour ajouter un contact, choisissez une des méthodes suivantes :

- ➔ Sélectionnez le groupe auquel le contact doit être ajouté. Puis cliquez sur  et sélectionnez l'option **Ajouter un contact**.
- ➔ Déplacez la souris sur le groupe auquel le contact doit être ajouté et cliquez sur . Puis sélectionnez l'option **Ajouter un contact**.

3.2 Editer des groupes, ordinateurs ou contacts

3.2.1 Editer le groupe

Dans les propriétés d'un groupe, vous pouvez modifier les attributs suivants :

- **Nom** : renommage du groupe.
 - **Taux de facturation** : affectez un taux de facturation au groupe. Les connexions établies aux appareils du groupe sont facturées à ce taux.
 - **Assistance rapide personnalisée** : sélection d'un module personnalisée dans la liste déroulante. Les partenaires connectés automatiquement à une session dont la demande de service émane de ce groupe, prennent part au module sélectionné.
 - **Stratégie TeamViewer** : sélectionnez une stratégie qui définit les paramètres des appareils de ce groupe.
 - **Méthode de contrôle ITbrain** : choisissez une méthode utilisée par ITbrain pour contrôler les ordinateurs de ce groupe (voir section , page).
 - **Partages** : sélection, dans votre liste d'Ordinateurs et contacts, des contacts avec qui vous souhaitez partager le groupe.
 - **Supprimer** : suppression du groupe de votre liste d'Ordinateurs et contacts.
- ➔ Pour ce faire, sélectionnez le groupe que vous voulez éditer et cliquez sur l'icône  devant le nom du groupe. Puis sélectionnez l'option **Editer**.


Remarque: Pour supprimer un groupe, ce groupe ne doit pas contenir d'ordinateur ni de contact.

3.2.2 Editer un ordinateur ou un contact

Vous pouvez effectuer des modifications depuis la version complète de TeamViewer (p. ex. pseudonyme, groupe ou description) dans les propriétés d'un ordinateur ou d'un contact. Dans les propriétés des appareils, vous pouvez sélectionner une méthode de contrôle ITbrain si elle est activée (*voir section 8, page 51*).

Pour modifier un ordinateur ou un contact, choisissez une des méthodes :





- ➡ Placez la souris sur l'ordinateur ou le contact et cliquez sur l'icône  suivie par **Propriétés / Modifier le contact**.
- ➡ Cliquez sur le nom de l'ordinateur ou du contact et sélectionnez l'option **Propriétés / Modifier** le contact.

3.3 Partager le groupe

Vous avez la possibilité de partager des groupes de votre liste d'Ordinateurs et contacts avec des contacts de votre liste. De cette façon, des groupes entiers peuvent être facilement et rapidement mis à la disposition d'autres contacts.

Pour les groupes partagés, vous pouvez également assigner des autorisations différentes aux utilisateurs. Les groupes peuvent ainsi être modifiés par certains utilisateurs (éditer les propriétés, ajouter des contacts, etc.) ou les groupes sont seulement affichés dans leur liste d'Ordinateurs et contacts et ne peuvent pas être édités. Des connexions à des ordinateurs ou contacts de groupes partagés peuvent toujours être créées indépendamment des autorisations.

L'icône  est affiché à côté du nom de groupe d'un groupe que vous avez partagé avec un de vos contacts.

L'icône  est affiché à côté du nom de groupe d'un groupe que vous avez partagé avec vous.


Pour partager un groupe, choisissez une des méthodes :

- ➡ Ouvrir les propriétés du groupe et cliquer sur la rubrique de menu **Partages**. Vous pouvez ajouter ici les contacts avec lesquels vous aimeriez partager le groupe, les supprimer de la liste ainsi qu'affecter des autorisations.
- ➡ Ouvrez les propriétés d'un contact et cliquez sur l'article de menu **Partages**. Vous pouvez alors ajouter les groupes que vous souhaitez partager avec le contact, supprimer des partages de la liste ainsi qu'attribuer des autorisations.

3.4 Connexion à un ordinateur ou contact

Il est possible d'établir une session de contrôle à distance avec un ordinateur ou contact de la liste d'Ordinateurs et contacts directement depuis la TeamViewer Management Console.

Pour établir une connexion à un ordinateur ou contact, choisissez une des méthodes suivantes :

- ➡ Déplacez la souris sur une entrée dans la vue des ordinateurs et contacts puis cliquer sur l'icône .
- ➡ Cliquez sur le nom d'un ordinateur ou contact et sélectionner l'option **Connecter**.

Si TeamViewer est installé sur votre ordinateur, une connexion est automatiquement établie avec votre partenaire. Si TeamViewer n'est pas installé sur votre ordinateur, une fenêtre



contextuelle apparaît et vous pouvez décider d'installer TeamViewer ou d'établir la connexion depuis le navigateur.

3.5 Appel de fonctions pour les ordinateurs ou contacts

Vous pouvez appeler des fonctions supplémentaires pour les ordinateurs et contacts



Pour ce faire, déplacer la souris sur une entrée dans la liste des ordinateurs et contacts et cliquer sur l'icone .

Les fonctions suivantes peuvent être appelées :

	Description
Se connecter	Etablit une connexion de contrôle à distance avec saisie d'un mot de passe.
Ajouter à la liste des ordinateurs	Ajoute l'ordinateur à votre liste d'Ordinateurs et contacts s'il n'était pas sur cette liste quand la connexion a été établie.
Afficher les connexions	Affiche les connexions filtrées par appareil dans le Rapport de connexion (<i>voir section 7, page 45</i>).
Editer un ordinateur ou un contact	Ouvre les propriétés de l'ordinateur ou contact.
Alertes (ordinateurs uniquement)	Messages d'alerte via ITbrain™ ou les contrôles système dans la version complète de TeamViewer (<i>voir section 8, page 51</i>).
Réveiller (ordinateurs uniquement)	Réveille l'ordinateur par Wake-on-LAN. Vous trouverez plus d'informations dans le <i>TeamViewer Manuel – Wake-on-LAN</i> .
Surveillance ITbrain™ (ordinateurs uniquement)	Activation de ITbrain™ pour l'appareil (<i>voir section 8, page 51</i>). Si vous ne possédez pas de licence ITbrain, une période d'évaluation démarre.

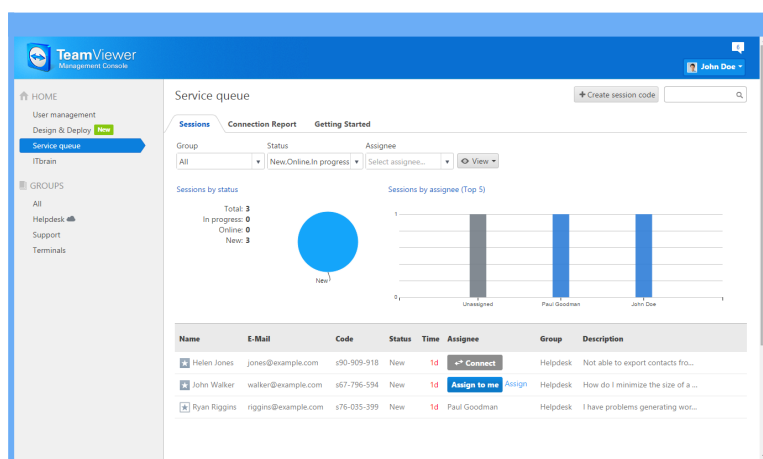


4 File d'attente

La file d'attente vous permet d'organiser le support client spontané dans l'équipe. Les demandes client sont collectées dans la file d'attente et décrites dans une demande de service. Chaque demande de service représente la requête d'un client qui a besoin d'aide. Une fois créées, les demandes individuelles de service peuvent être traitées individuellement par des collègues de votre équipe.

Le cas d'application typique de la file d'attente peut être comme suit :

Exemple: Vous êtes employé au support technique d'une société ou d'un fournisseur de service pour support Informatique. Votre client s'adresse à vous parce qu'il a un problème avec son ordinateur et qu'il a besoin d'une aide technique. Dans la TeamViewer Management Console, vous créez une demande de service pour cette demande client et enregistrez le nom du client, son adresse e-mail et une brève description du problème qui est survenu. Vous pouvez ensuite décider qui dans votre équipe doit s'occuper de la demande du client en affectant la demande de service à un collègue. Le collègue envoie un e-mail d'invitation au client. Le client se connecte à une session TeamViewer et votre collègue peut résoudre le problème avec différentes fonctions de TeamViewer comme le contrôle à distance, le transfert de fichiers ou la conversation.



La file d'attente avec une vue d'ensemble de toutes les demandes de service et les personnes en charge.

Pour plus de clarté, la désignation suivante est spécifiée :



- **Client** : la personne qui fait la demande parce qu'elle a besoin d'un support technique.

4.1 Demande de service

La demande de service représente une demande client dans la file d'attente et est désignée par un code de session clair et unique. Pour plus d'informations sur les propriétés d'une demande de service, [section 4.2, page 24](#).

4.1.1 Gestion des demandes de service

Toutes les demandes de service que vous créez ou qui vous sont affectées sont affichées et classées dans la TeamViewer Management Console sous **File d'attente | Sessions**.

A l'intérieur de la vue, on peut limiter le nombre de demandes de service affichées. A cet effet, vous pouvez filtrer les demandes de service au-dessus du tableau affiché par **Groupe**, **Statut** et **Personne en charge**. Si vous cliquez sur une entrée dans l'en-tête du tableau, vous pouvez trier les demandes par colonne. Vous pouvez sélectionner les colonnes à afficher sur le tableau et activer ou désactiver la représentation graphique des demandes de service via le menu **Visualiser**.

Vous disposez des possibilités suivantes pour la gestion d'une demande de service :

Affecter

Par défaut, les demandes de service que vous créez, vous sont affectées. Si pendant la création d'une demande de service, vous ne spécifiez pas une personne en charge, il est possible de le faire après coup dans la vue d'ensemble.



Assign to me

Affecter la demande de service à vous-même. Vous êtes alors la personne en charge et c'est vous qui traitez la demande.



Affecter

Utiliser le lien pour spécifier un contact de la liste d'Ordinateurs et contacts comme personne en charge et lui affecter la demande de service.

Se connecter

Si une demande de service vous est affectée, vous pouvez établir une session à distance avec l'icône.



Connect

Démarrer une session à distance. Pas de partenaire de connexion en ligne. Attendez jusqu'à ce que le client se connecte aussi à la session.




Connect

Participer à la session avec demande de service. Le client a démarré la connexion et s'est déjà connecté à la session.



Editer

Editez une demande de service après coup en cliquant sur le nom de la demande de service dans la liste de sessions. Comme alternative, cliquez sur  à la fin d'une demande et sélectionnez l'option **Editer**.


Editez toutes les informations dans les propriétés de la demande de service. Là, vous trouverez également le lien pour participer à la session TeamViewer et le code de session pour la demande.

➡ **Code:** identifie une demande de service uniquement et sert à établir une session TeamViewer (p. ex. s12-345-678).

➡ **Lien:** sert à participer à une session TeamViewer avec demande de service (p. ex. <https://get.teamviewer.com/s12345678>).

Fermez la session

Si vous avez créé une session ou si vous avez des droits en écriture pour le groupe dans lequel se trouve la demande, il peut être nécessaire de fermer la session. Fermez une session, p. ex. si une personne en charge a terminé et que le problème de l'ordinateur est résolu.

