

Ce Livre Blanc traite de l'utilisation GPRS de NetOp Remote Control et de NetOp Mobile.

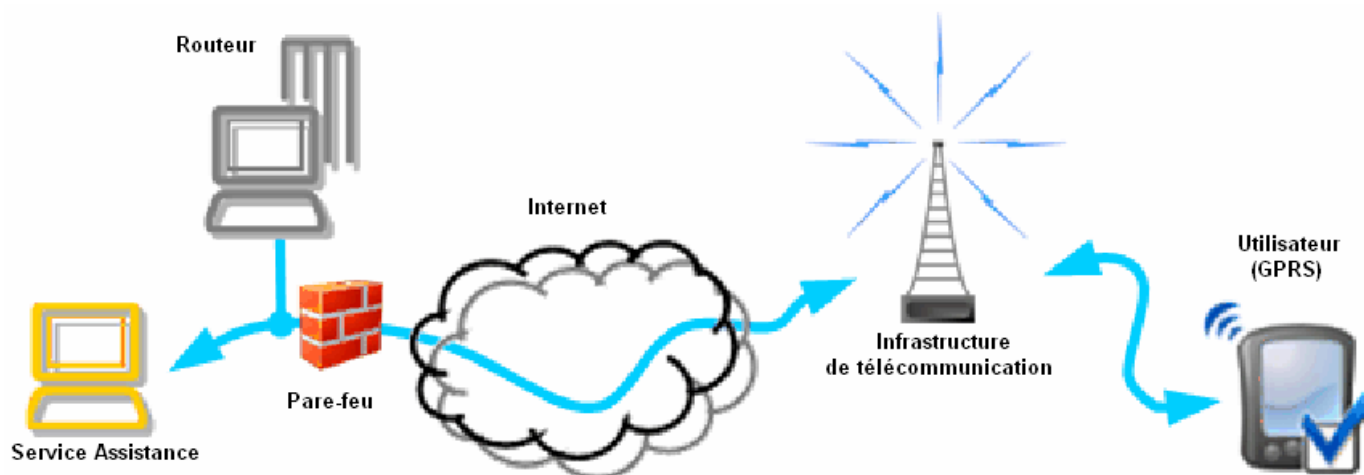
## Qu'est-ce que NetOp Mobile ?

NetOp Mobile est une application qui permet aux personnes en déplacement de recevoir de l'aide au moment où cela est nécessaire et quel que soit l'endroit où elles se trouvent. Il surmonte les entraves traditionnelles du dépannage et de la mise à jour des matériels mobiles qui sont en permanence dans la nature.

La configuration NetOp Mobile est composée de deux applications : un Invité qui est installé au service d'assistance et un Hôte qui est installé sur la ressource mobile.

La commande à distance couvre deux scénarios de base :

1. Une configuration où l'utilisateur a besoin d'aide et la ressource (un PDA ou un SmartPhone) a besoin d'aide via GPRS, EDGE ou 3G.
2. Une configuration où l'utilisateur a besoin d'aide et la ressource est connectée à un PC via ActiveSync.



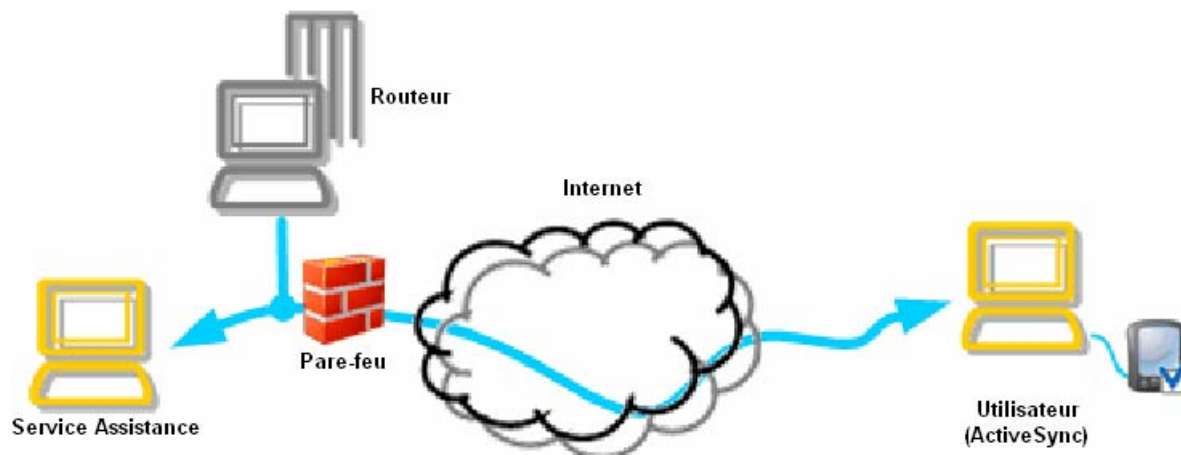
Configuration simple d'un utilisateur mobile commandé à distance par le service assistance via GPRS.

