

Expertise, performance et service



www.c-logik.com

**Connexions distantes,
assistance C-logik,
(pré requis techniques)**

SOMMAIRE (pré requis techniques)

Ce document a été réalisé avec la société NTR Inquiero que nous remercions.

Vous trouverez ci-après les recommandations pour configurer l'accès depuis « votre » serveur sur le serveur FTP de C-logik et sur les postes appelés à communiquer avec la société C-logik via l'outil de connexion à distance de la société NTR Inquiero.

1	Accès serveur FTP C-logik	4
2	Information générale (NTR)	4
3	Ports et protocoles NTRglobal	4
4	Socket servers et réseau des sockets servers.	5
4.1	Point à point, ou Connexion Directe.	5
4.2	Connexion au travers d'un socket serveur.....	6
5	Configuration de votre compte	7
6	Liste des adresses IP de nos Socket Servers *	8
7	Pour information, configuration poste client (extrait manuel NTR support)	9

Avant-propos

Les outils **C-logik** sont conçus d'après l'atelier de développement Windev® de PC Soft.

WINDEV® DE PC SOFT. est un AGL (Atelier de Génie Logiciel) sous Windows, c'est le plus complet, le plus simple et le plus utilisé en France, notamment par des « grands comptes », SSI et les **administrations**. Cet **AGL** permet la prise en main rapide des outils **C-logik** grâce à sa grande convivialité.

Les principes du progiciel sont la **simplicité** et la **sécurité**.

La **simplicité** est effective par l'ergonomie intuitive, la reprise de l'environnement Windows et la compatibilité totale avec les besoins d'une collectivité.

La saisie assistée est présente sur tous les champs nécessaires. Des listes déroulantes favorisent la saisie des informations. Chaque courrier comporte une « photographie » instantanée de son état avec des codes couleur (**rouge**, **orange**, **vert**).

Les actions à effectuer sont facilités par le principe du « Visible – Invisible ». Lorsqu'une action n'est possible, qu'après par exemple la saisie initiale de champs, le bouton correspondant à cette action n'apparaît (n'est visible) qu'après la saisie des champs nécessaires.

Ce parti pris de « Visible – Invisible » permet une prise en main du progiciel très rapide.

La **sécurité** est gérée à plusieurs niveaux :

- droits fichiers et fonctionnels paramétrés individuellement pour chaque utilisateur,
- historique de tous les événements (arrivée enregistrée le..., réponse rédigée le..., réponse envoyée le...),
- traçabilité de toutes les actions effectuées avec le progiciel (identité de l'auteur de la modification, date et heure, poste utilisé, saisie automatisée de la modification « avant-après »)

Cette association, **simplicité + sécurité**, permet une réelle utilisation du progiciel autour de la volonté affichée de notre société, faire des progiciels méritant la qualité :

Simple comme un papier et un crayon.

Pendant il est nécessaire d'acquérir quelques réflexes de base pour une utilisation sereine et efficace des outils **C-logik**. Nous vous proposons de découvrir ce guide constitué de quelques pages.

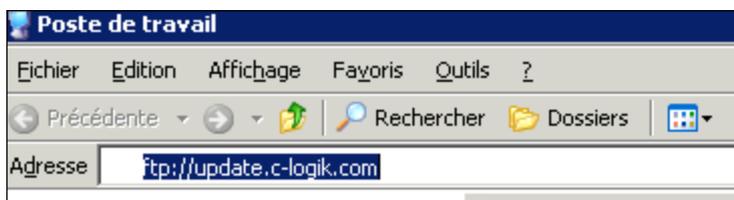
Les indications (éventuelles) à caractère réglementaire ou juridique sont fournies par C-logik à titre d'information et n'engagent pas la responsabilité de C-logik.

Ce document est destiné au seul usage interne de votre structure (page 3 sur 11)

1 Accès serveur FTP C-logik



saisir <ftp://update.c-logik.com> dans la barre d'adresse du poste de travail



puis ENTREE et les identifiants (demandez-les si nécessaire)

Si une difficulté survient, vérifiez auprès de votre « Administrateur Réseau » la configuration de « votre port ftp ».



2 Information générale (NTR)

Lorsque vous (le client) lancez une demande de prise de main à distance :

1. le client reçoit une demande de téléchargement et d'exécution de notre (NTR) fichier EXE.
2. l'EXE télécharge ensuite nos fichiers temporaires, au besoin. Ceux-ci sont stockés ici :

Windows XP: C:\Documents and Settings*(utilisateur)*\Application Data\ntn

Windows 7, Vista: C:\ Utilisateurs*(utilisateur)*\AppData\LocalLow\ntn

MAC: /users/<i>(utilisateur)/Library/Logs/NTR

Linux: /home/usr/NTR/

3. La connexion s'établit via notre socket server ou par connexion directe.

3 Ports et protocoles NTRglobal

Voici la liste des ports standards TCP que nous utilisons :

- 21
- 80
- 110
- 443
- 11438

Il est recommandé d'avoir au moins deux de ces ports ouverts.