➡ Pour ce faire, cliquez sur  à la fin d'une demande et sélectionnez l'option **Fermer** la session.

4.1.2 Statut de la demande de service

Le statut de la demande de service est affiché dans la liste des sessions dans la colonne **Statut**. Une demande de service peut avoir les états suivants :

- **Nouveau** : la demande de service a été créée. Ni la personne en charge ni le client ne s'est connecté à la session.
- **En attente** : un des partenaires de connexion s'est connecté à la session.
- **En cours** : les deux partenaires de connexion se sont connectés à une session à distance. C'est le cas si la personne en charge démarre la session et si le client s'y connecte ou si le client démarre la connexion et la personne en charge demande une session à distance.
- **Fermé** : la session a été fermée par la personne en charge ou le créateur de la demande (voir ci-dessus).
- **Expiré** : la demande n'a pas été fermée en l'espace de 24 heures.

Selon le statut, l'icône de la demande de service apparaît différemment.

Description

-
- ★ La demande de service vous est affectée. Attendez jusqu'à ce que le partenaire de connexion se connecte à la session.
-



Description

- ★ La demande de service est affecté à une autre personne en charge. Le contact peut traiter la demande.
- ★ La demande de service vous est affectée et le partenaire de connexion s'est connecté à la session. Traiter le cas.

4.2 Création d'une demande

Vous créez normalement des demandes de service si un client a besoin d'une assistance. Via la demande sur votre liste des Ordinateurs et contacts, vous pouvez alors vous connecter à votre client sans entrer d'ID TeamViewer et de mot de passe ou appeler d'autres fonctions sur la liste d'Ordinateurs et contacts.

Les demandes de service sont connectées à liste d'Ordinateurs et contacts et sont créées dans un groupe. Afin de structurer les demandes, vous pouvez les créer dans différents groupes pour une meilleure vue d'ensemble.

Exemple: Vous êtes producteur de produits logiciels, vous créez des demandes de service pour le produit A dans un groupe « Produit A » et des demandes de service pour le produit B dans un groupe « Produit » etc.

Vous devez partager les groupes avec les collègues qui traitent les demandes de service.

Exemple: Le collègue A est chargé du support pour le produit A, vous partagez donc le groupe « Produit A » avec lui de sorte que vous pouvez désigner votre collègue A comme personne en charge pour ces demandes.

Selon le problème, créez une demande de service individuelle en cliquant sur le bouton **Créer une demande de service** dans la liste des sessions.

The image shows a 'Create session code' dialog box with the following fields and options:

- Name:
- E-Mail:
- Description:
- Group:
- Assignee:
- Buttons:

Définissez les propriétés d'une demande de service dans la boîte de dialogue **Créer une demande de service**.



Dans la boîte de dialogue, vous définissez les propriétés de la demande. Une demande de service comprend les informations suivantes :

- **Nom** : nom du client effectuant la requête.
- **E-mail** : adresse e-mail du client pour la demande.
- **Description** : description du problème dans la demande du client.
- **Groupe** : groupe sur votre liste d'Ordinateurs et contacts dans lequel la demande de service est créée.
- **Personne en charge** : contact de la liste d'Ordinateurs et contacts, qui traite la demande de service.


Cliquer ensuite sur le bouton **Enregistrer**. La demande de service apparaît dans la vue d'ensemble et peut être traitée.

4.3 Affectation d'une demande

Les demandes de service que vous créez vous sont affectées par défaut. Vous pouvez cependant affecter aussi des demandes de service à d'autres personnes en charge. De cette façon, vous pouvez coordonner les demandes client et affecter des demandes de service aux contacts de votre liste d'Ordinateurs et contacts. Vous devez partager les groupes où se trouvent les cas de service avec les contacts.

Exemple: *Le collègue A est chargé du support pour le produit A, vous partagez donc le groupe « Produit A » avec lui de sorte que vous pouvez désigner votre collègue A comme personne en charge pour ces demandes.*

Vous avez différentes possibilités pour affecter la demande de service à un contact :

- ➡ Quand vous créez une demande de service, sélectionnez une autre personne en charge que vous-même.
- ➡ Cliquer dans la vue d'ensemble sur le lien **Affecter** (uniquement disponible si la demande de service n'a encore été affectée à personne).
- ➡ Sélectionner l'option **Affecter** en cliquant sur l'icône  à côté de la demande de service.

Remarque: Les contacts de la liste d'Ordinateurs et contacts avec des droits en écriture pour le groupe dans lequel se trouvent les demandes de service, peuvent aussi affecter des personnes en charge.

4.4 Traitement des demandes



Si une demande de service vous est affectée, vous pouvez la traiter et contacter le client afin de résoudre le problème.






Exemple: Vous êtes le collègue A et chargé du support pour le produit A. Un collègue a partagé le groupe « Produit A » avec vous et vous a affecté la demande de service d'un client qui a un problème avec le produit A.

Selon le problème, la TeamViewer Management Console et la version complète de TeamViewer vous offre différentes possibilités pour résoudre le problème.

- Etablissez une session à distance avec le client pour résoudre les problèmes directement sur l'ordinateur du client.

➡ Pour cela, cliquez sur le bouton  **Connect** ou  **Connect**.

Les possibilités suivantes sont disponibles uniquement dans la version complète de TeamViewer. Lire le *TeamViewer Manuel – Contrôle à distance*.

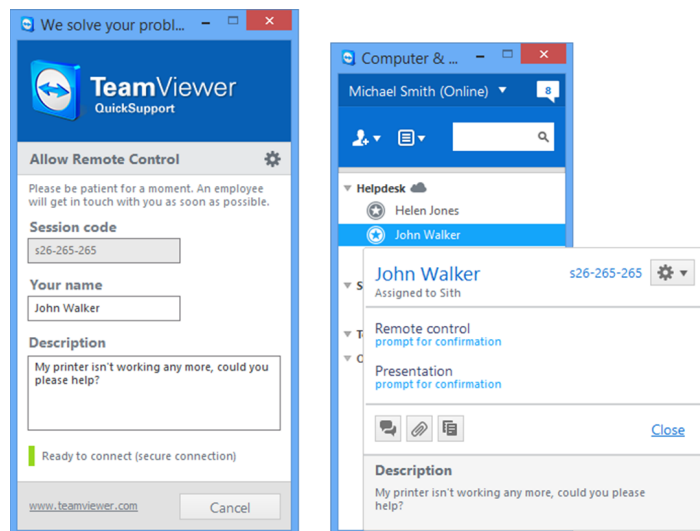
- Démarrez une réunion de sorte que vous pouvez expliquer la situation à votre partenaire de connexion.
➡ Pour cela, cliquez sur le bouton **Présentation (demande de confirmation)**.
- Converser avec le partenaire de connexion afin d'examiner le cas ou de résoudre rapidement de petits problèmes.
➡ Pour cela, cliquez sur l'icône .
- Envoyer des fichiers aux partenaires de connexion, p. ex. des manuels ou des instructions séparées pour les questions fréquemment posées.
➡ Pour cela, cliquez sur l'icône .
- Par exemple, les fichiers journaux de l'ordinateur de votre partenaire de connexion à votre ordinateur pour pouvoir ainsi cerner les problèmes.
➡ Pour cela, cliquez sur l'icône .

4.5 Demande via le module QuickSupport personnalisé

Vous pouvez configurer des modules QuickSupport personnalisés de façon à ce qu'ils créent une demande de support dès qu'ils sont exécutés. Pour cela, contrôler la boîte **Ajouter automatiquement des utilisateurs à votre file d'attente** en créant un QuickSupport personnalisé (*voir section 9.1, page 54*).

Cela vous offre les avantages suivants :

- Vous ne devez pas créer de demandes de service vous-même
- Les clients peuvent décrire leurs problèmes eux-mêmes directement dans le module
- Vous devez seulement affecter les demandes à une personne en charge



Module QuickSupport personnalisé avec demande de service et description du problème.



5 Profil de société

La TeamViewer Management Console permet une gestion centralisée de plusieurs comptes TeamViewer dans une société, par un ou plusieurs utilisateurs. Un profil de société est requis à cet effet. Les utilisateurs qui ont un compte TeamViewer, peuvent rejoindre un profil de société et il est possible de créer de nouveaux utilisateurs qui sont automatiquement liés au profil de société.

Tous les utilisateurs qui ont rejoint un profil de société en utilisant leur compte TeamViewer font l'objet d'une gestion centralisée, assurée par un ou plusieurs utilisateurs qui détiennent des droits administratifs (administrateurs).

Un profil de société est requis pour les **rapports de connexion**, la **gestion des utilisateurs** et les **commentaires de connexion**.

Remarque: La création d'un profil de société dans la TeamViewer Management Console requiert une licence TeamViewer 8 (ou ultérieure) Premium, Corporate, Professional ou Enterprise.

5.1 Création d'un profil de société

Pour illustrer le contenu de cette session, un cas d'application pour la création d'un profil de société est utilisé ci-dessous :

Exemple: Dans une société, vous êtes responsable d'une équipe d'employés qui apportent leur assistance aux clients pour les problèmes d'ordinateur en utilisant TeamViewer pour le contrôle à distance. Vous avez un compte TeamViewer dans lequel vous avez enregistré les ID des ordinateurs concernés ou les contacts TeamViewer des clients. Afin de donner à vos employés seulement les informations et les autorisations importantes pour les différents clients, il serait utile de pouvoir adapter individuellement les comptes TeamViewer de vos employés. Pour cette raison, vous créez un profil de société. Après cela, vous pouvez créer de nouveaux utilisateurs ou lier des comptes TeamViewer à ce profil en gérant ainsi de façon centralisée tous les comptes TeamViewer de vos employés et en les adaptant à vos besoins.

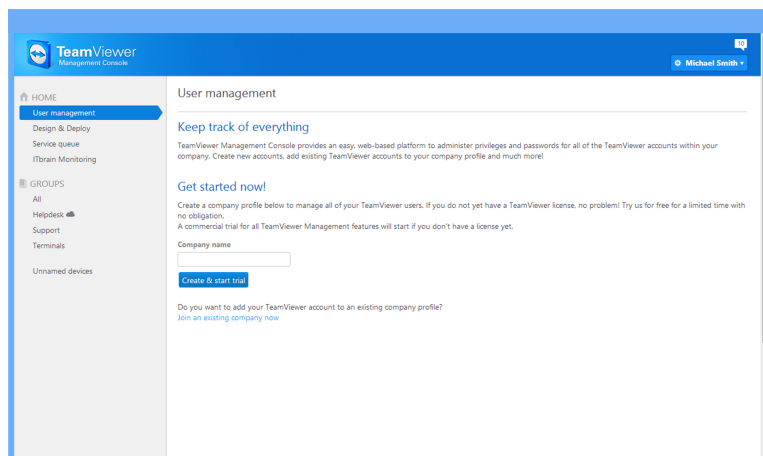


Pour créer un profil de société, cliquer sur **Gestion des utilisateurs** dans la barre de menu. Dans le champ de texte de la zone de contenu, entrer un **Nom de l'entreprise**



➡ et le confirmer en cliquant sur le bouton **Créer & démarrer la version d'évaluation**.

Vous avez maintenant créé un profil de société et vous êtes l'administrateur de ce profil.



Création d'un profil de société TeamViewer.

