



Remote Support



GUIDE POUR REMOTE SUPPORT

[Splashtop Remote Support](#) est une solution d'accès et de support à distance pour les prestataires de services informatiques et de support technique. Grâce à cette solution, vous pourrez accéder aux ordinateurs de vos clients, depuis n'importe où et à n'importe quel moment (même en l'absence de l'utilisateur). Splashtop Remote Support permet aux professionnels de l'informatique d'économiser du temps et de l'argent grâce à des connexions à distance fiables, un ensemble robuste de fonctionnalités et un prix réduit. Effectuez facilement, toute tâche informatique quotidienne sur les ordinateurs dont vous avez la gestion à distance.

CARACTÉRISTIQUES DU PRODUIT

Un support à distance performant

Vous n'avez pas besoin de vous déplacer chez vos clients pour assurer la maintenance et le support de leurs ordinateurs. Splashtop Remote Support s'appuie sur un moteur d'accès à distance très performant, ce qui vous permettra d'accéder à distance à n'importe quel ordinateur de vos clients. Une fois connecté, vous bénéficierez de connexions rapides avec une qualité HD et 4K.

Accès à partir de n'importe quel appareil

Vous pourrez accéder aux ordinateurs Windows et Mac de vos clients à partir de n'importe quel appareil Windows, Mac, iOS, Android et Chromebook. Le forfait Premium comprend également l'accès aux appareils Android sans surveillance. Vous êtes en déplacement ? Utilisez votre tablette ou votre smartphone pour accéder aux ordinateurs de vos clients.

Principales caractéristiques

Splashtop Remote Support est doté des meilleures fonctionnalités nécessaires pour couvrir les cas d'utilisation les plus complexes des fournisseurs de services informatique. Tous les forfaits comprennent un nombre illimité de techniciens, de sessions simultanées et de dispositifs à distance. Vous bénéficierez également de fonctions d'assistance à distance telles que le transfert de fichiers, le chat, l'assistance multi-moniteur, la gestion des utilisateurs, et bien plus encore.

Avec le forfait Remote Support Premium, vous bénéficiez également de fonctions de surveillance et de gestion supplémentaires, telles que les alertes/actions configurables, les mises à jour Windows, l'inventaire du système, la commande à distance, et bien plus encore.

Prix très attractif - et sans augmentation

Splashtop Remote Support est nettement moins cher que les produits concurrents. Par exemple, vous économiserez jusqu'à 80 % en choisissant Splashtop Remote Support plutôt que LogMeIn Central (Consultez nos comparaisons complètes entre [Splashtop vs LogMeIn Central](#).)

Contrairement aux autres produits de support à distance, lorsque vous achetez Splashtop, votre prix est bloqué. Il n'y a pas d'augmentation de prix. Cela signifie que vous n'aurez jamais à payer plus cher pour votre renouvellement. Les clients de Splashtop économisent des centaines, voire des milliers d'euros par an.

Vous pouvez voir les prix compétitifs de Splashtop dans la section *Faits en bref* de ce document.

POUR COMMENCER

Vous pouvez acheter Splashtop Remote Support ou commencer un essai gratuit de 7 jours sur www.splashtop.com/remote-support. Aucune carte de crédit ou engagement n'est nécessaire pour commencer votre essai. L'essai gratuit vous donne un accès complet à la version Premium de Remote Support, afin que vous puissiez tester toutes les fonctionnalités de Splashtop.

Pour commencer rapidement:



Étape 1 - Créez votre compte Splashtop

Lorsque vous cliquez sur le bouton "[Essai gratuit](#)" ou "[Acheter maintenant](#)" sur la page d'assistance à distance de Splashtop, vous êtes invité à créer votre compte. Cette étape ne prend que quelques minutes.



Étape 2 - Installez l'application Splashtop Business

Installez l'application Splashtop Business sur l'ordinateur ou l'appareil mobile que vous utiliserez pour accéder à distance à votre ordinateur de travail. L'application Splashtop est disponible pour [Windows](#), [Mac](#), [iOS](#), [Android](#) et [plus encore](#). Vous pouvez également vous rendre sur le site www.splashtop.com/app sur votre ordinateur ou votre appareil mobile pour télécharger l'application.



Étape 3 - Installez le Splashtop Streamer

Connectez-vous à my.splashtop.eu et créez votre programme de déploiement. Partagez le programme de déploiement avec les utilisateurs dont vous devez gérer les ordinateurs, soit en envoyant un lien, soit en téléchargeant votre programme d'installation personnalisé à déployer ou à installer manuellement.

