

ISL Light

Client User Guide

Pierre BRIAND
Consultant
Brandit services
Le Havre
CH-1404 Cuarny



Table des matières

INTRODUCTION.....	1
FONCTIONNALITÉS	3
ISL LIGHT CLIENT	5
<i>Description</i>	5
<i>Facile à utiliser</i>	5
<i>Sécurité</i>.....	5
<i>Compatibilité</i>	5
<i>Connexion</i>	5
Démarrage	5
Cas 1 - Menu démarrer	5
Cas 2 - Internet Explorer	6
Avertissement de téléchargement	6
Avertissement d'exécution.....	6
ISL Light Client initialisation.....	7
Appel au support.....	7
Code d'accès	8
ISL Light Client "Chat" mode	8
<i>Visualisation</i>.....	9
Demande de visualisation	9
Demande de prise de contrôle	9
<i>Déconnexion</i>	9
Arrêter le partage	9
Couper la connexion	10
Fermer l'application ISL Light	11
COUTS DE CONNEXION	11

Introduction

ISL Light est une solution de support à distance vous permettant de voir le bureau de l'ordinateur de votre client via Internet et d'établir ainsi une connexion sécurisée. ISL Light est d'emploi facile. Aucune installation ni configuration ou maintenance n'est nécessaire pour établir une connexion. La seule chose dont vous avez besoin est d'une connexion Internet active pour offrir l'assistance à vos clients via ISL Grid, le réseau mondial de serveurs.

La collaboration à distance et l'échange de fichier est maintenant possible en quelques clics de souris.

Online chat: lorsque la connexion est établie, le support et le client peuvent chatter en ligne;

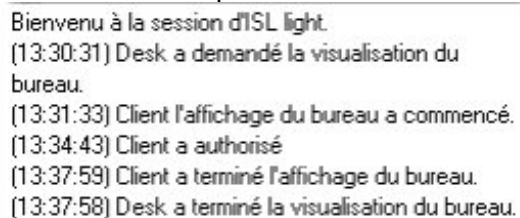
View/show desktop: le support peut soit visualiser le bureau du client, soit montrer son propre bureau au client;

Remote desktop control: soit le support, soit le client peut prendre le contrôle à distance;

File transfer: transférer aisément des fichiers du support vers le client et inversement;

Whiteboard: le tableau blanc de lance automatiquement lors du partage du bureau.

Le tableau blanc permet de suivre les actions ayant été demandées et accordées;



```
Bienvenu à la session d'ISL light.  
(13:30:31) Desk a demandé la visualisation du  
bureau.  
(13:31:33) Client l'affichage du bureau a commencé.  
(13:34:43) Client a autorisé  
(13:37:59) Client a terminé l'affichage du bureau.  
(13:37:58) Desk a terminé la visualisation du bureau.
```

Audio: la communication VoIP entre le support et le client est disponible pendant la session;

Video: utilisation d'une webcam pour des communications live entre le support et le client.

Visitez <http://www.isllight.com/en/index.html> pour des informations détaillées (en anglais)

