

## Comparaison des licences Bomgar

| Fonctionnalité  | Standard                               | Entreprise                           |
|---|--|--------------------------------------|
| <b>Assistance SE multiples</b>   Assistez les utilisateurs qui utilisent Windows 95-Vista ou la dernière version de Macintosh, SuSE, Ubuntu, RedHat, Fedora, Windows Mobile et Blackberry. Pour offrir de l'assistance, vous pouvez exécuter la console du représentant sur Windows, SuSE ou Mac.   | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Assistance multi-sessions</b>   Une interface d'assistance à onglets simplifie la gestion de plusieurs sessions simultanées d'assistance à distance.   | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Jeux de caractères internationaux</b>   Bomgar prend en charge des jeux de caractères multilingues dans les sessions de messagerie instantanée, le transfert de fichiers, etc., ce qui permet aux utilisateurs et représentants internationaux de communiquer plus efficacement.   | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Assistance multilingue</b>   Affichez votre site Bomgar, vos consoles du représentant et vos clients d'utilisateur en anglais ou dans toute autre langue. Les langues actuellement disponibles sont l'allemand, l'espagnol européen, l'espagnol latino-américain, le français européen, l'italien, le néerlandais, le portugais brésilien, le japonais et le chinois simplifié.  | Anglais<br>+1 langue<br>supplémentaire | Toutes les<br>langues<br>disponibles |
| <b>Téléchargement ultra-petit</b>   L'utilisateur et le représentant peuvent lancer une session en dix secondes environ. Le téléchargement du client d'utilisateur de Bomgar est de très petite taille, ce qui le rend très rapide même avec un accès commuté.  | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Cryptage SSL de norme AES 256 bits</b>   Le trafic de session Bomgar est protégé par le cryptage SSL de norme AES 256 bits permettant d'assurer le flux sécurisé de l'ensemble des données. La connexion à Bomgar est protégée par un mot de passe, et toutes les connexions se font par l'intermédiaire d'un site Web utilisant le protocole sécurisé SSL.  | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Bomgar Button</b>   Installez un Bomgar Button sur le bureau de l'utilisateur pour lui permettre de lancer des sessions d'assistance en un clic. Ce bouton peut être configuré de sorte à placer l'utilisateur dans la file d'attente pour une équipe ou un représentant précis, ou l'utilisateur peut saisir une clé de session afin de lancer une session avec un certain représentant. Le Bomgar Button ne permet pas de conserver une connexion permanente à la Bomgar Box ; seul un utilisateur à l'emplacement distant peut lancer la session au moyen du Bomgar Button. | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Cliquer-pour-messagerie instantanée</b>   Les utilisateurs peuvent lancer une session de messagerie instantanée conçue en Flash avec un représentant sans avoir à télécharger tout le client d'utilisateur.  | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Messagerie instantanée complète</b>   L'utilisateur peut échanger des messages instantanés avec le représentant sans avoir à accorder d'autorisation. La messagerie instantanée est liée à chaque session. En outre, les représentants peuvent s'échanger des messages instantanés.  | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Messages prédéfinis</b>   Créez des messages instantanés préconçus pour recevoir des réponses efficaces et précises aux questions fréquentes. Les messages peuvent être classés dans des catégories de sorte que les équipes d'assistance puissent y accéder en fonction de leurs besoins.   | ✓                                      | ✓                                    |
| <b>Partage d'écran</b>   Affichez l'ordinateur distant de façon à fournir une assistance virtuelle. L'utilisateur peut vous accorder l'autorisation de ne voir que l'écran distant ou d'avoir le contrôle total de la souris et du clavier.   | ✓                                      | ✓                                    |

| Fonctionnalité d'assistance  | Standard | Entreprise |
