

# Cyber Protect Cloud

24.03

# Table des matières

<b>À propos de ce document</b> .....	<b>7</b>
<b>À propos de Cyber Protect</b> .....	<b>8</b>
Services Cyber Protect .....	8
Méthodes de facturation pour Cyber Protect .....	9
Changer les éditions et les méthodes de facturation .....	11
Gestion des éléments et des quotas .....	14
Services et éléments .....	14
<b>Utilisation du portail de gestion</b> .....	<b>28</b>
Navigateurs Web pris en charge .....	28
Activation du compte administrateur .....	28
Exigences relatives au mot de passe .....	28
Accès au portail de gestion .....	29
Configuration des contacts dans l'assistant Profil de l'entreprise .....	29
Accès à la console Cyber Protect à partir du portail de gestion .....	30
Navigation dans le portail de gestion .....	31
Nouveautés du portail de gestion .....	32
Limitation de l'accès à l'interface Web .....	32
Accès aux services .....	33
Onglet Vue d'ensemble .....	33
Onglet Clients .....	33
Barre Historique de 7 jours .....	34
Comptes utilisateur et tenants .....	35
Gestion des tenants .....	38
Création d'un tenant .....	39
Mode de conformité .....	41
Définition des informations de facturation d'un tenant .....	42
Sélectionner les services pour un tenant .....	44
Configurer les éléments pour un tenant .....	44
Activation de services pour plusieurs tenants existants .....	45
Consulter et mettre à jour la configuration d'un tenant .....	46
Activation des notifications de maintenance .....	47
Configuration du profil client autogéré .....	48
Configuration des contacts de l'entreprise .....	49
Actualisation des données d'utilisation d'un tenant .....	51
Désactivation et activation d'un tenant .....	51

Déplacer un tenant vers un autre tenant .....	52
Conversion d'un tenant partenaire en tenant dossier et vice-versa .....	53
Limitez l'accès à votre tenant .....	54
Suppression d'un tenant .....	55
Restauration d'un tenant .....	55
Gestion de vos utilisateurs .....	56
Création d'un compte utilisateur .....	56
Rôles utilisateur disponibles pour chaque service .....	59
La modification des paramètres de notification pour un utilisateur .....	65
Désactivation et activation d'un compte utilisateur .....	67
Suppression d'un compte utilisateur .....	67
Restauration d'un compte utilisateur .....	68
Transférer la propriété d'un compte utilisateur .....	69
Configurer l'authentification à deux facteurs .....	70
Fonctionnement .....	70
Propagation de la configuration de l'authentification à deux facteurs à tous les niveaux de tenants .....	72
Configurer l'authentification à deux facteurs pour votre tenant .....	74
Gestion de l'authentification à 2 facteurs pour les utilisateurs .....	75
Réinitialisation de l'authentification à deux facteurs en cas de perte du terminal qui applique le second facteur .....	76
Protection contre les attaques en force brute .....	77
Configuration de scénarios de vente additionnelle pour vos clients .....	77
Arguments de vente additionnelle présentés au client .....	79
Gérer les emplacements et le stockage .....	79
Emplacements .....	80
Gestion du stockage .....	81
Stockage immuable .....	82
Stockage géoredondant .....	86
Configuration de la marque et de la marque blanche .....	87
Éléments de marquage .....	88
Configuration de la marque .....	91
Restauration des paramètres de marquage par défaut .....	91
Désactivation de la marque .....	91
Commercialisation en marque blanche .....	92
Configuration d'URL d'interface Web personnalisées .....	92
Surveillance .....	93

Utilisation .....	93
Opérations .....	94
Ventes et facturation .....	113
Service d'assistance .....	114
Journal d'audit .....	116
Rapports .....	117
Utilisation .....	117
Ventes et facturation .....	119
Service d'assistance .....	124
Rapports d'opération .....	129
Synthèse .....	134
Fuseaux horaires dans les rapports .....	146
Données rapportées en fonction du type de widget .....	147
Estimation des coûts de Cyber Protect Cloud à l'aide du calculateur .....	150
<b>Utilisation du portail Partenaires .....</b>	<b>151</b>
Rôles du Portail Partenaires .....	151
<b>Utilisation du portail dédié aux fournisseurs .....</b>	<b>153</b>
<b>Packs de protection avancés .....</b>	<b>154</b>
Fonctionnalités incluses et packs avancés dans les services Cyber Protect .....	155
Fonctionnalités incluses et avancées du service Protection .....	155
Fonctionnalités avancées facturées en fonction de l'utilisation, dans le cadre du service Protection .....	158
Advanced Data Loss Prevention .....	160
Activation du module Advanced Data Loss Prevention .....	160
Advanced Security + EDR .....	160
Activation d'Advanced Security + EDR .....	160
Services gérés de détection et de neutralisation des menaces .....	161
Advanced Disaster Recovery .....	169
Advanced Email Security .....	170
Advanced Backup .....	170
Advanced Management .....	171
<b>Advanced Automation .....</b>	<b>172</b>
Définition d'Advanced Automation .....	172
Activation d'Advanced Automation pour les clients .....	173
Configuration d'Advanced Automation .....	173
Activation d'Advanced Automation .....	173
Démarrage rapide pour la configuration d'Advanced Automation .....	175

Intégration de clients existants .....	179
Utilisation de champs personnalisés .....	182
Gestion de vos utilisateurs .....	183
Configurer vos paramètres de messagerie .....	186
Gestion de votre service d'assistance et des horaires .....	190
Service d'assistance .....	190
Entrées de suivi du temps .....	200
Gestion de la fonctionnalité Ventes et facturation .....	210
Ventes .....	210
Factures .....	227
Produits .....	232
Configuration des paramètres Advanced Automation .....	242
Paramètres du service d'assistance .....	243
Paramètres de facturation et de devis .....	271
Intégrer Advanced Automation avec des plates-formes tierces .....	279
Intégration aux plates-formes de comptabilité .....	279
Intégration avec les plates-formes RMM .....	286
Intégration avec les plates-formes de revendeur à valeur ajoutée .....	299
Intégration avec les plates-formes de paiement .....	301
Annulation du service Advanced Automation .....	305
<b>Intégrations .....</b>	<b>306</b>
Intégration à des systèmes tiers .....	306
Configuration d'une intégration pour Cyber Protect Cloud .....	306
Gestion des clients d'API .....	306
Références relatives à l'intégration .....	309
Intégration avec VMware Cloud Director .....	309
Limites .....	310
Exigences logicielles .....	311
Configuration du courtier de message RabbitMQ .....	311
Installation et publication du plug-in pour VMware Cloud Director .....	312
Installation d'un agent de gestion .....	313
Installation des agents de sauvegarde .....	316
Mise à jour des agents .....	318
Création d'un administrateur de sauvegarde .....	319
Rapport système, fichiers journaux et fichiers de configuration .....	319
Accès à la console Cyber Protect .....	320
Sauvegarde et restauration .....	321

Suppression de l'intégration à VMware Cloud Director .....	323
<b>Index</b> .....	<b>324</b>

# À propos de ce document

Ce document s'adresse aux administrateurs partenaires désireux d'utiliser Cyber Protect Cloud pour fournir des services à leur clientèle.

Ce document décrit comment configurer et gérer les services disponibles dans Cyber Protect Cloud à l'aide du portail de gestion.

# À propos de Cyber Protect

**Cyber Protect** est une plate-forme cloud qui permet aux fournisseurs de services, revendeurs et distributeurs de délivrer des services de protection de données à leurs partenaires et clients.

Les services sont fournis à l'échelle des partenaires, des sociétés clientes et des utilisateurs finaux.

La gestion des services est disponible via des applications Web appelées **Consoles de services**. La gestion du tenant et du compte utilisateur est disponible via une application Web appelée **Portail de gestion**.

Le portail de gestion permet aux administrateurs de :

- Surveiller l'utilisation des services et accéder aux consoles de service
- Gérer les tenants
- Gérer les comptes utilisateur
- Configurer les services et quotas pour les tenants
- Gérer le stockage
- Gérer la marque
- Générer des rapports concernant l'utilisation des services

## Services Cyber Protect

Cette section décrit les ensembles de fonctionnalités introduites en mars 2021 avec le nouveau modèle de facturation. Pour en savoir plus sur les avantages du nouveau modèle de facturation, consultez la [fiche produit Cyber Protect](#).

Les ensembles de services et de fonctionnalités suivants sont disponibles dans Cyber Protect Cloud :

- **Cyber Protect**
  - **Protection** - cyberprotection complète avec fonctionnalités de sécurité et de gestion incluses dans la solution de base ; reprise d'activité après sinistre, sauvegarde et reprise, automatisation et sécurité des e-mails disponibles sous forme de fonctionnalités facturées en fonction de l'utilisation. Cette fonctionnalité peut être étendue grâce aux packs de protection avancée, qui sont soumis à des frais supplémentaires.  
Les packs de protection avancée sont des ensembles de fonctionnalités uniques qui répondent à des scénarios plus sophistiqués dans un domaine fonctionnel spécifique, par exemple, Advanced Backup, Advanced Security + EDR, etc. Les packs Advanced étendent les fonctionnalités disponibles dans le service standard Cyber Protect.  
Pour en savoir plus sur les scénarios Advanced Protection, consultez "Packs de protection avancés" (p. 154).
  - **File Sync & Share** : une solution de partage sécurisé de contenu appartenant à l'entreprise, où que vous soyez, à n'importe quel moment, et sur n'importe quel terminal.



- **Envoi de données physiques** : une solution qui vous aide à gagner du temps et à réduire le trafic réseau grâce à l'envoi de données au centre de données du Cloud sur un disque dur.
- **Notary** : une solution basée sur la blockchain, qui garantit l'authenticité du contenu partagé.

- **SPLA Cyber Infrastructure**

Dans le portail de gestion, vous pouvez sélectionner le service et les ensembles de fonctionnalités qui seront disponibles à vos tenants. Cette configuration s'effectue par tenant, lorsque vous en provisionnez ou en modifiez un, comme décrit dans [Création d'un tenant](#).

## Méthodes de facturation pour Cyber Protect

Une méthode de facturation est un modèle de comptabilité et de facturation destiné à l'utilisation des services et de leurs fonctionnalités. La méthode de facturation détermine quelles unités seront utilisées comme base pour les calculs de prix. Les méthodes de facturation peuvent être configurées par le partenaire au niveau du client.

Le moteur de licences acquiert automatiquement les éléments selon les fonctionnalités demandées dans les plans de protection. Les utilisateurs peuvent optimiser le niveau de protection ainsi que le coût en personnalisant leurs plans de protection.

---

### Remarque

Vous ne pouvez utiliser qu'un seul mode de facturation par tenant client.

---

## Méthodes de facturation pour le composant Protection

Le Protection possède deux méthodes de facturation :

- Par ressource
- Par gigaoctet

L'ensemble des fonctionnalités des deux méthodes de facturation est identique.

Le service de protection des deux méthodes de facturation inclut des fonctionnalités de protection standard qui couvrent la majorité des risques de cybersécurité. Il est disponible aux utilisateurs sans frais supplémentaires. L'utilisation des fonctionnalités incluses sera comptabilisée, mais pas facturée. Pour obtenir une liste exhaustive des éléments inclus facturables, consultez "Services Cyber Protect" (p. 8).

Même si un pack avancé est activé pour un client, la facturation commence uniquement après qu'il a commencé à utiliser les fonctionnalités du pack dans le cadre d'un plan de protection. Lorsqu'une fonctionnalité avancée est appliquée dans un plan de protection, le moteur de licences attribue automatiquement la licence demandée à la ressource protégée.

Lorsque cette fonctionnalité avancée n'est plus utilisée, la licence est révoquée et la facturation s'arrête. Le moteur de licences attribue automatiquement la licence qui reflète la réelle utilisation des fonctionnalités.

Vous ne pouvez affecter des licences que pour les fonctionnalités du service Cyber Protect standard. Les fonctionnalités avancées sont facturées sur la base de l'utilisation et leurs licences ne peuvent pas être modifiées manuellement. Le moteur de licences attribue et annule l'attribution de ces licences automatiquement. Vous pouvez modifier manuellement le type de licence d'une ressource, mais elle sera réattribuée lorsque le plan de protection de cette ressource sera modifié par un utilisateur.

