



NSM 8 gère aisément les postes distants par Internet

La dernière version de Net Support Manager, le logiciel de prise de contrôle à distance de l'éditeur PCI, fonctionne sur Internet, à travers les coupe-feu. Offrant une bonne réactivité, le logiciel séduit aussi par sa grande richesse fonctionnelle.

Comblant une lacune des précédentes éditions, la version 8 de NetSupport Manager (NSM) se dote d'un dispositif autorisant la prise de contrôle par Internet de postes distants reliés en réseau local, lui-même protégé par un coupe-feu. Dans le cadre de cette prise en main, nous nous sommes attachés à tester le fonctionnement du logiciel au sein d'une plate-forme composée d'un ordinateur maître connecté à Internet par ligne ADSL (512/128 kbit/s) et de deux machines clientes avec Windows XP, protégées par un coupe-feu logiciel Norton.

CONFIGURATION

Une mise en place en trois temps

Pour fonctionner, NSM 8 doit impérativement être installé sur chaque poste dont on envisage la prise de contrôle. Il gère la plupart des protocoles réseau (IPX, SPX ou TCP/IP...). L'installation et la configuration de la composante cliente du logiciel sont simples. Il en va autrement avec la passerelle Internet propre à NSM 8, chargée d'orchestrer les connexions entre le poste maître distant et les machines du réseau de l'entreprise. Elle ne fonctionne qu'avec Windows NT, 2000 ou XP et n'est pas installée par défaut. Le poste sur lequel elle est mise en place doit absolument disposer d'une adresse IP fixe - à moins, comme pour ce test, de recourir à un service de redirection d'adresses IP comme



Dyndns.org. Cette passerelle est conçue par défaut pour utiliser le port 3085 du coupe-feu, ce qui ne nous a pas posé de problème, mais l'administrateur peut en choisir un autre le cas échéant. Une fois la passerelle installée, l'utilisateur du poste maître doit encore recenser les postes du réseau local sur lesquels a été préalablement définie une identification chiffrée (par un algorithme propriétaire) au niveau du client NSM. Cette « clé de passerelle » de huit caractères au minimum assure les authentifications entre élèves et maîtres et permet de constituer des groupes de postes distants (par service, par localisation géographique...). Ainsi, l'utilisateur de NSM 8 maître ne peut avoir en sa possession qu'un nombre fini de clés afin de limiter son champ d'intervention à certaines machines. NSM 8 prévoit, en outre, la saisie d'un mot de passe utilisateur sur le poste maître pour accéder à la passerelle.

PRISE EN MAIN

La simplicité est de rigueur

Le logiciel client est automatiquement lancé comme un service au démarrage de Windows, ce qui permet des prises de contrôle lorsque l'utilisateur du poste élève est absent. L'administrateur peut déverrouiller la machine distante en envoyant depuis NSM la commande Ctrl-Alt-Suppr, et le copier-coller entre machines est possible. Des icônes dans la barre d'outils donnent accès à toutes les fonctions et la fenêtre de commandes, claire, s'inspire avec son arborescence de celle de l'explorateur Windows. On apprécie la bonne vitesse de réaction du logiciel, même si celle-ci est évidemment dépendante de la liaison utilisée. La synchronisation de répertoire entre maître et élève s'attache par exemple à ne transférer que les fichiers ayant effectivement fait l'objet d'une modification.

Le logiciel client est automatiquement lancé comme un service au démarrage de Windows, ce qui permet des prises de contrôle lorsque l'utilisateur du poste élève est absent. L'administrateur peut déverrouiller la machine distante en envoyant depuis NSM la commande Ctrl-Alt-Suppr, et le copier-coller entre machines est possible. Des icônes dans la barre d'outils donnent accès à toutes les fonctions et la fenêtre de commandes, claire, s'inspire avec son arborescence de celle de l'explorateur Windows. On apprécie la bonne vitesse de réaction du logiciel, même si celle-ci est évidemment dépendante de la liaison utilisée. La synchronisation de répertoire entre maître et élève s'attache par exemple à ne transférer que les fichiers ayant effectivement fait l'objet d'une modification.

NOTRE AVIS

Un logiciel très complet

NSM 8 bénéficie, en outre, de plusieurs fonctions très pratiques, comme l'inventaire matériel et logiciel des postes clients. Il nous a permis de répertorier en quelques secondes le type de processeur, de disque dur, de système de fichiers ou de système d'exploitation des machines distantes, sans oublier les correctifs logiciels de Microsoft ou la liste des processus et des services Windows en cours. Les

PCI Net Support Manager 8

► CARACTÉRISTIQUES

Logiciel de prise de contrôle permettant l'accès à des machines situées sur un réseau local ou, à distance, par Internet ; accède à des machines DOS, OS/2, Windows 3.x, 95, Me, 2000 et XP, mais aussi à des Macintosh ou à des postes Linux préalablement équipés de l'utilitaire gratuit VNC ; installation du poste maître sur des ordinateurs fonctionnant avec Windows 98, 2000, XP. Distribué par Amosdec.

Prix : 182,40 € ht pour un poste élève et maître.

► UTILISATION

Ce logiciel est destiné à tous les services informatiques et autres services d'assistance technique désireux d'optimiser les processus de dépannage de nombreux postes.

► PRINCIPAUX CONCURRENTS

Instant Support Suite Pro de Landesk propose des options similaires, comme la prise de contrôle par Internet, mais dont la configuration est plus complexe. Prix : 3995 € ht par console d'administration.

► POINTS FORTS

- Passerelle pour prise de contrôle par Internet.
- Interface simple d'emploi.
- Richesse fonctionnelle.

► POINTS FAIBLES

- Pas de verrouillage du poste élève en cas de perte de connexion.
- Configuration complexe de la passerelle Internet.

ordinateurs équipés de deux écrans ne sont pas oubliés : NSM 8 réduit la taille des deux images de façon que celles-ci soient visibles sur l'écran du maître. Un outil particulièrement complet, auquel on ne reprochera que l'absence d'une fonction de verrouillage automatique d'un poste élève en cas de perte de la connexion avec le maître.

Olivier Bibard