

Paris, le 27 octobre 2005

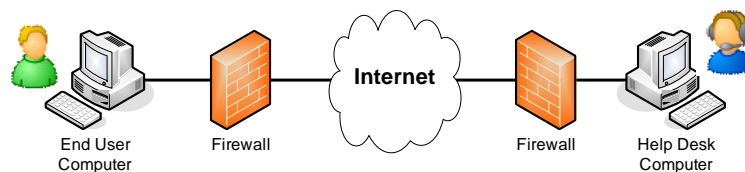
NetOp On Demand : le contrôle à distance via Internet

La solution technologique de prise de contrôle à distance de Danware, est désormais disponible via Internet pour les centres d'assistance les plus exigeants, sans installation de logiciel ni configuration de pare-feu requise

Danware, le fournisseur mondial de logiciels de prise de contrôle à distance haut de gamme pour les professionnels, et Adjust Technologies son distributeur exclusif en France, annoncent aujourd'hui la dernière extension de la gamme de produits de prise de contrôle à distance NetOp : NetOp On Demand. **Cette solution permet d'établir une connexion à un centre de support indépendamment de la configuration des pare-feux.** Son mode de fonctionnement lui confère un haut niveau de sécurité, et à moindre coût. NetOp On Demand représente une nouvelle génération de solutions qui devraient rapidement être adoptée par les centres d'assistance en ligne.

NetOp On Demand est tout particulièrement destiné aux éditeurs (ERP, CRM,...), fournisseurs d'accès Internet, sociétés de télécommunications, prestataires de services,... **Bénéficiant des technologies innovantes NetOp de Danware,** cette solution assure une **prise de contrôle à distance performante** et permet de réaliser un **diagnostic rapide** des problèmes afin de les résoudre facilement et dans les meilleurs délais. Ainsi, l'efficacité du centre d'assistance est maximisée.

L'outil permet, en effet, aux personnels des centres de support **d'échanger en ligne et en temps réel avec les clients, de voir à distance l'ordinateur de l'utilisateur final** et de partager le contrôle de leur souris et de leur clavier en vue d'une résolution opportune des problèmes. De même, il est possible d'échanger des fichiers. L'objectif final étant l'**augmentation de la satisfaction des clients.**



Une aide à la demande pour plus de souplesse :

NetOp On Demand offre la possibilité aux utilisateurs finals de **demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin** en téléchargeant une application de prise de contrôle à distance depuis un site Web dédié (ou via des liaisons placées sur un site Web existant). L'opérateur dirige l'utilisateur lors de son contact téléphonique ou en mode chat.

Aucune installation de logiciel préalable n'est requise pour bénéficier de l'assistance à distance et **l'application s'enlève automatiquement du PC de l'utilisateur une fois la session d'aide terminée.** En effet, ce dernier **télécharge directement un programme NetOp On Demand auto exécutable.** En outre, la demande étant initiée par l'utilisateur, peu importe la configuration des pare-feux. NetOp On Demand établit rapidement et facilement une connexion temporaire avec le centre de support de l'entreprise et l'utilisateur peut se déconnecter de lui-même à tout moment.

Par ailleurs, pour une sécurité optimale durant les échanges, cette solution bénéficie d'un cryptage AES de 256-bits. Flexible, NetOp On Demand offre également la possibilité de réaliser des connexions multiples ou uniques. Enfin, évolutif, il peut s'adapter à l'augmentation des besoins de l'entreprise.

NetOp On Demand apporte donc une grande souplesse tant à l'utilisateur final qu'au centre de support. La prise de contrôle à distance sécurisée représente un atout à forte valeur ajoutée :

- L'assistance est rapide, efficace et totalement transparente pour le consommateur.
- Elle garantit une meilleure satisfaction et permet de fidéliser le client
- Ce type d'équipement est facile à installer
- Le retour sur investissement est très rapide pour l'entreprise.

Prix et disponibilité :

NetOp On Demand est composé de 2 modules: L'exécutable NetOp On Demand Remote Control Host (hôte) et NetOp On Demand Remote Control Guest EX (invité EX). La solution est d'ores et déjà disponible auprès du réseau de revendeurs Addjust Technologies à partir de 2900 € HT.

A propos de Danware :

Fondé en 1981 au Danemark, Danware Data A/S, concentre toute son énergie dans le développement et la vente de logiciels reposant sur la technologie NetOp. Danware, société à forte croissance et cotée à la bourse de Copenhague, distribue les logiciels NetOp dans plus de 80 pays au travers d'un réseau de partenaires. Danware propose :

- NetOp Remote Control qui permet la prise en main à distance d'un ou de plusieurs ordinateurs par un autre ordinateur.
- NetOp School, dédié à la formation au sein de salles de classes physiques ou virtuelles équipées d'ordinateurs.
- NetOp Desktop Firewall, le premier pare-feu doté d'un pilote intervenant au niveau du noyau du système et d'un contrôle central destiné aux ordinateurs portables.

A propos d'Addjust Technologies :

Fondé en 1996 en France, Addjust Technologies développe et commercialise des solutions logicielles à forte valeur ajoutée. Il est l'importateur exclusif des solutions NetOp Remote Control (prise de contrôle à distance), NetOp On Demand (prise de contrôle à distance via Internet), NetOp School (formation) et NetOp Desktop Firewall de Danware. Il est l'importateur exclusif des solutions Steadfast et autres logiciels de protection des configurations de EDTools pour le domaine de l'enseignement et de la formation. Depuis juin 2004, Addjust Technologies commercialise TCO!stream, la solution logicielle de gestion de parcs informatiques de Medialand.

Addjust Technologies développe une activité d'édition de logiciels en s'appuyant sur la technologie Prédélo (Pré-Développement Logiciel.) Genaparc, premier composant de cette nouvelle stratégie, est une solution dans le domaine de l'inventaire de parcs informatiques.