---

**Remarque**

La facturation des fonctionnalités de protection avancée ne commence pas au moment où vous les activez. Elle commence uniquement une fois que le client a commencé à utiliser les fonctionnalités avancées d'un plan de protection. Les ensembles de fonctionnalités activés seront comptabilisés et inclus dans des rapports d'utilisation, mais ne seront pas facturés, sauf si leurs fonctionnalités sont utilisées.

---

## Méthodes de facturation pour File Sync & Share

File Sync & Share possède les méthodes de facturation suivantes :

- Par utilisateur
- Par gigaoctet

Vous pouvez également appliquer les règles de facturation de l'ancienne édition de File Sync & Share.

---

**Remarque**

La facturation des fonctionnalités Advanced File Sync & Share ne commence pas au moment où vous les activez. Elle commence uniquement une fois que le client a commencé à utiliser ses fonctionnalités avancées. L'ensemble de fonctionnalités avancées actives sera comptabilisé et inclus dans des rapports d'utilisation, mais ne sera pas facturé, sauf si ses fonctionnalités sont utilisées.

---

## Facturation pour l'envoi de données physiques

La facturation pour l'envoi de données physiques suit le modèle de tarification en fonction de vos besoins.

## Facturation pour Notary

La facturation pour Notary suit le modèle de tarification en fonction de vos besoins.

## Utilisation des méthodes de facturation avec les anciennes éditions

Si vous n'avez pas encore migré vers le modèle de facturation en cours, utilisez les offres qui se trouvent dans l'une des méthodes de facturation pour remplacer les anciennes éditions. Le moteur de licences optimisera automatiquement les licences attribuées au client afin de minimiser le montant facturable.

---

## Remarque

Les méthodes de facturation ne vous permettent pas de combiner les éditions.

---

## Passer des anciennes éditions au modèle de licences actuel

Vous pouvez changer manuellement les offres pour vos tenants en modifiant leur profil et en sélectionnant les offres à leur place. Pour en savoir plus sur le processus de changement, consultez "Changer les éditions et les méthodes de facturation" (p. 11).

Pour passer des éditions aux méthodes de facturation pour plusieurs clients, consultez l'article [Mass edition switch for multiple customers \(67942\)](#).

## Changer les éditions et les méthodes de facturation

Dans le portail de gestion, vous pouvez modifier le compte d'un tenant afin de changer les éléments entre les méthodes de facturation (pour passer du mode « par ressource » au mode « par gigaoctet » et vice-versa), et de passer d'une édition existante à une autre, et d'un mode de facturation à un autre.

Pour en savoir plus sur le changement en masse de tenants, consultez l'article [Mass edition switch for multiple customers \(67942\)](#).

Le processus de changement comporte les étapes suivantes.

1. Provisionner les nouveaux éléments vers un tenant client (activation des éléments et configuration des quotas) pour obtenir une correspondance avec la fonctionnalité disponible dans l'élément d'origine.
2. Annuler l'attribution des éléments non utilisés et attribuer les éléments à des ressources selon les fonctionnalités utilisées dans les plans de protection (réconciliation de l'utilisation).

Le tableau suivant illustre le processus dans les deux sens.

	Changement de direction	
	Édition > Méthodes de facturation	Méthode de facturation > Méthode de facturation
Changement des éléments	Activez les éléments pour remplir la fonctionnalité disponible dans l'édition source.	L'ensemble identique d'éléments sera activé.
Changement de quotas	Le quota sera répliqué depuis l'élément source vers les éléments de destination. Standard source → produit Standard de destination. Standard source → packs de destination.	Les quotas seront répliqués depuis l'élément source vers l'élément de destination.

	Changement de direction	
	Édition > Méthodes de facturation	Méthode de facturation > Méthode de facturation
	<b>Remarque</b> Si vous changez depuis une édition contenant des éditions secondaires (par exemple, « Cyber Protect (par ressource) »), les quotas seront résumés.	
Changement d'utilisation	Les éléments seront réattribués aux ressources sur la base des fonctionnalités demandées dans les plans de protection attribués sur ces ressources.	

### Exemple : Passage de Cyber Protect Advanced Edition à la facturation par ressource

Dans ce scénario, un tenant client utilise l'édition Cyber Protect Advanced Edition, utilisée sur huit postes de travail, et le quota est défini sur dix ressources. Trois des postes de travail utilisent l'inventaire logiciel et la gestion des correctifs dans leurs plans de protection, deux y ont activé le filtrage d'URL, et l'une des machines utilise la protection continue des données. Le tableau suivant illustre la conversion de l'édition en nouveaux éléments.

Éléments source - utilisation/quota	Éléments de destination - utilisation/quota
Poste de travail Cyber Protect Advanced - 8/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poste de travail - 8/10</li> <li>• Advanced Security + EDR - 2/10</li> <li>• Poste de travail Advanced Backup - 1/10</li> <li>• Advanced Management - 3/10</li> </ul>

Les étapes suivantes ont été exécutées lors du changement :

1. Les éléments qui couvrent la fonctionnalité disponible dans l'édition source ont été automatiquement activés.
2. Le quota a été répliqué sur les nouveaux éléments.
3. L'utilisation a été rapprochée en fonction de l'utilisation réelle dans les plans de protection : trois ressources utilisent des fonctionnalités du pack Advanced Management, deux utilisent des fonctionnalités du pack Advanced Security + EDR, et une utilise des fonctionnalités du pack Advanced Backup.

### Exemple : Cyber Protect par ressource vers facturation par ressource

Dans cet exemple, les ressources du client possèdent plusieurs éditions. Chaque ressource ne peut avoir qu'une seule édition ou une seule méthode de facturation attribuée.


Éléments source - utilisation/quota	Éléments de destination - utilisation/quota
Poste de travail Cyber Protect Essentials - 6/12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poste de travail - 14/42</li> <li>• Poste de travail Advanced Backup - 2/42</li> <li>• Advanced Security + EDR - 13/42</li> <li>• Advanced Management - 5/42</li> </ul>
Poste de travail Cyber Protect Standard - 5/10	
Poste de travail Cyber Protect Advanced - 2/10	
Poste de travail Cyber Backup Standard - 1/10	

Les étapes suivantes ont été exécutées lors du changement :

1. Les éléments qui couvrent la fonctionnalité disponible dans toutes les éditions sources ont été activés automatiquement. Grâce aux méthodes de facturation, plusieurs éléments peuvent être attribués à une ressource si besoin est.
2. Les quotas ont été résumés et répliqués.
3. L'utilisation a été réconciliée en fonction des plans de protection.

## Changement de mode de facturation d'un tenant partenaire

### ***Pour changer le mode de facturation d'un tenant partenaire***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le tenant partenaire pour lequel vous souhaitez changer de mode de facturation, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension , puis cliquez sur **Configurer**.
3. Dans l'onglet **Cyber Protect**, sélectionnez le service pour lequel vous souhaitez changer de mode de facturation, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez le mode de facturation souhaité, puis activez ou désactivez les éléments disponibles en fonction de vos besoins.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.


## Changement de mode de facturation d'un tenant client

Vous pouvez changer la facturation d'un tenant client :

- En modifiant le mode de facturation d'origine, en activant ou en désactivant des éléments.
- En passant à un nouveau mode de facturation complètement différent.

Pour plus d'informations sur la modification des éléments disponibles, consultez la section [Activation ou désactivation d'éléments](#).

### ***Pour changer le mode de facturation d'un tenant client***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le tenant client pour lequel vous souhaitez changer d'édition, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension , puis cliquez sur **Configurer**.

3. Dans l'onglet **Configurer**, sous **Service**, sélectionnez le nouveau mode de facturation.  
Une boîte de dialogue s'affiche pour vous informer des conséquences du choix du nouveau mode de facturation.
4. Saisissez votre nom d'utilisateur pour confirmer votre choix.

---

### Remarque

La prise en compte de cette modification peut prendre jusqu'à 10 minutes.

---

## Gestion des éléments et des quotas

Cette section décrit les éléments suivants :

- Que sont les services et les éléments ?
- Comment les éléments sont-ils activés ou désactivés ?
- Que sont les méthodes de facturation ?
- Que sont les packs de protection avancés ?
- Que sont les anciennes éditions et les éditions secondaires ?
- Quels sont les quotas souples et durs ?
- Quand un quota dur peut-il être dépassé ?
- Qu'est-ce qu'une transformation du quota de sauvegarde ?
- Comment la disponibilité de l'élément affecte-t-elle la disponibilité du type de ressource dans la console Cyber Protect ?

## Services et éléments

### Services

Un service Cloud est un ensemble de fonctionnalités hébergé par un partenaire ou sur le Cloud privé d'un client final. Les services sont généralement vendus en tant qu'abonnement ou sur une base de tarification en fonction de vos besoins.

Le service Cyber Protect intègre la cybersécurité, la protection des données et la gestion en vue de protéger vos terminaux, systèmes et données des menaces relatives à la cybersécurité. Le service Cyber Protect comprend plusieurs composants : Protection, File Sync & Share, Notary et l'envoi de données physiques. Certains peuvent être étendus avec des fonctionnalités avancées en utilisant les packs de protection avancés. Pour des informations détaillées concernant les fonctionnalités incluses et avancées, consultez "Services Cyber Protect" (p. 8).

### Éléments

Un élément est un ensemble de fonctionnalités de service regroupées par type de ressource ou de fonctionnalité spécifique, par exemple, stockage, infrastructure de reprise d'activité après sinistre et autres. En activant certains éléments spécifiques, vous déterminez les ressources pouvant être

protégées, la façon dont elles peuvent l'être (en définissant des quotas) et le niveau de protection disponible pour vos partenaires, vos clients et leurs utilisateurs finaux (en activant ou en désactivant les packs de protection avancés).

La fonctionnalité non activée sera masquée pour les clients et les utilisateurs, sauf si vous configurez un scénario de vente additionnelle. Pour en savoir plus sur les scénarios de vente additionnelle, consultez "Configuration de scénarios de vente additionnelle pour vos clients" (p. 77).

L'utilisation des fonctionnalités est recueillie dans les services et reflétée dans les éléments, puis utilisée dans les rapports et les facturations suivantes.

## Méthodes de facturation et éditions

Les anciennes éditions vous permettent d'activer un élément par ressource. Les méthodes de facturation permettent de diviser les fonctionnalités, afin de pouvoir activer plusieurs éléments (fonctionnalités de service et packs avancés) par ressource, et ainsi mieux répondre aux besoins de vos clients et appliquer une facturation plus précise, uniquement pour les fonctionnalités que vos clients utilisent réellement.

Pour en savoir plus sur les méthodes de facturation pour Cyber Protect, consultez "Méthodes de facturation pour Cyber Protect" (p. 9).

Vous pouvez utiliser les méthodes de facturation ou les éditions pour configurer les services disponibles pour vos tenants. Vous pouvez sélectionner une méthode de facturation ou une édition par tenant client. Par conséquent, afin d'appliquer différentes méthodes de facturation à différentes fonctionnalités de service, vous devez créer plusieurs tenants par client. Par exemple, si le client souhaite que la méthode de facturation de ses boîtes aux lettres Microsoft 365 soit « par gigaoctet », et que celui de Teams soit « par ressource », vous devez créer deux clients tenants différents pour ce client.

Pour limiter l'utilisation des services dans un élément, vous pouvez définir des quotas pour cet élément. Consultez "Quotas souples et durs" (p. 17).

## Activer ou désactiver des éléments

Vous pouvez activer tous les éléments disponibles pour une édition donnée ou une méthode de facturation, comme décrit dans la section [Création d'un tenant](#).

---

### Remarque

Désactiver tous les éléments d'un service ne désactive pas automatiquement le service.

---

Certaines limites à la désactivation des éléments sont énumérées dans le tableau ci-dessous.

Élément	Désactivation	Résultat
Stockage de sauvegarde	Peut être désactivé lorsque l'utilisation est égale à zéro.	Le stockage dans le Cloud n'est alors plus disponible en tant que destination au sein d'un tenant client.

