

BTS SIO

Situation professionnelle numéro 9

Télemaintenance et Help Desk avec Panda Cloud Systems Management

Description :

PCSM est un logiciel dans le cloud qui centralise les données d'un parc informatique et qui dispose d'un grand nombre de fonctionnalités comme le help desk.

Mots-clés :

WebGui Panda Help
Management utilisateurs
Systems incident
Desk cloud aide

Validation de la situation professionnelle

Nom	Date	Tampon
	26/05/2014	

Plan de la situation

Le cahier des charges.....	3
L'expression des besoins	3
La description de l'existant.....	3
L'analyse des choix.....	3
Mise en œuvre	4
La télémaintenance avec PCSM.....	4
Explication de la télémaintenance	4
L'agent PCSM : invitation par email.....	5
L'agent PCSM est présent sur le poste de l'utilisateur	7
L'agent PCSM intègre un support de ticket	8
Télémaintenance : aide à un utilisateur [Résolu].....	9

Le cahier des charges

L'expression des besoins

La société es2com recherche un élément de centralisation d'information du parc informatique de ses clients. Elle souhaite pouvoir remonter les données machines du réseau et assurer un support de ticket avec un agent. Le but est de gagner du temps dans la mise en place de la solution, la solution devra être économique.

La description de l'existant

Actuellement, nous disposons d'un logiciel de télémaintenance reconnu : TeamViewer 9. Le cout de la licence est payant chaque année, mais nous ne disposons pas de support de ticket. L'ensemble de nos clients nous contacte par email ou par téléphone pour nous signaler un problème.

L'analyse des choix

Le choix de la solution a été faite par mon employeur, car elle répondait à ses attentes autant économique que par les qualités de son service « tout en un » que propose la société Panda avec PCSM.

Le service comprend une interface web accessible de n'importe où : <https://www.pandacloudsecurity.com/P>

Des fonctionnalités complémentaires (énoncées ci-dessous) et un agent multi-plateformes :

- Inventaire de parc
- Surveillance et contrôle
- Gestion des appareils et des ordinateurs
- Support et assistance à distance
- Rapport d'activité



Plus d'informations sur la page suivante : <http://itsystemsmanagement.pandasecurity.com/benefits.php?lang=fr>

Mise en œuvre

La télémaintenance avec PCSM

Les étapes pour prendre la main de l'ordinateur distant peuvent être différentes suivant deux cas de figures :

1. L'utilisateur ne possède pas l'agent PCSM : invitation par email
2. L'utilisateur possède l'agent PCSM sur son poste : connexion avec l'agent de l'administrateur.

Explication de la télémaintenance

La télémaintenance est de l'assistance à distance permettant d'effectuer la maintenance informatique d'un système via un moyen de communication tel qu'internet.

Cela consiste à prendre le contrôle d'un ordinateur distant, généralement celui d'un utilisateur en difficulté, pour y effectuer diverses opérations.

La télémaintenance permet de gagner du temps tout en optimisant les délais d'intervention.

La télémaintenance est un surtout un outil qui permet de s'introduire sur le réseau de l'entreprise via le réseau internet qui lui n'est pas sécurisé. Quelles sont les nouveaux risques ?

- Un pirate peut s'introduire sur le réseau interne de l'entreprise en passant par la porte d'entrée laissée ouverte.
- Les échanges réalisés entre le prestataire et l'entreprise ne devront pas transiter en clair.
- L'utilitaire de prise de contrôle le plus utilisé est le Bureau à distance de Windows. Or cet utilitaire est très vulnérable puisqu'il peut permettre la prise de contrôle des serveurs ou des postes de travail à l'insu des utilisateurs et qu'il est associé à un point d'entrée au réseau interne de l'entreprise connu de beaucoup de personnes.
- L'entreprise peut perdre le contrôle sur les interventions extérieures du prestataire informatique,

Les mesures de sécurité :

- Ne pas utiliser de logiciel ouvrant un port permanent
- Utiliser un logiciel utilisant des normes de sécurité type ssl/tls avec tunnel.
- Avoir une information par email lors d'une connexion sur le manager web
- Désactiver bureau à distance sur les postes clients.