En tant qu'administrateur d'un profil de société, vous avez les possibilités suivantes:

- Editer un profil de société (définir les taux de facturation, définir les champs de texte individuels pour les propriétés d'un ordinateur, gérer les licences), voir section 5.2, page 29.
- Gérer les utilisateurs (créer, éditer, supprimer), voir section 6, page 39.
- Affecter des autorisations pour les utilisateurs, voir section 6.3, page 42.
- Gérer les connexions (visualiser, éditer, supprimer), voir section 7.3, page 46.
- Exporter les données de connexion (HTML, CSV), voir section 7.3, page 46.
- Importer les données de TeamViewer Manager, voir section 11, page 71.
- Partager des groupes de la liste d'Ordinateurs et contacts avec des utilisateurs, voir section 6.2, page 40.

5.2 Edition d'un profil de société

Une fois que vous avez créé un profil de société ou si vous êtes administrateur d'une société existante, vous pouvez définir des propriétés supplémentaires. Vous pouvez compléter le profil en ajoutant des licences TeamViewer, en créant des taux de facturation et en définissant des paramètres de connexion.

➡ Pour éditer le profil de la société, cliquez sur **Nom d'utilisateur | Nom de l'entreprise** dans la barre de titre.



License	Details	License number
ITBrain Monitoring	3/5 end-points used	
Corporate	3 channels	*****4335

Edition d'un profil de société.

Général

Description

Nom	Montre le nom de la société affectée par l'administrateur. Si nécessaire, ce nom peut être modifié par un administrateur.
Licences	Montre la vue d'ensemble de toutes les licences disponibles pour le profil de société. Si des utilisateurs dont le compte est lié à une licence, rejoignent la société, cette licence est également disponible pour la société. Des licences TeamViewer pour la société peuvent aussi être ajoutées (voir section 5.4, page 36).

Taux de facturation

A l'aide d'un taux de facturation, vous pouvez définir combien une connexion coûtera. Si un compte TeamViewer qui a rejoint votre profil de société, établit une connexion avec un client, les coûts de la connexion sont calculés sur la base du taux de facturation prédéfini ([voir section 7.4, page 48](#)).

Avec le bouton **Ajouter un nouveau taux**, vous pouvez définir plusieurs taux de facturation différents pour la facturation des connexions.

Les taux de facturation créés peuvent être affectés à des groupes de la liste des ordinateurs et contacts ([voir section 7.4, page 48](#)).



Avancé

	Description
Durée minimale de connexion à la session	Spécifier la durée au cours de laquelle une connexion doit être journalisée dans TeamViewer Management Console. Pour cela, entrer le temps minimal en secondes qu'une connexion doit durer pour être journalisée. Toutes les connexions au-delà de ce laps de temps seront journalisées.
Interruption maximale de la connexion pour la fusion (minutes)	Si une brève interruption a lieu durant une connexion, vous pouvez fusionner plusieurs connexions en une seule à des fins de facturation. Définir jusqu'à quelle durée d'interruption les connexions doivent être fusionnées.
Inclure les pauses	Si cette option est activée, la durée de l'interruption est prise en compte quand les connexions sont fusionnées.
QuickSupport personnalisé	<p>Sélectionner quel module QuickSupport personnalisé au niveau de la société doit être utilisé.</p> <p>S'il n'y a pas de module personnalisé défini pour les groupes et utilisateurs, ils héritent du module sélectionné. Si un client se connecte à une session avec demande de service qui a été créée dans le profil de société, le module sélectionné est exécuté chez le client.</p>
QuickJoin personnalisé	<p>Sélectionner quel module QuickJoin personnalisé au niveau de la société doit être utilisé.</p> <p>S'il n'y a pas de module personnalisé défini pour les groupes et utilisateurs, ils héritent du module sélectionné. Si un client se connecte à une réunion qui a été créée dans le profil de société, le module sélectionné est exécuté chez le client.</p>
Champs personnalisés	Créer des champs personnalisés définis par l'utilisateur. Ils sont affichés dans les propriétés d'un ordinateur où vous pouvez enregistrer les valeurs correspondantes pour ces champs.

Applications

En tant qu'administrateur, gérer un profil de société, des scripts et applications auxquels vous avez accordé l'accès aux informations du profil de société ou créer vos propres scripts. Si vous utilisez des applications qui ont accès à votre profil de société, vous pouvez ici révoquer cet accès

Pour créer un script que vous pouvez utiliser avec votre profil de société, il vous faut un jeton de script.



➡ Pour cela, cliquer sur le bouton **Créer un jeton de script**.

Définir les propriétés suivantes pour le jeton :

Description	
Nom	Entrer un nom pour le jeton de script dans le champ suivant.
Description	Entrer une description pour le jeton de script dans le champ de texte (p. ex. la dernière fonction du script que vous programmez en utilisant le jeton).
Niveau d'accès	<p>Spécifie le contenu auquel le script obtenu a un accès général. L'accès peut être limité par les droits d'accès subséquents. Dans ce cas, le script peut accéder au contenu dans un compte TeamViewer.</p> <p>Si un script requiert l'accès aux informations d'un profil de société, créer un jeton de script dans les propriétés du profil de société (voir section 5.2, page 29).</p>
Gestion de compte	<p>Spécifier à quelle information de compte le script peut accéder.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas d'accès : le script n'a pas d'accès aux informations dans votre compte TeamViewer. • Visualiser sans e-mail : le script peut appeler toutes les informations dans votre compte TeamViewer à l'exception de votre adresse e-mail. • Visualiser le profil complet : le script peut appeler et afficher toutes les informations dans votre compte TeamViewer. • Editer le profil complet : le script peut afficher et éditer toutes les informations dans votre compte TeamViewer.



Description

Gestion des utilisateurs

Spécifiez les informations concernant la gestion des utilisateurs auxquelles le script peut accéder.

- **Aucun accès** : le script n'a aucun accès aux informations concernant la gestion des utilisateurs.
- **Afficher les utilisateurs** : le script peut accéder aux comptes de la gestion des utilisateurs et les afficher.
- **Afficher, créer et modifier les utilisateurs** : le script peut accéder aux comptes de la gestion des utilisateurs et les afficher, créer de nouveaux comptes et modifier des comptes existants.
- **Afficher, créer et modifier les utilisateurs et administrateurs** : le script peut accéder aux comptes de la gestion des utilisateurs et les afficher, créer de nouveaux comptes et modifier des comptes existants. Sont inclus les comptes utilisateur de l'administrateur.

Gestion de session

Spécifier quelles fonctions peuvent être appelées dans la file d'attente pour la gestion des demandes de service.

- **Pas d'accès** : le script n'a pas d'accès aux demandes de service dans votre file d'attente.
- **Créer, visualiser et éditer ses propres sessions** : le script peut créer des demandes de service et afficher et éditer les demandes de service qui vous sont affectées.
- **Créer, visualiser toutes les sessions et éditer les siennes** : le script peut créer des demandes de service, afficher toutes les demandes de service et éditer les demandes qui vous sont affectées.
- **Créer, visualiser et éditer toutes les sessions** : le script peut créer, éditer des demandes de service, afficher les demandes de service et les éditer toutes.



Description

Gestion de groupe

Spécifier quelles fonctions peuvent être appelées pour les groupes dans votre liste d'Ordinateurs et contacts.

- **Pas d'accès** : le script n'a pas d'accès aux informations de groupe.
- **Visualiser les groupes** : le script peut afficher les groupes dans votre liste d'ordinateurs et contacts.
- **Visualiser, créer, supprimer et partager les groupes** : le script peut créer et éditer des groupes ainsi que partager des groupes individuels avec des contacts de la liste d'Ordinateurs et contacts.

Rapports de connexion

Spécifier quelles fonctions peuvent être appelées pour la gestion des rapports de connexion.

- **Pas d'accès** : le script n'a pas d'accès aux rapports de connexion.
- **Visualiser les entrées de connexion** : le script peut afficher les rapports de connexion pour votre compte TeamViewer.
- **Visualiser et éditer les entrées de connexion** : le script peut afficher et éditer les rapports de connexion pour votre compte TeamViewer.
- **Visualise, éditer et supprimer les entrées de connexion** : le script peut afficher, éditer et supprimer les rapports de connexion pour votre compte TeamViewer.

Réunions

Spécifiez les informations concernant vos réunions (programmées) auxquelles le script peut accéder.

- **Aucun accès** : le script n'a aucun accès aux informations concernant vos réunions (programmées).
- **Afficher les réunions** : le script peut accéder à vos réunions programmées et les afficher.
- **Afficher et créer les réunions** : le script peut accéder à vos réunions programmées et les afficher, programmer de nouvelles réunions ou commencer des réunions spontanées.
- **Afficher, créer, modifier et supprimer les réunions** : le script peut accéder à vos réunions programmées, les afficher et les modifier, programmer de nouvelles réunions, commencer des réunions spontanées ou supprimer des réunions programmées.



Description

Liste d'Ordinateurs et contacts

Spécifiez les informations concernant votre liste Ordinateurs et contacts auxquelles le script peut accéder.

- **Aucun accès** : le script n'a pas d'accès aux informations sur votre liste Ordinateurs et contacts.
- **Afficher les entrées** : le script peut accéder à vos ordinateurs et contacts et à leur statut de connexion.
- **Afficher et ajouter des entrées** : le script peut afficher vos ordinateurs et contacts ainsi que leur statut de connexion, ajouter des ordinateurs et contacts à votre liste Ordinateurs et contacts.]
- **Afficher, ajouter, modifier et supprimer des entrées** : le script peut afficher et modifier vos ordinateurs et contacts ainsi que leur statut de connexion, ajouter des ordinateurs et contacts à votre liste Ordinateurs et contacts ou supprimer des entrées.

Jeton (uniquement disponible dans les propriétés du jeton)

Le jeton est une chaîne de caractères unique avec laquelle le script demande l'accès à votre compte via l'API. Donner uniquement le jeton aux personnes et aux scripts auxquels vous faites confiance.

Avec le jeton de script et l'API TeamViewer, vous pouvez programmer un script. Pour plus d'informations, visiter le site Web Intégrations integrate.teamviewer.com.

5.3 Se joindre à un profil de société

Chaque compte TeamViewer peut rejoindre n'importe quelle société.

Attention: Prudence : si vous rejoignez une société avec votre compte TeamViewer, vous perdrez le contrôle de ce compte ! Ne rejoignez pas de société que vous ne connaissez pas et en laquelle vous n'avez pas totalement confiance ! Ce processus ne peut pas être annulé !



Pour rejoindre une société avec un compte TeamViewer, cliquez sur **Gestion des utilisateurs** dans la barre de menu. Ensuite, cliquez sur le lien **Rejoindre une société existante** dans la zone de contenu et entrez l'e-mail d'un administrateur de la société. Pour finir, confirmez le processus en cliquant sur le bouton **Rejoindre une société**.



Join a company

If you join a company, the company's administrator takes over full management of your account.

E-Mail address of the company administrator

i You'll lose control over your account! The company's administrator can connect to and control all your computers. Don't join a company you don't know or fully trust!