|--|----------|------------|
| <b>Partage d'application</b>   Les utilisateurs peuvent limiter le partage d'écran à des applications précises pour permettre à un représentant de n'intervenir que sur certains programmes sans avoir inutilement accès aux autres applications.  | ✓        | ✓          |
| <b>Assistance multimoniteur</b>   Affichez tout le bureau de l'utilisateur, même si celui-ci comprend plusieurs moniteurs dans des configurations multiples. On ne peut voir qu'un seul affichage à la fois.   | ✓        | ✓          |
| <b>Pointeur virtuel</b>   Affichez un pointeur à l'écran de l'utilisateur pendant une session avec contrôle total ou en affichage seul.  | ✓        | ✓          |
| <b>Redémarrer et reconnecter</b>   L'utilisateur final n'a pas besoin d'être présent pour relancer la session ou se reconnecter au PC distant après un redémarrage ou une fermeture/ouverture de session. Si vous vous exécutez en tant qu'administrateur, reconnectez-vous avec les informations d'authentification connues. Autrement, demandez à l'utilisateur final de préciser au préalable les informations d'authentification à utiliser lors d'un redémarrage ultérieur.                                   | ✓        | ✓          |
| <b>Actions spéciales</b>   Accédez aux éléments fréquemment requis tels que l'Éditeur de registre et la Visionneuse d'événements à partir du menu d'actions spéciales dans le client du représentant. Affichez toutes les options du panneau de configuration dans un menu dépliant.   | ✓        | ✓          |
| <b>Restauration du système</b>   Définissez un point de restauration Windows au moyen du menu déroulant des actions spéciales une fois que le partage d'écran est établi, ce qui vous permet d'annuler les changements apportés après le point précisé.  | ✓        | ✓          |
| <b>Transfert de fichiers</b>   Demandez l'accès à un système de fichiers de l'utilisateur pour envoyer, recevoir, ouvrir ou modifier des fichiers au moyen de quelques commandes simples. Par mesure de sécurité, les utilisateurs sont avertis par un signe visuel quand le transfert d'un fichier est en cours. Un représentant peut n'avoir l'autorisation que de procéder à un chargement vers le serveur ou à un téléchargement, ou d'accéder seulement à certains chemins sur l'ordinateur local ou distant. | ✓        | ✓          |
| <b>Interpréteur de commandes distantes</b>   Établissez des invites de commande sur l'ordinateur distant par l'intermédiaire d'une interface de ligne de commandes virtuelle pour accélérer le dépannage. Travaillez dans plusieurs interpréteurs simultanément.   | ✓        | ✓          |
| <b>Scénarisation prédéfinie</b>   Créez des scripts personnalisés à utiliser dans le cadre des sessions d'interpréteur de commandes. Les résultats du script exécuté s'afficheront dans l'interface d'interpréteur de commandes.   | ✓        | ✓          |
| <b>Informations système</b>   Affichez un instantané complet des informations système de l'ordinateur distant pour réduire le temps nécessaire au diagnostic et à la résolution des problèmes.   | ✓        | ✓          |
| <b>Notes de session</b>   Les représentants peuvent ajouter d'autres détails sur leurs interactions avec les utilisateurs en les annotant sur les rapports de session.   | ✓        | ✓          |
| <b>Montrer mon écran</b>   Au cours d'une session, basculez la connexion pour permettre à l'utilisateur de visualiser votre écran aux fins de formation et accordez-lui le contrôle de la souris et du clavier de votre ordinateur.  | ✓        | ✓          |
| <b>Mode présentation</b>   Réalisez des sessions de formation en montrant votre écran à plusieurs participants, tout en ayant la possibilité d'accorder à l'un d'eux le contrôle de la souris et du clavier.   | ✓        | ✓          |

| Fonctionnalité d'assistance   | Standard | Entreprise |
|---|----------|------------|
| <b>Partage et transfert de session</b>   Colloborez avec d'autres représentants en partageant une session ou transférez une session à un autre représentant ou à une autre équipe.  | ✓        | ✓          |