Addjust Technologies diffuse son offre au travers d'un réseau de partenaires couvrant le marché français. De plus, Addjust Technologies est revendeur et prestataire de services informatiques ainsi que centre de formation agréé. Pour plus d'information : www.addjust.fr

Pour toute information complémentaire :

ADDJUST TECHNOLOGIES

Olivier Le Thiec

Tél. 01 47 86 96 96

e-mail : olethiec@addjust.com

Service Presse : EUROTANDEM

Gracianne Legault

Tél. 01 41 63 20 00

e-mail : g.legault@eurotandem.fr

Principales caractéristiques de NetOp On Demand

Fonctions :

Mode service d'assistance

En cas de besoin d'assistance auprès du service, l'utilisateur final active un hyperlien permettant de télécharger un fichier programme léger NetOp On Demand. L'utilisateur final saisit le nom d'un service d'assistance, son nom d'utilisateur ainsi que la description du problème. La demande est automatiquement transmise au service d'assistance avant d'être traitée par le prochain technicien disponible.

Mode ticket de service

Pour obtenir un ticket de service, les utilisateurs finals contactent généralement le service d'assistance par téléphone. Le technicien du service d'assistance dirige l'utilisateur vers un site Web spécifique ou lui envoie un lien par e-mail à partir duquel il peut télécharger un programme léger NetOp On Demand. Le technicien crée un ticket de service à usage unique. Ainsi, NetOp On Demand se connecte avec le technicien du service d'assistance qui a répondu à l'appel téléphonique de l'utilisateur final.

Sécurité

Afin de garantir une sécurité optimale pendant la session d'aide en ligne, toutes les données échangées entre l'utilisateur final et le service d'assistance sont cryptées avec un cryptage AES allant jusqu'à 256 bits. L'accès est contrôlé et vérifié dans les deux sens.

Affichage du bureau de l'utilisateur final

Lors d'une session d'assistance, une copie en temps réel du bureau Windows de l'utilisateur final s'affiche sur l'écran du technicien du service d'assistance.

Utilisation du clavier et de la souris

Sur autorisation, le technicien peut contrôler à distance le clavier et la souris de l'utilisateur. Alternativement le technicien ne peut que pointer sur des zones spécifiques de l'écran de l'utilisateur final à l'aide d'un deuxième pointeur de souris (mode visualisation uniquement).

Transfert de fichiers

Un puissant gestionnaire de fichiers interactif à écran partagé permet au technicien d'échanger des fichiers avec l'utilisateur final afin de lui fournir mises à jour, correctifs et pilotes et de récupérer des fichiers en vue de diagnostics ultérieurs.

Conversation

Si l'utilisateur se sert d'une connexion au réseau commuté l'empêchant de disposer d'une ligne téléphonique au cours de la session d'assistance, il est possible d'utiliser la messagerie instantanée intégrée de NetOp.

Sécurité :

Confirmation d'accès

Pour des raisons de sécurité, l'utilisateur final doit, préalablement à toute session, autoriser manuellement le technicien du service d'assistance à accéder à son ordinateur. Il évalue les actions proposées par le technicien et peut en refuser l'accès s'il les juge inappropriées.

Authentification

Pour éviter tout accès non autorisé au service d'assistance via la Passerelle NetOp, l'authentification s'effectue obligatoirement au moyen d'un mot de passe partagé, d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe ou d'une autorisation Windows. Les informations d'authentification sont automatiquement fournies ou sont saisies manuellement par l'utilisateur final.

Déconnexion d'urgence

L'utilisateur final peut arrêter la session d'assistance à tout moment par simple pression sur une touche d'accès rapide affectée à cette fonction.

Rôles de sécurité

Le service d'assistance peut attribuer aux programmes NetOp On Demand différentes autorisations, permettant de répondre à des besoins particuliers. Certains utilisateurs refusent par exemple que les techniciens du service d'assistance transfèrent des fichiers. D'autres refusent de partager le contrôle de leur clavier et de leur souris.

Journalisation étendue des événements

Le technicien du service d'assistance effectue la journalisation de l'activité de session et le suivi de plus d'une centaine d'événements NetOp différents. Ces événements sont consignés dans un fichier local, sur le Serveur de Sécurité NetOp, dans le journal des événements Windows ou sur un système d'administration doté du protocole SNMP.

Cryptage puissant

Les sessions ouvertes entre l'utilisateur final et le technicien du service d'assistance sont cryptées de bout en bout avec un cryptage par clé 256 bits AES, un contrôle d'intégrité 256 bits SHS HMAC et un échange de clé 2048 bits Diffie-Hellman.

Enregistrement de sessions

Toutes les activités sur l'écran de l'ordinateur de l'utilisateur final peuvent être enregistrées dans un fichier au sein du service d'assistance pour permettre une consultation ultérieure. Ces informations peuvent ainsi être utilisées dans le cadre de formations, de contrôles de qualité ou du service de documentation.

Configuration minimale requise :Hôte NetOp On Demand

Ordinateur	Processeur Intel Pentium 233 MHz ou supérieur ou 100 % compatible.
Mémoire	Configuration minimale requise pour le système d'exploitation plus 16 Mo supplémentaires.
Plate-forme	Windows 2003 Serveur Éditions Standard, Entreprise et Web ; Windows XP Édition Professionnelle, Tablet PC et Home ; Windows 2000 Serveur, Advanced Serveur; Windows 2000 Édition Professionnelle; Windows ME, 98 (SE)
Communications	Adaptateur de réseau avec TCP/IP permettant le trafic HTTP sur port 80, support des serveurs proxy Microsoft ISA Server 2004, Squid, KEN!, WinProxy 6.0 et CCProxy.