

# 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](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

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 :

- Configuration et installation de la console : aperçu rapide et connexion à la console
- Utilisation de Click-to-Chat, options d'ouverture de session avec et sans assistance, vue d'ensemble du portail public et lancement de session du point de vue du client
- Principes de base de la console du représentant - gestion des files d'attente et des sessions, partage d'écran, élévation de session et utilisation des outils de discussion
- Outils de gestion de session - outils de partage d'écran, transfert de fichiers, utilisation de command shell et de scripts prédéfinis, accès aux informations système et collaboration représentative
- Mastering de la Representative Console - utiliser la technologie Jump pour accéder aux systèmes avec et sans surveillance, prendre en charge les appareils et plates-formes mobiles et accéder aux rapports

APPELEZ LE 01 60 19 16 27



## DESCRIPTIF DE COURS

### CONTENU DE COURS

#### Module 1 : Laying the Foundation

- Course Overview and Objectives
- How BeyondTrust Works
- Client Types
- Representative Console Installation
- Representative Console Overview

#### Module 2 : Support Sessions

- Session Initiation Methods
- Attended - Public Site
- Attended - Bomgar Button
- Click-to-Chat
- Unattended - Jump Clients
- Unattended - Other Jump Methods
- Accepting Sessions
- End the Session
- Surveys
- Mobile Device Support

#### Module 3 : Session Tools

- Session Control
- Chat Features
- Elevation
- Collaboration
- Screen Sharing
- File Transfer
- Command Shell
- System Information
- Registry Access

#### Module 4 : Representative Tools

- Rep-to-Rep Collaboration
- Dashboard
- Adjust Representative Preferences
- Bomgar Button Management
- Reporting

### 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 :

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

APPELEZ LE 01 60 19 16 27

## DESCRIPTIF DE COURS

### 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'Éditeur et disponibles aussi à distance.

### TARIF DE LA FORMATION

Prix : 1 945 € HT / session (intra-entreprise)

APPELEZ LE 01 60 19 16 27