Sauvegarde locale	Peut être désactivé lorsque l'utilisation est égale à zéro.	Le stockage local n'est alors plus disponible en tant que destination au sein d'un tenant client.
Sources de données (y compris Microsoft 365 et Google Workspace)*	Peut être désactivé lorsque l'utilisation est égale à zéro.	La protection des sources de données désactivées (y compris Microsoft 365 et Google Workspace) n'est alors plus disponible dans un tenant client :
Tous les éléments de reprise d'activité après sinistre	Peut être désactivé lorsque l'utilisation est supérieure à zéro.	Pour plus de détails, voir la section « <a href="#">Quotas souples et durs</a> ».
Tous les éléments Notary	Peut être désactivé lorsque l'utilisation est égale à zéro.	Le service Notary ne sera pas disponible au sein d'un tenant client.
Tous les éléments de File Sync & Share	Les éléments ne peuvent pas être activés ou désactivés séparément.	Le service de File Sync & Share ne sera pas disponible au sein d'un tenant client.
Tous les éléments d'envoi de données physiques	Peut être désactivé lorsque l'utilisation est égale à zéro.	Le service d'envoi de données physiques ne sera pas disponible au sein d'un tenant client.

Pour un élément qui ne peut pas être désactivé lorsque son utilisation est supérieure à zéro, vous pouvez supprimer l'utilisation manuellement, puis désactiver l'élément correspondant.

\* Les éléments font référence aux ressources que vous pouvez ajouter dans la console Cyber Protect. Pour obtenir plus d'informations, consultez l'article "Dépendance de la ressource aux éléments" (p. 26). Le tableau ci-dessous récapitule les types de ressources qui ne seront pas disponibles si une offre, une combinaison d'offres ou un pack Advanced n'est pas activé dans le portail de gestion.

<b>Si vous désactivez ces offres ou ces packs Advanced</b>	<b>Vous ne pourrez pas ajouter ces types de ressources</b>
La combinaison suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postes Microsoft 365</li> <li>• Microsoft 365 SharePoint online</li> <li>• Microsoft 365 Teams</li> </ul>	Microsoft 365 Business
La combinaison suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Workspace</li> <li>• Drive partagé Google Workspace</li> </ul>	Google Workspace
La combinaison suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft SQL Server</li> <li>• Microsoft Exchange Server</li> </ul>



Si vous désactivez ces offres ou ces packs Advanced	Vous ne pourrez pas ajouter ces types de ressources
<ul style="list-style-type: none"> <li>Machines virtuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Active Directory</li> </ul>
L'offre suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>NAS</li> </ul>	Synology
L'offre suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>Portable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminaux iOS</li> <li>Terminaux Android</li> </ul>
Le pack Advanced suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>Advanced Backup</li> </ul>	Base de données Oracle

## Quotas souples et durs

Les **quotas** vous permettent de limiter la capacité d'un tenant à utiliser le service. Pour définir les quotas, sélectionnez le client dans l'onglet **Clients**, sélectionnez l'onglet du service, puis cliquez sur **Modifier**.

Lorsqu'un quota est dépassé, une notification est envoyée à l'adresse e-mail de l'utilisateur. Si vous ne définissez pas de dépassement de quota, le quota est considéré comme « **souple** ». Cela signifie que les restrictions d'utilisation du service Cyber Protection ne sont pas activées.

Lorsque vous précisez un dépassement de quota, le quota est alors considéré comme « **dur** ». Un **dépassement** permet à un utilisateur de dépasser le quota, selon la valeur indiquée. Lorsque le dépassement est atteint, des restrictions sont appliquées à l'utilisation du service.

### Exemple

**Quota souple** : Vous avez défini le quota des postes de travail sur 20. Lorsque le nombre de postes de travail protégés du client atteint 20, le client reçoit une notification par e-mail, mais le service Cyber Protection reste disponible.

**Quota dur** : Si vous avez défini le quota de postes de travail sur 20 et que le dépassement est de 5, votre client reçoit alors une notification par e-mail lorsque le nombre de postes de travail protégés atteint 20, et le service Cyber Protection est désactivé lorsque ce nombre atteint 25.

Lorsqu'un quota inconditionnel est atteint, le service est limité (il n'est pas possible de protéger une autre ressource ou d'utiliser davantage de stockage). Lorsque le quota inconditionnel est dépassé, une notification est envoyée à l'adresse e-mail de l'utilisateur.

## Niveaux sur lesquels les quotas peuvent être définis

Les quotas peuvent être définis sur les niveaux répertoriés dans le tableau ci-dessous.

Tenant/Utilisateur	Quota souple (quota uniquement)	Quota dur (quota et dépassement)
--------------------	---------------------------------	----------------------------------

Partenaire	oui	non
Dossier	oui	non
Client	oui	oui
Unité	non	non
Utilisateur	oui	oui

Les quotas souples peuvent être définis aux niveaux du partenaire et du dossier. Aucun quota ne peut être défini au niveau de l'unité. Les quotas durs peuvent être définis aux niveaux du client et de l'utilisateur.

Le montant total de quotas durs définis au niveau de l'utilisateur ne peut pas dépasser le quota client dur associé.

## Configuration de quotas conditionnels et inconditionnels

### ***Pour configurer des quotas pour vos clients***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le client pour lequel vous souhaitez configurer des quotas.
3. Sélectionnez l'onglet **Protection**, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez le type de quota que vous souhaitez configurer. Par exemple, sélectionnez **Postes de travail** ou **Serveurs**.
5. Cliquez sur le lien **Illimité** à droite pour ouvrir la fenêtre **Modification du quota**.
  - Si vous souhaitez informer le client de l'existence du quota, mais ne souhaitez pas limiter sa capacité à utiliser le service, définissez la valeur de quota dans le champ **Quota conditionnel**. Le client recevra un e-mail de notification lorsqu'il atteindra le quota, mais le service Cyber Protection restera disponible.
  - Si vous souhaitez limiter la capacité du client à utiliser le service, sélectionnez **Quota inconditionnel** et définissez la valeur de quota dans le champ **Quota inconditionnel**. Le client recevra un e-mail de notification lorsqu'il atteindra le quota et le service Cyber Protection restera disponible.
6. Dans la fenêtre **Modification du quota**, cliquez sur **Terminé**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Quotas de sauvegarde

Indiquez le quota de stockage dans le Cloud, le quota de sauvegarde au niveau local et le nombre maximum de machines/terminaux/sites Web qu'un utilisateur est autorisé à protéger. Les quotas suivants sont disponibles.

## Quotas pour les terminaux

- **Postes de travail**
- **Serveurs**
- **Machines virtuelles**
- **Terminaux mobiles**
- **Serveurs d'hébergement Web** (Serveurs physiques et virtuels Linux qui exécutent des panneaux de configuration cPanel, Plesk, DirectAdmin, VirtualMin ou ISPManager)
- **Sites Web**

Une machine, un terminal ou un site Web sont considérés comme protégés tant qu'au moins un plan de protection leur est appliqué. Un terminal mobile devient protégé après la première sauvegarde.

Lorsque le dépassement du quota de terminaux est atteint, l'utilisateur ne peut plus activer de plans de protection sur d'autres terminaux.

## Quotas pour les sources de données Cloud

- **Postes Microsoft 365**

Ce quota est appliqué par le fournisseur de services à l'ensemble de l'entreprise. Les administrateurs de l'entreprise peuvent afficher le quota et l'utilisation dans le portail de gestion. Les licences des postes Microsoft 365 dépendent du mode de facturation sélectionné pour Cyber Protection.

---

### Important

L'agent local et l'agent dans le cloud consomment des quotas distincts. Si vous sauvegardez les mêmes ressources à l'aide des deux agents, vous êtes facturé deux fois. Par exemple :

- Si vous sauvegardez les boîtes aux lettres de 120 utilisateurs à l'aide de l'agent local et les fichiers OneDrive de ces mêmes utilisateurs à l'aide de l'agent dans le cloud, vous êtes facturé pour 240 postes Microsoft 365.
- Si vous sauvegardez les boîtes aux lettres de 120 utilisateurs à l'aide de l'agent local et également à l'aide de l'agent dans le cloud, vous êtes facturé pour 240 postes Microsoft 365.

---

En mode de facturation **Par ressource**, le quota de **Postes Microsoft 365** est comptabilisé par utilisateurs uniques. Un utilisateur unique est un utilisateur qui dispose d'au moins l'un des éléments suivants :

- Boîte aux lettres protégée
- OneDrive protégé
- Accès à au moins une ressource protégée de l'entreprise : Site Microsoft 365 SharePoint Online ou Microsoft 365 Teams.

Pour apprendre à contrôler le nombre de membres d'un site Microsoft 365 SharePoint ou Teams, reportez-vous à [cet article de la base de connaissances](#).

---

### Remarque

Les utilisateurs Microsoft 365 bloqués qui ne disposent pas d'une boîte aux lettres personnelle protégée ou de OneDrive, et n'ont accès qu'à des ressources partagées (boîtes aux lettres partagées, sites SharePoint et Microsoft Teams) ne sont pas chargés.

Les utilisateurs bloqués sont ceux qui n'ont pas d'informations de connexion valides et ne peuvent pas accéder aux services Microsoft 365. Pour savoir comment bloquer tous les utilisateurs sans licence d'une organisation Microsoft 365, voir "Empêcher les utilisateurs de Microsoft 365 sans licence de se connecter" (p. 22).

---

Les postes Microsoft 365 suivants ne font pas l'objet d'une facturation et ne nécessitent pas de licence par poste :

- Boîtes aux lettres partagées
- Salles et équipement
- Utilisateurs externes avec accès aux sites SharePoint et/ou équipes Microsoft Teams sauvegardés

Pour plus d'informations sur les options de licence avec le mode de facturation par gigaoctet, reportez-vous à [Cyber Protect Cloud: Microsoft 365 per GB licensing](#).

Pour plus d'informations sur les options de licence avec le mode de facturation par ressource, reportez-vous à [Cyber Protect Cloud: Microsoft 365 licensing and pricing changes](#).

- **Microsoft 365 Teams**

Ce quota est appliqué par le fournisseur de services à l'ensemble de l'entreprise. Ce quota active ou désactive la capacité à protéger des équipes Microsoft 365 Teams et définit le nombre maximum d'équipes pouvant être protégées. Pour la protection d'une équipe, quel que soit le nombre de membres ou de canaux, un quota est nécessaire. Les administrateurs de l'entreprise peuvent afficher le quota et l'utilisation dans le portail de gestion.

- **Microsoft 365 SharePoint Online**

Ce quota est appliqué par le fournisseur de services à l'ensemble de l'entreprise. Ce quota active ou désactive la capacité à protéger des sites SharePoint Online et définit le nombre maximum de collections de sites et de sites de groupe pouvant être protégés.

Les administrateurs de l'entreprise peuvent afficher le quota dans le portail de gestion. Ils peuvent également consulter le quota, ainsi que la quantité de stockage occupée par les sauvegardes SharePoint Online, dans les rapports d'utilisation.

- **Postes Google Workspace**

Ce quota est appliqué par le fournisseur de services à l'ensemble de l'entreprise. L'entreprise peut être autorisée à protéger des boîtes aux lettres **Gmail** (y compris des agendas et des contacts), des fichiers **Google Drive** ou les deux. Les administrateurs de l'entreprise peuvent afficher le quota et l'utilisation dans le portail de gestion.

- **Drive partagé Google Workspace**

Ce quota est appliqué par le fournisseur de services à l'ensemble de l'entreprise. Ce quota active ou désactive la capacité à protéger des Drive partagés Google Workspace. Si le quota est activé, un nombre illimité de Drive partagés peut être protégé. Les administrateurs de l'entreprise ne

peuvent pas consulter le quota dans le portail de gestion, mais peuvent consulter la quantité de stockage occupée par les sauvegardes de Drive partagé dans les rapports d'utilisation.