Lorsque le programme sera installé et démarré, l'ordinateur vous sera accessible.

Étape 4 - Connexion

Connectez-vous à votre compte Splashtop dans l'application Splashtop Business. Sélectionnez l'ordinateur sur lequel vous souhaitez vous connecter à distance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions, consultez notre article [Aidez-moi à configurer](#) ou notre [FAQ](#).



POINTS INTÉRESSANTS

Accès à distance rapide

Splashtop Remote Support utilise le même moteur haute performance qui équipe l'ensemble de nos produits de reconnus et acclamés par des millions de personnes. Profitez de la qualité HD et de connexions rapides.

Caractéristiques

Accès illimité – Le nombre de techniciens, de sessions simultanées et d'appareils à distance sont illimités. Essayez d'accéder à partir de n'importe lequel de vos appareils

Prise en charge étendue des appareils – Accédez à tous vos postes de travail Windows, serveurs Windows et Mac depuis n'importe quel appareil Windows, Mac, iOS ou Android, ainsi que depuis n'importe quel navigateur Chrome ou Chromebook. Accédez aux appareils Android lorsque vous utilisez l'édition premium.

Transfert de fichiers par glisser-déposer – Faites glisser des fichiers entre les ordinateurs pour les transférer rapidement d'un ordinateur à l'autre. ([Tutoriel](#))

Impression à distance – Imprimez des fichiers à partir de votre ordinateur distant sur votre imprimante locale. ([Tutoriel](#))

Réveil à distance – Réveillez votre ordinateur à distance tant qu'un autre ordinateur du même réseau est déjà allumé.

Redémarrage à distance – Redémarrez l'ordinateur dans lequel vous effectuez le transfert et connectez-vous automatiquement à l'ordinateur lorsqu'il se rallume. ([Tutoriel](#))

Enregistrement de session – Utilisez le bouton d'enregistrement d'écran dans votre fenêtre d'accès à distance pour démarrer et arrêter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont sauvegardés sur votre ordinateur local. ([Tutoriel](#))

Chat – Envoyez et recevez des messages sur l'ordinateur distant, lors d'une session ou indépendamment d'une session à distance. ([Tutoriel](#))

Prise en charge de plusieurs moniteurs – Visualisez plusieurs écrans d'ordinateur final sur vos multiples écrans.

Deux utilisateurs peuvent se connecter à distance au même ordinateur – Si deux personnes doivent accéder au même ordinateur en même temps, vous pouvez le faire!

Partagez votre bureau – Rendez votre écran visible en mode lecture par simple échange d'un lien. Aucun téléchargement d'application ou plug-in n'est nécessaire. ([Tutoriel](#))

Assistance à la demande – Accédez à l'ordinateur Windows et Mac d'un utilisateur final avec un simple code de session à 9 chiffres pour une assistance à la demande.

Sécurité robuste – Toutes les sessions à distance sont protégées par un cryptage TLS et AES 256 bits.

Déploiement et gestion de Bitdefender Antivirus – Achetez, déployez et gérez les outils de sécurité Bitdefender Antimalware sur vos ordinateurs gérés à partir de Splashtop Remote Support. Consultez l'état de la protection, la dernière heure d'analyse, le nombre de menaces, et bien plus encore.

Gestion et regroupement des utilisateurs

Invitez les utilisateurs et définissez leurs rôles et leurs autorisations d'accès. Autorisez l'accès à des ordinateurs spécifiques. Organisez vos ordinateurs en groupes pour faciliter leur recherche et leur gestion. Nous avons inclus plusieurs fonctions de gestion des utilisateurs afin que vous puissiez choisir les individus qui peuvent accéder aux ordinateurs, en fonction d'un profil défini par vous:

- Inviter des utilisateurs. ([Tutoriel](#))
- Organiser vos utilisateurs et vos ordinateurs en groupes. ([Tutoriel](#))
- Définir les autorisations d'accès pour les utilisateurs et les groupes. ([Tutoriel](#))
- Utilisez les journaux pour garder une trace des sessions, des transferts de fichiers et de l'historique des connexions. ([Tutoriel](#))



POINTS INTERESSANTS (suite)

Remote Support Premium

Splashtop Remote Support Premium est livré avec tout ce qui se trouve dans Splashtop Remote Support Plus, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires de surveillance et de gestion à distance !