Fonctionnalités

 Automatic Setup	<p>L'exécutable de ISL Light se lance automatiquement, s'installe et se configure lui-même. Aucun redémarrage n'est requis.</p>	<p>Installé et prêt à l'emploi en deux clics de souris.</p>
 Customizable GUI	<p>La langue s'adapte automatiquement en fonction des paramètres régionaux de Windows®. Il est également possible de changer manuellement de langue. Le logo de la société est également paramétrable.</p>	<p>L'expérience de l'utilisateur est améliorée au travers de la localisation des interfaces.</p>
 Encryption and Maximum Security	<p>Toutes les connexions (données) sont cryptées en SSL en utilisant des clés symétriques 128-bit. Des certificats X.509 sont utilisés afin de garantir l'authenticité de la transmission.</p>	<p>Connexions Internet hautement sécurisées dans l'outil d'accès à distance.</p>
 Firewall Friendly	<p>Étant donné que le software ISL Light initialise une connexion sortante, la technologie fonctionnera avec votre pare-feu et ne requiert donc aucune configuration spécifique.</p>	<p>L'intégrité de votre pare-feu n'est pas remise en cause.</p>
 Chat	<p>Une discussion écrite (<i>chat</i>) entre le support et le client est possible avant et pendant une session.</p>	<p>Faibles coûts pour le client puisque la communication téléphonique est requise uniquement pour établir une session.</p>
 View/show mode	<p>Possibilité de</p> <ul style="list-style-type: none"> - montrer votre bureau à votre interlocuteur; - donner le contrôle à votre interlocuteur; - voir le bureau de votre interlocuteur; - intervenir sur le bureau de votre interlocuteur. 	<p>Étend l'espace de la collaboration.</p>
 Share Keyboard and Mouse Control	<p>Le client peut transférer le contrôle du clavier et de la souris à l'opérateur du support.</p>	<p>Collaborer sur des documents en travaillant ensemble en temps réel.</p>
 High Performance	<p>Seule l'image de l'écran de l'ordinateur distant est transmis et sera mis à jour lors de changements. Les données sont également hautement compressées.</p>	<p>Le décalage dans le temps (lag time) est réduit au minimum.</p>
 Dynamic Colour Depth	<p>Niveau de couleurs élevées disponible avec les connexions à haut débit via le mode dynamique du niveau de couleurs. Pour les connexions lentes, un niveau de 8 couleurs est fourni.</p>	<p>Support amélioré pour les systèmes à faible bande passante.</p>
 Dynamic scaling	<p>La résolution d'écran dynamique ou le zoom manuel peut être utilisé lors de l'affichage du bureau.</p>	<p>Élimine les problèmes d'affichages dus aux différences de résolutions entre la résolution d'écran du client et celle du support.</p>
 File Transfer	<p>Transfert de fichiers et de dossiers aisé entre l'ordinateur du support et celui du client en utilisant la technique du glisser-déplacer. Les fichiers sont transférés sur le bureau.</p>	<p>Nul besoin d'envoyer des fichiers par courrier électronique pendant une session</p>



Le bureau du client peut être utilisé comme tableau blanc par la partie support de l'application.

La collaboration est encore augmentée par le pointage visuel.

Nouveau dans ISL Light 3.0



Les communications VoIP entre le support et le client sont disponibles pendant la session.

Réduction des coûts des appels téléphoniques.



Utilisation d'une webcam pour une communication vidéo live entre le support et le client.

Rendre les sessions de support encore plus personnelles.



Le partage du bureau peut être limité à une application.

Augmenter la satisfaction du client.

ISL Light Client

La prise de main à distance rapide et sécurisée

- réduction du temps passé au téléphone
- résolution des problèmes techniques beaucoup plus rapide
- pas de déplacement

Description

ISL light est un logiciel permettant d'accéder à distance aux données d'un PC ou d'un serveur et d'en prendre le contrôle via Internet

Qu'il s'agisse de transférer des données d'un poste à l'autre, de changer des paramètres sur une machine distante ou de montrer le fonctionnement d'un logiciel à un utilisateur sans se déplacer (helpdesk), ISL Light se révèle être un choix de première qualité.

Facile à utiliser

Aucune configuration ou maintenance n'est nécessaire. Il vous suffit de télécharger le logiciel ISL Light Client, de joindre un de nos techniciens par téléphone et d'activer la prise de commande à distance.

Sécurité

La connexion via ISL Light ne peut s'établir tant que le code de session unique n'est pas saisi correctement. Ce code est généré par le logiciel ISL Light et vous sera communiqué par téléphone.

Ce code devient obsolète dès la fin de la connexion.

Toute nouvelle connexion nécessitera un nouveau code.

Compatibilité

Systèmes d'exploitation Windows ou Linux;
Accès Internet, connexion minimale 512k;
Tout type de navigateur.

Connexion

La procédure ci-dessous décrit séquentiellement les étapes pour établir une connexion à ISL Light ainsi que les étapes complémentaires pour prendre le contrôle de l'ordinateur.

Démarrage

Si vous avez acquis votre ordinateur récemment chez Brandi Informatique, vous deviez pouvoir utiliser le Cas 1 – Menu démarrer
Sinon, utilisez le Cas 2 – Internet Explorer

Cas 1 - Menu démarrer

Cliquer sur le bouton  et choisir 

Cas 2 - Internet Explorer

Se connecter à <http://www.isllight.com> et cliquer sur l'hyperlien [ISL Light Client 3.0](#) qui se trouve au bas de la fenêtre Internet Explorer qui vient de s'ouvrir.