☐ I allow to transfer my account

Join company

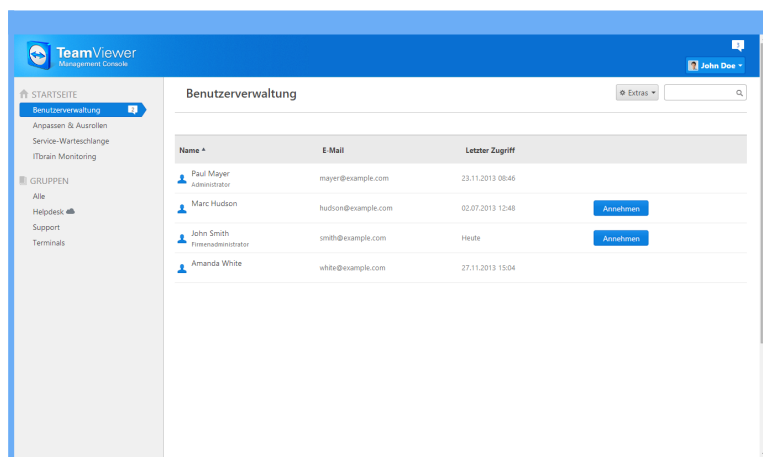
Cancel

Rejoindre une société.

Confirmer des utilisateurs en tant qu'administrateur de la société

Après qu'un utilisateur a rejoint une société, l'administrateur du profil de société reçoit un e-mail et l'utilisateur apparaît dans la vue d'administrateur de la gestion des utilisateurs (voir section 6, page 39).

L'administrateur doit confirmer l'utilisateur. En tant qu'administrateur du profil de société, cliquer sur le bouton **Accepter** dans la Gestion des utilisateurs pour confirmer l'utilisateur.



Confirmation de nouveaux utilisateurs.

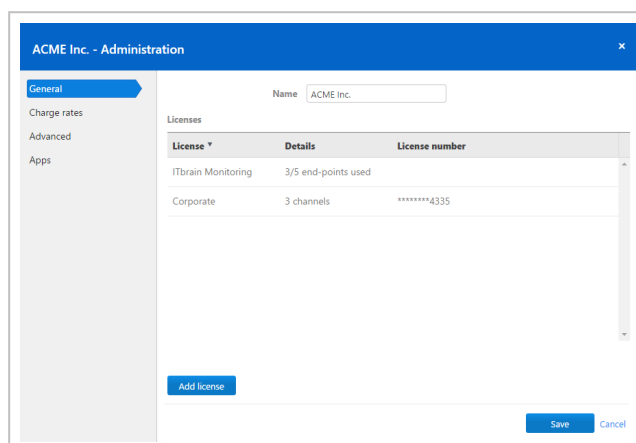
5.4 Octroi de licence

Dans un profil de société, il est possible d'utiliser plusieurs licences TeamViewer et de les affecter à des utilisateurs individuels. Il y a deux options de base pour la façon de lier des licences TeamViewer à un profil de société.



- Les administrateurs du profil de société ajoutent de nouvelles licences à la société.
- Les utilisateurs qui ont lié une licence TeamViewer à leur compte TeamViewer, la fournissent automatiquement quand ils rejoignent une société.

Si une licence est liée au compte TeamViewer de la personne qui crée un profil de société, cette licence sera automatiquement affectée à la société. Résultat : elle est accessible à tous les utilisateurs de la société.



Gestion des licences d'un profil de société.

Remarque: Si aucune licence TeamViewer n'est liée au compte qui crée un profil de société, l'utilisation du profil de société dans la TeamViewer Management Console est limitée à une période de test de 15 jours.

Si un utilisateur rejoint une société et a lié une licence TeamViewer à son compte TeamViewer, la licence est automatiquement affectée à la société. C'est également le cas quand un utilisateur qui est déjà membre d'une société, lie une licence à son compte TeamViewer.

En tant qu'administrateur d'une société, vous pouvez gérer les licences de tous les utilisateurs dans le **Profil de société**. Vous pouvez affecter des licences supplémentaires aux utilisateurs de votre société, selon les besoins, via la **Gestion des utilisateurs** ([voir section 6, page 39](#)).



Marc Hudson

General

Permissions

Shares

Name: Marc Hudson

E-Mail: socialmedia@teamviewer.com

Status: Active

License: None

Custom QuickSupport: Corporate (3) - *4335

Custom QuickJoin: Automatic

☒ Log sessions for connection reporting

☒ Show comment window after each session

[Reset password](#) [Save](#) [Cancel](#)

Affectation de licence à des utilisateurs de la société.

Remarque: Si vous avez rejoint un profil de société, l'administrateur peut voir votre licence et, si nécessaire, l'affecter à des utilisateurs supplémentaires de la société. Cela signifie que chaque utilisateur qui possède une licence TeamViewer perd son droit exclusif d'utilisation de cette licence en rejoignant une société. Après avoir rejoint une société, ce sont les administrateurs du profil de société qui ont le contrôle de la licence.



6 Gestion des utilisateurs

Remarque: Les fonctions décrites dans les sections suivantes requièrent un compte TeamViewer avec des droits d'administration. Vous recevez ces droits après la création d'une société (voir section 5.1, page 28) ou après qu'un administrateur du profil de société vous a donné les droits à ces fins (voir section 6.3, page 42).

Les comptes TeamViewer qui ont rejoint votre profil de société, peuvent faire l'objet d'une gestion centralisée dans la **Gestion des utilisateurs**. Ce travail est effectué par un ou plusieurs utilisateurs administratifs.

Exemple: Vous être l'administrateur d'un profil de société. Pour éviter d'avoir à éditer et à gérer vous-même les 200 utilisateurs de votre profil de société, vous pouvez adapter les autorisations d'utilisateurs individuels de sorte qu'ils peuvent gérer d'autres utilisateurs ainsi que le profil de la société.

Les fonctions suivantes sont disponibles dans la Gestion des utilisateurs :

- Ajouter un utilisateur
- Editer un utilisateur
- Désactiver un utilisateur
- Affecter des autorisations spécifiques à des utilisateurs
- Gérer des connexions spécifiques à des utilisateurs
- Partager le groupe

6.1 Créer un utilisateur

Au cas où chaque employé d'une société n'a pas un compte TeamViewer, ou si de nouveaux employés entrent dans la société, vous pouvez créer et configurer de nouveaux comptes TeamViewer dans le profil de société.

➡ Pour créer de nouveaux utilisateurs pour votre société, aller à la **Gestion des utilisateurs** et cliquer sur **Outils | Ajouter un utilisateur**. Les propriétés décrites à la



➡ section 6.2, page 40 peuvent être définies pour les nouveaux utilisateurs.

Ajout d'un utilisateur.


Vous pouvez alors transmettre à vos employés les données de connexion que vous avez définies.

Si tous les employés de votre société ont déjà un compte TeamViewer, vous pouvez leur demander de rejoindre le profil de société avec leur compte dans la TeamViewer Management Console. Pour plus d'informations, lire la section 5.3, page 35 ou cliquer sur **Outils | Ajouter un compte existant** dans la Gestion des utilisateurs et suivre les instructions dans la boîte de dialogue.

6.2 Editer l'utilisateur


Vous pouvez par la suite éditer les propriétés d'un utilisateur de votre société.

Pour modifier un compte utilisateur, choisissez une des méthodes :

- ➡ Allez dans **Gestion des utilisateurs** et cliquez sur l'icône  suivie par **Modifier l'utilisateur** après le pointage d'un utilisateur avec la souris.
- ➡ Allez dans **Gestion des utilisateurs** et cliquez sur le nom d'un utilisateur.

Les propriétés suivantes peuvent être définies pour les utilisateurs :

Général

Description	
	Cliquez sur l'image pour choisir une image de profil pour l'utilisateur.
Nom	Nom d'utilisateur du compte TeamViewer.



Description	
E-mail	Adresse e-mail du compte TeamViewer.
Mot de passe	Mot de passe pour le compte TeamViewer.
Statut	Sélectionner si l'utilisateur est Actif ou Inactif . Si vous sélectionnez inactif, l'utilisateur est désactivé et le compte ne peut pas être utilisé. Cela est nécessaire p. ex. si un utilisateur quitte votre société ou si vous voulez bloquer l'utilisation d'un compte pour une autre raison.
Licence	Sélectionner quelle licence doit être affectée à l'utilisateur
QuickSupport personnalisé	Sélectionner quel module QuickSupport l'utilisateur doit utiliser. Si un client se connecte à une session avec demande de service qui est assignée à l'utilisateur, le module sélectionné est exécuté chez le client
QuickJoin personnalisé	Sélectionner quel module QuickJoin l'utilisateur doit utiliser. Si le client se connecte à une réunion de l'utilisateur, le module sélectionné est exécuté chez le client.
Journaliser les sessions pour les rapports de connexion	Si cette option est activée, les connexions sortantes de l'utilisateur sont journalisées et affichées dans le Rapport de connexion.
Afficher la fenêtre de commentaire après chaque session	Si cette option est activée, l'utilisateur peut écrire un commentaire sur cette connexion une fois la connexion terminée.

Autorisations

Différents droits peuvent être affectés aux utilisateurs. Selon les autorisations, les utilisateurs disposent de différentes options pour la gestion d'autres utilisateurs et connexions.

Pour plus d'informations, voir la [section 6.3, page 42](#).

Partages

Les groupes de la liste d'Ordinateurs et contacts peuvent être partagés avec des utilisateurs ([voir section 3.3, page 19](#)).

- ➡ Pour cela, choisir le groupe que vous voulez partager avec un utilisateur dans la liste déroulante **Ajouter un groupe...** puis cliquer sur le bouton **Ajouter**.



6.3 Droits des utilisateurs

Différentes autorisations peuvent être affectées aux utilisateurs du profil de société.

En plus des autorisations habituelles en tant qu'utilisateur, un compte TeamViewer qui a rejoint une société peut recevoir des droits supplémentaires en tant qu' **Administrateur de connexion**, **Administrateur** ou **Administrateur de société**.

Autorisations

Les autorisations suivantes peuvent être affectées dans les propriétés de l'utilisateur :

Droits	Description
Gestion des réglages d'administration et de société	Si cette option est activée, l'utilisateur peut gérer d'autres utilisateurs, administrateurs et le profil de société. Cela comprend l'ajout d'administrateurs ou l'édition d'un profil de société.
Gérer les utilisateurs	Si cette option est activée, l'utilisateur devient administrateur et peut gérer d'autres utilisateurs. Cela comprend aussi la création ou l'édition d'utilisateurs.
Autoriser le partage de groupe	Si cette option est activée, l'utilisateur peut partager avec ses contacts, des groupes de sa liste d'Ordinateurs et contacts.
Autoriser une modification complète de profil	Si cette option est activée, l'utilisateur peut lui-même modifier toutes ses propriétés dans les options TeamViewer sous Ordinateurs et contacts .
Rapport de connexion	Sélectionner si l'utilisateur peut visualiser des connexions dans le Rapport de connexion et lesquelles. <ul style="list-style-type: none">• N'afficher aucune : l'utilisateur ne peut voir aucune connexion.• Visualiser toutes les connexions : l'utilisateur peut voir toutes les connexions de tous les utilisateurs de la société.• Visualiser ses propres connexions : l'utilisateur peut seulement voir ses connexions.
Modifier les connexions journalisées	Si cette option est activée, l'utilisateur peut éditer des connexions dans le rapport de connexion (<i>voir section 7.3, page 46</i>).