**Dans le premier cas**, la ressource s'est vue attribuer une adresse IP temporaire et aléatoire par le fournisseur de télécommunications. Cette adresse IP est invisible depuis le service assistance. La manière dont NetOp Mobile surmonte cet obstacle est simple et pourtant efficace.

La ressource utilisateur a été configurée pour se connecter au service assistance – soit en appuyant sur une combinaison de touches soit en tapant sur une icône. Toutes les adresses IP, mots de passe, etc. sont inclus dans la demande d'Aide.

La communication s'établit en trois étapes :

1. L'utilisateur envoie une demande d'aide. Le pare-feu transmet la requête à un routeur qui est configuré pour traiter les demandes d'aide. Le routeur dépose alors la requête dans la boîte de réception du service assistance.
2. A ce moment-là la demande d'aide est en attente – mais la connexion depuis le service assistance vers la ressource est à venir.
3. Le personnel du service assistance accepte la demande d'aide et la ressource est commandée à distance.



Configuration simple d'un utilisateur commandé à distance par le service assistance depuis un réseau vers un autre.

**Dans le second cas**, la ressource est connectée au PC de l'utilisateur via ActiveSync. Une fois encore la ressource s'est vue attribuer une adresse IP, laquelle est invisible depuis le Service Assistance.

Les trois étapes, expliquées dans le premier exemple, sont renouvelées.

Les informations précitées montrent clairement qu'indépendamment d'où se trouve l'utilisateur – au bureau ou dans la nature – sa ressource peut-être commandée à distance.

S'appuyant sur le célèbre produit NetOp Remote Control, la solution NetOp Mobile permet aux entreprises de mettre à jour et dépanner les ressources mobiles qui ne verront que rarement ou même jamais l'intérieur du département support ou le service assistance. Il a été conçu pour offrir une gestion en ligne rapide et intuitive des ressources mobiles.

La ressource doit fonctionner sous Windows CE. Les communications utilisent TCP/IP.

## Les principales fonctions

<i>Commande à distance</i>	Commande à distance depuis une machine Windows d'une ressource mobile située sur Internet, à travers des pare-feux, via GPRS et WLAN.
<i>Transfert de fichier</i>	Ecran en deux parties, copie, déplacement, synchronisation, réplication, reprise sur incident et transfert delta.
<i>Scripts</i>	Actions programmées telles que transfert de fichiers, analyse d'inventaire, etc.
<i>Conversation</i>	Le Service Assistance et l'utilisateur peuvent communiquer en mode texte.
<i>Exécuter programme</i>	Lance des applications sur la ressource mobile
<i>Inventaire</i>	Collecte des informations matérielles et logicielles depuis des ordinateurs distants.
<i>Connexion programmée</i>	La ressource mobile peut se connecter automatiquement à l'Invité NetOp à des intervalles prédéfinis.
<i>Journalisation</i>	Les événements sont consignés sur l'Hôte ou sur l'Invité à des fins d'analyse ultérieure des données.
<i>Demande d'aide</i>	Si la ressource mobile rencontre des problèmes, l'utilisateur peut demander de l'aide – indépendamment du réseau.



Si la ressource manuelle utilise EDGE, GPRS, etc. elle ne peut pas être contactée par le service assistance. L'utilisateur ouvre simplement le module Hôte NetOp Mobile et – en envoyant une demande d'aide – établit une connexion avec le service assistance.

