

# Outils de Prise en main

## Présentation de DWS Remote Control

Prérequis utilisateur : aucun

Prérequis technicien : aucun

DWSservice est un projet open source qui offre un service permettant d'accéder à des systèmes distants (Windows, Mac, Linux, Raspberry...) via un navigateur web standard - sans aucun composant requis du côté client.

### Comment fonctionne l'outil sous WINDOWS:

Il faut pour cela renvoyer l'utilisateur vers le site suivant :

<https://www.dwservice.net/>



#### A. Comment cela se présente pour l'utilisateur :

L'utilisateur devra dans un premier temps récupérer l'application.



DWS à l'avantage d'être multi-OS, il peut être utilisé depuis les distributions suivantes :



#### Exemple pour du Windows :

L'utilisateur est invité à télécharger l'application



Puis à enregistrer le fichier :



Une fois téléchargé, il ne reste plus qu'à l'exécuter :

Sous Firefox, aller dans l'onglet téléchargement (1) , puis valider en cliquant sur l'application dwagent.exe (2)

(Ou depuis le dossier téléchargement de Windows)



L'application va se lancer sur le poste :

Il suffit de sélectionner **“Exécuter”** (1) , puis **“suivant”** (2)



L'utilisateur devra vous communiquer l'identifiant (1) et le mot de passe (2).



## B. Comment cela se présente pour le technicien :

Avec les informations transmises par l'utilisateur, vous pouvez maintenant vous connecter au portail de DWService : <https://www.dwservice.net/>



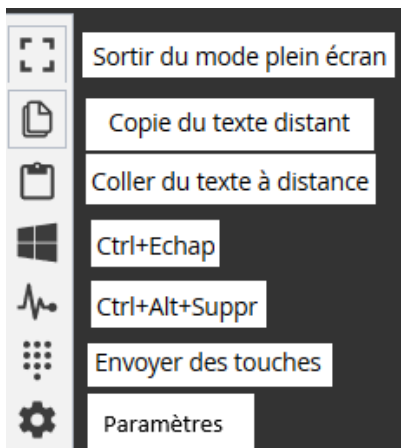
Une fois connectée, il vous suffit de cliquer sur l'icone de l'écran pour prendre la main.



Et vous voilà sur le bureau de l'utilisateur.



Vous trouverez ci-dessous les fonctionnalités permises par l'outil.



### Astuce : Elévation de privilège pour une installation

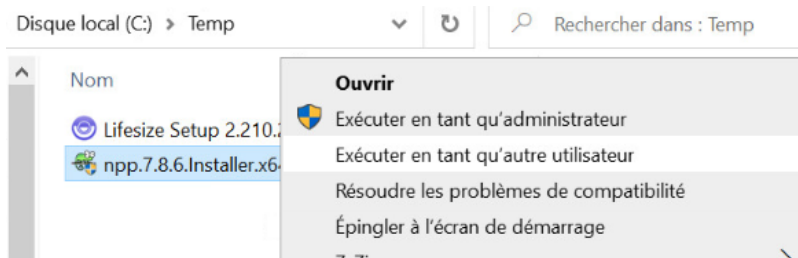
Dans le cas où l'utilisateur n'est pas administrateur de son poste.

Une solution consiste à créer un repertoire “Temp” dans c:\

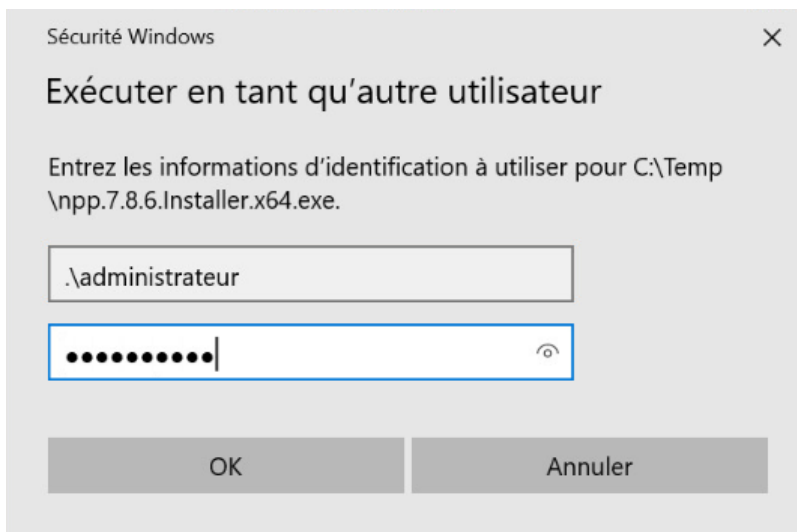
Ce PC > Disque local (C:)

Nom	Modifié le	Type
Dell	21/04/2020 17:43	Dossier de fichiers
Intel	22/04/2020 08:24	Dossier de fichiers
orant	21/04/2020 17:34	Dossier de fichiers
PerfLogs	19/03/2019 05:52	Dossier de fichiers
Programmes	22/04/2020 08:13	Dossier de fichiers
Programmes (x86)	22/04/2020 08:13	Dossier de fichiers
Sig	21/04/2020 17:34	Dossier de fichiers
Temp	22/04/2020 10:38	Dossier de fichiers
Utilisateurs	22/04/2020 10:29	Dossier de fichiers
Windows	21/04/2020 20:52	Dossier de fichiers