L'agent PCSM : invitation par email

Nous proposons à notre client d'installer l'agent sur son poste, pour cela nous nous connectons sur PCSM :

Protection maximale
Panda Security a été la première société de sécurité informatique à exploiter la puissance de la technologie de nuage pour offrir une protection maximale contre les virus et les autres menaces avec sa technologie d'intelligence collective.

Coût minimal
Un simple navigateur Web suffit pour protéger tous vos PC, serveurs et ordinateurs portables, où qu'ils se trouvent. Pas besoin de serveurs, de VPN, etc.

Gestion centralisée
Panda Cloud intègre toutes les solutions basées sur le nuage de Panda Security. Gérez vos périphériques informatiques plus rapidement et avec plus de facilité.

Nos différents groupes sont listés de la façon suivante :

Nom	Description	UID	Périphériques	Hors ligne
ACDEF			5	4
			1	1
			0	0
			6	6
	Agence NORD CAN INDUSTRIE - ex PYTHON, ex INACCESS		5	5
			1	1
			36	32
			3	3
			4	4
			1	0
			2	2
			2	2
			4	4
			2	0
			9	9
			0	0
	Panda Cloud Systems Management		2	2
			9	8
			0	0
			2	2

Nous sélectionnons le groupe de l'entreprise auquel il appartient, par exemple : ACDEF.
L'onglet à gauche (encadré en rouge) permet d'ajouter un appareil dans le groupe ACDEF.

Add a Device

Filtres par défaut

- All Devices
- Online Devices
- Offline Devices
- All Desktop O/S
- Online Desktop O/S
- Offline Desktop O/S
- All Server O/S
- Online Server O/S
- Offline Server O/S
- MS Win 7
- MS Win Vista
- MS Win Server 2003
- MS Win Server 2008
- MS Win XP
- MS Win 8
- MS Win Server 2012
- Offline > 1 Week

Profil: ACDEF

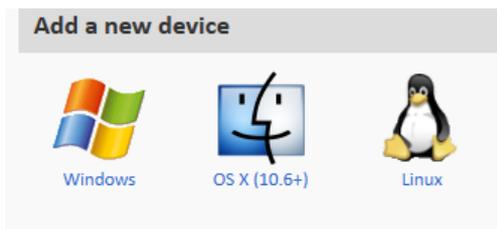
SYNTHÈSE PÉRIPHÉRIQUES AUDIT GÉRER MONITEUR SUPPORT RAPPORT STRATÉGIES PARAMÈTRES

Affichage de 1 - 5 sur 5 résultats.

Actions :

	Nom d'hôte	Description	Adresse IP	Adr. IP ext	Dernier utilisateur	Système d'exploitation
<input type="checkbox"/>	ACDEF-SRV	ACDEF-SRV	192.168.100.50		ACDEF\administrateur	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard
<input type="checkbox"/>			192.168.100.11			Microsoft Windows 7 Professionnel
<input type="checkbox"/>			192.168.1.30			Microsoft Windows 8
<input type="checkbox"/>			192.168.1.4			Microsoft Windows 7
<input type="checkbox"/>			192.168.100.12			Microsoft Windows 7

En cliquant sur « add a Device », PCSM nous propose plusieurs systèmes d'exploitation :



Notre client est sous l'environnement Windows 8 de Microsoft, nous téléchargeons donc celui pour Windows.