La sauvegarde de Drive partagés Google Workspace n'est disponible que pour les clients qui disposent d'au moins un quota de postes Google Workspace en plus. Ce quota est uniquement vérifié et ne sera pas utilisé.

Un poste Microsoft 365 est considéré comme protégé si au moins un plan de protection est appliqué à la boîte aux lettres ou au OneDrive de l'utilisateur. Un poste Google Workspace est considéré comme protégé si au moins un plan de protection est appliqué à la boîte aux lettres ou au Google Drive de l'utilisateur.

Lorsque le dépassement du quota de postes est atteint, un administrateur d'entreprise ne peut plus activer de plans de protection sur d'autres postes.

## Quotas pour le stockage

- **Sauvegarde locale**

Le quota **Sauvegarde locale** limite la taille totale des sauvegardes locales créées à l'aide de l'infrastructure Cloud. Aucun dépassement ne peut être défini pour ce quota.

- **Ressources Cloud**

Le quota de **ressources Cloud** combine le quota de stockage de sauvegarde et le quota de reprise d'activité après sinistre. Le quota de stockage des sauvegardes limite la taille totale des sauvegardes situées dans le stockage dans le Cloud. Lorsque le dépassement de quota de stockage de sauvegarde est dépassé, la sauvegarde échoue.

## Dépassement du quota pour le stockage de sauvegarde

Le quota pour le stockage de sauvegarde ne peut pas être dépassé. Le certificat de l'agent de protection a un quota technique qui correspond au quota de sauvegarde du tenant + la surconsommation. Il n'est pas possible de lancer une sauvegarde si le quota est dépassé. Si le quota dans le certificat est atteint pendant la création de la sauvegarde, mais que la surconsommation n'est pas atteinte, alors la sauvegarde sera effectuée avec succès. Si la surconsommation est atteinte pendant la création de la sauvegarde, alors la sauvegarde échouera.

### Exemple :

Un tenant d'utilisateur 1 To d'espace libre par rapport à son quota, et la surconsommation configurée pour cet utilisateur est de 5 To. L'utilisateur lance une sauvegarde. Si la taille de la sauvegarde créée est, par ex. de 3 To, la sauvegarde sera effectuée avec succès, car la surconsommation n'est pas dépassée. Si la taille de la sauvegarde créée est supérieure à 6 To, la sauvegarde échouera lorsque la surconsommation sera dépassée.

## Transformation du quota de sauvegarde

En général, voici la façon dont fonctionne l'acquisition d'un quota de sauvegarde et le mappage d'un élément sur un type de ressource : le système compare les éléments disponibles avec le type de ressources, puis acquiert le quota pour l'élément correspondant.

Il existe également une capacité pour attribuer un autre quota d'élément, même s'il ne correspond pas exactement au type de ressource. Cela s'appelle une **transformation du quota de sauvegarde**. S'il n'existe pas d'élément correspondant, le système essaie de trouver un quota approprié plus cher pour le type de ressource (transformation de quota de sauvegarde automatique). Si aucun élément approprié n'est trouvé, vous pouvez affecter manuellement le quota de service au type de ressource dans la console Cyber Protect.

### Exemple

Vous souhaitez sauvegarder une machine virtuelle (poste de travail, basée sur un agent).

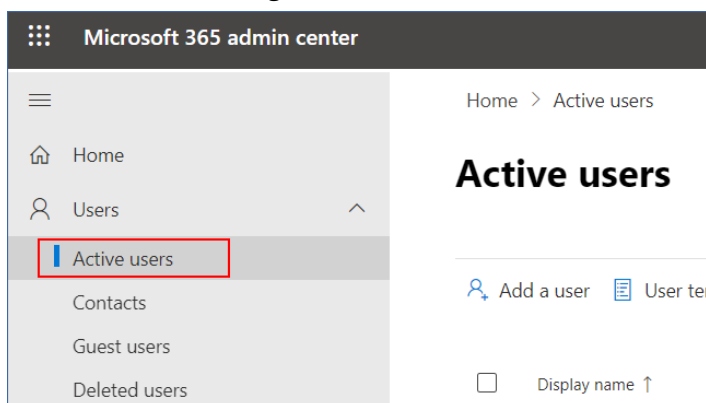
Premièrement, le système vérifiera s'il existe un quota de **machines virtuelles** attribué. Si aucun n'est trouvé, le système essaiera alors automatiquement d'acquérir le quota de **Postes de travail**. Si, encore une fois, aucun n'est trouvé, l'autre quota ne sera pas automatiquement acquis. Si vous disposez d'un quota suffisant qui est plus cher que le quota de **machines virtuelles**, et qu'il est applicable à une machine virtuelle, vous pouvez vous connecter à la console Cyber Protect et affecter le quota de **serveurs** manuellement.

### Empêcher les utilisateurs de Microsoft 365 sans licence de se connecter

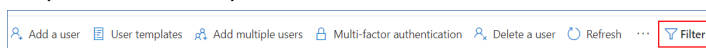
Vous pouvez empêcher tous les utilisateurs sans licence de votre organisation Microsoft 365 de se connecter en modifiant leur statut de connexion.

#### **Pour empêcher les utilisateurs sans licence de se connecter**

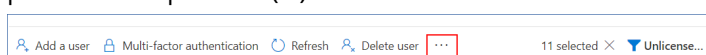
1. Connectez-vous au centre d'administration de Microsoft 365 (<https://admin.microsoft.com>) en tant qu'administrateur général.
2. Dans le menu de navigation, accédez à **Utilisateurs > Utilisateurs actifs**.



3. Cliquez sur **Filtre**, puis sélectionnez **Utilisateurs sans licence**.



4. Cochez les cases situées à côté des noms d'utilisateurs, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension (...).



5. Dans le menu, sélectionnez **Modifier l'état de connexion**.
6. Cochez la case **Empêcher la connexion d'utilisateurs**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Quotas de reprise d'activité après sinistre

---

### Remarque

Les éléments de reprise d'activité après sinistre ne sont disponibles qu'avec le module complémentaire de reprise d'activité après sinistre.

---

Ces quotas sont appliqués par le fournisseur de services à l'ensemble de l'entreprise. Les administrateurs de l'entreprise peuvent afficher les quotas et l'utilisation dans le portail de gestion, mais ne peuvent pas définir de quotas pour un utilisateur.

- **Stockage pour la reprise d'activité après sinistre**

Le stockage de reprise d'activité après sinistre affiche la taille du stockage des sauvegardes des serveurs protégés avec la reprise d'activité après sinistre. L'utilisation du stockage de reprise d'activité après sinistre correspond à l'utilisation du stockage des sauvegardes des ressources protégées avec des serveurs de reprise d'activité après sinistre. Ce stockage est calculé à partir du moment où un serveur de restauration est créé, qu'il soit en cours d'exécution ou non. Si le quota est dépassé, il ne sera pas possible de créer des serveurs primaires et de restauration, ni d'ajouter/étendre des disques des serveurs primaires existants. Si la surconsommation de ce quota est dépassée, il ne sera pas possible d'initier un basculement ni de démarrer un serveur arrêté. Les serveurs en cours d'exécution continuent à fonctionner.

- **Points de calcul**

Ce quota limite les ressources processeur et les ressources RAM utilisées par les serveurs primaires et de restauration pendant une période de facturation. Si le quota est atteint, tous les serveurs primaires et de restauration sont coupés. Ces serveurs ne pourront plus être utilisés avant le début de la prochaine période de facturation. La période de facturation par défaut est un mois complet.

Lorsque le quota est désactivé, les serveurs ne peuvent pas être utilisés, quelle que soit la période de facturation.

- **Adresses IP publiques**

Ce quota limite le nombre d'adresses IP publiques qui peuvent être attribuées à des serveurs primaires et de restauration. Si le quota est atteint, il n'est pas possible d'activer des adresses IP publiques pour d'autres serveurs. Vous pouvez interdire à un serveur d'utiliser une adresse IP publique en désactivant la case à cocher **Adresse IP publique** dans les paramètres du serveur. Après cela, vous pouvez autoriser un autre serveur à utiliser une adresse IP publique, qui ne sera généralement pas la même.

Lorsque le quota est désactivé, tous les serveurs cessent d'utiliser des adresses IP publiques et ne sont donc plus accessibles depuis Internet.

- **Serveurs Cloud**

Ce quota limite le nombre total de serveurs primaires et de restauration. Si le quota est atteint, il n'est pas possible de créer des serveurs primaires ou de restauration.

Lorsque le quota est désactivé, les serveurs sont visibles dans la console Cyber Protect, mais seule l'option **Supprimer** est disponible.

- **Accès Internet**

Ce quota active ou désactive l'accès à Internet à partir de serveurs primaires ou de restauration. Lorsque ce quota est désactivé, les serveurs primaires ou de restauration ne peuvent pas établir de connexion à Internet.

## Quotas pour la File Sync & Share

Vous pouvez définir les quotas File Sync & Share suivants pour un tenant :

- **Utilisateurs**

Cette option définit la limite du nombre d'utilisateurs File Sync & Share.

---

**Remarque**

Seuls les rôles Utilisateur et Utilisateur + Administrateur sont pris en compte dans ce quota. Les rôles Administrateur et Utilisateur invité sont exclus de ce quota.

---

- **Stockage dans le Cloud**

Cette option définit la limite du stockage dans le cloud alloué au tenant.

## Quotas d'envoi de données physiques

Les quotas du service d'envoi de données physiques sont consommés sur une base par lecteur. Vous pouvez enregistrer les sauvegardes initiales de plusieurs machines sur un seul disque dur.

Vous pouvez définir les quotas suivants pour l'envoi de données physiques pour un tenant :

- **Vers le Cloud**

Permet d'envoyer une sauvegarde initiale vers le centre de données du Cloud en utilisant un lecteur de disque dur. Ce quota définit le nombre maximum de lecteurs à transférer vers le centre de données du Cloud.

## Quotas pour Notary

Vous pouvez définir les quotas suivants pour Notary pour un tenant :

- **Stockage Notary**

Définit l'espace maximal de stockage dans le cloud des fichiers notariés, des fichiers signés et de ceux dont la notarisation ou la signature est en cours.

Pour réduire l'utilisation de ce quota, vous pouvez supprimer les fichiers déjà notariés ou signés du stockage de notarisation.

- **Notarisations**

Définit le nombre maximal de fichiers pouvant être notariés à l'aide du service de notarisation. Un fichier est considéré comme étant notarié dès qu'il est transféré vers le stockage de notarisation et que son état de notarisation passe à **En progrès**.

Si le même fichier est notarié plusieurs fois, chaque notarisation compte comme une nouvelle.

- **Signatures électroniques**

Définit le nombre maximal de signatures électroniques numériques.



## Modification du quota de service des ordinateurs

Le niveau de protection d'une machine est défini par le quota de service qui lui est appliqué. Les quotas de service concernent les éléments disponibles pour le tenant sur lequel la machine est enregistrée.

Un quota de service est affecté automatiquement lorsqu'un plan de protection est appliqué à une machine pour la première fois.

Le quota le plus approprié est attribué, en fonction du type de la machine protégée, de son système d'exploitation, du niveau de protection requis et de la disponibilité du quota. Si le quota le plus approprié n'est pas disponible dans votre organisation, le quota suivant dans la classification est attribué. Par exemple, si le quota le plus approprié est **Serveur d'hébergement Web**, mais n'est pas disponible, le quota **Serveur** est attribué.