| <b>Personnalisation du portail de l'ordinateur frontal</b>   Personnalisez plusieurs points d'entrée vers un site unique. Parmi les options de personnalisation, on peut citer le modèle HTML, les options de démarrage de session et les enquêtes de satisfaction.   |          | ✓          |
| <b>Marquage des sites d'assistance</b>   Modifiez le langage HTML de votre site public à partir de l'interface administrative pour intégrer votre portail d'assistance à votre marque afin qu'il soit assorti au site Web de votre entreprise.  | ✓        | ✓          |
| <b>Options de lancement de session</b>   Personnalisez le portail d'assistance pour permettre le lancement de session en sélectionnant un représentant dans une liste de noms, en saisissant une clé de session unique ou en remplissant une enquête initiale, ce qui place l'utilisateur dans la file d'attente appropriée. Vous pouvez aussi afficher une liste de présentations en cours.  | ✓        | ✓          |
| <b>Clés de session</b>   Empêchez des clients inconnus de communiquer avec des représentants en demandant aux clients de se connecter au moyen de clés de session générées au hasard et à usage unique.   | ✓        | ✓          |
| <b>Définir une clé de session TTL à Création</b>   L'administrateur peut laisser les représentants décider de la durée de validité d'une clé de session générée. La durée de vie peut être définie par la clé de session.   |          | ✓          |
| <b>Files d'attente de session</b>   Affichez les files d'utilisateurs en attente d'assistance. Vous verrez une file d'attente pour chacune des équipes auxquelles vous appartenez. Les files d'attente offrent un affichage et un contrôle à distance efficaces des sessions ; ainsi, vous êtes certain que vos utilisateurs rejoignent le bon représentant dès la première fois et que les sessions sont faciles à gérer pour les représentants de l'assistance.   | ✓        | ✓          |
| <b>Client d'utilisateur personnalisable</b>   Intégrez les clients de l'assistance et de la présentation à votre marque avec votre propre logo. Vous pouvez personnaliser une entente de présession à afficher au début de chaque session d'assistance, accompagnée d'un message de mise en attente que les utilisateurs verront tandis qu'ils attendent qu'un représentant de l'assistance accepte leur session. Si aucun représentant n'est connecté quand une session est demandée, définissez le temps à attendre avant d'afficher un message de session orpheline à l'intention des utilisateurs et de les rediriger éventuellement vers une autre page. Vous pouvez également personnaliser les messages de désinstallation affichés à la fin des sessions d'assistance et des présentations. | ✓        | ✓          |
| <b>Enquêtes de satisfaction</b>   Surveillez la satisfaction et la rétroaction des utilisateurs, et demandez aux représentants de formuler leurs commentaires sur chaque problème. Les deux enquêtes sont entièrement personnalisables. Vous pouvez poser jusqu'à dix questions par enquête.  | ✓        | ✓          |
| <b>Téléchargements de l'utilisateur</b>   Laissez votre utilisateur télécharger une copie de la transcription de messagerie instantanée et un enregistrement Flash (.flv) de la session de partage d'écran une fois que le problème est résolu, et évitez ainsi de recevoir plusieurs appels visant le même problème.   | ✓        | ✓          |
| <b>Récupération de session</b>   Autorisez le classement de sessions orphelines dans une file d'attente d'équipe ou dans la file d'attente générale, ou refusez pour mettre automatiquement fin à la session interrompue.   | ✓        | ✓          |

| Fonctionnalité d'assistance  | Standard | Entreprise |
|--|----------|------------|
| <b>Tableau de bord administratif</b>   Les responsables d'équipe et les chefs d'équipe peuvent superviser les activités d'assistance au sein de leur équipe. Prenez le contrôle de sessions appartenant à des membres d'équipe ayant un rôle inférieur ou transférez-les. Surveillez en silence les bureaux de ces membres d'équipe dirigés. Le tableau de bord renforce la gestion et la prise en compte des sessions d'assistance.   |          | ✓          |