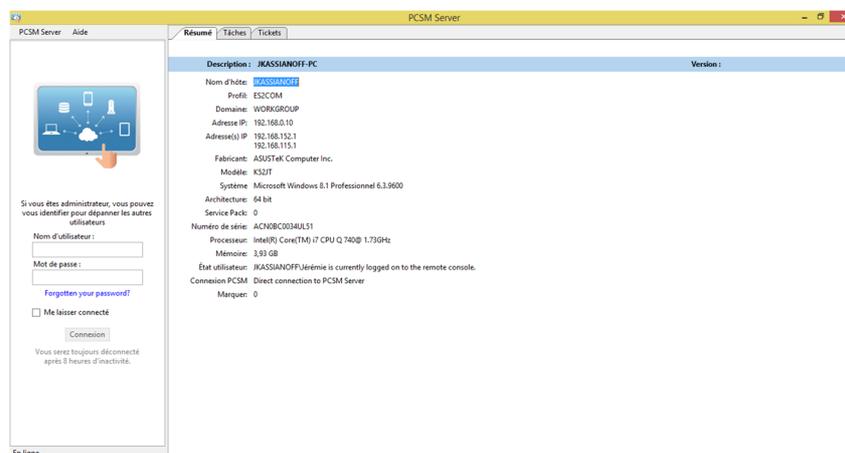
L'utilisateur qui a besoin d'une assistance va recevoir un email pour télécharger l'agent. Une fois exécuté, il s'installe sur la machine et il remonte directement dans notre groupe « ACDEF ».

L'agent PCSM est présent sur le poste de l'utilisateur

Une fois l'installation terminée, l'agent est installé sur la machine de l'utilisateur.



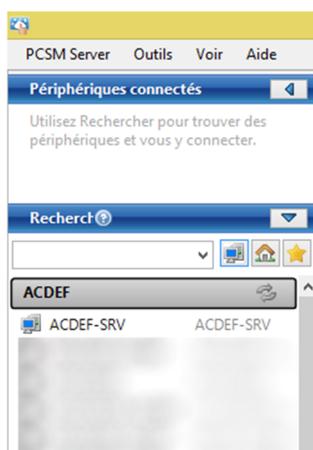
L'agent ressemble à ceci dans la barre des tâches sous windows :
Je dispose moi aussi, de l'agent PCSM sous Windows afin de dépanner nos différents clients.
Un double clic sur l'icône ouvre la fenêtre suivante :



Dans la zone à gauche de la fenêtre, je vais pouvoir dépanner les utilisateurs avec mes identifiants :