Exemples d'affectation de quota :

- Une machine physique qui exécute un serveur Windows ou un système d'exploitation serveur Linux (comme Ubuntu Server) se voit attribuer le quota **Serveur**.
- Une machine physique qui exécute un système d'exploitation Windows ou Linux (comme Ubuntu Desktop) se voit attribuer le quota **Poste de travail**.
- Une machine physique exécutant Windows 10 avec rôle Hyper-V activé reçoit le quota **Poste de travail**.
- Un ordinateur s'exécutant sur une infrastructure de poste de travail virtuel et dont l'agent de protection est installé à l'intérieur du système d'exploitation invité (par exemple, agent pour Windows), reçoit le quota **Machine virtuelle**. Ce type d'ordinateur peut également utiliser le quota **Poste de travail** si le quota **Machine virtuelle** n'est pas disponible.
- Un ordinateur s'exécutant sur une infrastructure de poste de travail virtuel et qui est sauvegardé en mode sans agent (par exemple, par l'agent pour VMware ou pour Hyper-V) reçoit le quota **Machine virtuelle**.
- Un serveur Hyper-V ou vSphere reçoit le quota **Serveur**.
- Un serveur avec cPanel ou Plesk reçoit le quota **Serveur d'hébergement Web**. Si le quota Serveur d'hébergement Web n'est pas disponible, il peut également utiliser le quota **Machine virtuelle** ou **Serveur** selon le type d'ordinateur sur lequel s'exécute le serveur Web.
- La sauvegarde reconnaissant les applications nécessite le quota **Serveur**, même pour un poste de travail.

Vous pourrez modifier manuellement l'attribution originale ultérieurement. Par exemple, pour appliquer un plan de protection plus avancé au même ordinateur, vous devez mettre à niveau le quota de service de l'ordinateur. Si les fonctionnalités requises par ce plan de protection ne sont pas prises en charge par le quota de service actuellement affecté, le plan de protection échouera.

Vous pouvez également modifier le quota de service si vous faites l'acquisition d'un quota plus approprié après l'affectation de celui d'origine. Par exemple, le quota **Poste de travail** est attribué

à une machine virtuelle. Après l'achat d'un quota **Machines virtuelles**, vous pouvez l'attribuer manuellement à cet ordinateur à la place du quota **Poste de travail** d'origine.

Vous pouvez également libérer le quota de service attribué, puis l'attribuer à un autre ordinateur.

Vous pouvez modifier le quota de service d'un ordinateur ou d'un groupe d'ordinateurs.

#### ***Pour changer le quota de service d'un ordinateur***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Terminaux**.
2. Sélectionnez la machine souhaitée, puis cliquez sur **Détails**.
3. Dans la section **Quota de service**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la fenêtre **Modifier le quota**, sélectionnez le quota de service souhaité ou **Aucun quota**, puis cliquez sur **Modifier**.

#### ***Pour modifier le quota de service d'un groupe d'ordinateurs***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Terminaux**.
2. Sélectionnez plusieurs ordinateurs, puis cliquez sur **Attribuer un quota**.
3. Dans la fenêtre **Modifier le quota**, sélectionnez le quota de service souhaité ou **Aucun quota**, puis cliquez sur **Modifier**.

## Dépendance de la ressource aux éléments

En fonction des éléments activés, différents types de ressources seront disponibles dans le panneau **Ajouter des terminaux** de la console Cyber Protect. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les types de ressources disponibles en fonction des éléments.

Type de ressource (Programme d'installation de l'agent)	Éléments activés							
	Serveurs	Postes de travail	Machines virtuelles	Postes Micros oft 365	Postes Google Workspace	Terminaux mobiles	Serveurs d'hébergement Web	Sites Web
Postes de travail – Agent pour Windows		+	+					+
Postes de travail – Agent pour macOS		+	+					+
Serveurs – Agent pour Windows	+		+				+	+
Serveurs –	+		+				+	+

Type de ressource (Programme d'installation de l'agent)	Éléments activés							
	Serveurs	Postes de travail	Machines virtuelles	Postes Microsoft 365	Postes Google Workspace	Terminaux mobiles	Serveurs d'hébergement Web	Sites Web
Agent pour Linux								
Agent pour Hyper-V			+					
Agent pour VMware			+					
Agent pour Virtuozzo			+					
Agent pour SQL	+		+					
Agent pour Exchange	+		+					
Agent pour Active Directory	+		+					
Ressources Microsoft 365 Business				+				
Ressources Google Workspace					+			
Programme d'installation complet pour Windows	+	+	+				+	+
Mobile (iOS et Android)						+		

# Utilisation du portail de gestion

Les étapes suivantes vous guideront à travers l'installation et l'utilisation de base du portail de gestion.

## Navigateurs Web pris en charge

L'interface Web prend en charge les navigateurs suivants :

- Google Chrome 29 ou version ultérieure
- Mozilla Firefox 23 ou version ultérieure
- Opera 16 ou version ultérieure
- Microsoft Edge 25 ou version ultérieure
- Safari 8 ou version ultérieure s'exécutant sur les systèmes d'exploitation macOS et iOS

Il est possible que les autres navigateurs (dont les navigateurs Safari s'exécutant sur d'autres systèmes d'exploitation) n'affichent pas correctement l'interface utilisateur ou ne proposent pas certaines fonctions.

## Activation du compte administrateur

Après avoir signé l'accord de partenariat, vous recevrez un e-mail contenant les informations suivantes :

- **Votre identifiant.** Nom d'utilisateur que vous utilisez pour vous connecter. Votre identifiant figure également sur la page d'activation du compte.
- Bouton **Activer le compte.** Cliquez sur le bouton et configurez le mot de passe de votre compte. Assurez-vous que le mot de passe contient au moins neuf caractères. Pour plus d'informations sur le mot de passe, reportez-vous à "Exigences relatives au mot de passe" (p. 28).

## Exigences relatives au mot de passe

Le mot de passe d'un compte utilisateur doit comporter au moins 9 caractères. La complexité des mots de passe est également vérifiée et les mots de passe sont classés dans les catégories suivantes :

- Faible
- Moyenne
- Fort

Vous ne pouvez pas enregistrer un mot de passe faible, même s'il contient 9 caractères ou plus. Les mots de passe qui contiennent le nom de l'utilisateur, l'identifiant, l'adresse e-mail de l'utilisateur ou le nom du tenant auquel le compte utilisateur appartient sont toujours considérés comme faibles. La plupart des mots de passe courants sont également considérés comme faibles.

Pour renforcer un mot de passe, ajoutez-lui des caractères. L'utilisation de différents types de caractères (chiffres, majuscules, minuscules et caractères spéciaux) n'est pas obligatoire, mais permet d'obtenir des mots de passe plus forts, mais aussi plus courts.

## Accès au portail de gestion

1. Allez sur la page de connexion au service.
2. L'adresse de la page de connexion apparaît dans l'e-mail d'activation que vous avez reçu.
3. Saisissez l'identifiant, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez le mot de passe, puis cliquez sur **Suivant**.

---

### Remarque

Afin d'éviter des attaques de force Cyber Protect Cloud, le portail verrouillera votre accès après 10 tentatives de connexion infructueuses. Le verrouillage dure 5 minutes. Le nombre de tentatives de connexion infructueuses est réinitialisé après 15 minutes.

---

5. Utilisez le menu à droite pour naviguer dans le portail de gestion.

Le délai d'expiration pour le portail de gestion est de 24 heures pour les sessions actives et d'une heure pour les sessions inactives.

Certains services comprennent la possibilité de passer au portail de gestion à partir de la console de service.

## Configuration des contacts dans l'assistant Profil de l'entreprise

Vous pouvez configurer des informations de contact pour votre entreprise. Nous enverrons des mises à jour au sujet des nouvelles fonctionnalités et d'autres modifications importantes de la plateforme aux contacts que vous fournirez.

Lorsque vous vous connectez au portail de gestion pour la première fois, l'assistant Profil de l'entreprise vous indique les informations de base à fournir concernant l'entreprise et les contacts.

Vous pouvez créer des contacts à partir d'utilisateurs qui existent dans la plateforme Cyber Protect ou ajouter des informations de contact de personnes qui n'ont pas accès au service.

### ***Pour configurer des contacts de l'entreprise à l'aide de l'assistant Profil de l'entreprise***

1. Dans **Informations sur l'entreprise**, indiquez les détails suivants concernant votre entreprise :
  - **Nom officiel (juridique) de l'entreprise**
  - **Adresse juridique de l'entreprise (adresse du siège)**
    - **Pays**
    - **Code postal**

2. Cliquez sur **Suivant**.
3. Dans **Contacts de l'entreprise**, configurez les contacts pour les objectifs suivants :
  - **Contact de facturation** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives aux rapports d'utilisation dans la plate-forme.
  - **Contact professionnel** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives à l'activité dans la plate-forme.
  - **Contact technique** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications techniques importantes dans la plate-forme.

Vous pouvez utiliser un contact pour plusieurs objectifs.

Sélectionnez une option pour créer le contact.

- **Créer à partir d'un utilisateur existant**. Sélectionnez un utilisateur dans la liste déroulante.
  - **Créer un nouveau contact**. Fournissez les informations suivantes concernant le contact :
    - **Prénom** : prénom de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
    - **Nom** : nom de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
    - **Adresse e-mail professionnelle** : adresse e-mail de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
    - **Téléphone professionnel** : ce champ est facultatif.
    - **Titre** : ce champ est facultatif.
4. Si vous prévoyez d'utiliser également le Contact de facturation en tant que contact professionnel ou contact technique, sélectionnez les indicateurs correspondants dans la section **Contact de facturation** :
    - **Utiliser le même contact pour le contact professionnel**
    - **Utiliser le même contact pour le contact technique**

5. Cliquez sur **Valider**.

En conséquence, les contacts sont créés. Vous pouvez modifier les informations et configurer d'autres contacts dans la section **Dirigeant(e)s de l'entreprise > Profil de l'entreprise** de la console de gestion, comme décrit dans [Configuration des contacts de l'entreprise](#).

## Accès à la console Cyber Protect à partir du portail de gestion

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Surveillance > Utilisation**.
2. Sous **Cyber Protect**, sélectionnez **Protection**, puis cliquez sur **Gérer le service**.  
Vous pouvez aussi sélectionner un client sous **Clients**, puis cliquer sur **Gérer le service**.

Vous serez alors redirigé vers la console Cyber Protect.

## Important

Si le client est en mode de gestion **Libre-service**, vous ne pouvez pas gérer les services à sa place. Seuls les administrateurs clients peuvent modifier le mode client et sélectionner **Géré par le fournisseur de services**, puis gérer les services.

## Navigation dans le portail de gestion

Lorsque vous utilisez le portail de gestion, vous travaillez au sein d'un tenant à tout moment. Le nom de ce tenant est indiqué dans le coin supérieur gauche.

Le plus haut niveau de hiérarchie à votre disposition est sélectionné par défaut. Cliquez sur le nom d'un tenant pour explorer la hiérarchie. Pour revenir à un niveau supérieur, cliquez sur son nom dans le coin supérieur gauche.

Name	Tenant status	Billing mode / Edition	2FA status	Management mode	7-day hi
Acme	Active	Per workload	Disabled	By service provider	No back
Partner tenant	Active	Per workload, Per gigabyte	Disabled	By service provider	
B Partner tenant	Active	(Legacy) Cyber Protect Edition (a...	Disabled	By service provider	
B Customer	Active	Per workload	Disabled	By service provider	No back
Br Partner	Active	Per workload, Per gigabyte, (Legacy) ...	Disabled	By service provider	
Customer	Active	Per workload	Disabled	By service provider	No back
D Customer	Active	(Legacy) Cyber Backup - Standar...	Disabled	By service provider	No back
Enhanced	Active	(Legacy) Cyber Protect Edition (a...	Disabled	By service provider	No back

Toutes les parties de l'interface utilisateur s'affichent et affectent uniquement le tenant dans lequel vous travaillez actuellement. Par exemple :

- L'onglet **Clients** affiche uniquement les tenants qui sont enfants directs du tenant dans lequel vous travaillez actuellement.
- L'onglet **Gestion d'entreprise** affiche le profil d'entreprise et les comptes utilisateur existant dans le tenant dans lequel vous travaillez actuellement.
- En utilisant le bouton **Nouveau**, vous pouvez créer un tenant ou un nouveau compte utilisateur uniquement dans le tenant dans lequel vous travaillez actuellement. Notez que ce menu peut comporter d'autres options, selon les services auxquels vous êtes abonné. Par exemple, si vous avez activé Advanced Automation, vous pourrez également créer de nouveaux tickets et de nouvelles inscriptions des heures.

## Nouveautés du portail de gestion

Lors de la publication de nouvelles fonctionnalités de Cyber Protect Cloud, vous voyez une fenêtre pop-up indiquant une brève description de ces fonctionnalités lors de la connexion au portail de gestion.