| <b>Gestion de la communication entre les équipes</b>   Laissez une file d'attente générale permettre à tous les représentants d'interagir ou forcez les équipes à fonctionner en mode isolé, sans qu'il leur soit possible de voir les autres équipes ou d'interagir avec. Cette fonctionnalité permet une meilleure segmentation des fonctions de l'équipe et permet aux utilisateurs de mieux travailler dans le cadre de leur équipe définie.   |          | ✓          |
| <b>Ambassade</b>   Une entreprise peut utiliser Bomgar non seulement pour fournir de l'assistance, mais aussi pour recevoir de l'assistance ou élargir la portée de son assistance. On peut utiliser des équipes d'ambassade pour accorder un accès limité à des fournisseurs tiers de confiance en vue de recevoir une assistance à distance ou d'utiliser les ressources du fournisseur dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs.  |          | ✓          |
| <b>Parrain d'accès</b>   Un représentant ayant des autorisations limitées peut demander à un représentant ayant plus de privilèges d'effectuer en son nom certaines actions telles que l'accroissement des droits administratifs d'un client d'utilisateur ou la saisie d'informations d'authentification pour un système distant.   |          | ✓          |
| <b>Technologie de saut pour l'accès en mode autonome</b>   Sautez vers tout ordinateur Windows dans votre réseau local (LAN) ou dans un réseau distinct dans lequel un Jumpoint est configuré. Autrement, installez un client de saut sur tout ordinateur Windows, Mac ou Linux pour avoir un accès en mode autonome en dehors de votre réseau.  | ✓        | ✓          |
| <b>Gestion de saut</b>   Configurez des statistiques de client de saut affichables, verrouillez les consoles distantes et ajoutez du texte personnalisé aux clients de saut pour faciliter la reconnaissance.  | ✓        | ✓          |
| <b>Accès des représentants présents aux clients de saut</b>   Plusieurs représentants peuvent avoir simultanément accès au même client de saut sans avoir à être invités à se joindre à une session d'assistance active par un autre représentant. Les représentants qui accèdent au même client de saut peuvent s'échanger des messages instantanés pendant la session.   | ✓        | ✓          |
| <b>Jumpoint TTL</b>   Lorsque vous installez un Jumpoint sur un réseau distant, configurez sa durée de vie. Définissez une date de début à partir de laquelle autoriser l'accès et une date de fin correspondant à l'expiration du Jumpoint, ou installez le Jumpoint sans restriction de date. La détermination d'une durée de vie peut être un outil de poids dans des situations telles que les audits, l'inventaire de biens et le travail de service général où un ou plusieurs représentants doivent accéder au réseau pendant une période de temps précise seulement.                         |          | ✓          |
| <b>Saut par serveur proxy</b>   Sautez vers des systèmes via un Jumpoint derrière un serveur proxy. Pour qu'un Jumpoint soit déployé sur un réseau local (LAN) distant qui se trouve derrière un serveur proxy, des renseignements appropriés sur le serveur proxy peuvent être exigés afin que le Jumpoint se reconnecte à la Bomgar Box. Le Jumpoint fournit les renseignements appropriés sur le serveur proxy en cas de saut vers un autre système dans le réseau distant à condition que l'autorisation nécessaire au téléchargement et à l'exécution du client d'utilisateur ait été accordée. | ✓        | ✓          |

| Fonctionnalité d'assistance   | Standard | Entreprise |
|---|----------|------------|
| <b>Protocole de bureau distant et assistance au changement rapide d'utilisateur</b>   Appuyez les serveurs Microsoft Windows utilisant le protocole de bureau distant de Microsoft, ainsi que les ordinateurs de station de travail et de bureau Microsoft Windows utilisant l'option de changement rapide d'utilisateur de Microsoft.  | ✓        | ✓          |
| <b>Diffusion de messages</b>   Diffusez des messages à tous les représentants connectés par l'intermédiaire de l'interface administrative pour tenir les représentants informés des données essentielles.   | ✓        | ✓          |
