

ATERA

Gérer Les Appareils

Atera propose une suite complète d'outils d'accès à distance pour dépanner et résoudre efficacement les problèmes des utilisateurs, ainsi que des outils proactifs pour la maintenance et la prévention des problèmes futurs. Ces outils sont idéalement situés sous le menu **Gérer** pour chaque agent.

Ces outils vous permettent d'accéder et de gérer les ordinateurs de vos utilisateurs à distance et incluent :

Gestion des correctifs : installez les correctifs et examinez les correctifs existants.

Inventaire logiciel : affichez et supprimez les programmes inutiles.

Installation du logiciel : utilisez Chocolatey et votre référentiel privé.

Exécuter le script : exécutez le script sur l'ordinateur de votre utilisateur.

Gestionnaire de services : affichez, arrêtez ou démarrez les services en cours d'exécution.

Gestionnaire de tâches : terminez les tâches qui ne sont plus nécessaires.

Invite de commande/Terminal : envoyez à distance des commandes à l'ordinateur d'un client.

Powershell : exécutez votre propre commande ou générez-en une à l'aide de l'IA.

Activité utilisateur : affichez l'activité de l'utilisateur.

Gestionnaire de packages : affichez et mettez à niveau les packages Linux installés.

Applications : installez, mettez à jour, analysez et explorez d'autres applications dans l'App Center d'Atera.

Agent Helpdesk : Activez ou désactivez l'agent Helpdesk.

Transfert de fichiers : gérez et transférez des fichiers vers ou depuis les appareils de vos utilisateurs .

Observateur d'événements : affichez les journaux d'événements.

Actions d'arrêt : déconnectez-vous, redémarrez ou éteignez l'ordinateur de votre utilisateur.

Éditeur de registre : modifiez et gérez les paramètres du registre Windows sur vos appareils.

Chat : activez/désactivez la fonction de chat et ouvrez des sessions de chat.

Configurer Des Profils D'automatisation

Créez des profils d'automatisation pour gérer efficacement les correctifs de système d'exploitation sur les systèmes Windows, Mac et Linux, ainsi que sur les serveurs. Spécifiez les paramètres des mises à jour critiques, non critiques et recommandées, vous permettant ainsi de contrôler quels correctifs sont installés ou exclus. Utilisez ces profils pour approuver, reporter ou exclure des correctifs, automatiser la gestion des correctifs et planifier des automatisations récurrentes. Conçus pour garantir que vos systèmes restent à jour et sécurisés, les profils d'automatisation Atera offrent également la flexibilité nécessaire pour tester et approuver les mises à jour en fonction des besoins de votre organisation.

Surveillance Et Gestion À Distance (RMM)

Accès À Distance

L'accès à distance est un moyen important pour les techniciens du service d'assistance de soutenir leurs utilisateurs. Ils peuvent visualiser le comportement des utilisateurs, les environnements de bureau et les bizarreries des applications (pour diagnostiquer rapidement les problèmes), ainsi qu'installer des mises à jour ou des applications sans avoir besoin d'impliquer l'utilisateur dans le processus. Pour plus d'informations, voir :

Splashtop

AnyDesk

TeamViewer

ScreenConnect

Ajouter Des Clients Et Des Contacts

Créer correctement un client est crucial pour que toutes les autres fonctionnalités fonctionnent correctement. Une fois que vous avez ajouté un client, vous pouvez procéder à l'ajout de ses contacts, actifs, mots de passe, pièces jointes, etc.

La page Clients comprend les onglets suivants :

Contacts : tous les contacts clients, y compris leur nom, leur fonction, leur numéro de téléphone, leur adresse e-mail et la date à laquelle ils ont été ajoutés. Vous pouvez également importer des contacts ou les synchroniser avec Azure AD.

Contrats : tous les contrats client, y compris le type de contrat, l'accord de niveau de service (SLA) joint et les actions disponibles (créer, modifier, cloner et supprimer des contrats).

Appareils : tous les appareils clients, divisés par onglet (Tous, Favoris, Dossiers). Dans l'onglet Tous , vous pouvez attribuer des profils de seuil, des profils d'automatisation informatique, modifier des relations, exécuter des scripts, lancer des actions d'arrêt, des actions du service d'assistance, des actions Webroot, l'installation de logiciels, activer le chat, activer le travail à domicile, ajouter des dossiers, installer un agent et déployer des applications à partir de l'App Center.

Actifs : tous les actifs du client, y compris le type d'actif, le dossier et le contact associé. Vous pouvez également ajouter et supprimer des actifs.

Tickets : tous les tickets client, qui incluent en un coup d'œil le titre du ticket, le numéro du ticket, le client, le contact, la date de création, la date de dernière modification, le

responsable, le statut et la priorité. Vous pouvez filtrer la liste par statut, responsable et priorité.

Alertes : toutes les alertes client, qui incluent en un coup d'œil la catégorie d'alerte, la gravité, l'état, la description, le numéro d'alerte, l'appareil associé et la date de création. Vous pouvez filtrer la liste par statut, catégorie et gravité. Vous pouvez répéter, supprimer et résoudre les alertes, ainsi que modifier les paramètres d'alerte.

Pièces jointes : ajoutez des pièces jointes qui peuvent être téléchargées selon vos besoins.

Installer Un Agent

Vous devrez installer des agents Atera sur tous les postes de travail et serveurs des utilisateurs pour surveiller la disponibilité, les performances et la santé de chaque appareil. Cela permet à Atera de vous alerter automatiquement lorsqu'un système ou une ressource critique est en panne ou dégradé. De plus, l'agent fournit des informations précieuses sur le matériel, les logiciels, le système et la sécurité.