

# BeyondTrust : Remote Support for Administrators

## BTU-RS-ADMIN

### PRESENTATION DE LA FORMATION BTU-RS-ADMIN

BeyondTrust Remote Support vous permet de mettre simplement et de manière très sécurisée vos équipes de techniciens support en relation avec l'ensemble des personnes ou équipements nécessitant une assistance technique.

Suite à cette formation, délivrée par un formateur certifié, les stagiaires seront aptes à configurer BeyondTrust Remote Support et définir des politiques de support granulaires.

### 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](http://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](mailto:formation@miel.fr)

### DUREE DE LA FORMATION

4 demi-journées, soit 16 heures

### PUBLIC CONCERNE

Cette formation est recommandée pour les personnes devant administrer et assurer le support de la solution BeyondTrust Remote Support, qui veulent apprendre à configurer et utiliser Remote Support pour leur environnement.

Les participants apprendront comment administrer et configurer efficacement Remote Support sur une base continue.

### PRE-REQUIS

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

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les participants vont apprendre comment BeyondTrust Remote Support permet de résoudre efficacement les problèmes utilisateurs au travers de sessions sécurisées, enregistrées et granulaires.

- Explorer et configurer la plateforme BeyondTrust Remote Support et sa technologie Jump
- Construire des stratégies d'accès et de rôles pour les techniciens support
- Gérer les authentifications, les connexions et les rapports

Objectifs des labs :

- **Configurer l'appliance** : apprendre à configurer Remote Support sur le réseau, notamment en installant le logiciel, en définissant les alertes par e-mail et en sauvegardant les sites.
- **Établir des politiques de sécurité** : définir les options de sécurité à l'échelle du site, définir les utilisateurs locaux, créer des politiques de groupe et ajouter des utilisateurs et des équipes d'assistance par le biais de services d'annuaire existants, tels que Active Directory.
- **Activer des options d'assistance** : découvrir les options d'assistance représentatives et à l'initiative du client. Configurer les boutons de support, les scripts automatiques, les

APPELEZ LE 01 60 19 16 27



## DESCRIPTIF DE COURS

actions spéciales, la collaboration, la technologie Jump et les portails publics pour le déploiement.

## CONTENU DE COURS

### Module 1 : Remote Support Introduction

- Comment fonctionne Remote Support
- Interface de la console du représentant
- Interfaces administrateur
- Ce qui est pris en charge
- Options et fonctionnalités de la version

### Module 2 : Configuration des options

- Définir des options pour l'ensemble du site
- Gestion des licences

### Module 3 : Options Support

- Définir les compétences
- Définir les équipes de soutien
- Définir les problèmes
- Configurer le bouton de support
- Scripts en attente et actions spéciales personnalisées

### Module 4 : Technologie Jump

- Comprendre les méthodes Jump
- Création de JumpGroup
- Ajouter des rôles Jump Item
- Déploiement de Jump Clients
- Déploiement de Jumpoints

### Module 5 : Sécurité & Rôles

- Définition des options de sécurité
- Stratégies de session
- Définition des utilisateurs locaux
- Définition des stratégies de groupe
- Définir des stratégies de groupe avec LDAP

### Module 6 : Portail Support

- Création de sites publics
- Avis aux clients
- Personnaliser le client client
- Comprendre les modèles HTML
- Modifier les feuilles de style

## CERTIFICATION PREPAREE

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

APPELEZ LE 01 60 19 16 27

## DESCRIPTIF DE COURS

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

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

## PREREQUIS CERTIFICATION

Aucune certification technique n'est nécessaire pour pouvoir passer la certification BeyondTrust Remote Support for Administrators.

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

## FREQUENCE DE LA FORMATION

La formation BTU-RS-ADMIN est planifiée uniquement sur demande, en mode INTRA-entreprise (dédiée à une entreprise).

La session BTU-RS-ADMIN 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

APPELEZ LE 01 60 19 16 27



**BeyondTrust**  
**UNIVERSITY**

#### DESCRIPTIF DE COURS

Prix (uniquement pour les Partenaires de MIEL) :  
8 850.91 € HT / session (INTRA-entreprise) pour 3 participants minimum et 10 participants maximum.

APPELEZ LE 01 60 19 16 27

**MIEL**

Une réclamation ? Contactez : [formation@miel.fr](mailto:formation@miel.fr)

  
**BeyondTrust**  
août-24