Vous pouvez également consulter la description des nouvelles fonctionnalités en cliquant sur le lien **Nouveautés** en bas à gauche de la fenêtre principale du portail de gestion.

## Limitation de l'accès à l'interface Web

Les administrateurs peuvent limiter l'accès à l'interface Web en indiquant une liste d'adresses IP à partir desquelles les membres d'un tenant sont autorisés à se connecter.

Cette restriction s'applique également à l'accès au portail de gestion via une API.

---

### Remarque

Cette restriction s'applique uniquement au niveau où elle est définie. Elle ne s'applique pas aux membres des tenants enfants.

---

### ***Pour limiter l'accès à l'interface Web***

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Naviguez vers le tenant](#) auquel vous souhaitez limiter l'accès.
3. Cliquez sur **Paramètres > Sécurité**.
4. Activez le commutateur **Contrôle de connexion**.
5. Dans **Adresses IP autorisées**, spécifiez les adresses IP autorisées.  
Vous pouvez saisir n'importe quels paramètres suivants, séparés par des points virgules :
  - Des adresses IP, par exemple : 192.0.2.0
  - Des plages IP, par exemple : 192.0.2.0-192.0.2.255
  - Des sous-réseaux, par exemple : 192.0.2.0/24
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

---

### Remarque

Pour les fournisseurs de services qui utilisent Cyber Infrastructure (modèle hybride) :

Si le commutateur **Contrôle de connexion** est activé sous **Paramètres > Sécurité** dans le portail de gestion, ajoutez l'adresse (ou les adresses) IP publique externe des nœuds Cyber Infrastructure à la liste **Adresses IP autorisées**.

---



# Accès aux services

## Onglet Vue d'ensemble

La section **Vue d'ensemble** > **Utilisation** fournit une présentation de l'utilisation du service et vous permet d'accéder aux services au sein du tenant dans lequel vous travaillez.

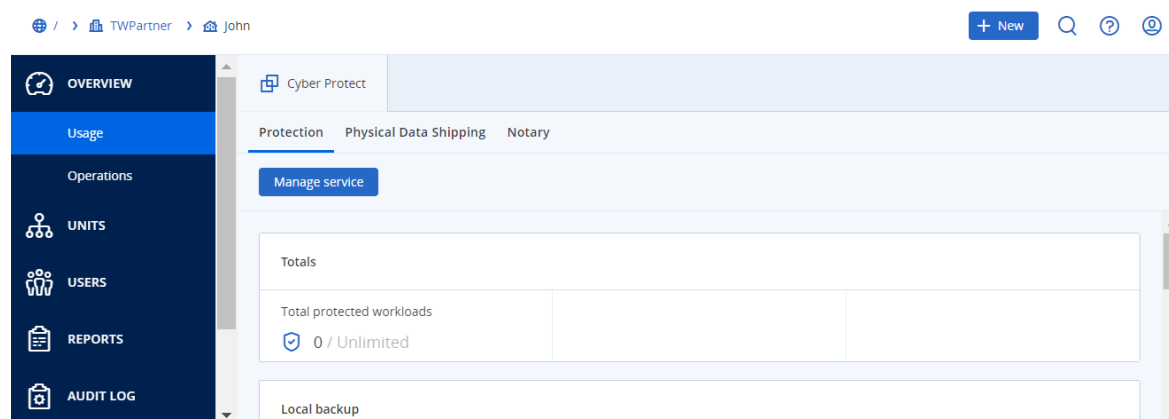
### **Gérer un service pour un tenant à l'aide de l'onglet Vue d'ensemble**

1. [Naviguez vers le tenant](#) pour lequel vous souhaitez gérer un service, puis cliquez sur **Vue d'ensemble** > **Utilisation**.

Remarque : certains services peuvent être gérés au niveau du tenant parent et du tenant client, alors que d'autres services ne peuvent être gérés qu'au niveau du tenant client.

2. Cliquez sur le nom du service que vous souhaitez gérer, puis cliquez sur **Gérer le service** ou sur **Configurer le service**.

Pour obtenir des informations concernant l'utilisation des services, consultez les guides de l'utilisateur disponibles dans les consoles de service.

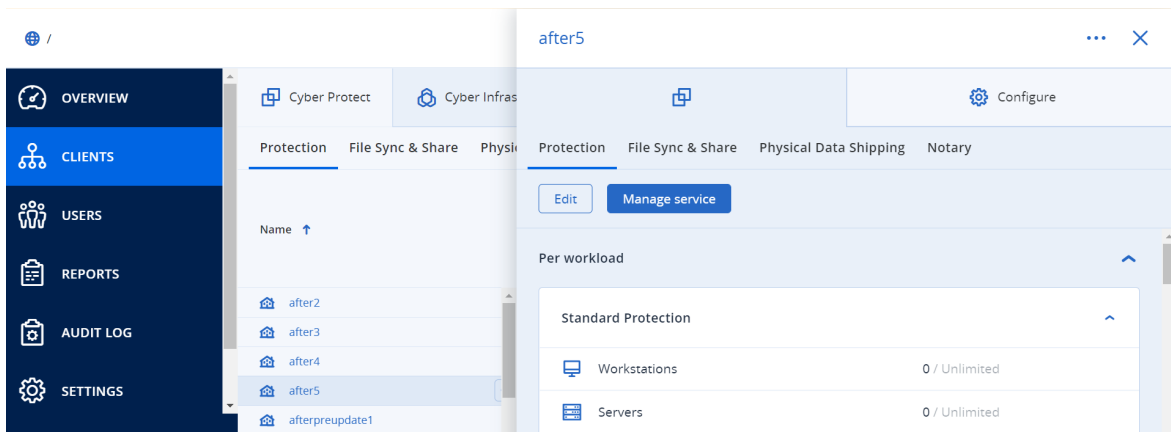


## Onglet Clients

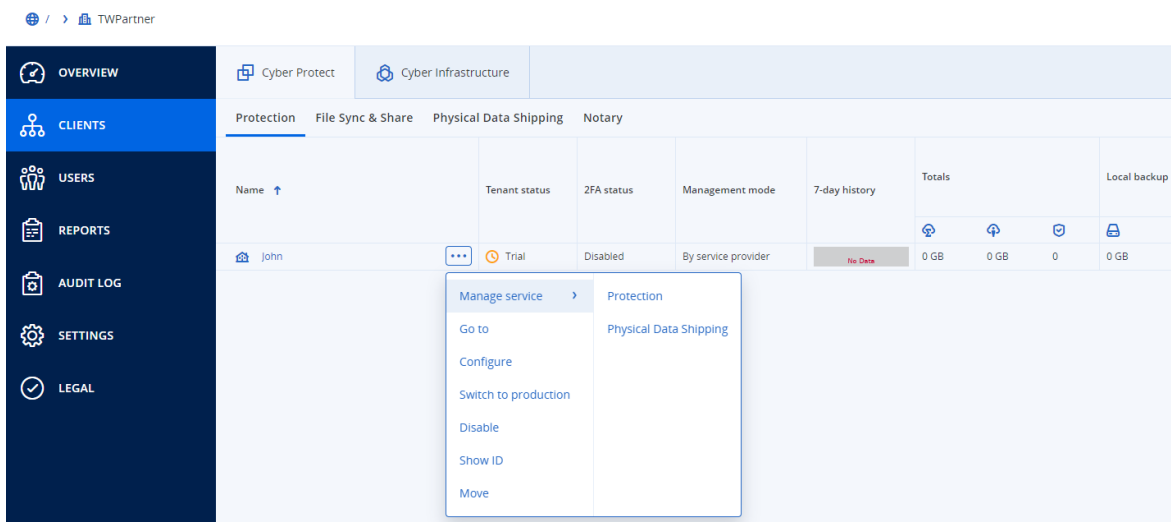
L'onglet **Clients** affiche les tenants enfants du tenant dans lequel vous travaillez et vous permet d'accéder aux services de ce tenant.

### **Gérer un service pour un tenant à l'aide de l'onglet Clients**

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur **Clients**, sélectionnez le tenant pour lequel vous souhaitez gérer un service, cliquez sur le nom ou sur l'icône du service que vous souhaitez gérer, puis cliquez sur **Gérer le service** ou sur **Configurer le service**.



- Cliquez sur **Clients**, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension à côté du nom du tenant pour lequel vous souhaitez gérer un service, cliquez sur **Gérer le service**, puis sélectionnez le service que vous souhaitez gérer.



Remarque : certains services peuvent être gérés au niveau du tenant parent et du tenant client, alors que d'autres services ne peuvent être gérés qu'au niveau du tenant client.

Pour obtenir des informations concernant l'utilisation des services, consultez les guides de l'utilisateur disponibles dans les consoles de service.

## Barre Historique de 7 jours

À l'écran **Clients**, la barre **Historique de 7 jours** montre l'état des sauvegardes de ressource pour chaque tenant client au cours des sept derniers jours. La barre est divisée en 168 lignes colorées. Chaque barre représente un intervalle d'une heure et affiche le pire état d'une sauvegarde dans l'intervalle d'une heure correspondant.

Le tableau suivant fournit des informations sur la signification de chaque couleur de ligne.

Couleur	Description
Rouge	Échec d'au moins une sauvegarde lors de la période d'une heure

Couleur	Description
Orange	Réussite d'au moins une sauvegarde avec un avertissement lors de la période d'une heure, mais sans erreur de sauvegarde
vert	Réussite d'au moins une sauvegarde lors de la période d'une heure, sans avertissement ni erreur de sauvegarde
Gris	Aucune sauvegarde effectuée lors de la période d'une heure

La barre **Historique de 7 jours** affiche le message « Aucune sauvegarde » jusqu'à ce que les statistiques correspondantes soient recueillies.

Pour les tenants partenaires, la barre **Historique de 7 jours** est vide, car l'agrégation des statistiques n'est pas prise en charge.

## Comptes utilisateur et tenants

Il existe deux types de comptes utilisateur : les comptes administrateur et les comptes utilisateur.

- Les **administrateurs** ont accès au portail de gestion. Ils possèdent le rôle d'administrateur dans tous les services.
- Les **utilisateurs** n'ont pas accès au portail de gestion. Leur accès aux services et leurs rôles dans ces services sont définis par un administrateur.

Chaque compte fait partie d'un tenant. Un tenant est une partie des ressources (tel que des comptes utilisateur et des tenants enfants) et des offres de service (les services et éléments activés en son sein) d'un portail de gestion, dédiée à un partenaire ou à un client. La hiérarchie établie dans le tenant est supposée correspondre aux relations entre client et distributeur parmi les utilisateurs du service et leurs fournisseurs.