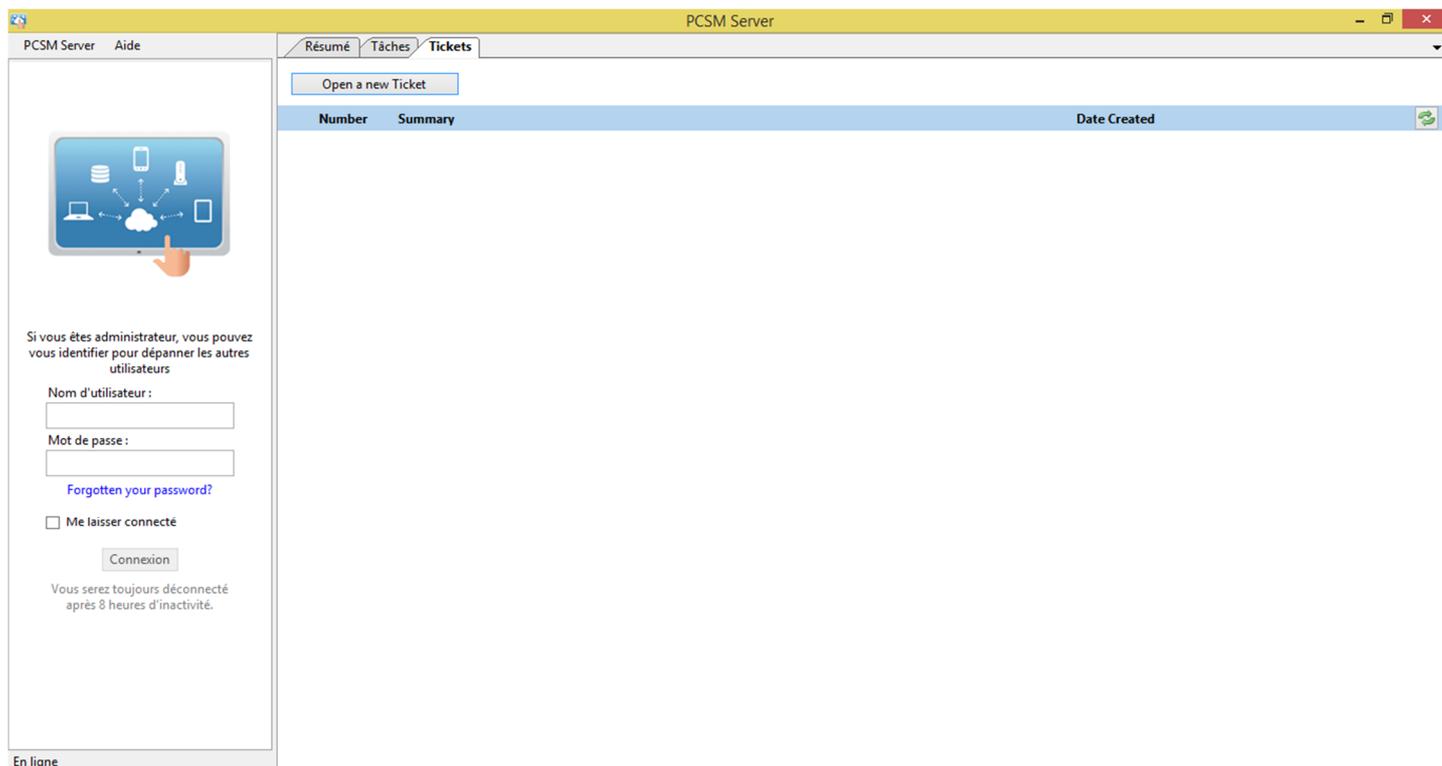
On retrouve, l'entreprise ACDEF dans nos groupes de clients et à l'intérieur leurs différentes machines :



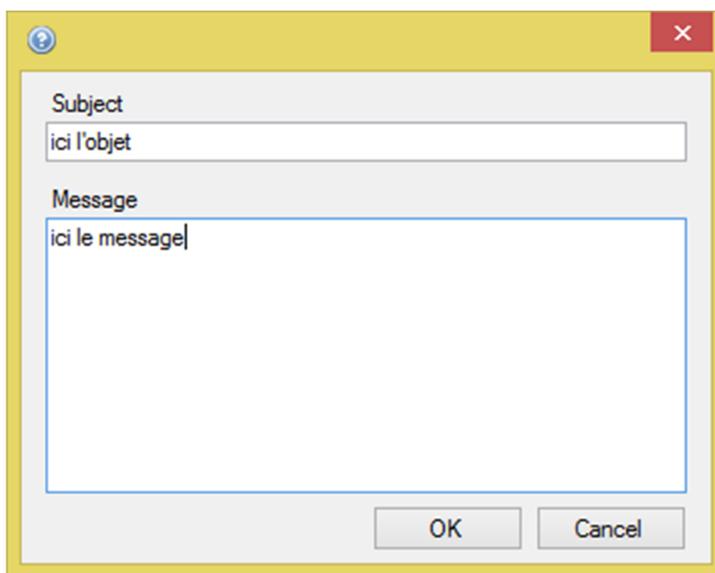
L'exemple ci-dessous n'est pas pris par hasard, notre client a justement un problème avec la résolution DNS.

