

TeamViewer : L'assistance à distance aux appareils mobiles

Mobilité

Posté par : JulieM

Publié le : 12/7/2013 13:00:00

La nouvelle application TeamViewer QuickSupport permet l'assistance à distance des iPhone®, iPad® et d'appareils Android depuis tout ordinateur.

TeamViewer®, un leader mondial de la fourniture de logiciels de contrôle à distance et de réunions en ligne, vient d'annoncer le lancement de TeamViewer QuickSupport, une nouvelle application permettant l'assistance à distance sur les appareils Android et iOS. L'application TeamViewer QuickSupport permet d'accéder aux équipements mobiles via le logiciel TeamViewer pour les dépanner.

L'assistance à distance pour les équipements mobiles via la nouvelle application QuickSupport est disponible pour TeamViewer 8 et nécessite une licence supplémentaire. Cette fonctionnalité est par exemple conçue pour les opérateurs de téléphonie mobile, les services client, les services d'assistance informatique et les administrateurs système.



En facilitant l'assistance sur les appareils iOS et Android, elle permet au personnel chargé de l'assistance d'offrir une meilleure qualité de service aux clients et aux employés. De même, les utilisateurs privés auront la possibilité de dépanner à distance leurs amis ou les membres de leur famille lorsqu'ils ont besoin d'aide ou de conseils.

TeamViewer QuickSupport permet aux spécialistes en informatique de se connecter à un équipement mobile afin d'en assurer le dépannage à distance depuis leur ordinateur. Ceci peut s'avérer utile dans diverses situations, par exemple, lorsqu'un utilisateur a des difficultés à réceptionner ses e-mails pendant qu'il est en déplacement professionnel. Pour des questions de confidentialité et de transparence, le début et la fin de chaque session distante sont journalisés dans la TeamViewer Management Console.

Selon le fabricant, les fonctions d'assistance disponibles varient:

Pour les appareils Android, les techniciens peuvent fournir une assistance à distance complète, comprenant la possibilité de supprimer des applications ou d'arrêter des processus sur l'équipement distant. Les appareils Sony, Medion et Alcatel One Touch/TCL permettent en outre le

partage d'écran total et le contrôle à distance.

Pour les iPhones et iPads, les techniciens peuvent paramétrer et déployer des profils de configuration personnalisés à l'aide de l'outil de configuration de profils Apple iOS, afin de contrôler l'accès des utilisateurs aux applications et aux données d'une entreprise. Ceci facilite considérablement la configuration à distance de comptes de messagerie électronique, de calendriers et de contacts (y compris Exchange), la création de connexions VPN ou l'activation de restrictions d'utilisation des équipements.

Les caractéristiques suivantes sont disponibles aussi bien sur iOS que sur Android:

🗨️ Chat: Les techniciens peuvent chatter avec les utilisateurs finaux pour mieux cerner le problème et les informer sans passer par un appel téléphonique. Une fonction wizz permet d'attirer leur attention.

📸 Captures d'écran en temps réel: Les techniciens peuvent facilement demander une capture d'écran en temps réel de l'appareil mobile. Une fois la capture d'écran réalisée, l'image est automatiquement envoyée à TeamViewer sur l'ordinateur, ce qui facilite le partage des informations.

🔧 Plein accès aux paramètres du périphérique: Le technicien peut accéder aux paramètres de l'appareil et les configurer, y compris les paramètres de connectivité, par exemple, pour configurer le Wi-Fi. Il peut visualiser les processus en cours et la liste des apps installées sur le périphérique mobile. L'ensemble des informations est présenté dans un tableau de bord clair et compréhensible.

📖 Journaux système: La consultation des informations et des journaux système peut aider à diagnostiquer les problèmes.

📁 Transfert de fichiers: Des fichiers peuvent facilement être transférés depuis et vers l'appareil.

🔒 Connexion sécurisée: Toutes les sessions distantes sont cryptées avec une sécurité maximum, basée sur l'échange de clés RSA privées/publiques et le codage de session AES (256 bits).

« La très large adoption des appareils mobiles dans le monde de l'entreprise a conduit à des défis inattendus en matière d'assistance. TeamViewer répond à ces exigences en fournissant aux services informatiques une solution complète, compatible avec leurs nouveaux besoins et leur permettant de résoudre de façon simple et rapide les requêtes et les problèmes d'assistance liés aux équipements mobiles », explique Kornelius Brunner, Directeur produit chez TeamViewer.

Configuration requise

L'assistance à distance pour les appareils mobiles via l'app TeamViewer QuickSupport est disponible pour TeamViewer 8. Tous les téléphones ou tablettes fonctionnant sous Android version 2.3 ou supérieure sont pris en charge, ainsi que les équipements fonctionnant sous iOS 5.0 ou supérieur (iPad, iPhone, iPod touch). Selon le fabricant du matériel, un module add-on peut être nécessaire. L'assistance peut être fournie depuis n'importe quel ordinateur Windows ou Mac.

Tarification et disponibilité

L'utilisation des fonctions d'assistance à distance pour appareils mobiles via l'app TeamViewer

QuickSupport nécessite une licence supplémentaire. Son prix dépend de la licence TeamViewer 8 existante.

[De plus amples informations sont disponibles.](#)

L'application TeamViewer reste gratuite pour les utilisateurs privés.

L'app TeamViewer QuickSupport pour appareils Android est **[disponible à l'adresse](#)** . L'app TeamViewer QuickSupport pour appareils iOS (iPad, iPhone, iPod touch) est disponible dans l'Apple Store.

[Une vidéo de présentation est également disponible](#) (en anglais).