Les protocoles que nous utilisons sont:

- Nous utilisons par défaut les ports précédemment mentionnés et le protocole propriétaire NTRglobal.
- En plus de cela, la connexion peut s'établir en utilisant les encapsulations HTTP et HTTPS (ports 80 et 443).

Ce document est destiné au seul usage interne de votre structure (page 4 sur 11)

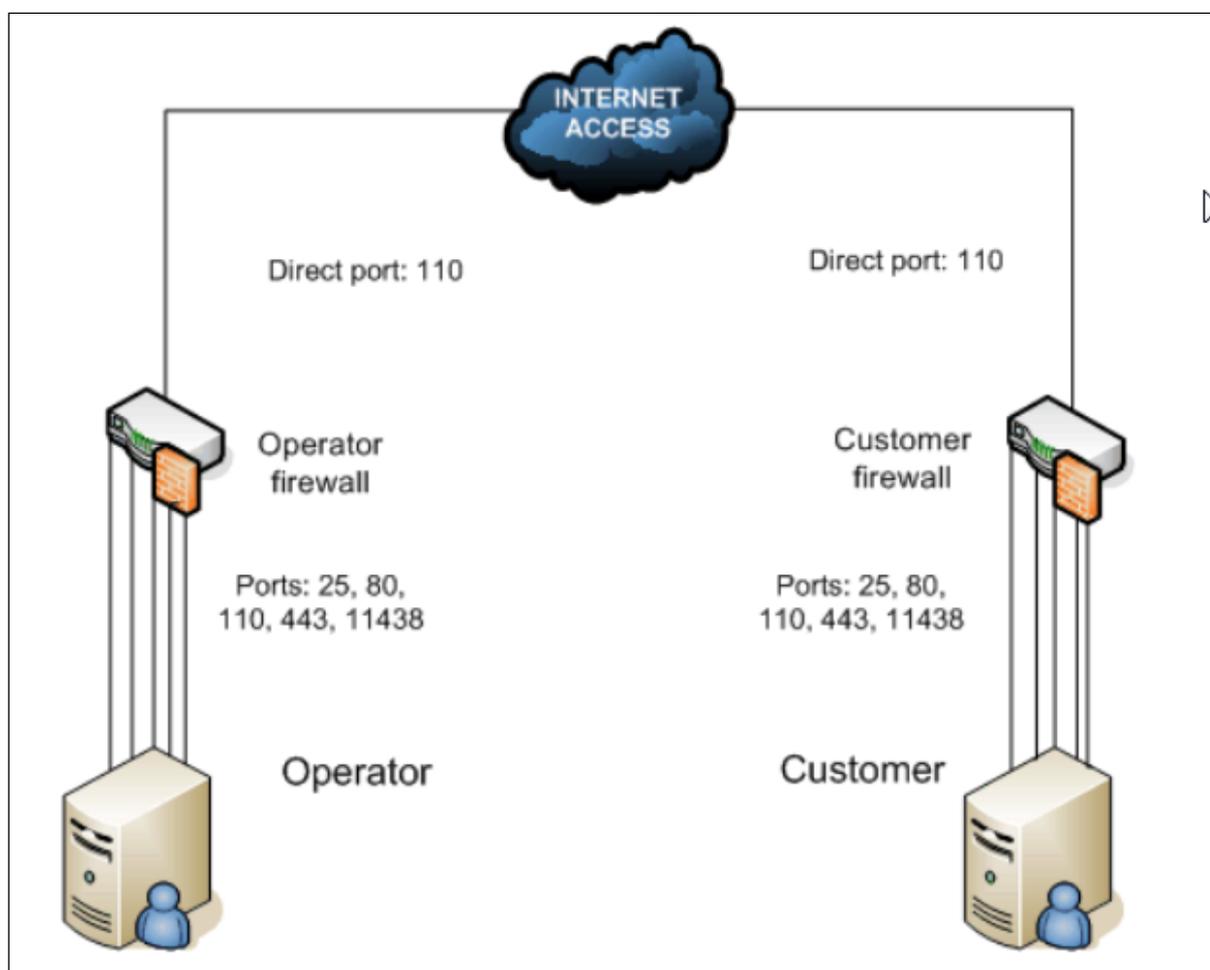
4 Socket servers et réseau des sockets servers.