L'agent PCSM intègre un support de ticket

En effet quand nous cliquons sur le petit agent dans notre barre des tâches, nous avons plusieurs onglets :



L'utilisateur peut alors ouvrir un ticket et nous écrire très simplement :



Voici ce que nous avons dans l'interface d'administration :

Number	Summary	Date Created	
82620838-12	ici l'objet	25/05/2014	Edit Close

Télémaintenance : aide à un utilisateur [Résolu]

La société ACDEF n'arrive plus à accéder au site web : www.acdef.fr

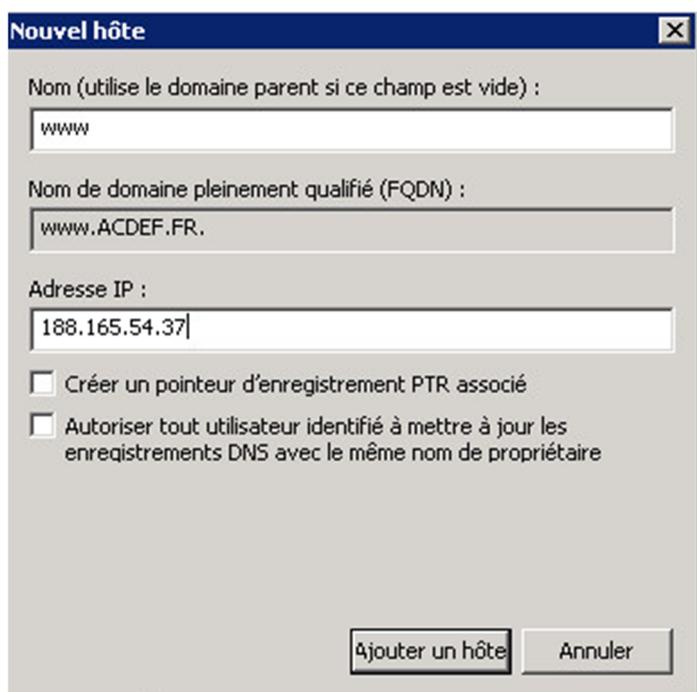
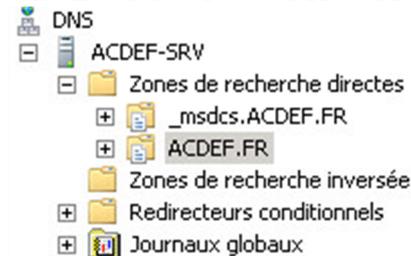
Elle s'en est rendu compte depuis la mise à jour de leur site internet tout récemment.

Nous utilisons donc l'outil PCSM pour nous connecter au serveur DNS (sous Windows)

Une fois la connexion établie, rendons nous dans le rôle DNS : Démarrer/Outils d'administration/DNS

Ensuite, il suffit de cliquer sur la zone de recherche directe puis sur : ACDEF.FR

Un clic droit « Nouvel Hôte A » avec les champs remplis comme ceci :



Le redémarrage du poste client peut être nécessaire pour propager la résolution DNS

```
C:\Users\Administrateur>ping acdef.fr
Envoi d'une requête 'ping' sur acdef.fr [192.168.100.50] avec 32 octets de données :
Réponse de 192.168.100.50 : octets=32 temps<1ms TTL=128
Réponse de 192.168.100.50 : octets=32 temps<1ms TTL=128

Statistiques Ping pour 192.168.100.50:
    Paquets : envoyés = 2, reçus = 2, perdus = 0 (perte 0%),
Durée approximative des boucles en millisecondes :
    Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Moyenne = 0ms
Ctrl+C
^C
C:\Users\Administrateur>ping www.acdef.fr
Envoi d'une requête 'ping' sur www.acdef.fr [188.165.54.37] avec 32 octets de données :
Ctrl+C
^C
C:\Users\Administrateur>_
```

Le problème vient du fait que le domaine est nommé en ACDEF.FR et que notre site web soit nommé pareil. Les règles de bonne pratique n'ont pas été respectées, nous avons donc dit à notre client d'utiliser uniquement le sous domaine : www.acdef.fr qui redirige vers la bonne adresse ip publique.