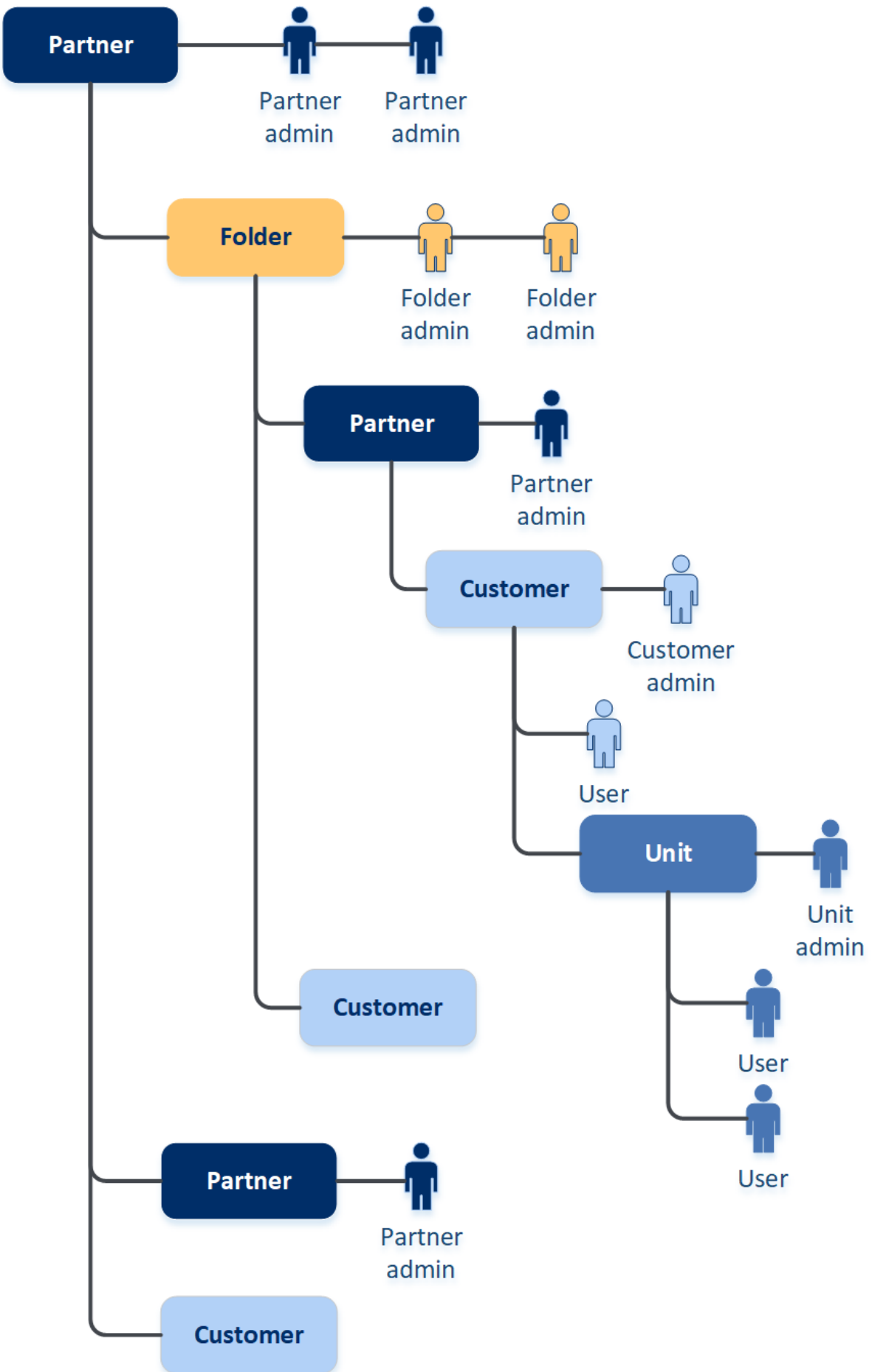
- Un type de tenant **partenaire** correspond généralement aux fournisseurs de service revendant les services.
- Un type de tenant **dossier** est un tenant complémentaire généralement utilisé par des administrateurs partenaires pour regrouper des partenaires et des clients afin de configurer des offres séparées et/ou des marques différentes.
- Un type de tenant **client** correspond généralement aux organisations qui utilisent les services.
- Un type de tenant **unité** correspond généralement aux unités ou départements au sein de l'organisation.

Un administrateur peut créer et gérer des tenants, des comptes administrateur et des comptes utilisateur de même niveau ou hiérarchiquement inférieurs.

Un administrateur du tenant parent de type **Partenaire** peut servir d'administrateur de niveau inférieur dans les tenants de type **Client** ou **Partenaire**, dont le mode de gestion est **Géré par le fournisseur de services**. Par conséquent, l'administrateur de niveau partenaire peut, par exemple, gérer des comptes utilisateur et des services, ou accéder à des sauvegardes et autres ressources

dans le tenant enfant. Toutefois, les administrateurs de niveau inférieur peuvent [limiter l'accès des administrateurs de niveau supérieur à leur tenant](#).

Le diagramme ci-dessous présente un exemple de hiérarchie des tenants partenaire, dossier, client et unité.



Le tableau ci-dessous résume les opérations pouvant être effectuées par les administrateurs et les utilisateurs.

Opération	Utilisateurs	Administrateurs de clients et d'unités	Administrateurs partenaire et dossier
Créer des tenants	Non	Oui	Oui
Créer des comptes	Non	Oui	Oui
Téléchargez et installez le logiciel	Oui	Oui	Non*
Gérer les services	Oui	Oui	Oui
Créer des rapports concernant l'utilisation du service	Non	Oui	Oui
Configurez la marque	Non	Non	Oui

### Remarque

Un utilisateur peut être créé à partir de n'importe quel type de tenant, et peut avoir une adresse e-mail partagée, à condition qu'elle soit créée à partir du plus privilégié au moins privilégié. Par exemple, un tenant partenaire peut créer un tenant de dossier, de client et de division, mais un tenant de client ne peut pas créer de tenant de dossier.

## Gestion des tenants

Les tenants suivants sont disponibles dans Cyber Protect :

- Un tenant **Partenaire** est normalement créé pour chaque partenaire ayant signé l'accord de partenariat.
- Un tenant **Dossier** est normalement créé pour regrouper des partenaires et des clients afin de configurer des offres séparées et/ou des marques différentes.
- Un tenant **Client** est normalement créé pour chaque organisation ayant contracté un service.
- Un tenant **Unité** est créé dans un tenant client existant lorsque vous étendez le service à une nouvelle unité d'organisation.

Les étapes de création et de configuration d'un tenant varient en fonction du tenant créé.

Cependant, le processus consiste en général à suivre les étapes ci-dessous :

1. Créer le tenant.
2. Sélectionner des services pour le tenant.
3. Configurer les éléments pour le tenant.

## Création d'un tenant

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Naviguez vers le tenant](#) dans lequel vous souhaitez créer un tenant.
3. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur **Nouveau**, puis cliquez sur l'un des éléments suivants, selon le type de tenant que vous souhaitez créer :
  - Un tenant **Partenaire** est normalement créé pour chaque partenaire ayant signé l'accord de partenariat.
  - Un tenant **Dossier** est normalement créé pour regrouper des partenaires et des clients afin de configurer des offres séparées et/ou des marques différentes.
  - Un tenant **Client** est normalement créé pour chaque organisation ayant contracté un service.
  - Un tenant **Unité** est créé dans un tenant client existant lorsque vous étendez le service à une nouvelle unité d'organisation.

Un tenant **Fournisseur** est également disponible, mais uniquement si le service Advanced Automation est activé. Les fournisseurs sont créés dans l'onglet **Fournisseurs** qui est accessible depuis **Ventes et facturation > Gestion d'entreprise**.

Les types disponibles dépendent du type de tenant parent. Notez que, si le service Advanced Automation est activé, vous pouvez également sélectionner le type de tenant pertinent dans la section **Informations de facturation** (voir "Définition des informations de facturation d'un tenant" (p. 42)).

4. Dans la section **Nom**, indiquez le nom du nouveau tenant.
5. [Uniquement lors de la création d'un tenant partenaire] Saisissez **Le nom officiel (juridique) de la société** (requis) et **Le numéro de TVA/l'identifiant de taxe/numéro d'inscription de l'entreprise** (facultatif).
6. [Uniquement lors de la création d'un tenant client] Dans **Mode**, choisissez si le tenant utilise les services en mode d'évaluation ou en mode de production. Les rapports mensuels d'utilisation des services incluent les données d'utilisation des tenants dans les deux modes.

---

### Important

Le mode d'essai permet une période d'évaluation de 30 jours qui offre un accès complet au produit. Notez que, une fois le client passé en mode Production, son utilisation sera automatiquement incluse dans le cycle de facturation le plus proche.

Vous pouvez passer en mode Production à tout moment. Cependant, il n'est plus possible de revenir au trial mode d'évaluation.

Si vous décidez d'annuler la période d'essai d'un client, vous devez également supprimer le tenant correspondant. Sinon, à l'expiration de la période d'essai de 30 jours, le client passera automatiquement en mode Production, et l'utilisation correspondante sera incluse dans le cycle de facturation le plus proche. Pour plus d'informations, voir [cet article de la base de connaissances](#).

---

7. Dans **Mode de gestion**, sélectionnez l'un des modes suivants pour gérer l'accès au tenant :
- **Libre-service** – ce mode limite l'accès à ce tenant pour les administrateurs du tenant parent : ils peuvent uniquement modifier les propriétés du tenant, mais ne peuvent pas accéder à quoi que ce soit au sein de celui-ci ni y gérer quoi que ce soit (ex. tenants, utilisateurs, services, sauvegardes et autres ressources).
  - **Géré par le fournisseur de services** : ce mode accorde un accès complet au tenant pour les administrateurs du tenant parent : modification des propriétés, gestion des tenants, des utilisateurs et des services, accès aux sauvegardes et aux autres ressources. Ce mode est sélectionné par défaut.

Seul l'administrateur du tenant créé par vous pourra modifier le Mode de gestion s'il s'agit du **Libre-service**. Pour cela, l'administrateur du tenant créé peut accéder à **Paramètres > Sécurité** et configurer le commutateur **Accès à l'assistance**.

Vous pouvez vérifier le mode de gestion sélectionné pour vos tenants enfants dans l'onglet **Clients**.

8. Dans **Sécurité**, activez ou désactivez l'authentification à deux facteurs pour le tenant. Si elle est activée, tous les utilisateurs de ce tenant devront configurer l'authentification à deux facteurs pour leur compte, afin de bénéficier d'un accès plus sécurisé. Les utilisateurs doivent installer l'application d'authentification sur le terminal qui applique le second facteur et utiliser le code TOTP unique généré en plus de saisir les identifiants traditionnels pour se connecter à la console. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'article « [Configurer l'authentification à deux facteurs](#) ». Pour afficher l'état de l'authentification à deux facteurs pour vos clients, accédez à **Clients**.
9. [Uniquement lors de la création d'un tenant client en mode Conformité] Dans **Sécurité**, cochez la case **Mode Conformité**.
- Grâce à ce mode, seules les sauvegardes chiffrées sont autorisées. Le mot de passe de chiffrement doit être défini sur le terminal protégé, car sans ce mot de passe, les sauvegardes échoueront. Toutes les opérations nécessitant de fournir le mot de passe de chiffrement à un service Cloud ne sont pas disponibles. Pour en savoir plus, consultez "Mode de conformité" (p. 41).

---

### Important

Vous ne pouvez pas désactiver le mode Conformité après la création du tenant.

---

10. Dans **Créer un administrateur**, configurez un compte administrateur.

---

### Remarque

La création d'un administrateur est obligatoire pour un tenant client et un tenant partenaire dont le **Mode de gestion** est défini sur **Libre-service**.

---

- a. Saisissez un e-mail pour le compte de l'administrateur. Cet e-mail servira également de login.
- b. Si vous préférez utiliser un login différent de l'e-mail, cochez la case **Utiliser un login différent de l'e-mail**, puis saisissez un nom de login et un e-mail pour le compte de l'administrateur.



Les autres champs sont facultatifs, mais ils offrent davantage de canaux de communication au cas où nous aurions besoin de contacter l'administrateur.

- c. Sélectionnez une langue.  
Si vous ne sélectionnez aucune langue, l'anglais est utilisé par défaut.
- d. Indiquez les contacts d'entreprise.
  - **Facturation** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives aux rapports d'utilisation dans la plate-forme.
  - **Technique** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications techniques importantes dans la plate-forme.
  - **Professionnel** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives à l'activité dans la plate-forme.

Vous pouvez affecter plusieurs contacts d'entreprise à un utilisateur.

11. Dans **Langue**, modifiez la langue par défaut des notifications, des rapports et du logiciel qui sera utilisée au sein de ce tenant.
12. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour terminer la création du tenant, cliquez sur **Enregistrer et fermer**. Dans ce cas, tous les services seront activés pour ce tenant. La méthode de facturation du service Protection sera définie sur « par ressource ».
  - Pour sélectionner des services pour le tenant, cliquez sur **Suivant**. Consultez "Sélectionner les services pour un tenant" (p. 44).

Notez que, si le service Advanced Automation est activé, vous pouvez désormais définir des informations de facturation pour votre client afin de lui facturer les services et produits fournis.

## Mode de conformité

Le mode Conformité est conçu pour les clients ayant des exigences de sécurité élevées. Ce mode exige un chiffrement obligatoire pour toutes les sauvegardes et n'autorise que les mots de passe de chiffrement définis localement.