Figure 1 – ISL Light – Client

Avertissement de téléchargement

La fenêtre suivante s'affichera



Figure 2 – ISL Light Téléchargement- Avertissement

Cliquer sur le bouton *Exécuter*

Avertissement d'exécution

Une nouvelle fenêtre d'avertissement telle celle ci-dessous s'affichera éventuellement (cela dépend de la sécurité)

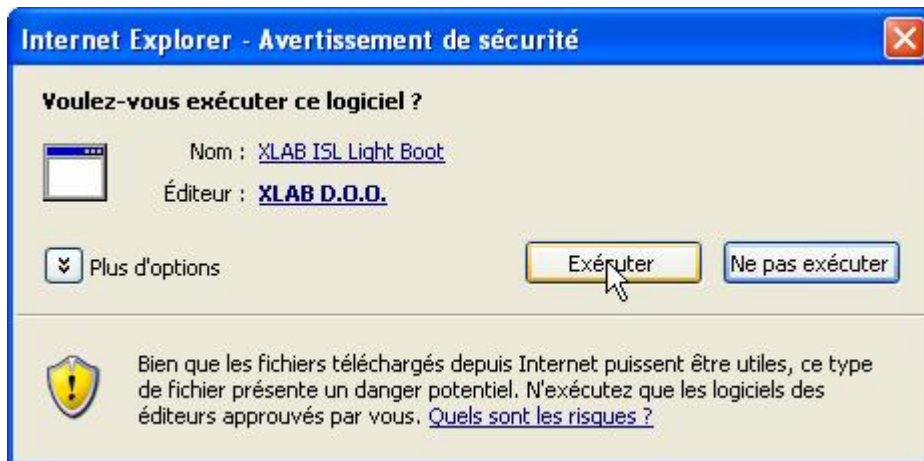


Figure 3 – ISL Light Internet Explorer- Avertissement

Cliquer sur le bouton *Exécuter*

ISL Light Client initialisation

La fenêtre ci-dessous s'affiche en haut à gauche de l'écran



Figure 4 – ISL Light Client- Demande du code

Appel au support

Veillez appeler le support au **024 426 16 36** qui vous communiquera un code.

Code d'accès

Lorsque le support vous a communiqué le code d'accès¹, veuillez le saisir...



Figure 5 – ISL Light Client- Saisie du code

... et cliquer sur le bouton *établir une connexion*

ISL Light Client "Chat" mode

La connexion est maintenant établie en "chat" (discussion) mode uniquement. A ce stade, il est possible de dialoguer à l'aide du clavier.



Figure 6 – ISL Light Client- Connexion: "chat" mode

¹ Chaque connexion nécessite un nouveau code d'accès

Visualisation

Demande de visualisation

Il faut maintenant que vous autorisez le support à **voir** votre environnement.

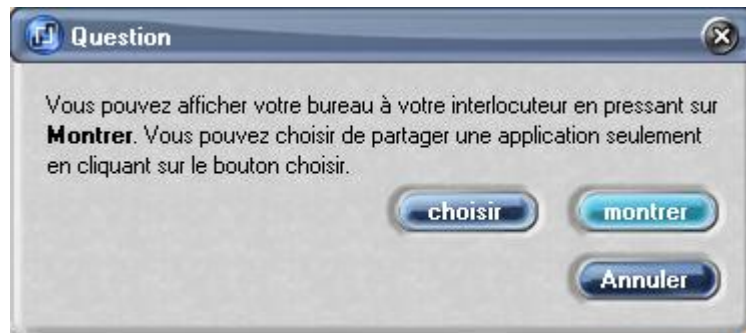


Figure 7 – ISL Light Client – Question: montrer

Pour cela, cliquer sur le bouton *montrer*.

A ce stade votre environnement est visible **mais le support n'a pas encore la possibilité d'interagir**.