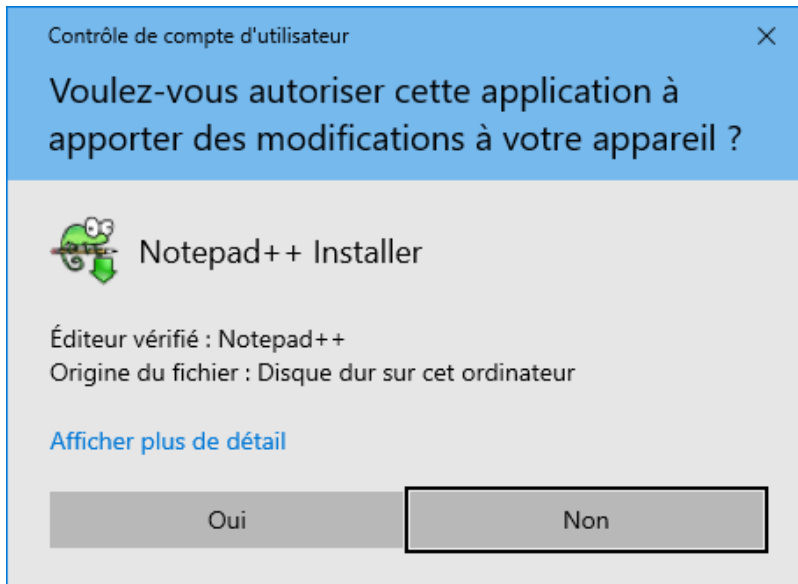
Il vous suffira de copier les sources dans le repertoire TEMP et de faire **CTRL + clique droit** sur l'exe.



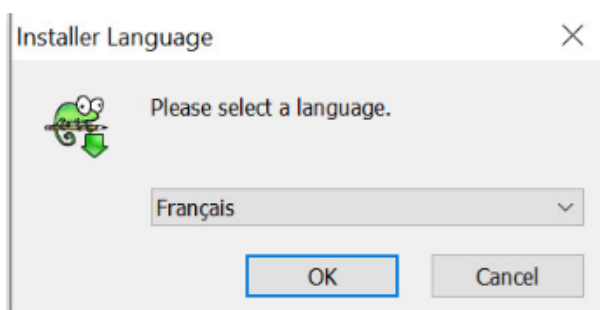
Vous serez invité à saisir l'identifiant et mot de passe du compte administrateur (ne pas oublier le .\ s'il s'agit d'un compte local) :



Si l'UAC (contrôle du compte de l'utilisateur) de Windows est trop élevée. L'utilisateur devra autoriser l'installation du logiciel :



Et voilà :



## Comment fonctionne l'outil sous MAC:

Tutoriel fait sur macOS Catalina (10.15.3). Des variantes sont possible selon la version de macOS.

## Comment cela se présente pour l'utilisateur :

Se rendre sur le site web de DWService [www.dwservice.net](http://www.dwservice.net) et cliquer sur "Télécharger" :



puis après avoir lu le message d'avertissement, cliquez à nouveau sur "Télécharger".



Une fois le fichier dwagent.dmg téléchargé, on peut l'ouvrir avec DiskImageMounter :



Un premier message d'avertissement apparaît :



Pour autoriser le montage de dwagent.dmg, il faut ouvrir les Préférences systèmes de son Mac,

Puis ouvrir la rubrique Sécurité et Confidentialité :



Aller sur l'onglet Général, un message nous dit que dwagent.dmg est bloqué. Cliquer sur le bouton "Ouvrir quand-même", et réduire la fenêtre des préférences systèmes car nous en aurons encore besoin.



Si à cette étape le bouton Ouvrir quand-même n'est pas accessible, peut-être avez-vous besoin de déverrouiller le cadenas en cliquant dessus, puis en donnant les identifiants (login et mot de passe) d'un compte administrateur local de votre macOS, puis sélectionnez l'option App Store et développeurs identifiés si ce n'est déjà fait.

Une fois cette autorisation donnée, on peut ouvrir DWAgent.dmg



DWAgent Installer se monte sur le bureau



et son contenu s'ouvre, Double clic sur le fichier "DWAgent.app" pour lancer le logiciel.



Un nouveau message d'avertissement s'affiche :



Il faut retourner sur la fenêtre des Préférences systèmes pour autoriser l'utilisation de DWAgent.app



Un dernier message d'avertissement apparaît avant de lancer DWAgent.app.



Pour la suite, l'utilisation de DWAgent est commun aux autres systèmes d'exploitations.



### Astuce

Si au cours de la session de prise en main à distance le technicien informatique distant a besoin d'explorer vos fichiers pour faire par exemple un transfert de fichiers, une demande d'autorisation d'accès peut apparaître. Vous pouvez alors la valider en cliquant sur le bouton OK.



From:

<https://wiki.univ-nantes.fr/> - **Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=personnels:pmad:dws&rev=1587549312>

Last update: **2020/04/22 11:55**