Droits	Description
Supprimer les connexions journalisées	Si cette option est activée, l'utilisateur peut supprimer des connexions dans le rapport de connexion (<i>voir section 7.3, page 46</i>).
Surveillance	<p>Sélectionner si et comment l'utilisateur peut utiliser les fonctions de surveillance ITbrain™.</p> <ul style="list-style-type: none">• Administrer et affecter des stratégies : l'utilisateur peut créer et éditer des stratégies pour surveiller et affecter des ordinateurs ou des groupes.• Affecter des stratégies : l'utilisateur peut affecter des stratégies de surveillance à des ordinateurs ou des groupes.• Visualiser et acquitter toutes les alertes: l'utilisateur peut voir et confirmer les alertes relatives à la surveillance.• Visualiser et acquitter ses propres alertes: l'utilisateur peut seulement voir et confirmer les alertes des ordinateurs qui lui sont affectés.• Aucune: l'utilisateur ne peut pas utiliser les fonctions de surveillance d'ITbrain™.
Gestion des équipements	<p>Sélectionner si et comment l'utilisateur peut utiliser le suivi des équipements d'ITbrain™.</p> <ul style="list-style-type: none">• Afficher tous les équipements : l'utilisateur peut voir tous les équipements suivis.• Afficher ses propres équipements : l'utilisateur peut voir ses propres équipement suivis.• N'afficher aucun: l'utilisateur ne peut voir aucun ordinateur suivi.



Droits	Description
Personnalisation	<p>Sélectionner si et comment l'utilisateur peut utiliser des modules personnalisés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer toutes les personnalisations : l'utilisateur peut créer des modules personnalisé sous Configurer et déployer et gérer tous les modules. • Gérer ses propres personnalisations : l'utilisateur peut créer des modules personnalisés sous Configurer et déployer et gérer ses propres modules. • Aucune : l'utilisateur ne peut pas créer ni voir de modules personnalisés.
Paramètres Client TeamViewer	<p>Sélectionnez les conditions et modalités d'utilisation autorisée des stratégies de paramètres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer et affecter les stratégies : l'utilisateur peut créer et modifier les stratégies de paramètres TeamViewer et les affecter à un groupe ou à des ordinateurs. • Affecter des stratégies : l'utilisateur peut affecter des stratégies à un groupe ou à des ordinateurs. • Aucune : l'utilisateur ne peut créer, modifier ni affecter aucune stratégie.

Les autorisations génèrent les désignations suivantes :

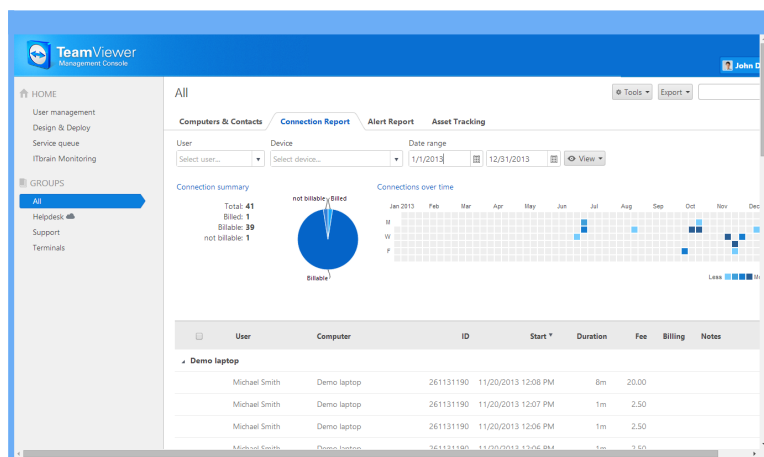
- **Utilisateur** est toute personne qui a rejoint un profil de société avec son compte TeamViewer.
- **Administrateur** est chaque membre d'une société qui a le droit de **gérer des utilisateurs**.
- **Administrateur de société** est tout membre d'une société qui a le droit de **Gestion des réglages d'administration et de société**.



7 Rapport de connexion

Avec la TeamViewer Management Console, il est possible de journaliser et de gérer toutes les connexions sortantes TeamViewer (sauf pour les réunions) des utilisateurs d'un profil de société. Windows ou Mac, basées sur le navigateur ou depuis un smartphone, toutes les connexions peuvent être automatiquement journalisées.

Le rapport de connexion peut aussi être utilisé comme base pour la facturation ou pour créer des commentaires sur les connexions TeamViewer.



Le rapport de connexion.

7.1 Journaliser des connexions

Dans la TeamViewer Management Console, toutes les connexions sortantes des utilisateurs d'un profil de société peuvent être journalisées. Cela rend p. ex. plus simples la préparation des factures pour les temps de support facturables pour les clients et fournit un récapitulatif précis de toutes les connexions antérieures.

Les connexions sont seulement journalisées si cette fonction est activée dans le compte TeamViewer des utilisateurs (activée par défaut) et s'ils se sont connectés à TeamViewer avec leur compte.



7.2 Afficher les connexions

Les données de connexion sont affichées, triées par groupe, sur l'onglet **Rapport de connexion**.

Pour les appeler, sélectionner le groupe désiré dans la barre de menu.

Dans cette vue, les connexions affichées peuvent être davantage limitées. A cet effet, vous pouvez filtrer les connexions en haut du tableau affiché par **Utilisateur**, **Appareil** et **Plage de données**. Si vous cliquez sur une entrée dans l'en-tête du tableau, vous pouvez trier les connexions par colonne.

Les informations suivantes peuvent être affichées pour chaque connexion à l'aide du menu **Visualiser**.

Columns

- **Utilisateur** : nom de l'utilisateur qui a initié la connexion.
- **Ordinateur** : nom de l'ordinateur distant.
- **ID** : ID TeamViewer de l'ordinateur distant.
- **Groupe** : groupe de votre liste d'Ordinateurs et contacts auquel l'ordinateur distant a été ajouté.
- **Démarrage** : heure de démarrage de la connexion.
- **Fin** : heure de fin de connexion.
- **Durée** : durée de la connexion en minutes.
- **Frais** : dépenses encourues pour la connexion, basées sur les taux de tarification définis.
- **Facture** : indique si la connexion sera ou non facturée.
- **Notes** : commentaires qui sont ajoutés à la session.

Grouper par

Sous **Visualiser | Grouper par**, vous pouvez grouper les connexions par utilisateur ou ordinateur. La durée globale et la facture sont affichées.

Other

Sous **Visualiser | Divers**, vous pouvez activer ou désactiver la représentation graphique du nombre de connexions actives.

7.3 Gestion des connexions

La TeamViewer Management Console fournit des fonctions étendues pour la gestion des connexions journalisées.




➡ Ces fonctions peuvent être appelées via les menus **Export** et **Tools** dans le **Rapport de connexion**.

Exportation


Description	
Imprimer la liste	Crée un document *.html avec toutes les connexions affichées.
Exporter au format csv	Crée un fichier *.csv avec toutes les connexions affichées. Télécharger ce fichier sur votre ordinateur pour ouvrir vos connexions, p. ex. dans Microsoft Excel.

Suppléments

Description	
Tout marquer comme étant à facturer	Toutes les connexions sélectionnées sont comprises dans le calcul des coûts de connexion. Toutes les connexions sélectionnées sont exclues du calcul des coûts de connexion.
Marquer la sélection comme facturée	Toutes les connexions sélectionnées sont marquées comme déjà facturées.
Fusionner les connexions	Toutes les connexions sélectionnées sont fusionnées. Vous pouvez sélectionner si les pauses seront incluses ou exclues. L'icône  est affiché au commencement de la ligne.
Annuler la fusion des connexions sélectionnées	Toutes les connexions fusionnées sont séparées à nouveau et affichées comme connexions individuelles.
Supprimer la sélection	Toutes les connexions sélectionnées sont supprimées.
Importer depuis TeamViewer Manager	Toutes les données de connexion de TeamViewer Manager (<u>voir section 11, page 71</u>) sont importées.

Remarque: Pour sélectionner plusieurs connexions, cochez la case qui précèdent les entrées en question.

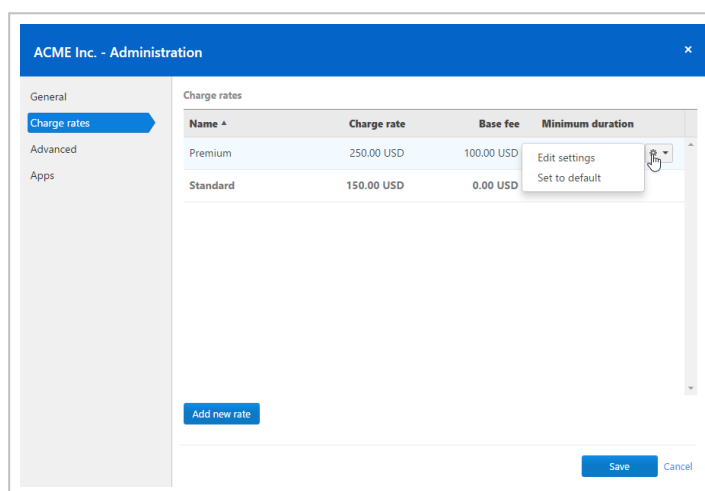


➔ Pour éditer des connexions individuelles directement, ou pour appeler des fonctions décrites ci-dessus, cliquez sur l'icône  à la fin de la ligne tout en déplaçant la souris sur une connexion.

7.4 Facturation des coûts de connexion

Dans votre profil de société, vous pouvez effectuer des calculs pour les coûts des connexions sortantes de tous les utilisateurs du profil de société.

Les coûts d'une connexion sont calculés sur la base d'un taux de facturation. Un nombre quelconque de taux de facturation peut être enregistré pour un profil de société



Vue d'ensemble de tous les taux de facturation dans le profil de société.

7.4.1 Création de taux de facturation

Les taux de facturation sont enregistrés dans l'administration de société par un administrateur du profil de société

Les valeurs suivantes peuvent être définies pour un taux de facturation :


- **Nom:** nom du taux de facturation
- **Taux:** coûts calculés par heure.
- **Monnaie:** monnaie du taux de facturation.
- **Frais de base:** frais fixes par connexion (indépendamment du taux).
- **Durée minimale:** durée d'une connexion (en minutes) pour laquelle les frais de base sont facturés. Une fois ce temps écoulé, le taux défini est utilisé pour la suite du calcul.



Ajout d'un nouveau taux de facturation.

7.4.2 Utilisation de taux de facturation

La facturation des connexions TeamViewer est faite pour chaque groupe. A cet effet, les taux de facturation créés peuvent être assignés aux groupes de la liste des Ordinateurs et contacts. Cela rend possible p. ex. de faire payer des coûts de connexion différents pour des clients différents.

- ➔ Pour affecter un taux de facturation à un groupe, sélectionner un groupe dans la barre de menu et cliquer sur l'icône  en face du nom du groupe. Vous pouvez sélectionner un **taux de facturation** dans la liste déroulante Taux de facturation.

Affectation d'un taux de facturation.

7.5 Commentaires

En tant qu'administrateur d'un profil de société, vous pouvez définir pour les utilisateurs s'ils doivent écrire un commentaire une fois que la connexion TeamViewer journalisée est terminée.