Demande de prise de contrôle

Vous recevrez une demande de confirmation de prise de contrôle de votre bureau. Cliquer sur le bouton *Oui* pour donner l'autorisation.

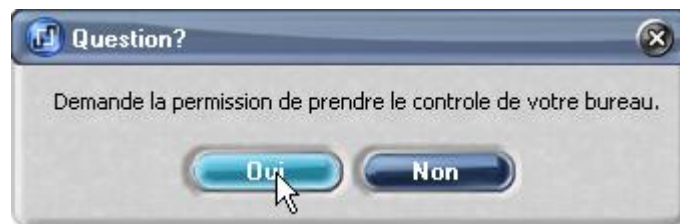


Figure 8 – ISL Light Client – Permission demandée

MAINTENANT LE SUPPORT A LA POSSIBILITE D'INTERAGIR AVEC VOTRE BUREAU

Déconnexion

Arrêter le partage

Cliquer sur le bouton *arrêter le partage* de la barre d'outils



Figure 9 – ISL Light Client – Arrêt de partage

Une confirmation sera demandée pour terminer la session

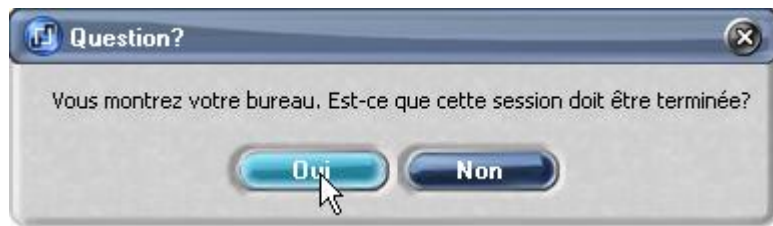


Figure 10 – ISL Light Client – Fin de session

Cliquer sur le bouton *Oui...*

Couper la connexion



Figure 11 – ISL Light Client – Terminer la connexion

...puis fermer la connexion ISL Light Client en cliquant sur le bouton *Fermer*

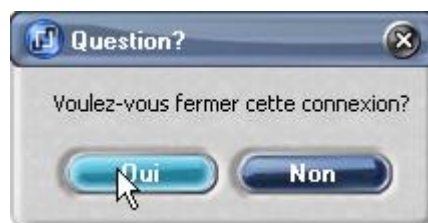


Figure 12 – ISL Light Client – Confirmation de fin de connexion

Cliquer sur le bouton *Oui* pour confirmer

Important, le compteur tournera tant que la connexion ne sera pas terminée

Fermer l'application ISL Light

Vous pouvez fermer l'application...



Figure 13 – ISL Light Client – Terminer l'application

...en cliquant sur le bouton de sortie

Coûts de connexion

LA CONNEXION EST PAYANTE

Tout quart d'heure entamé sera facturé (ex.: connexion de 5mn = facture de 15mn)

Les coûts de connexion s'élèvent à CHF 45.- TTC par tranche de 15 minutes

Ce prix inclut:

- la redevance versée à ISL light pour chaque connexion;
- le tarif support pour le dépannage.

Rappel: grâce à cette solution

- **vous ne devez plus vous acquitter de forfait pour le déplacement;**
- le technicien intervient directement sur votre poste;
- vous participez pleinement en voyant ce qui se passe sur votre écran;
- vous êtes maître de la connexion car c'est vous qui la demandez et l'autorisez;
- ...

Table of figures

Figure 1 – ISL Light – Client	6
Figure 2 – ISL Light Téléchargement- Avertissement	6
Figure 3 – ISL Light Internet Explorer- Avertissement.....	7
Figure 4 – ISL Light Client- Demande du code	7
Figure 5 – ISL Light Client- Saisie du code	8
Figure 6 – ISL Light Client- Connexion: "chat" mode.....	8
Figure 7 – ISL Light Client – Question: montrer	9
Figure 8 – ISL Light Client – Permission demandée	9
Figure 9 – ISL Light Client – Arrêt de partage	9
Figure 10 – ISL Light Client – Fin de session.....	10
Figure 11 – ISL Light Client – Terminer la connexion.....	10
Figure 12 – ISL Light Client – Confirmation de fin de connexion	10
Figure 13 – ISL Light Client – Terminer l'application	11