**UTILISATION D’ATERA**



**Logiciel RMM, accès à distance, automatisations informatiques, gestion des correctifs, scripts, ticketing et rapports.**

Document d’exploitation

**Une fois connecté sur le site, Vous arriverez sur L’onglet « Tableau de bord » où vous retrouverez les alertes de chaque client, les alertes récentes, le statut des tickets de supports, celui des alertes, la surveillance des serveurs ainsi que leurs états, la note de satisfaction client du support et des diagrammes pour les tickets supports.**

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

**Dans le menu déroulant à droite, vous avez aussi l’onglet « Tickets » où vous retrouverez les demandes supports programmé ou non des clients avec pour chaque ticket une description du problème, le technicien assigné, l’urgence, son état( pas commencer, en cours, en attente ou terminer).**

Une image contenant texte, logiciel, Page web, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

**Une partit « Ticket programmés » est aussi présente avec les mêmes caractéristiques, la seule différence est si le rendez-vous est prévu ou non.**

**Une image contenant texte, conception, outil

Description générée automatiquement**Une image contenant texte, logiciel, Page web, Site web

Description générée automatiquement**L’onglet suivant appelé « Clients » regroupe les ordinateurs on fonction des entreprises, ou des taches, par exemple, un groupe « Nettoyage PC » est utilisé pour y mettre les ordinateurs dont il est prévu de faire un nettoyage, mais on pourrait créer un groupe avec le nom de l’entreprise et y mettre tous les ordinateurs de celle-ci. Sur chaque ligne nous avons le nom, le numéro de téléphone, l’adresse, le nom du contact dans l’entreprise et une catégorie (bronze/gold/silver) .**

**Si l’on clique maintenant sur un groupe, nous obtenons cette fenêtre :**

Une image contenant texte, logiciel, nombre, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

**Nous y retrouvons les équipements connectés doté de l’agent Atera avec leur statues, des icones pour voir des potentielles alertes, un bouton de connexion rapide et un bouton pour gérer l’appareil ainsi que quelque information tel que la date ou le dernière utilisateur s’est connecté.**

**Si nous cliquons sur un appareil, nous arrivons sur cette interface :**

Une image contenant texte, logiciel, Page web, Icône d’ordinateur

Description générée automatiquement

Une image contenant texte, logiciel, nombre, Page web

Description générée automatiquement

**Nous y voyons les informations de l’appareil, un graphique de l’utilisation RAM ET CPU.**