

Support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer

Assurez une assistance optimale et un contrôle efficace des appareils distants grâce à TeamViewer et à la solution MaaS360

Éléments clés

Connectez-vous en quelques secondes pour accéder à des visualisations (OTA) réelles des appareils et exécuter des fonctions de contrôle à distance

Assistance informatique rapide pour les appareils des plateformes Apple iOS, Google Android, macOS et Microsoft Windows

Configuration à distance des appareils, fourniture de connectivité et résolution des problèmes de connectivité

Réduction du volume d'appels au centre de support informatique et des demandes par courriel adressées au département chargé de l'assistance

Augmentation de la productivité des administrateurs informatiques et des utilisateurs

Fournir une assistance technologique pour les appareils mobiles peut être long et frustrant aussi bien pour l'équipe chargée de l'informatique que pour les utilisateurs. Si les deux parties concernées se trouvent dans des bureaux éloignés ou dans des pays différents, le service d'assistance en personne peut s'avérer difficile, voire impossible. Même les instructions par courriel et l'accompagnement du service de soutien technique peuvent entraîner une certaine confusion. Les utilisateurs risquent de mal comprendre le problème ou la façon de le résoudre et l'administrateur n'a pas la possibilité de vérifier le dispositif pour leur assurer une assistance. De ce fait, tout le monde perd en productivité.

Le support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer permet aux membres du service informatique de visualiser à distance les appareils des utilisateurs sur mobiles iOS et Android et les ordinateurs portables et de bureau Windows et macOS, exactement comme si l'interface de l'appareil était réellement devant eux. Fort de ces représentations du monde réel, le personnel informatique peut rapidement effectuer les changements nécessaires ou accompagner les utilisateurs dans la modification des paramètres, l'ajout d'applications ou le traitement des problèmes de connectivité afin que les employés puissent reprendre leur travail le plus rapidement possible. Si aucun utilisateur n'est présent sur le site ou si le dispositif est un guichet, l'administrateur peut visualiser et contrôler le dispositif en mode sans opérateur. Cette solution fonctionne en tandem avec les nombreuses fonctionnalités de la plateforme de gestion unifiée des terminaux (UEM) MaaS360 et peut permettre aux entreprises de réduire les coûts liés aux temps d'arrêt et au support informatique tout en optimisant l'efficacité de l'ensemble de l'entreprise.

Pour utiliser le support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer, les entreprises doivent souscrire à MaaS360, ce qui leur permet d'avoir une longueur d'avance sur le contrôle des terminaux et des appareils mobiles divers. Une étude récente a révélé que 58 % des employés seront principalement basés à domicile ou adopteront un mode de travail hybride à l'avenir.¹

Les utilisateurs de MaaS360 pourront bénéficier des nombreuses fonctionnalités de son système UEM, notamment la gestion et la surveillance centralisées et les contrôles de sécurité renforcés sur les administrateurs, les appareils, les applications et le contenu, pour assurer la prise en charge des déploiements de smartphone, de tablettes, d'ordinateurs portables et de l'Internet des objets (IdO).

Les capacités de configuration OTA permettent aux administrateurs de fournir les profils, les identifiants et les éléments de configuration dont les employés ont besoin quasiment partout.

Les fonctionnalités de MaaS360

- Mise en service OTA rapide des terminaux et des périphériques mobiles
- Configuration de la messagerie, des contacts, du calendrier, du VPN et des profils wifi
- Accès aux documents et au contenu de l'entreprise, notamment aux applications internes et publiques
- Approbation ou mise en quarantaine des nouveaux appareils mobiles qui accèdent au réseau
- Limiter l'accès aux applications et aux fonctionnalités, telles que la capture d'écran et la sauvegarde sur le cloud
- Activer les fonctions de partage d'appareils et de mode kiosque

Avec le support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer, les équipes informatiques ont accès à toutes ces fonctionnalités et peuvent se connecter à un appareil distant en quelques secondes, obtenir une visibilité totale de l'interface de l'utilisateur et recourir à des fonctions de contrôle à distance pour résoudre les éventuels dysfonctionnements.



Obtenir une visibilité totale des appareils des utilisateurs

Le support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer peut être utilisé pour voir la nature des problèmes rencontrés par les utilisateurs et assurer des conseils à distance. Les administrateurs peuvent présenter les fonctionnalités d'une application, accéder directement à un appareil pour assurer le dépannage et l'assistance, et apporter les modifications qui sont nécessaires, par exemple :

- Configurer les politiques de sécurité
- Mise en place d'applications par glisser-déposer ou récupération de données d'application
- Assurer les fonctions nécessaires à la remise en conformité d'un appareil

Dans TeamViewer, les administrateurs et les utilisateurs peuvent s'envoyer des messages instantanés. Les administrateurs peuvent également, si nécessaire, enregistrer la session à distance telle qu'elle se déroule dans l'application ou transférer des fichiers à l'utilisateur suivant les besoins.