NTRglobal possède un réseau global de socket servers dans de nombreux pays pour assurer à nos utilisateurs la fluidité et la solidité des contrôles à distance et des sessions audiovisuelles.

Les solutions NTR peuvent établir ces connexions de deux manières :

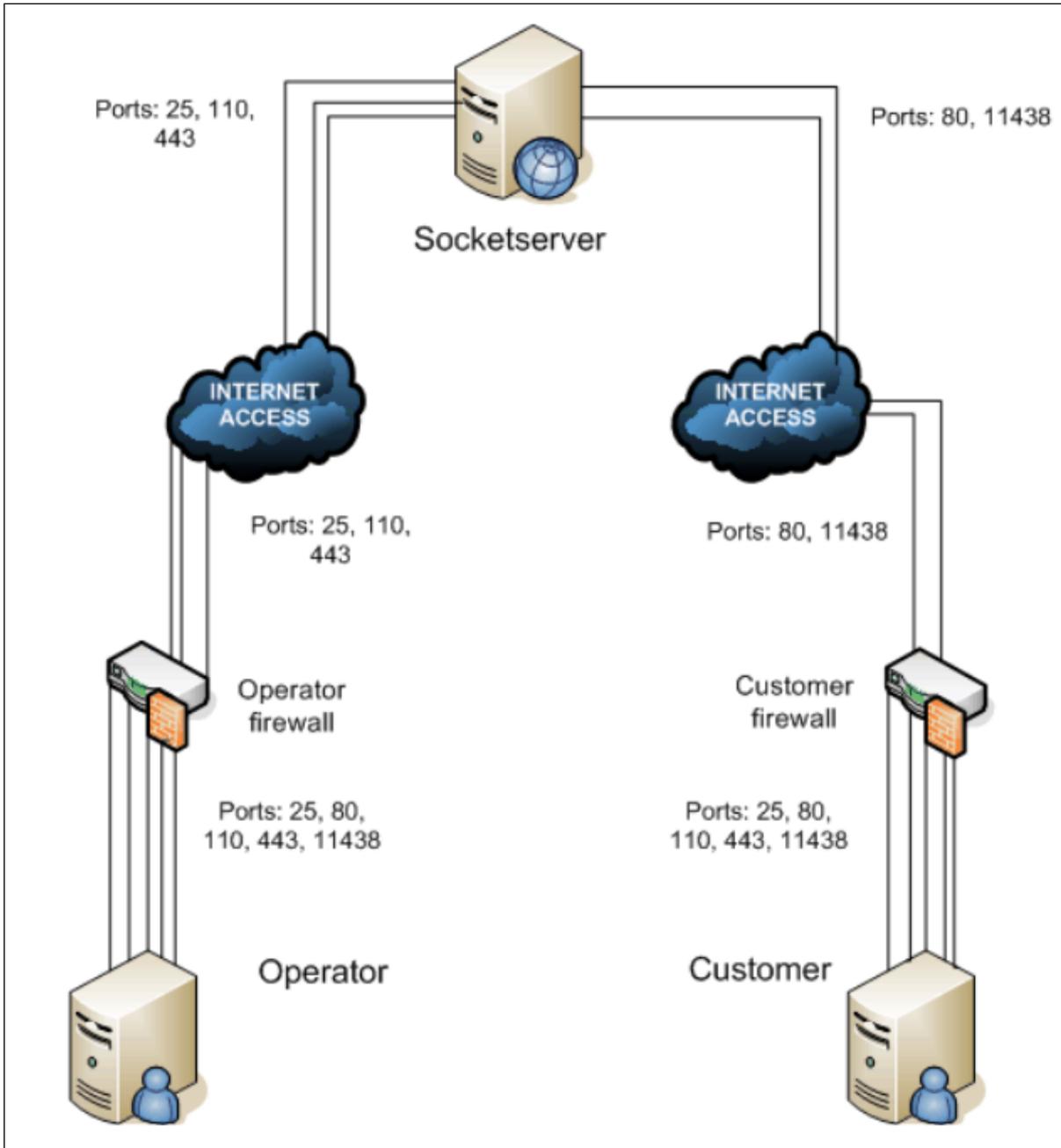
4.1 Point à point, ou Connexion Directe.