| <b>Équipes d'assistance</b>   Regroupez vos représentants de l'assistance dans des équipes d'assistance en fonction de leur spécialisation ou de leurs compétences. Affectez des problèmes à chaque équipe d'assistance tout en déterminant les problèmes que chaque équipe doit traiter. Les problèmes sont directement liés à l'enquête initiale.   | ✓        | ✓          |
| <b>Réservation et affectation de licences</b>   Affectez et réservez le nombre minimal de licences pour les équipes administrées. Vous éliminez ainsi le risque d'épuiser toutes les licences Bomgar dans une équipe alors qu'une autre équipe en a besoin d'une partie. La gestion efficace de l'utilisation des licences améliore la productivité et l'efficacité.  |          | ✓          |
| <b>Surveillance des licences</b>   Configurez la Bomgar Box de façon à envoyer un courriel quand plus d'un certain nombre de licences sont en cours d'utilisation ; vous êtes ainsi certain que vos représentants de l'assistance sont suffisamment équipés pour atteindre un rendement maximal.  | ✓        | ✓          |
| <b>Comptes utilisateurs illimités</b>   Créez un nombre illimité de comptes de représentant. Étant donné que les licences Bomgar sont basées sur l'utilisation simultanée, les représentants individuels sont invités à partager des licences, mais une licence partagée ne peut être utilisée que par un seul représentant à la fois.  | ✓        | ✓          |
| <b>Identification et authentification de l'utilisateur</b>   Distinguez les administrateurs des représentants. Vous pouvez également définir divers paramètres pour les mots de passe de représentant. Il peut s'agir de la complexité du mot de passe, du blocage du mot de passe en cas d'échec, de l'expiration du mot de passe et du délai d'inactivité de l'utilisateur. Vous pouvez même déterminer les fonctionnalités et le niveau de contrôle octroyé aux représentants individuels. | ✓        | ✓          |
| <b>Intégration LDAP</b>   L'intégration LDAP simplifie la tâche d'aide à la gestion des services d'assistance et à l'administration des comptes utilisateurs. Dirigez centralement vos représentants de l'assistance ou vos équipes d'assistance dans le Active Directory (Annuaire actif) ou dans d'autres répertoires LDAP, et affectez des privilèges en fonction de groupes prédéfinis.   | ✓        | ✓          |
| <b>Authentification plurifactorielle</b>   Intégrez Bomgar à RSA et à d'autres mécanismes d'authentification plurifactorielle via RADIUS pour renforcer la sécurité.  |          | ✓          |
| <b>Authentification unique</b>   Accédez aux comptes Bomgar au moyen de l'authentification Windows intégrée, des certificats de clé publique/privée ou de l'authentification unique sur le Web. L'authentification unique via Kerberos renforce la sécurité et réduit la surcharge système.   |          | ✓          |

| Fonctionnalité d'assistance  | Standard | Entreprise |
|--|----------|------------|
| <b>Redondance/reprise en séquence de la Bomgar Box</b>   Utilisez l'interface Web pour attribuer aux serveurs des rôles principaux et des rôles auxiliaires. Dans cette configuration, les données échangées entre deux serveurs sont automatiquement synchronisées, et les serveurs peuvent être configurés de sorte que la reprise en séquence soit automatique. Le serveur auxiliaire interroge le serveur principal pour vérifier l'activité. En fonction de seuils minimaux prédéfinis, si le serveur principal est jugé en panne, le routage au serveur auxiliaire se fait automatiquement. L'utilisation d'un serveur redondant permet d'accélérer la reprise en séquence, d'augmenter le temps de fonctionnement du système et de réduire le risque de perte de données. |          | ✓          |
| <b>Enregistrement et rapports</b>   Votre Bomgar Box recueille automatiquement des données sur les sessions d'assistance, ce qui vous permet de conserver en toute sécurité une piste de vérification détaillée au sein de votre propre infrastructure. Vous pouvez afficher et gérer ces journaux de session dans l'interface d'administration. Téléchargez des rapports sommaires ou détaillés de toute l'activité des sessions. Exécutez des rapports en fonction de l'équipe, des membres de l'équipe ou du représentant. Affichez des enregistrements Flash (.flv) des sessions de partage d'écran, des interpréteurs de commandes distantes et des présentations, utiles aux fins de formation et de vérification.   | ✓        | ✓          |
