

BeyondTrust : Remote Support Console for Users

BTU-RS-USER

PRESENTATION DE LA FORMATION BTU-RS-USER

Le cours Remote Support Console for Users est destinés à ceux qui souhaitent une solide compréhension de la Console BeyondTrust Remote Support et sur ce que voit leurs clients lors d'une session d'assistance.

Au cours de cette formation, les participants acquerront des connaissances en matière de lancement de session, d'outils de dépannage, de gestion de session et d'autres fonctionnalités d'assistance.

MIEL

5 Parc Burospace
91570 BIEVRES
SIRET : 33131183700032

Centre Agréé :
N°11 91 03 54 591

Pour consulter le
planning des formations
: www.miel.fr/formation

Formations sur Paris,
Bievres (91) et en
régions

Pour les Personnes en
Situation de Handicap
(PSH), contactez le
Service Formation.

Coordonnées Service
Formation et
Réclamations
01 60 19 16 27
formation@miel.fr

DUREE DE LA FORMATION

Un demi-journée, soit 4 heures

PUBLIC CONCERNE

Ce cours est recommandé pour les Analystes Help Desk, les professionnels du Support qui souhaitent une solide compréhension de la Console BeyondTrust Remote Support.

PRE-REQUIS

Les participants devront être familiers avec les concepts d'accès sécurisé et fonctionnalités de support en entreprise.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le suivi de cette formation va permettre aux participants de se familiariser avec les éléments suivants :

- **Configurer et installer la console** : Réaliser un aperçu rapide des étapes de configuration et de connexion à la console.
- **Utiliser Click-to-Chat** : Explorer les options d'ouverture de session avec et sans assistance, découvrir le portail public et lancer une session du point de vue du client.
- **Appliquer les principes de base de la console du représentant** : Gérer les files d'attente et les sessions, partager l'écran, élever une session et utiliser les outils de discussion.
- **Exploiter les outils de gestion de session** : Utiliser les outils de partage d'écran, transférer des fichiers, appliquer des commandes via le shell et des scripts prédéfinis, accéder aux informations système et collaborer efficacement.
- **Maîtriser la console du représentant** : Utiliser la technologie Jump pour accéder aux systèmes avec ou sans surveillance, prendre en charge des appareils et plateformes mobiles, et accéder aux rapports.

APPELEZ LE 01 60 19 16 27



CONTENU DE COURS

Module 1 : Poser les bases

- Vue d'ensemble et objectifs du cours
- Fonctionnement du support à distance
- Types de clients
- Installation de la console représentative
- Vue d'ensemble de la console représentative

Module 2 : Sessions de support

- Méthodes d'ouverture de session
- Présence - Site public
- Présence - Bouton d'assistance
- Cliquer pour discuter
- Sans surveillance - Clients Jump
- Sans surveillance – Autres méthodes Client Jump
- Accepter des sessions
- Mettre fin à la session
- Sondages
- Prise en charge des appareils mobiles

Module 3 : Outils de session

- Contrôle de la session
- Fonctionnalités du chat
- Elévation
- Collaboration
- Partage d'écran
- Transfert de fichier
- Commande Shell
- Informations sur le système
- Accès au registre

Module 4 : Outils pour les représentants

- Collaboration entre représentants
- Tableau de bord
- Ajuster les préférences des représentants
- Gestion des boutons Bomgar
- Rapport

CERTIFICATION PREPAREE

Cette formation prépare à la certification BeyondTrust Remote Support Console for Users, qui sera mise à disposition sous format web après la formation.

Il existe 2 certifications techniques sur le produit BeyondTrust Remote Support, et cette certification est la seule qui existe sur Remote Support Console for Users.

PASSAGE DE LA CERTIFICATION

Le prix de cette formation **comprend** l'assessment pour le passage de l'examen (en anglais), qui s'effectue ultérieurement en ligne et dure en moyenne 90 minutes.

Pour plus de détails cliquer sur le lien suivant :

APPELEZ LE 01 60 19 16 27



BeyondTrust
UNIVERSITY

DESCRIPTIF DE COURS

[Schéma de suivi des formations / certifications BeyondTrust](#)

PREREQUIS CERTIFICATION

Aucune certification technique n'est nécessaire pour pouvoir passer la certification Remote Support Console for Users.

Suivre la formation BeyondTrust Remote Support Console for Users est un pré-requis pour avoir accès à l'examen de la certification Remote Support Console for Users.

FREQUENCE DE LA FORMATION

La formation BTU-RS-USER est planifiée uniquement en session intra-entreprise, pour un minimum de 3 participants et un maximum de 10 participants.

La session BTU-RS-USER sera planifiée dans un délai moyen d'un mois à compter de la réception de la commande.

MODALITES D'EVALUATION DES ACQUIS

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques (des labs de formation fournis par l'éditeur)
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

MODALITES D'ACCES

Cette formation est disponible en présentiel ou en classe à distance, avec un programme et une qualité pédagogique identiques.

SUPPORT DE FORMATION

Ce cours allie théorie, démonstrations, discussions interactives mais aussi exercices pratiques.

Le support de cours est fourni au format électronique (en anglais).

Les labs / exercices se basent sur des labs fournis par l'Editeur et disponibles aussi à distance.

TARIF DE LA FORMATION

Prix (uniquement pour les Partenaires de MIEL) :
1 943.70 € HT / session (INTRA-entreprise) pour 3 participants minimum et 10 participants maximum.

APPELEZ LE 01 60 19 16 27