Elle est établie entre une machine opérateur et une machine client en passant par le port configuré pour les connexions directes (TCP 110 par défaut). Cette méthode requiert que le port direct soit ouvert des deux côtés et soit capable d'envoyer et de recevoir (mode d'écoute). Peu de connexions sont établies par cette méthode, car la plupart des équipements de réseau et de sécurité, ainsi que les règles de domaines empêchent la disponibilité en ligne des ports ouverts en écoute. C'est par contre le monde de connexion le plus courant lors de prises de main au sein d'un même réseau, car cela permet d'éviter de passer par internet :



4.2 Connexion au travers d'un socket server.

Lorsque la Connexion Directe n'est pas possible, les deux côtés établissent la liaison au travers d'un socket server. L'opérateur se connecte à travers l'un des ports disponibles, et le client fait de même, sans nécessité que ce port soit le même des deux côtés. Le socket server établit ensuite la route de connexion (fonctionnant comme un NAT) :



5 Configuration de votre compte

Le support technique de NTRglobal peut vous assister dans la configuration de votre compte afin de l'adapter au mieux à vos paramètres réseau. La capture d'écran suivante montre notre outil de configuration des paramètres de compte, qui nous permet d'adapter notre outil à presque toutes vos nécessités.



Ports:

Nous pouvons ajouter/retirer des ports des deux côtés, Opérateur et Client. Nous pouvons aussi augmenter la priorité d'un des ports afin qu'il soit toujours préféré comme premier port de l'établissement de la connexion, avant d'essayer les ports suivants.

Encapsulation:

Nous pouvons retirer ou ajouter l'encapsulation HTTP/HTTPS, suivant la configuration du réseau.

Utilisation du réseau de socket servers ou forcer le trafic par un seul socket server :

Nous pouvons aussi forcer votre compte par un socket server spécifique plutôt que d'employer le réseau global des socket servers.

L'avantage d'employer le réseau global (option par défaut pour tous les clients) est que le meilleur socket server est choisi à chaque établissement de contrôle à distance, en triangulant les positions géographiques de l'opérateur et du client, ainsi qu'en tenant compte de l'indice de performance du serveur en lui-même. C'est le paramètre désiré de la grande majorité de nos clients, mais il n'est parfois pas possible de le conserver dans les environnements clients très sécurisés.

Avoir votre compte forcé par un socket server vous permet de configurer plus facilement votre proxy et/ou pare-feu et d'accepter le trafic sur les 5 ports utilisés de l'adresse IP du socket server en question. Le désavantage, si ce socket server venait à être en panne (ce qui reste très rare), vous ne pourriez réaliser aucune prise de main tant que nous n'avons pas changé manuellement la configuration de votre compte (et que vous adaptez vos règles de réseau en fonction).

En tout état de cause, la meilleure option est d'ouvrir le trafic en direction de tous nos socket serveurs (voir liste d'adresses IP ci-dessous), sur les 5 ports TCP, à travers tout votre réseau afin de garantir la meilleure expérience avec les solutions NTR.

Ce document est destiné au seul usage interne de votre structure (page 7 sur 11)

6 Liste des adresses IP de nos Socket Servers *

Id	Socket (add suffix: .ntrglobal.com)		IP address	Country
308	USASS018	128 NA2	128.121.11.136	US
223	UKSS01	94 UKGRID	195.62.29.100	GB
220	FRSS02	75 UKGRID	94.247.26.249	FR
333	DESS06	52 DEGRID	91.199.21.35	DE
304	USASS017	42 NA2GRID	184.169.176.224	US
233	DESS02	39 DEGRID	213.198.84.132	DE
225	USASS03	27 NA1GRID	216.55.178.177	US
236	USASS05	19 NA2	68.70.174.166	US
328	BRSS01	19 NA2	54.232.112.61	BR
261	USASS09	17 NA1GRID	204.10.109.203	US
270	USASS011	17 NA2GRID	216.58.129.76	US
297	ESSS07	13 EU_ES	212.92.47.140	ES
311	SASS01	13 EU_ES	154.73.74.102	ZA
332	DESS05	13 DEGRID	208.50.5.15	DE
324	USASS21	10 NA1GRID	67.239.247.135	US
309	USASS019	8 NA2	128.121.11.137	US
310	AUSS04	8 AU	101.0.73.114	AU
306	AUSS03	7 AU	210.80.128.21	AU
307	USASS020	6 HTML5	128.121.11.138	US
351	USASS23	6 NA1GRID	52.20.25.154	US
255	DESS03	5 DEGRID	85.214.122.60	DE
247	JPSS02	3 PAGRID	210.174.167.229	JP
227	JPSS00	3 PAGRID	210.174.167.227	JP
352	NZSS03	3 NZ	103.27.121.27	NZ
327	NZSS01	2 NZ	114.134.161.168	NZ
298	ESSS08	2 EU_ES	212.92.47.141	ES
326	SGSS01	0 AU	58.185.170.21	SG
287	DESS04	0 EU_ES	213.198.84.155	DE