## Utilisation typique

- Support d'un utilisateur distant depuis une société de service d'assistance
- Administration à distance
- Intervention à distance sur une machine

## Industries cibles

- Services de santé : hôpitaux, visiteurs médicaux – journaux électroniques.
- Métiers de la sécurité – lecture de codes barres aux points de contrôle.
- Entrepôts – lecture de codes barres, inventaires et bordereaux de commandes.
- Bagagistes – aéroport, croisiéristes.
- Caisses enregistreuses en supermarchés – lecture de codes barres et mise à jour de caisses enregistreuses.
- Machines à tickets.

## Questions et réponses

- *Qu'est-ce que NetOp Mobile ?*

NetOp Mobile est une application qui permet la gestion à distance de ressources portables et mobiles telles que PDA, scanners et caisses enregistreuses qui fonctionnent sous Windows CE. La configuration est composée d'un PC d'assistance faisant tourner NetOp Remote Control (appelé Invité) et d'une ressource utilisateur faisant tourner NetOp Mobile (appelé Hôte).

- *Où puis-je trouver la documentation ?*

Vous pourrez trouver les manuels et les guides de prise en main à l'adresse <http://help.netop.com/support/documentation/manuals.htm>

- *Quels sont les exigences système ?*

La configuration NetOp Mobile requiert à la fois une application mobile et une application de service d'assistance.

Votre ressource mobile ou embarquée doit faire tourner :

Windows Mobile 5 : Pocket PC ou SmartPhone,  
Windows CE 4.2x ou CE 5.0.

Votre service d'assistance doit faire tourner :

Windows Server 2003, XP, 2000, NT 4.0, ME ou 9x.

- *Quels sont les exigences matérielles ?*

Vérifiez les dernières exigences à l'adresse <http://requirements.netop.com>.

- *La transmission est-elle sûre ?*

Oui ! La transmission entre l'Hôte et l'Invité est cryptée.

- *Quels types de connexion NetOp Mobile supporte-t-il ?*

NetOp Mobile & Embedded supporte les protocoles UDP, TCP and HTTP – et le numéro de port est facilement personnalisable pour correspondre à vos exigences.

- *Comment puis-je mettre à jour le logiciel NetOp Mobile ?*

Vous téléchargez et installez la dernière version depuis notre site web.

- *Mes utilisateurs doivent-ils 'voir' l'Hôte sur leur ressource ?*

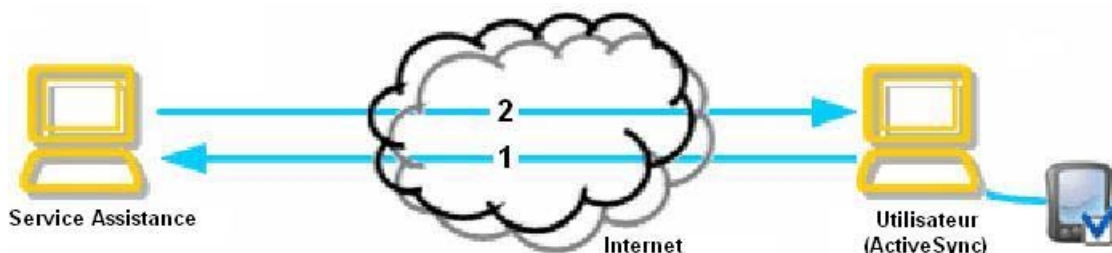
Non ! NetOp Mobile peut tourner en mode masqué.

- *Mes données sont-elles bien protégées au cours d'une session d'administration à distance ?*

Vos données sont protégées par un cryptage point-à-point.

- *Comment puis-je conserver mon propre logiciel à jour ?*

Vous pouvez laisser NetOp Mobile se connecter chaque nuit au service d'assistance – à une heure donnée et pour la durée prévue.



Le PC et la ressource mobile devront être allumés. La ressource mobile doit être placée dans son berceau, lequel devra être connecté au PC via ActiveSync.

1. La ressource se réveille à l'heure prévue et se connecte au service d'assistance.
  2. Lorsque la connexion est établie, le service assistance envoie les fichiers à la ressource.
- *Où puis-je obtenir aide et support ?*

Merci de bien vouloir aller à l'adresse <http://support.netop.com>.
  - *Comment puis-je entrer en contact avec des ressources qui sont par exemple sur GPRS ?*

L'utilisateur appuie sur un bouton et envoie une demande d'aide au service assistance.

Testez nos évaluations gratuites et pleinement fonctionnelles  
ici : <http://download.netop.com>