| <b>Enregistrer des sessions de messagerie instantanée</b>   Enregistrez l'intégralité du texte transmis grâce à la fonctionnalité de messagerie instantanée.   | ✓        | ✓          |
| <b>Statistiques de service</b>   Affichez les rapports sur le nombre de sessions traitées par chaque représentant.   | ✓        | ✓          |
| <b>Intégration Syslog</b>   Configurez la Bomgar Box de façon à envoyer des messages de trace à un serveur Syslog existant.  |          | ✓          |
| <b>API ouverte</b>   Intégrez Bomgar à des bases de données et systèmes externes en fonction de vos impératifs d'entreprise. Configurez l'API de façon à exporter des sauvegardes de logiciel ou des rapports de données de session de la Bomgar Box dans votre base de données personnelle selon un horaire fixe ou selon les besoins du moment. Générez des sessions à partir de programmes externes et utilisez des événements sortants pour déclencher des actions en temps réel dans des programmes externes.   | ✓        | ✓          |
| <b>Client d'intégration</b>   Le Client d'intégration prévoit un stockage de données extensible grâce à une interface utilisateur. Le Client d'intégration prend en charge les modules d'extension du serveur SQL et du système de fichier, et vous offre la possibilité de créer vos propres modules d'extension en utilisant le kit de développement logiciel (SDK) de Bomgar. Utilisez le Client d'intégration pour stocker des données de session, des sauvegardes de logiciel et bien plus en transférant les données vers une source externe.  |          | ✓          |
| <b>Kit de développement logiciel</b>   Créez des modules d'extension personnalisés aux fins d'utilisation avec le Client d'intégration de Bomgar en vous servant d'un modèle de studio visuel.   |          | ✓          |
| <b>Archivage et rapports</b>   Utilisez le module d'extension « Archivage et rapports » de Bomgar avec le Client d'intégration pour inscrire des données de session sur un serveur SQL ou dans une base de données Oracle. Utilisez l'outil de rapports pour exécuter des rapports personnalisés au format HTML, CSV ou PDF.   |          | ✓          |

### Autres options d'intégration

D'autres options d'intégration, non soumises à une licence, sont offertes aux utilisateurs de Bomgar. Lancez des sessions d'assistance et affichez des rapports personnalisables à partir de votre solution de gestion des services. Ces options d'intégration sont décrites en détail dans le document de Bomgar intitulé « Options d'intégration » disponible sur le site [www.bomgar.com/documentation](http://www.bomgar.com/documentation).

|   |   |
|---|---|
| HP Service Center version 6.2 et ultérieures                | <b>Adaptateur d'intégration clé en main</b>   Automatisez votre intégration de Bomgar avec le HP Service Center, HP Service Manager ou le BMC Remedy Action Request System en achetant un adaptateur d'intégration clé en main qui permet de réduire considérablement le temps d'intégration. L'adaptateur assure l'intégration entre Bomgar et la solution choisie de gestion des services pour les versions actuelles et futures des deux produits.       |
| HP Service Manager version 7.0 et ultérieures               |   |
| BMC Remedy Action Request System version 6.3 et ultérieures | <b>Intégration intégrée</b>   BMC a mis en œuvre et gère l'intégration de Bomgar à son produit Service Desk Express. Aucun achat supplémentaire n'est requis pour les utilisateurs de Service Desk Express qui souhaitent l'intégrer à Bomgar.  |
| BMC Service Desk Express version 9.0 et ultérieures         |   |
| Services d'intégration professionnels                       | <b>Intégration de tiers</b>   Vous pouvez également faire appel à un fournisseur tiers de services professionnels pour combler vos besoins en matière d'intégration. Étant donné que l'API, le Client d'intégration et le SDK de Bomgar sont conformes aux protocoles de l'industrie, les utilisateurs ont la possibilité de faire appel aux services d'une entreprise de services professionnels pour leur confier leurs besoins en matière d'intégration. |