

BOMGAR™

**Assistance technique pour Chrome
OS
Se connecter**

Table des matières

Prise en charge de Chrome OS avec Bomgar Connect	3
Démarrer une session d'assistance technique Connect depuis un appareil Chrome OS	4

Prise en charge de Chrome OS avec Bomgar Connect

Les Chromebooks et les Chromeboxes sont des ordinateurs fonctionnant avec le système d'exploitation Chrome basé sur Linux. Ces appareils sont conçus pour rester connectés à internet et pour utiliser la technologie du cloud pour la plupart de leurs applications et données. En raison de leur facilité d'utilisation, de leur fonctionnalité simple et de leur commodité, de nombreuses entreprises et universités commencent à fournir des Chromebooks et des Chromeboxes à leurs employés et leurs étudiants. Cela rend extrêmement importante la capacité de prendre en charge ces appareils.

Grâce à la technologie cliquer-pour-messagerie instantanée, Bomgar Connect permet aux clients de lancer des sessions d'assistance technique sur internet avec des techniciens d'assistance depuis leur appareil Chrome OS¹. Les techniciens d'assistance peuvent aider à résoudre des problèmes en discutant avec les clients et en regardant leur écran, facilitant l'assistance technique pour les utilisateurs d'appareils Chrome OS.

Conditions requises

- Les appareils Chrome doivent être équipés de Chrome OS 56 ou supérieur.
- La fonction cliquer-pour-messagerie instantanée doit être activée sur votre portail d'assistance technique. Pour en savoir plus sur la fonction cliquer-pour-messagerie instantanée, veuillez consulter [Assistance technique de messagerie instantanée](https://www.bomgar.com/remote-support/features/chat-support) à l'adresse www.bomgar.com/remote-support/features/chat-support et [Portails publics](https://www.bomgar.com/docs/connect/getting-started/admin/public-site) à l'adresse www.bomgar.com/docs/connect/getting-started/admin/public-site.
- L'extension Chrome **Bomgar Remote Support** doit être installée et activée dans le navigateur de l'appareil Chrome. Pour savoir comment activer l'extension Chrome **Bomgar Remote Support**, veuillez consulter [Comment télécharger et installer l'extension Chromebook Web depuis le Chrome Web Store sur Chromebook ?](https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770) à l'adresse <https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770>.

Remarque : La prise en charge de Bomgar pour Chrome OS est spécialement gérée pour les appareils Chrome OS par G Suite.

¹Les appareils Chrome OS sont des appareils fonctionnant avec le système d'exploitation Chrome, comme les Chromebooks et les Chromeboxes.

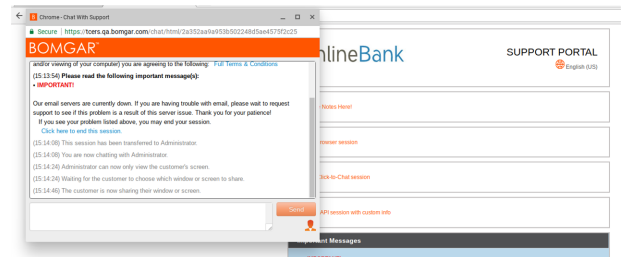
Démarrer une session d'assistance technique Connect depuis un appareil Chrome OS

Remarque : Avant de demander une assistance technique sur un appareil Chrome, l'extension Chrome **Bomgar Remote Support** doit être installée. Pour en savoir plus, veuillez consulter [Comment télécharger et installer l'extension Chromebook Web depuis le Chrome Web Store sur Chromebook ?](https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770) à l'adresse <https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770>.

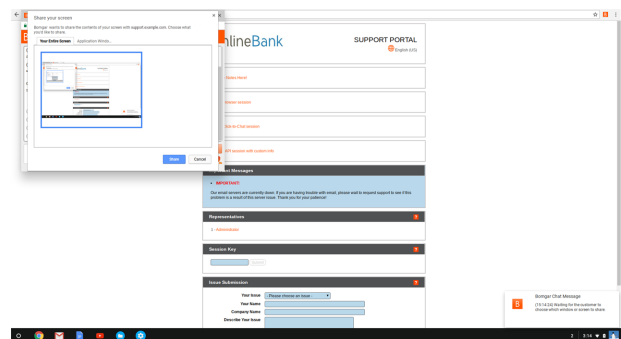
Pour lancer une session d'assistance technique depuis un appareil Chrome, les utilisateurs doivent aller sur le portail d'assistance technique de leur entreprise et démarrer une session

Remarque : Le nom du technicien d'assistance, la clé de session et la soumission de problème sont les seules méthodes de lancement de session possibles pour les utilisateurs de Chrome OS.

Une fois que l'utilisateur aura cliqué sur ce lien, une invite de messagerie instantanée apparaîtra, lui permettant de discuter avec son technicien d'assistance.



Pendant la session, le technicien d'assistance peut demander à l'utilisateur de partager son écran. Lorsque cela lui est demandé, l'utilisateur reçoit une notification indiquant que **Bomgar souhaite partager le contenu de votre écran avec example.bomgarconnect.com**. L'utilisateur peut choisir de partager tout son écran ou seulement la fenêtre de l'application. L'utilisateur doit choisir une option puis cliquer sur **Partager**.



Le technicien d'assistance peut ensuite voir l'écran de l'utilisateur.

Remarque : Pour démarrer une session d'assistance technique à partir d'un appareil Chrome, la fonction cliquer-pour-messagerie instantanée doit être activée sur le portail d'assistance technique.

Remarque : Bomgar Connect ne fonctionne qu'en mode « Voir uniquement » avec Chrome OS. Pendant le partage d'écran, les techniciens d'assistance ne peuvent pas prendre le contrôle de l'appareil ou effectuer d'autres actions sur l'appareil.