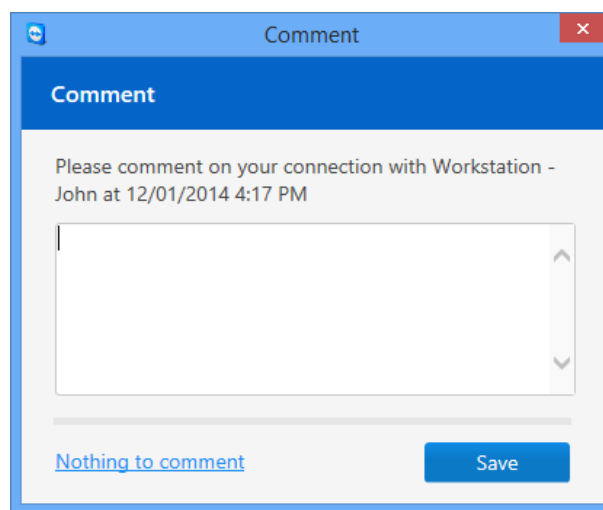


Il faut pour cela que les options **Journaliser les sessions pour les rapports de connexion** et **Afficher la fenêtre de commentaire après chaque session** soient activées dans les propriétés du compte TeamViewer respectif (*voir section 6.2, page 40*).

Remarque: Pour que les connexions des utilisateurs soient journalisées, les utilisateurs doivent être connectés à TeamViewer avec leur compte TeamViewer.

7.5.1 Création d'un commentaire


Si les conditions requises mentionnées ci-dessus sont remplies, une nouvelle fenêtre s'ouvre quand une connexion TeamViewer est terminée. L'utilisateur peut ajouter un commentaire sur la session dans cette fenêtre.



Ecrire un commentaire sur une session terminée.

7.5.2 Edition de commentaires

Les commentaires pour les connexions TeamViewer peuvent ensuite être édités avec l'autorisation correspondante.

- ➡ Pour cela, déplacez la souris sur la connexion désirée dans le Rapport de connexion et cliquez sur l'icône  puis sur **Editer le commentaire**.



8 ITbrain™

Avec ITbrain™ vous surveillez le statut de connexion, l'intégrité du disque, la CPU et l'utilisation de la mémoire d'un appareil, et bien plus encore. Configurer des notifications par e-mail de ces contrôles pour pouvoir être averti tôt si nécessaire. Avec la fonction intégrée pour le suivi des équipements, vous pouvez aussi créer très facilement des rapports sur tous vos équipements informatiques.

Remarque: Pour chaque ordinateur que vous désirez surveiller, vous devez acquérir une machine-cible ITbrain™. La licence ITbrain™ est liée à un compte TeamViewer et peut être utilisée indépendamment de votre licence TeamViewer.

Appelez ITbrain™ dans la barre de menu avec le bouton **ITbrain**.

Les ordinateurs que vous surveillez avec ITbrain™ doivent remplir les conditions requises suivantes :

- L'ordinateur doit être affecté à votre compte TeamViewer.
- ITbrain™ doit être activé sur l'ordinateur.

En utilisant les onglets dans la zone de contenu, vous pouvez appeler toutes les fonctions pour ITbrain™.

- Cliquez sur l'onglet **Rapport d'alertes** pour afficher les messages d'alertes relatifs aux ordinateurs surveillés. Vous pouvez aussi voir ici le statut de chaque alerte.
Les alertes sont aussi affichées dans le menu contextuel de chaque ordinateur (avec un clic sur le nom de l'ordinateur).
- Cliquez sur l'onglet **Suivi des équipements** pour afficher les informations (logiciel, matériel, etc.) sur les ordinateurs surveillés.
- Cliquez sur l'onglet **Stratégies** pour définir quels facteurs (contrôles) sont vérifiés et surveillés.
Les affecter aux ordinateurs surveillés ou définir des stratégies pour des groupes entiers.



Vous pouvez aussi appeler quelques-unes des fonctions mentionnées ci-dessous en utilisant les groupes sur la liste d'Ordinateurs et contacts.

Pour obtenir des informations détaillées sur ITbrain™ et sur les modalités de configuration, visitez <https://www.itbrain.com>.



9 Personnaliser et déployer

Dans la Management Console vous avez la possibilité de personnaliser des modules TeamViewer selon vos souhaits. Cette option est disponible pour les modules **QuickSupport**, **QuickJoin** et **Host**.

Les modules personnalisés se distinguent par les caractéristiques suivantes :

- Possibilité de les adapter à vos besoins avec votre logo, vos couleurs et vos textes personnalisés.
- Ils sont liés à votre compte TeamViewer
- Ils sont enregistrés dans la Management Console
- Ils peuvent être personnalisés à tout moment
- Ils sont toujours disponibles via un lien (avec les dernières adaptations)
- Ils sont toujours disponibles dans la dernière version de TeamViewer
- Ils peuvent être créés en nombre illimité
- Ils peuvent être appelés via des liens personnalisés
- Ils peuvent être personnalisés individuellement pour des clients et votre société
- L'apparence de la salle d'attente pour les réunions, go.teamviewer.com et get.teamviewer.com, s'en trouve modifiée.

En plus de l'utilisation des modules standard, vous pouvez créer un ou plusieurs modules personnalisés. De cette façon, vous disposez de fonctions supplémentaires (p. ex. l'adaptation du design avec le logo et les couleurs individuelles de la société et l'intégration de votre partenaires aux Ordinateurs et contacts ou la participation automatique à une réunion définie).

➡ Pour créer des modules personnalisés, cliquer sur **Configurer et déployer** dans la barre de menu.



9.1 Création d'un module QuickSupport personnalisé

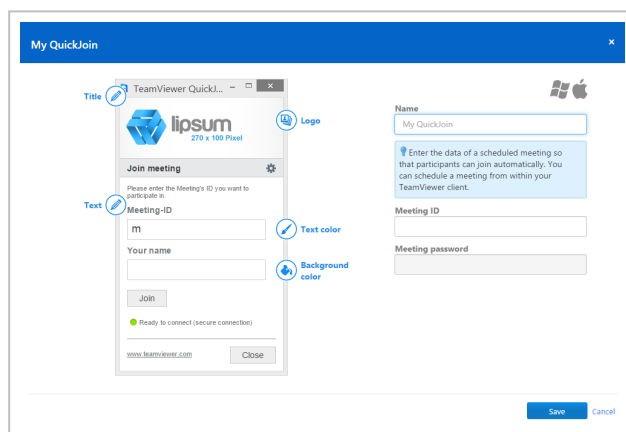
➔ Pour créer un module QuickSupport personnalisé, cliquer sur le bouton **Ajouter QuickSupport**.

Remarque: Toutes les données transmises sur ce site Web sont cryptées pour votre sécurité (protocole SSL).

Remarque: Une utilisation sans restriction du module TeamViewer Host personnalisé requiert une licence TeamViewer. Autrement, la connexion s'interrompt automatiquement au bout de cinq minutes.

9.1.1 Préférences individuelles QuickSupport

Les options suivantes peuvent être configurées :



Définissez les paramètres personnalisés de votre module QuickSupport.

Personnalisation visuelle

Description

Titre	Vous permet d'éditer le titre de la fenêtre.
Texte	Vous permet d'éditer le texte d'accueil dans la fenêtre principale.
Logo	Sélectionner votre propre logo qui sera affiché dans la partie supérieure de la fenêtre principale.
Couleur de texte	Permet d'éditer la couleur de la police. Cliquer dans le champ gauche pour afficher une palette et sélectionner une couleur.



Description

Couleur d'arrière-plan	Permet d'éditer la couleur d'arrière-plan. Cliquez dans le champ gauche pour afficher une palette et sélectionner une couleur.
Lien permanent	Sert à appeler le module. Fournir ce lien à vos clients. Vous pouvez aussi définir le lien vous-même. ➡ Pour cela, cliquer sur le bouton Editer (uniquement disponible après création du module).

Comportement du module

Description

Nom	Sert à identifier les modules dans la vue d'ensemble de vos modules personnalisés.
Ajouter des utilisateurs automatiquement	Si la case est cochée, chaque utilisateur du module QuickSupport apparaît automatiquement dans votre liste Ordinateurs et contacts dès que le module QuickSupport est démarré.
Groupe	Sélectionner un groupe auquel les demandes de service créées par le module QuickSupport doivent être ajoutées.
Utiliser la file d'attente	Si la case est cochée, chaque utilisateur du module QuickSupport apparaît automatiquement dans votre file d'attente dès que le module QuickSupport est démarré. Une demande de service individuelle est créée pour chaque cas.
Force du mot de passe	Vous permet de choisir la complexité du mot de passe temporaire.
Permettre à l'utilisateur d'entrer une description	Si la case est cochée, les utilisateurs du QuickSupport personnalisé peuvent entrer une description du problème pour leur demande de service avant qu'une session n'ait démarrée.
Autoriser l'utilisateur à initialiser la conversation	Si la case est cochée, les utilisateurs du module QuickSupport personnalisé peuvent vous envoyer des messages de conversation avant l'établissement d'une connexion. Remarque: Cette option n'est disponible que si vous n'utilisez pas la file d'attente de ce module.



Description

Utilisez un mot de passe aléatoire	Si la case d'option est sélectionnée, un nouveau mot de passe aléatoire pour l'établissement de la connexion sera généré à chaque démarrage du module QuickSupport.
Utiliser un mot de passe prédéfini	Au lieu d'un mot de passe aléatoire, vous pouvez attribuer un mot de passe personnel au module QuickSupport. Cela exclut cependant les fonctions mentionnées dans l'option Utiliser un mot de passe aléatoire .
Clause de non responsabilité	Vous pouvez entrer ici une clause de non-responsabilité en option à afficher avant le démarrage de TeamViewer QuickSupport. Elle s'affiche avant le démarrage de TeamViewer QuickSupport. Vos utilisateurs devront l'accepter pour pouvoir exécuter TeamViewer QuickSupport.

9.2 Création d'un module QuickJoin personnalisé

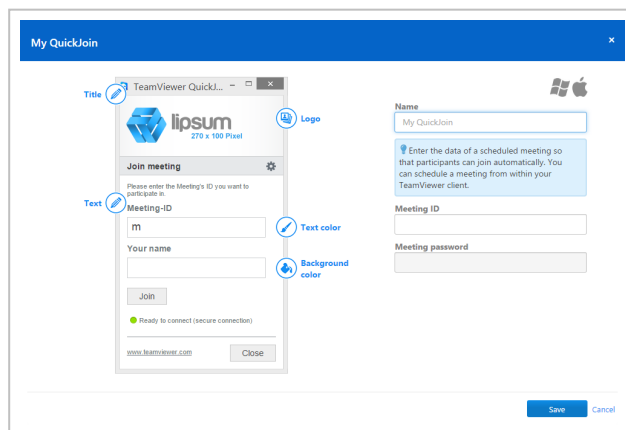
➡ Pour créer un module QuickJoin personnalisé, cliquer sur le bouton **Ajouter QuickJoin**.

Remarque: Toutes les données transmises sur ce site Web sont cryptées pour votre sécurité (protocole SSL).

Remarque: Une utilisation sans restriction du module TeamViewer Host personnalisé requiert une licence TeamViewer. Autrement, la connexion s'interrompt automatiquement au bout de cinq minutes.

9.2.1 Préférences individuelles QuickJoin


Les options suivantes sont disponibles :



Définissez les paramètres personnalisés de votre module QuickJoin.