Pour une sécurité optimale des appareils à distance



La solution MaaS360 intègre une série de fonctions de sécurité des points de terminaison de niveau entreprise, incluant des conteneurs de contenu sécurisés, des fonctions de gestion des identités, de gestion des menaces et de sécurité du cloud. Les fonctions de sécurité de TeamViewer comprennent :

- Échange de clés privées et publiques RSA-2048 et chiffrement de session AES 256-bit, avec chiffrement complet entre client et données
- Protection du droit d'accès grâce à un code de session unique pour chaque session à distance
- Confirmation d'un nouveau dispositif lors de l'ouverture de session grâce à une liste de dispositifs sécurisés

9 étapes pour démarrer avec le support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer

1. Souscrivez un abonnement à MaaS360.
2. Créez un profil TeamViewer sur TeamViewer.com.
3. Activez TeamViewer sur la solution MaaS360.
4. Téléchargez TeamViewer pour une assistance à distance.
5. Sélectionnez un point de terminaison dans l'inventaire des périphériques de la solution MaaS360.
6. TeamViewer enverra une demande de connectivité à distance à l'utilisateur par le biais de la solution MaaS360.
7. L'utilisateur peut accepter la demande en cliquant sur un lien sur l'appareil. Les nouveaux utilisateurs devront d'abord télécharger l'application TeamViewer.
8. En quelques secondes l'interface du support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer est lancée sur l'appareil de l'utilisateur.
9. L'administrateur informatique visualise alors l'ensemble de l'interface de l'appareil connecté et dispose de toutes les fonctionnalités de contrôle à distance.

Pourquoi choisir la solution MaaS360 ?

Des milliers d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs font confiance à la solution MaaS360 comme élément de base de leur transformation numérique avec la technologie mobile. Avec IBM Watson®, la solution MaaS360 offre un UEM, optimisé par l'IA, avec une sécurité renforcée pour les utilisateurs, les appareils, les applications et le contenu, afin de prendre en charge pratiquement tous les déploiements de points de terminaison ou de mobiles. Avec le support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer, les entreprises sont en mesure d'obtenir les vues réelles des appareils dont elles ont besoin pour augmenter leur productivité et réduire les coûts du support informatique et les temps d'arrêt des employés.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur le support à distance IBM MaaS360 avec TeamViewer, contactez votre représentant IBM ou votre partenaire commercial IBM, ou consultez ibm.com/fr-fr/maas360.

Par ailleurs, IBM Global Financing propose de nombreuses options de paiement afin de vous aider à acquérir la technologie dont vous avez besoin pour développer votre entreprise. Nous pouvons gérer le cycle de vie complet des produits et services informatiques, de l'acquisition jusqu'à la suppression. Pour plus d'information, consultez ibm.com/fr-fr/financing.

© Copyright IBM Corporation 2022

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux États-Unis d'Amérique
Janvier 2022

IBM, le logo IBM, IBM Security, IBM Watson, MaaS360, et with Watson sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques IBM est disponible sur ibm.com/trademark.

Microsoft et Windows sont des marques commerciales de Microsoft Corporation aux États-Unis, dans d'autres pays, ou les deux.

Ce document est à jour à la date de sa publication initiale et peut être modifié sans préavis par IBM. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays dans lesquels IBM est présent.

Il incombe à l'utilisateur d'évaluer et de vérifier le fonctionnement de tout autre produit ou programme avec les produits et programmes IBM. LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

Énoncé des bonnes pratiques de sécurité : La sécurité des systèmes informatiques consiste à protéger les systèmes et les informations par le biais de la prévention, de la détection et de la réponse aux accès inappropriés émanant de l'intérieur et de l'extérieur de votre entreprise. Tout accès non autorisé peut conduire à la modification, à la destruction, au détournement ou à l'utilisation abusive d'informations, ainsi qu'à l'endommagement ou à l'utilisation abusive de vos systèmes, notamment pour les utiliser dans des attaques contre d'autres personnes. Aucun système ou produit informatique ne devrait être considéré comme entièrement sécurisé et aucun produit, service ou mesure de sécurité ne peut être totalement efficace pour empêcher l'utilisation ou l'accès abusif. Les systèmes, produits et services d'IBM sont conçus pour fonctionner dans le cadre d'une stratégie de sécurité globale et conforme à la loi qui implique nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires, et peuvent nécessiter des performances maximales des autres systèmes, produits et services. IBM NE GARANTIT PAS QUE LES SYSTÈMES, PRODUITS OU SERVICES SONT PROTÉGÉS CONTRE LES AGISSEMENTS MALVEILLANTS OU ILLÉGAUX D'UN TIERS OU QU'ILS PROTÈGERONT VOTRE ENTREPRISE CONTRE DE TELS AGISSEMENTS.

¹ Future of Work – How Long-Term Digital Workplace Strategies and Business Priorities Have Changed, Omdia, Août 2021

