



Soutien à la clientèle à distance

Aider les gens à trouver de meilleurs outils afin d'atteindre l'excellence

Chez Xerox, nous savons que nos clients s'attendent au plus haut niveau d'expertise technique et de services conseils afin d'optimiser la productivité et de procurer des avantages commerciaux. Le service de soutien à distance de Xerox est un des moyens que nous avons pris pour atteindre cet objectif. Le service de soutien à la clientèle à distance de Xerox est un service de soutien sur le Web qui permet à nos analystes de systèmes d'offrir à distance un service de collaboration visuelle « par-dessus l'épaule » à la vitesse de l'Internet. Avec votre autorisation, nos analystes de systèmes peuvent observer ou partager votre bureau, effectuer l'installation de logiciels ou la mise en service de matériel et en faire la configuration et le diagnostic. Cette possibilité se traduit par des temps de réaction plus rapides, une meilleure précision et une productivité accrue pour nos clients.

Comment ça fonctionne :

1 Demande d'aide

Un analyste de systèmes de Xerox communiquera avec vous, habituellement par téléphone, afin de discuter de l'établissement d'une connexion à distance à votre poste de travail. Cette demande peut également être présentée par le client. Une fois qu'il y a eu accord mutuel pour la connexion à distance, le client sera dirigé vers l'adresse URL d'un site Web sécurisé afin de soumettre une demande électronique de soutien qui sera ajoutée à la file d'attente.

2 Acceptation de la demande

Une nouvelle fenêtre de navigateur (fenêtre d'ouverture de session de soutien à la clientèle à distance) s'ouvrira sur votre bureau.

3 Collaboration de soutien à distance

Une fois que la connexion Web est amorcée des deux côtés, une boîte de dialogue apparaîtra, vous invitant à autoriser ou à refuser la connexion. Votre acceptation de cette demande est essentielle, car il ne nous sera pas possible d'accéder à votre système si vous la refusez. Une fois la connexion acceptée, vous pourrez voir les actions posées par votre analyste en tout temps; aucune action n'est effectuée en arrière plan.

Sécurité

Le service de soutien à distance de Xerox est conçu pour répondre aux besoins rigoureux des technologies de l'information (TI) en matière de sécurité, grâce à l'utilisation de protocoles de sécurité courants tels que des coupe-feu ou des réseaux privés virtuels (RPV). Le service de soutien à distance de Xerox utilise des technologies efficaces, éprouvées et conformes aux normes de l'industrie, ce qui en fait un service à simple à intégrer, portable et sécuritaire. L'utilisation d'un protocole SSL HTTPS et d'un système d'encodage de 128 bits en plus d'une authentification par mot de passe à plusieurs niveaux pour la transmission des données protège le caractère privé et confidentiel de la communication. Aucun logiciel espion ou publicitaire ne sera installé sur votre système. Nos installations de serveur éloigné sont surveillées et protégées 24 heures par jour, 7 jours par semaine et les données ne sont jamais stockées sur le serveur.

Coupe-feu

Si vous avez accès à Internet, vous pouvez accéder au service de soutien à la clientèle à distance de Xerox. Toutes les communications liées au service de soutien à la clientèle à distance de Xerox sont effectuées à l'aide des ports Web standard HTTP et HTTPS. Cela signifie que vous n'avez pas besoin de reconfigurer votre coupe-feu afin de pouvoir bénéficier du soutien en ligne offert par le service de soutien à la clientèle à distance de Xerox. Vous pouvez donc maintenir la sécurité de votre réseau d'entreprise tout en nous permettant de vous offrir un service perfectionné et supérieur.

Confidentialité

Avec votre autorisation, grâce au service de soutien à la clientèle à distance, nos analystes de systèmes bénéficient d'un accès direct à vos systèmes informatiques afin de mettre en service des solutions, de configurer des logiciels ou de repérer et résoudre des problèmes techniques plus efficacement que jamais! Par la même occasion, le service de soutien à distance de Xerox laisse le contrôle ultime entre vos mains, vous laissant la priorité du contrôle de la souris et du clavier. Ceci vous permet de reprendre la souris et le clavier pour annuler les actions entreprises par l'analyste de systèmes, et vous donne la possibilité de mettre fin à la session de commande à distance en tout temps.

Utilisation du service de soutien à la clientèle à distance

Préparation du système et réglages

Avant de pouvoir utiliser le service de soutien à la clientèle à distance, vous devez vous assurer que votre ordinateur satisfait aux configurations minimales et présente les droits d'accès appropriés afin de permettre une connexion à distance avec Xerox. Vous devriez avoir le navigateur Internet et les configurations logicielles suivants : Internet Explorer 5.X ou 6.X pour le système d'exploitation Windows, Netscape 7.X pour Sun Solaris 8 SPARC, Mozilla 1.5 pour Sun Solaris 10 Intel/SPARC, et Safari pour le système d'exploitation Macintosh.