Personnalisation visuelle

	Description
Titre	Vous permet d'éditer le titre de la fenêtre.
Texte	Vous permet d'éditer le texte d'accueil dans la fenêtre principale.
Logo	Sélectionner votre propre logo qui sera affiché dans la partie supérieure de la fenêtre principale.
Couleur de texte	Permet d'éditer la couleur de la police. Cliquer dans le champ gauche pour afficher une palette et sélectionner une couleur.
Couleur d'arrière-plan	Permet d'éditer la couleur d'arrière-plan. Cliquez dans le champ gauche pour afficher une palette et sélectionner une couleur.
Lien permanent	Sert à appeler le module. Fournir ce lien à vos clients. Vous pouvez aussi définir le lien vous-même. <div>  Pour cela, cliquer sur le bouton Editer (uniquement disponible après création du module). </div>

Comportement du module

	Description
Nom	Sert à identifier les modules dans la vue d'ensemble de vos modules personnalisés.
ID de réunion	Entrer l'ID de la réunion planifiée dans le champ de texte. Quand il démarre le module, l'utilisateur est automatiquement connecté à cette réunion.
Mot de passe	Si un mot de passe est défini pour l'ID de réunion que vous avez entrez ci-dessus, vous devez l'entrer dans le champ de texte.

9.3 Créer un module Host personnalisé

 Pour créer un module Host personnalisé, cliquer sur le bouton **Ajouter Host**.

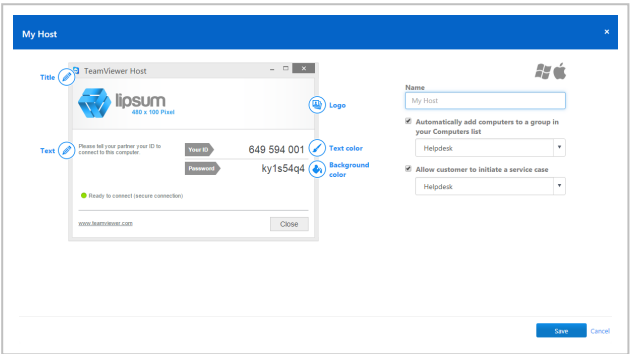
Remarque: Toutes les données transmises sur ce site Web sont cryptées pour votre sécurité (protocole SSL).



Remarque: Une utilisation sans restriction du module TeamViewer Host personnalisé requiert une licence TeamViewer. Autrement, la connexion s'interrompt automatiquement au bout de cinq minutes.


9.3.1 Paramètres TeamViewer Host personnalisés

Les options suivantes sont disponibles :



Définissez les paramètres personnalisés de votre module TeamViewer Host.

Personnalisation visuelle

Description	
Titre	Vous permet d'éditer le titre de la fenêtre.
Texte	Vous permet d'éditer le texte d'accueil dans la fenêtre principale.
Logo	Sélectionner votre propre logo qui sera affiché dans la partie supérieure de la fenêtre principale.
Couleur de texte	Permet d'éditer la couleur de la police. Cliquer dans le champ gauche pour afficher une palette et sélectionner une couleur.
Couleur d'arrière-plan	Permet d'éditer la couleur d'arrière-plan. Cliquez dans le champ gauche pour afficher une palette et sélectionner une couleur.
Lien permanent	Sert à appeler le module. Fournir ce lien à vos clients. Vous pouvez aussi définir le lien vous-même. <div> Pour cela, cliquer sur le bouton Editer (uniquement disponible après création du module).</div>



Comportement du module

Description	
Nom	Sert à identifier les modules dans la vue d'ensemble de vos modules personnalisés.
Ajouter automatiquement des ordinateurs à Ordinateurs & contacts	Si la case est cochée, tout ordinateur sur lequel le module TeamViewer Host est installé sera automatiquement ajouté à vos ordinateurs & contacts. Sélectionner un nom de groupe pour ces ordinateurs dans votre liste d'Ordinateurs & contacts.
Permet au client d'initier une demande de service.	Si la case est cochée, les utilisateurs du module TeamViewer Host peuvent commencer un cas de service de assistance spontanée. Sélectionner un nom de groupe pour ces ordinateurs dans votre liste d'Ordinateurs & contacts.



10 Attribution de stratégies TeamViewer

Utilisez la TeamViewer Management Console pour configurer les paramètres TeamViewer sur tous vos appareils. Définissez les stratégies de paramètres et affectez-les à vos appareils. Les paramètres de la version complète installée de TeamViewer sont automatiquement adaptés conformément aux stratégies.

L'administration centrale des paramètres TeamViewer procure les avantages suivants :

- Configuration de toutes vos installations TeamViewer en un seul lieu.
- Gestion des droits d'accès avec une liste blanche générale.
- Évite aux utilisateurs de modifier les paramètres que vous avez configurés.
- Suggestion de paramètres utiles et application de paramètres essentiels à la sécurité.
- Utilisez votre Active Directory ou la TeamViewer Management Console pour distribuer les stratégies de paramètres.
- Après modification des paramètres, l'exportation des paramètres et le lancement via MSI sont obsolètes.

Création d'un nombre quelconque de stratégies définissant des options individuelles pour les paramètres TeamViewer. Utilisez par exemple différents paramètres pour les appareils de vos employés que pour votre serveur.

➡ Pour ce faire, ouvrez les **stratégies** sous **Concevoir et déployer**. Cliquez ensuite sur **Ajouter la stratégie**.

10.1 Ajouter une nouvelle stratégie

Définissez des options de la version complète de TeamViewer dans la fenêtre de dialogue **Ajouter une nouvelle stratégie**.

➡ Pour ce faire, sélectionnez une option dans la liste déroulante. Cliquez ensuite sur **Ajouter**.

Remarque: Supprimez des options de la stratégie via **Modifier** | **Supprimer**.



Conseil: Si vous sélectionnez l'option **Appliquer**, cette option ne peut pas être modifiée sur l'appareil. Autrement, l'utilisateur est capable de définir les paramètres sur l'appareil lui-même.

Les options suivantes des stratégies de paramètres TeamViewer :

Options	Description
Vérifier les mises à jour	<p>Dans la liste déroulante, sélectionnez l'intervalle auquel vous désirez que TeamViewer cherche automatiquement les mises à jour.</p> <p>Les intervalles suivants sont disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chaque semaine • Chaque mois • Jamais
Consigner les connexions sortantes	Si cette option est activée, TeamViewer consigne les informations sur toutes les connexions sortantes dans un fichier journal. Cette option doit être activée quand vous utilisez TeamViewer Manager.
Arrêt d'une session inactive	Sélectionnez une période au bout de laquelle une session de contrôle sortant à distance est automatiquement terminée en l'absence d'interaction dans la période définie.
Désactiver l'arrêt de TeamViewer	Si cette option est activée, TeamViewer ne peut pas être fermé. Cela est utile par exemple si vous voulez en tant qu'administrateur assurer la disponibilité constante de votre ordinateur.
Masquer l'arrière-plan	Si cette option est activée, l'arrière-plan de l'ordinateur est caché pendant la session TeamViewer. Cela optimise la vitesse de connexion étant donné qu'il y a moins de données à transmettre.
Démarrez automatiquement le partage d'écran	Si ce paramètre est activé, votre écran est présenté dès que le premier participant se connecte à votre réunion.
Liste noire et liste blanche	<p>Remarque: Vous pouvez configurer des sessions TeamViewer sortantes avec les partenaires sur la liste noire.</p>
Lecture des sons de l'ordinateur et de la musique	En cas d'activation, le son de l'ordinateur distant est transmis à l'ordinateur local.



Options	Description
Partagez les sons de l'ordinateur et la musique	En cas d'activation, le son de l'ordinateur du présentateur est transmis aux participants.
Les changements nécessitent des droits d'administration sur cet ordinateur.	Si activé, les options TeamViewer peuvent seulement être modifiés par les comptes utilisateur Windows dotés de droits d'administrateur.
Désactivez l'intégration Glisser-déposer à distance	Si activé, la fonction Glisser-déposer est totalement désactivée. Dans ce cas, les fichiers ne peuvent plus être transférés par Glisser-déposer.
Masquez l'arrière-plan local	Si ce paramètre est activé, l'arrière plan de votre propre ordinateur est masqué pendant une réunion.
Gestion mot de passe aléatoire après chaque session	<p>Dans la liste déroulante, choisissez si ou quand vous voulez que TeamViewer génère un nouveau mot de passe aléatoire pour les sessions entrantes.</p> <p>Les options suivantes sont disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garder mot de passe: le nouveau mot de passe ne sera pas généré jusqu'à ce que TeamViewer soit redémarré. • Générer nouveau: TeamViewer génère un nouveau mot de passe après chaque session terminée. • Désactiver: un mot de passe aléatoire est généré une fois. • Voir la confirmation: TeamViewer vous demande après chaque session si vous voulez générer un nouveau mot de passe.
Connexions LAN entrantes	<p>Vous pouvez choisir parmi les options suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désactivé: n'autorise pas de connexions LAN. • Accepter: accepte les connexions LAN entrantes via le port 5938.
Consigner les connexions entrantes	Si cette option est activée, TeamViewer consigne les informations sur toutes les connexions entrantes dans un fichier journal (<code>Connections_incoming.txt</code>).



Options	Description
Invitation de contrôle à distance	Dans la zone de texte, tapez un message d'invitation. Le texte d'invitation sert à inviter un partenaire à une session de contrôle à distance depuis l'appareil.
Invitation à une réunion	Dans la zone de texte, tapez un message d'invitation. Le texte d'invitation sert à envoyer des invitations à une réunion depuis l'appareil.
Activer la journalisation	Si cette option est activée, TeamViewer consigne tous les événements et erreurs dans un fichier journal.
Enregistrer automatiquement les sessions de contrôle à distance	Si cette option est activée, chaque session TeamViewer est automatiquement enregistrée.
Fermez avec retour dans la zone de notification	Si cette option est activée, TeamViewer sera réduit dans la zone de notification une fois le programme fermé (zone d'info de la barre des tâches). TeamViewer peut être fermé par la suite par un clic droit sur l'icône dans la zone de notification.
Activer les contrôles d'intégrité système intégrés	Si activée, l'ordinateur peut être surveillé et ses équipements suivis via les contrôles d'intégrité système intégrés et ITbrain™.
Mot de passe pour réunion spontanée	Dans le champ suivant, entrez un mot de passe pour toutes les réunions que vous voulez démarrer. Si vous voulez autoriser la participation aux réunions uniquement via l'ID de réunion, vous pouvez laisser ce champ vide.
Enregistrez temporairement les mots de passe de connexion	Si activé, les mots de passe sont automatiquement sauvegardés par défaut pour permettre une reconnexion immédiate. En fin de session TeamViewer, les mots de passe ne sont plus conservés.