* *liste soumise aux évolutions techniques de la société NTR support*

Ce document est destiné au seul usage interne de votre structure (page 8 sur 11)

7 Pour information, configuration poste client (extrait manuel NTR support)



Manuels de l'Administrateur et de l'Opérateur

NTRglobal

Torres Diagonal Litoral · Josep Pla, 2
Edificio B3, 1ª Planta
08019 Barcelona (Espagne)
Tél. +34 93 445 07 00 Fax +34 93 445 07 01
www.ntrglobal.com

NTR France

264 rue du Faubourg Saint-Honoré
75008 Paris
Tél. +33 (0)1 44157070 – 0 810 000 369 (N° Azur – appel local)
www.ntrsupport.com france@ntrglobal.com

1. Introduction à NTRsupport

1.1 Vue globale du produit

NTRsupport est une plate forme de support client en ligne. Il ne nécessite aucune installation ou configuration préalable dans les ordinateurs des clients du service, des Opérateurs ou des Administrateurs.

L'application est utilisée via internet et est accessible par n'importe quel utilisateur ayant un navigateur internet et une connexion. L'utilisation du protocole HTTP permet à **NTRsupport** d'être indépendant du système d'exploitation et d'être intégré dans n'importe quelle plate forme.

La communication entre les Opérateurs et les utilisateurs est *toujours cryptée*, y compris lorsqu'elle est archivée dans la base de données. Elle est décryptée lorsque cela est demandé. Seul l'administrateur système peut voir les conversations tenues par ses Opérateurs.

NTRsupport est destiné à deux principaux types de support :

- Support technique, fourni à distance et instantanément.
- Support en ligne aux utilisateurs d'un site internet.

Dans le premier cas, les outils proposés pour le support technique sont basés sur la fonction du **Contrôle à distance**. Il offre plusieurs modes de fonctionnement pouvant être sélectionnés selon les besoins de l'utilisateur (mode de démonstration pour montrer l'ordinateur au client, *Contrôle total* pour permettre une interaction avec l'ordinateur du client, etc.). La fonction est complétée par d'autres fonctions telles que le transfert de fichier.

Pour le support en ligne, **NTRsupport** offre également de puissants outils fournissant un haut degré d'interaction entre les clients et les utilisateurs. Les fonctions telles que le *Co-surfing* et la *Pro-activité* apportent une nouvelle perspective au support en ligne, les différenciant ainsi des systèmes statiques dans lesquels l'Opérateur attend passivement. NTRsupport permet à l'Opérateur de faire le premier pas pour aider les visiteurs d'un site internet en temps réel lorsqu'ils ont des problèmes.

L'**architecture modulaire** de NTRsupport permet le téléchargement de puissants outils tels que la vidéo ou la *Voice over IP* en temps réel, d'humaniser et d'enrichir la qualité du support en ligne.

1.4 Configuration système requise

Opérateur et administrateurs	Client
<p>Microsoft Windows</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows 9X, 2000, NT, ME, 2003, XP 128 MB RAM Internet Explorer 5.0 (ou au-dessus) ou Netscape 6 (ou au-dessus), Firefox 1.0, Opera 8.0 <p>MAC</p> <ul style="list-style-type: none"> Mac OS X 10.3.9 ou au-dessus PowerPC et MacIntel Firefox 1.0 (ou au-dessus), Camino 1.0 (ou au-dessus), Netscape 6 (ou au-dessus) <p>LINUX (beta):</p> <ul style="list-style-type: none"> SUSE (v.8/9/10), FEDORA, Debian, et Mandriva (Kernel 2.4, 2.6) <p>256 Ko d'espace sur disque Connexion: 256 Kbps ou plus</p>	<p>Microsoft Windows</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows 9X, 2000, NT, ME, 2003, XP 128 Mo RAM Internet Explorer 5.0 (ou au-dessus) o Netscape 6 (ou au-dessus), Firefox 1.0, Opera 8.0 <p>MAC</p> <ul style="list-style-type: none"> Mac OS X 10.3.9 ou au-dessus PowerPC et MacIntel Firefox 1.0 (ou au-dessus), Camino 1.0 (ou au-dessus), Netscape 6 (ou au-dessus) <p>LINUX (beta):</p> <ul style="list-style-type: none"> SUSE (v.8/9/10), FEDORA, Debian, et Mandriva (Kernel 2.4, 2.6) <p>256 Ko d'espace sur disques Connexion: 256 Kbps ou plus</p>

2 disques durs de 60 Go chacun, pour la version licence.