Fonctions de surveillance et de gestion

Alertes/actions configurables – Configurez des alertes pour surveiller l'état de l'ordinateur, l'installation de logiciels, l'utilisation de la mémoire, etc. Recevez des alertes via la console web Splashtop et/ou par courrier électronique. ([Tutoriel](#))

Windows Updates – Utilisez les fonctions de gestion de Windows Update pour vous assurer que vos ordinateurs sont toujours à jour. ([Tutoriel](#))

Inventaire du système – Utilisez l'inventaire de contrôle pour prendre un instantané des informations d'inventaire du système Windows ou Mac. Vous pouvez comparer les instantanés ou consulter un journal des modifications pour identifier les changements. ([Tutoriel](#))

Journaux d'événements – Accédez rapidement aux journaux d'événements Windows en cliquant sur l'icône en forme d'engrenage à côté d'un ordinateur dans la console web. Il n'est pas nécessaire de se connecter à distance à l'ordinateur pour consulter et dépanner. ([Tutoriel](#))

Alertes pour les événements Windows – Surveillez les journaux d'événements Windows en définissant des alertes. Une alerte est générée lorsque les critères d'un journal d'événements correspondent aux déclencheurs définis par l'administrateur. ([Tutoriel](#))

Commande à distance – Envoyer des commandes à l'invite de commande d'un ordinateur distant en arrière-plan. Vous pouvez exécuter des commandes en ligne de commande ou des commandes de terminal. Disponible pour Windows et Mac. ([Tutoriel](#))

Actions programmées – Créer, programmer, surveiller et exécuter des actions de redémarrage du système et de mise à jour de Windows sur des ordinateurs distants.

Accès sans surveillance à Android – Accès à distance à des appareils Android, notamment des smartphones, des tablettes, des appareils Android durcis, des appareils POS, des kiosques et des décodeurs. ([Tutoriel](#))

État de la sécurité des points d'accès – Voir l'état de la protection de la sécurité des points d'accès pour les ordinateurs Windows exécutant Bitdefender, Windows Defender, Kaspersky, et plus encore. Assurez-vous que vos points d'extrémité sont protégés.



LES FAITS EN BREF

Forfaits et Prix

Splashtop Remote Support

[Voir les tarifs](#)

Le paquet commence à 25 ordinateurs avec un nombre illimité de techniciens

Caractéristiques incluses :

Nombre illimité de sessions simultanées Accès rapide à distance

Un soutien sans surveillance

Soutien à la participation

Sécurité des points terminaux

Transfert de fichiers

Impression à distance

Chat

Réveil à distance

Redémarrage à distance Enregistrement de la session

Multi-moniteur

Soutien technique prioritaire

Alertes/actions configurables

Mises à jour Windows

Inventaire du système

Journaux d'événements

Invite de commande à distance Accès Android sans surveillance

Et plus encore à venir...

Acheter en ligne à www.splashtop.com/remote-support

LISTE DÉTAILLÉE DES CARACTÉRISTIQUES

Contact

Ventes Splashtop + 33 1 85 14 97 32 or sales@splashtop.com

Support Splashtop + 33 1 85 14 97 58 or splashtop.com/support

Configurations requises

Configurations des postes clients

• iPad / iPad mini / iPad Pro / iPhone / iPod Touch:

- iOS 7.1 ou plus récent (y compris iOS 11)

• Tablettes Android / Téléphones Android

- Android 3.0 ou plus récent

• Windows:

- Windows 10, 8, 7, XP
- 1G RAM
- DirectX 9.0 ou plus récent
- Atom, Pentium-M, ou mieux

• Mac

- Mac OS 10.7 ou plus récent

Exigences du Streamer

• Windows:

- Windows 10, 8, 7, XP, et Windows Server 2019, 2016, 2012, 2008, 2003

• Mac

- Mac OS 10.7 ou plus récent
- 1,6 GHz à double cœur ou meilleur CPU
- 1G RAM

À propos de Splashtop

Basée à San Jose, Californie, et fondée en 2006. Splashtop offre les meilleures solutions d'accès à distance, de support à distance et de partage d'écran. Les solutions d'accès à distance Splashtop sont utilisées par des milliers d'entreprises et plus de 30 millions d'utilisateurs répartis sur plus de 500 millions de sessions.