Options	Description
Force du mot de passe	<p>Vous pouvez choisir ici le degré de complexité du mot de passe aléatoire temporaire, généré à chaque démarrage de TeamViewer.</p> <ul style="list-style-type: none">• Standard (4 caractères): le mot de passe se compose de 4 chiffres.• Sûr (6 caractères): le mot de passe se compose de 6 caractères alphanumériques.• Sûr (8 caractères): le mot de passe se compose de 8 caractères alphanumériques.• Très sûr (10 caractères): le mot de passe se compose de 10 caractères alphanumériques (y compris les caractères spéciaux).• Désactivé (pas de mot de passe aléatoire): aucun mot de passe aléatoire n'est généré.
Réduction automatique du volet TeamViewer	<p>Si cette option est activée, le volet TeamViewer local (s'il n'est pas requis) est automatiquement réduit sur le bord de l'écran au bout de 10 secondes.</p>
Affichez le pointeur de votre partenaire	<p>Si cette option est activée, les mouvements de la souris de votre partenaire apparaîtront sur votre bureau. Vous pouvez aussi activer cette option dans la fenêtre Contrôle à distance pendant la session TeamViewer.</p>
Enregistrer automatiquement les réunions	<p>En cas d'activation, toutes les réunions sont enregistrées automatiquement.</p>
Acceptez les messages de comptes sécurisés	<p>Si cette option est activée, seuls les messages de discussions en provenance de comptes auxquels vous vous êtes connecté avant sont acceptés ou affichés.</p>
Ouvrez de nouvelles connexions dans les onglets	<p>Si activé, les sessions de contrôle à distance et les écrans des ordinateurs distants seront affichés dans une fenêtre de contrôle à distance. Si cette option n'a pas été activée, ils apparaîtront dans des fenêtres séparées.</p>



Options	Description
Installez automatiquement les nouvelles versions	<p>Dans la liste déroulante, sélectionner si TeamViewer doit ou non installer automatiquement les nouvelles versions.</p> <p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toutes les mises à jour (inclut les nouvelles versions principales): les mises à jour sont toujours installées, également les mises à jour vers les nouvelles versions principales. • Mises à jour dans cette version principale: seules les mises à jour dans la version principale actuellement installée sont installées. • Mises à jour de sécurité dans cette version principale: seules les mises à jour dans la version principale actuellement installée, nécessaires à l'amélioration de la sécurité sont installées. • Pas de mises à jour automatiques: les mises à jour ne sont jamais installées automatiquement.
Masquez votre état en ligne pour cet ID TeamViewer	<p>Si cette option est activée, votre ID TeamViewer (ordinateur) n'apparaîtra pas en ligne sur la liste Ordinateurs et contacts.</p>
Qualité	<p>Vous pouvez choisir parmi les options suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélection automatique: optimise la qualité de l'affichage et la vitesse de transmission sur la base de la bande passante disponible. • Privilégier la qualité: optimise la qualité de l'affichage. • Privilégier la vitesse: privilégie la vitesse de connexion en réduisant la qualité de l'affichage. La qualité d'affichage est également réduite au niveau optimum pour le contrôle à distance. • Paramètres personnalisés: optimise la qualité de l'affichage et la vitesse de transmission sur la base de vos paramètres personnalisés.
Bouton QuickConnect	<p>Si ce paramètre est activé, le bouton QuickConnect est affiché dans la barre de titre de toutes les fenêtres/applications.</p>



Options	Description
Synchronisation presse-papier	Si activé, tout texte copié dans le presse-papier sera disponible pour le partenaire.
Envoyez combinaisons de touches	Si cette option est activée, les combinaisons de touches (p. ex. ALT+TAB) sont directement transférées à l'ordinateur distant et non pas exécutées localement.
Démarrer TeamViewer avec Windows	Si vous ne configurez pas TeamViewer pour démarrer avec Windows pendant le processus d'installation, vous pouvez le faire ici en cochant la case correspondante. TeamViewer démarrera alors automatiquement avec Windows. De cette façon il sera exécuté avant même que vous ouvriez une session Windows.
Interaction des participants	<p>Vous pouvez choisir parmi les options suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaction totale: tous les participants à la réunion peuvent prendre part à la réunion et toutes les fonctions comme par exemple Voix sur IP, Discussion ou Zone de fichiers, sont disponibles. • Interaction minimale (mode de présentation): vous êtes seul, en tant que présentateur, à pouvoir utiliser les fonctions de réunion. Tous les autres participants sont seulement des observateurs. Cependant les fonctions de réunion peuvent être activées pour tous les participants sur demande. • Paramètres personnalisés: Cliquez sur le bouton Configuration... pour effectuer vos propres réglages d'interaction.
Téléconférence	Définissez vos propres données de téléconférence.
Utiliser UDP (recommandé)	Si cette option est activée, TeamViewer tentera d'établir une connexion UDP rapide. Vous ne devez désactiver cette fonction que si votre connexion est interrompue régulièrement.
Empêcher la désaffectation d'un compte	Si l'option est activée, l'affectation du compte à l'appareil ne peut pas être supprimée. Ceci n'est possible que si TeamViewer est désinstallé.



Options	Description
Enregistrement des vidéos et voix sur IP de votre partenaire (autorisation du partenaire nécessaire)	<p>Si cette option est activée, les participants peuvent décider si leur vidéo webcam et VoIP doivent être ou non enregistrées.</p> <p>Si cette option est désactivée, seul l'écran distant et vos propres vidéos webcam et VoIP sont enregistrées.</p>
Enregistrer les vidéos et la VoIP du partenaire (requiert l'accord du partenaire)	<p>Si cette option est activée, le partenaire de connexion peut décider si sa vidéo webcam et sa VoIP peuvent être enregistrées.</p> <p>Si cette option est désactivée, seul l'écran distant et vos propres vidéos webcam et VoIP sont enregistrées.</p>
Accès intégral en cas de connexion du partenaire dans l'écran de connexion de Windows.	<p>Si activé, les partenaires qui se connectent à l'écran d'ouverture de session de Windows, ont automatiquement un accès intégral à votre ordinateur.</p>
Wake-on-LAN	<p>Vous pouvez ici configurer les paramètres pour TeamViewer Wake-on-LAN. En configurant ces paramètres, vous pouvez utiliser cet ordinateur à distance même s'il est éteint en le réveillant avant d'établir une connexion.</p> <p>Vous trouverez des instructions détaillées pour la configuration de TeamViewer Wake-on-LAN dans le <i>TeamViewer Manuel – Wake-on-LAN</i>.</p>



Options	Description
Ouverture de session Windows	<p>A partir de cette liste déroulante, vous pouvez choisir si vous autorisez un TeamViewer distant à se connecter à votre ordinateur avec les informations d'ouverture de session Windows à la place d'un mot de passe TeamViewer.</p> <ul style="list-style-type: none">• Non autorisé: réglage par défaut. L'authentification ne peut avoir lieu qu'avec l'utilisation du mot de passe aléatoire ou permanent.• Administrateur seulement: tout partenaire qui veut se connecter à votre ordinateur a besoin des informations d'ouverture de session pour un administrateur Windows sur votre ordinateur à des fins d'authentification.• Autorisé à tous les utilisateurs: tout partenaire qui veut se connecter à votre ordinateur a besoin des informations d'ouverture de session pour un compte Windows sur votre ordinateur. <p>Remarque: Assurez-vous que toutes les ouvertures de session Windows sont sécurisées en utilisant des mots de passe sûrs.</p>
Contrôle d'accès (connexions sortantes)	<p>Définit le type d'accès qui vous est accordé sur l'ordinateur de votre partenaire:</p> <ul style="list-style-type: none">• Accès intégral• Confirmer tout• Visualiser et montrer• Personnalisé• Refusez les sessions de contrôle à distance sortantes <p>Vous trouverez de plus amples informations dans le <i>TeamViewer Manuel – Contrôle à distance</i>.</p>



Options	Description
Contrôle d'accès (connexions entrantes)	<p>Définissez le type d'accès à votre ordinateur qu'aura votre partenaire:</p> <ul style="list-style-type: none">• Accès intégral• Confirmer tout• Visualiser et montrer• Personnalisé• Refusez les sessions de contrôle à distance entrantes <p>Vous trouverez de plus amples informations dans le <i>TeamViewer Manuel – Contrôle à distance</i>.</p>
Contrôle d'accès (réunions)	<p>Définit les droits qui sont attribués par défaut aux participants de la réunion:</p> <ul style="list-style-type: none">• Accès intégral• Visualiser et montrer• Personnalisé• Refuser les réunions <p>Vous trouverez de plus amples informations dans le <i>TeamViewer Manuel – Réunion</i>.</p>

Remarque: Les options qui affectent les paramètres locaux, le compte TeamViewer ou les paramètres relatifs à la sécurité ne peuvent pas être définies dans la TeamViewer Management Console.

Remarque: Les options qui ne sont pas définies dans la stratégie conservent la valeur des paramètres définis localement.

10.2 Affecter une stratégie

Affectez des stratégies de paramètres TeamViewer configurées à vos appareils. Les paramètres définis sont appliqués à l'appareil. Les changements d'options apportés à une stratégie sont mis à jour automatiquement sur l'appareil dès le lancement de TeamViewer.

Pour définir les paramètres d'un appareil en utilisant une stratégie, l'appareil doit être le vôtre.

Pour ce faire, l'appareil doit être affecté à votre compte TeamViewer. De cette manière, les paramètres d'une installation TeamViewer ne peuvent pas être modifiés sans autorisation.



Pour affecter une stratégie de paramètres TeamViewer à un appareil, choisissez une des méthodes suivantes :

- ➡ Cliquez sur le bouton **Affecter des stratégies Teamviewer** sous **Concevoir et déployer**. Suivez les instructions dans la boîte de dialogue.
- ➡ Ouvrez les propriétés d'un groupe et choisissez une stratégie sous **Stratégie TeamViewer**. La stratégie s'applique à tous les appareils du groupe.
- ➡ Ouvrez les propriétés d'un appareil et choisissez une stratégie sous **Généralités | Stratégie TeamViewer**.



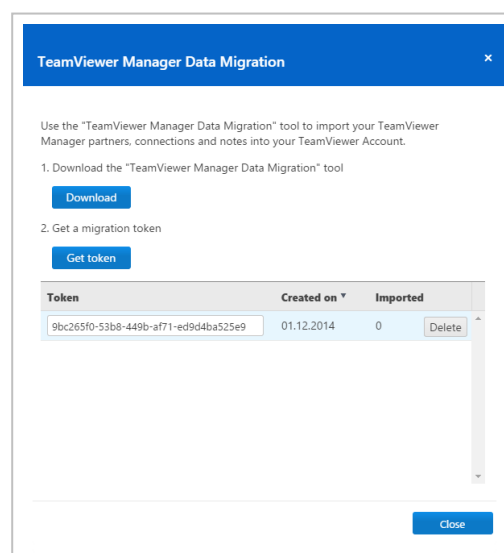
11 Données de TeamViewer Manager

Si vous utilisez déjà TeamViewer Manager, vous pouvez importer les données journalisées et entrées dans TeamViewer Manager dans la TeamViewer Management Console.

Toutes les informations stockées dans TeamViewer Manager, comme les ordinateurs, les coûts ou les commentaires sont automatiquement adoptés.

L'outil de migration TeamViewer Manager est nécessaire pour importer les données de TeamViewer Manager dans la TeamViewer Management Console. Il est utilisé pour importer la base de données de TeamViewer Manager dans la TeamViewer Management Console. N'importe quel nombre de base de données peut être importé.


Pour importer les données de TeamViewer Manager dans la TeamViewer Management Console, sélectionner un groupe et cliquer sur **Outils | Importer depuis TeamViewer Manager** dans la zone de contenu. Suivre ensuite les instructions dans la boîte de dialogue.



Importations des données de TeamViewer Manager.

Dans la boîte de dialogue d'importation, vous pouvez aussi supprimer les données importées.



➡ Pour cela, cliquer sur l'icône  à côté d'un jeton de migration dans la boîte de dialogue d'importation et puis cliquer sur **Supprimer (y compris les connexions importées)**.