La meilleure façon d'assurer la réussite de la connexion est de régler le niveau de **sécurité** de votre navigateur Web au niveau *Moyen* ou plus bas. Votre réglage de **Confidentialité** doit être au niveau *Moyennement haute* ou plus bas. Dans l'onglet *Sécurité* de la boîte de dialogue des *Options Internet* sélectionnez l'icône des *Sites de confiance*. Ajoutez *.support.xerox.com à la liste des sites de confiance.

Ordinateurs Macintosh : Les réglages suivants sont situés dans l'onglet *Sécurité* de la boîte de dialogue des préférences de Safari. Assurez-vous que les options suivantes sont réglées correctement.

- Sous *Contenu Web*, assurez-vous que les options *Activer les modules externes* et *Activer Javascript* sont sélectionnées
- Sous *Contenu Web*, assurez-vous que l'option *Bloquer les fenêtres surgissantes* n'est pas sélectionnée.
- Sous *Accepter les cookies*, sélectionnez *Toujours* ou *Provenant seulement des sites consultés*

Collaboration interactive en ligne

Votre analyste de système de Xerox vous donnera une adresse URL de Xerox pour lancer la connexion à distance. Assurez-vous de choisir la bonne file d'attente de soutien qui vous a été donnée par votre analyste. La première fois que vous utilisez le soutien à la clientèle à distance de Xerox, vous verrez apparaître une fenêtre vous demandant de télécharger et d'installer le logiciel client de contrôle ActiveX. Pour installer le contrôle ActiveX, cliquez sur le bouton *Accepter*. Cliquez ensuite sur *Oui* dans la boîte de dialogue *Avertissement de sécurité*. Le contrôle ActiveX sera téléchargé et installé automatiquement.

Vous serez alors en mesure d'ouvrir le formulaire de fiche de travail du service de soutien à distance, où vous devrez inscrire vos renseignements personnels (nom, adresse de courriel, téléphone). Une fois le formulaire rempli, une fiche est créée et votre analyste Xerox pourra voir votre demande et sera en mesure de vous identifier dans la file d'attente.

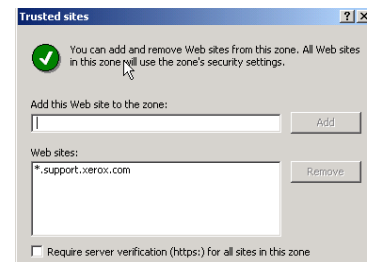
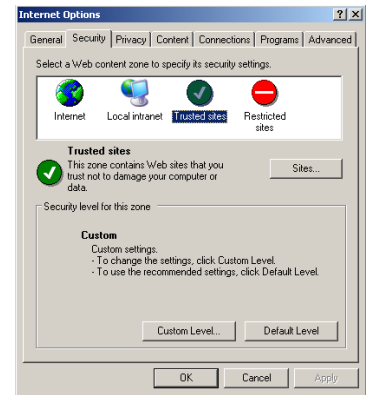
À ce moment-là, vous et votre analyste Xerox aurez établi une connexion confidentielle et sécuritaire. Les outils et les services de collaboration interactive sont disponibles afin de vous permettre de poursuivre la session à distance.

Partage de fichiers – permet de transférer des données et des logiciels facilement dans un environnement sécurisé pour toute la durée de la session.

Référence URL – permet à votre analyste de vous diriger directement vers des services en ligne, de la documentation, de l'information sur les produits ou vers des logiciels ou des pilotes à télécharger.

Observation du bureau – votre analyste peut voir vos actions comme s'il était à côté de vous, il peut vous guider à travers des procédures complexes, tout en vous permettant de conserver un niveau optimal de confidentialité et de sécurité.

Bureau à distance – vous permet de partager votre écran, votre clavier et votre souris, ce qui permet à votre analyste d'utiliser votre poste de travail « virtuellement ».



Une étape importante sera l'ajout de l'adresse URL du service de soutien à la clientèle à distance de Xerox à la liste des sites de confiance de votre navigateur Internet Explorer.



Vous gardez le contrôle, toujours.

Par mesure de sécurité, vous conservez toujours la possibilité de reprendre le contrôle de votre souris et votre clavier pendant la durée de l'opération. Une petite boîte de dialogue apparaît à votre écran à chaque fois que les outils de contrôle à distance sont actifs. En cliquant sur cette boîte, vous pourrez mettre fin à la connexion à distance immédiatement.