Avec le mode Conformité, toutes les sauvegardes créées dans un tenant client et dans ses unités sont chiffrées automatiquement avec l'algorithme AES et une clé de chiffrement 256 bits. Les utilisateurs peuvent définir leur mot de passe de chiffrement uniquement sur les terminaux protégés et ne peuvent pas les définir dans les plans de protection.

---

### Important

Un administrateur partenaire peut activer le mode Conformité uniquement lors de la création d'un tenant client, et ne peut pas désactiver ce mode ultérieurement. L'activation du mode Conformité pour des tenants existants n'est pas possible.

---

## Limites

- Le mode Conformité n'est compatible qu'avec les agents de la version 15.0.26390 ou supérieure.
- Le mode Conformité n'est pas disponible pour les terminaux exécutant Red Hat Enterprise Linux 4.x ou 5.x et leurs dérivés.
- Les services cloud ne peuvent pas accéder aux mots de passe de chiffrement. En raison de cette limitation, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles pour les tenants en mode Conformité.

## Fonctionnalités non prises en charge

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles pour les tenants en mode Conformité :

- Restauration depuis la console Cyber Protect
- Navigation de niveau fichier dans les sauvegardes depuis la console Cyber Protect
- Sauvegarde de Cloud à Cloud
- Sauvegarde des sites Web
- Sauvegarde d'applications
- Sauvegarde des terminaux mobiles
- Analyse anti-malware des sauvegardes
- Restauration sûre
- Création automatique de listes blanches d'entreprise
- Carte de la protection des données
- Reprise d'activité après sinistre
- Rapports et tableaux de bord liés aux fonctionnalités non disponibles

## Définition des informations de facturation d'un tenant

Lorsque la fonctionnalité Advanced Automation est activée pour un tenant, vous devez définir les informations de facturation pour ce tenant. Les informations de facturation permettent au tenant de facturer les services et les produits qu'il fournit.

---

### Remarque

Si les informations de facturation ne sont pas définies à cette étape, vous êtes invité à saisir les informations pertinentes avant d'utiliser certaines fonctionnalités d'Advanced Automation, par exemple l'approbation des inscriptions des heures, ou la création de contrats ou d'articles en vente. Pour plus d'informations, voir "Intégration de clients existants" (p. 179).

---

### ***Pour définir les informations de facturation***

1. Dans la section **Informations de facturation** de la boîte de dialogue Créer/Modifier le tenant, définissez les champs suivants :
  - **Raison sociale** : Raison sociale du tenant.
  - **Statut juridique** : Raison sociale juridique correcte du tenant.
  - **Type** : Type du tenant Advanced Automation (**Partenaire, Client** ou **Prospect**)
  - **Code débiteur** : (Facultatif) Code client utilisé dans les systèmes tiers, par exemple les logiciels de comptabilité.
  - **E-mail** : Adresse e-mail du tenant, prédéfinie avec l'adresse e-mail de l'administrateur utilisée dans la section **Informations générales**.
  - **Site Web** : (Facultatif) Site Web du tenant.
  - **Bureau principal** : (Facultatif) Sélectionnez la maison mère dans la liste.
  - **Numéro de TVA/taxe de vente** : (Facultatif) Numéro de TVA/taxe de vente pertinent.
  - **Ajustement de l'inscription des heures (minutes)** : Définissez la durée (en minutes) ajustée de votre ticket. Lorsque le travail effectué sur le ticket est approuvé pour la facturation, le nombre total d'heures facturables est arrondi en fonction de cette valeur. Par exemple, si vous configurez la valeur d'arrondi des heures à 15 minutes, un ticket indiquant un travail de 7 minutes est arrondi à 15 minutes avant sa facturation. De la même manière, 21 minutes sont arrondies à 30, 36 minutes à 45, etc. La valeur par défaut est **10**.
  - **Modalités de règlement (jours)** : (Facultatif) Définissez le nombre de jours avant qu'un client doive effectuer un paiement.
  - **Débit direct** : (Facultatif) Cochez la case si le paiement sera effectué par débit direct. Lorsque cette option est activée, les paiements par débit direct sont disponibles dans les contrats, les articles en vente et les factures.

Cette option permet au processus de facturation de séparer les postes à débit direct des postes à paiement manuel ; ces types de postes sont répartis sur deux factures et sont traités séparément :

    - Les clients peuvent payer les factures par virement ou à l'aide de l'une des intégrations de paiement (PayPal, Stripe).
    - Les clients peuvent envoyer des factures à leur banque locale pour qu'elles soient traitées en débit direct.
  - **Créer des sous-totaux dans la facture** : (Facultatif) Cochez la case si nécessaire.
  - **Tout regrouper dans une seule facture** : (Facultatif) Cochez la case si nécessaire.
  - Dans la section **Taxe de vente** (facultatif), sélectionnez la taxe de vente pertinente (taxe par défaut pour l'entreprise). Si aucune taxe de vente n'est sélectionnée, le taux de taxe par défaut est appliqué. Vous pouvez également cocher la case **Exonération d'impôts** si le tenant est exonéré de taxe.
  - Dans la section **Compte bancaire** (facultatif), saisissez le numéro du compte bancaire du tenant.
  - Dans la section **Adresse**, saisissez les champs d'adresse pertinents.

2. Pour configurer les services du tenant, cliquez sur **Suivant**. Consultez "Sélectionner les services pour un tenant" (p. 44).

## Sélectionner les services pour un tenant

Par défaut, tous les services sont activés lorsque vous créez un tenant. Vous pouvez sélectionner les services qui seront disponibles pour les utilisateurs au sein du tenant et de ses tenants enfants.

Vous pouvez également sélectionner et activer des services pour plusieurs tenants existants simultanément. Pour plus d'informations, voir "Activation de services pour plusieurs tenants existants" (p. 45).

Cette procédure n'est pas applicable à un tenant unité.

### ***Pour sélectionner les services pour un tenant***

1. Dans la section **Sélectionner des services** de la boîte de dialogue « créer/modifier le tenant », sélectionnez une méthode de facturation ou une édition.
  - Sélectionnez la méthode de facturation **Par ressource** ou **Par gigaoctet**, puis désélectionnez les cases correspondant aux services que vous souhaitez désactiver pour le tenant. L'ensemble des services est identique pour les deux méthodes de facturation. Pour Advanced Disaster Recovery, si vous avez enregistré votre propre emplacement de reprise d'activité après sinistre sous votre compte, vous pouvez sélectionner l'emplacement de la reprise d'activité après sinistre dans la liste déroulante.
  - Pour utiliser une ancienne version, sélectionnez le bouton radio **Anciennes éditions**, puis sélectionnez une édition dans la liste déroulante.

Les services désactivés seront cachés aux utilisateurs au sein du tenant et de ses tenants enfants.

2. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour terminer la création du tenant, cliquez sur **Enregistrer et fermer**. Dans ce cas, tous les éléments des services sélectionnés seront activés pour ce tenant, avec un quota illimité.
  - Pour configurer les éléments pour le tenant, cliquez sur **Suivant**. Consultez "Configurer les éléments pour un tenant" (p. 44).

## Configurer les éléments pour un tenant

Lorsque vous créez un tenant, tous les éléments des services sélectionnés sont activés. Vous pouvez sélectionner les éléments qui seront disponibles pour les utilisateurs au sein du tenant et de ses tenants enfants, et en définir les quotas.

Cette procédure n'est pas applicable à un tenant unité.

### ***Pour configurer les éléments pour un tenant***

1. Dans la section **Configurer les services** de la boîte de dialogue « créer/modifier le tenant », sous chaque onglet de service, décochez les cases correspondant aux éléments que vous souhaitez désactiver.

Les fonctionnalités correspondant aux services désactivés seront indisponibles pour les utilisateurs au sein du tenant et de ses tenants enfants.

2. Certains services vous permettent de sélectionner des stockages qui seront disponibles au nouveau tenant. Les stockages sont regroupés par emplacement. Vous pouvez choisir dans la liste contenant tous les emplacements et stockages disponibles pour votre tenant.
  - Lors de la création d'un tenant partenaire/dossier, vous pouvez sélectionner plusieurs emplacements et stockages pour chaque service.
  - Lors de la création d'un tenant client, vous devez sélectionner un emplacement, puis un stockage par service au sein de cet emplacement. Les stockages affectés au client peuvent être modifiés ultérieurement, mais uniquement si leur utilisation est de 0 Go, c'est-à-dire, soit avant que le client n'ait commencé à utiliser le stockage, soit après qu'il a supprimé toutes les sauvegardes de ce stockage. Les informations concernant l'utilisation de l'espace de stockage ne sont pas mises à jour en temps réel. Veuillez prévoir jusqu'à 24 heures pour que les informations soient mises à jour.

Pour en savoir plus sur les stockages, consultez « [Gérer les emplacements et le stockage](#) ».

3. Pour indiquer un quota pour un élément, cliquez sur le lien **Illimité** à côté de l'élément. Ces quotas sont « souples ». Si une de ces valeurs est dépassée, une notification par messagerie électronique est envoyée aux administrateurs du tenant et aux administrateurs du tenant parent. Les restrictions d'utilisation des services ne sont pas activées. Pour un tenant partenaire, il est possible que l'utilisation de l'élément dépasse le quota, car le dépassement de quota ne peut pas être défini lors de la création du tenant partenaire.
4. [Facultatif, uniquement lors de la création d'un tenant client] Indiquez les dépassements de quota.  
Un dépassement permet à un tenant client de dépasser le quota, selon la valeur indiquée. Lorsque le dépassement est dépassé, des restrictions sont appliquées à l'utilisation du service correspondant.
5. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

Le tenant nouvellement créé s'affiche dans l'onglet **Clients** de la console de gestion.

Si vous souhaitez modifier les paramètres du tenant ou changer l'administrateur, sélectionnez le tenant dans l'onglet **Clients**, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon dans la section que vous souhaitez modifier.

## Activation de services pour plusieurs tenants existants

Vous pouvez activer les services, les éditions, les packs et les éléments de nombreux tenants simultanément (jusqu'à 100 tenants par session).

Cette procédure s'applique aux tenants de sous-root (superutilisateur), de partenaire, de dossier et de client. Les tenants de l'un de ces types peuvent être sélectionnés simultanément.

### ***Pour activer les services pour plusieurs tenants***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. En haut à droite, cliquez sur **Configurer les services**.
3. Sélectionnez les tenants pour lesquels vous souhaitez activer des services en cochant la case située à côté de leur nom, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Dans la section **Sélectionner des services**, sélectionnez les services que vous souhaitez appliquer à tous les tenants sélectionnés, puis cliquez sur **Suivant**.

---

#### Remarque









Vous ne pouvez pas désactiver dans cet écran un service activé. Tous les services, éditions et éléments sélectionnés avant cette procédure restent activés.

---

5. Dans la section **Configurer les services**, sélectionnez les fonctionnalités de services et les éléments que vous souhaitez activer pour les tenants sélectionnés, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Dans la section **Résumé**, examinez les modifications qui seront appliquées aux tenants sélectionnés.

Vous pouvez cliquer sur **Tout développer** pour voir tous les services et éléments sélectionnés qui seront appliqués aux tenants. Vous pouvez également développer la vue de chaque tenant pour voir les services et éléments sélectionnés pour ce tenant.

7. Cliquez sur **Appliquer les changements**. Les services étant configurés pour chaque tenant, le tenant est désactivé et la colonne **État du tenant** indique les services et éléments en cours de configuration, comme indiqué ci-dessous.

<input checked="" type="checkbox"/>		autotest_partner_e1e984d4	 Configuring
<input checked="" type="checkbox"/>		autotest_partner_eb104e9b	 Configuring
<input checked="" type="checkbox"/>		dba	 Configuring
<input checked="" type="checkbox"/>		ddLegacyPartner1	 Configuring

8. Lorsque la configuration des services et des éléments est appliquée aux tenants sélectionnés, un message de confirmation est affiché.

Si le service et les éléments n'ont pas pu être appliqués à un tenant, la colonne **État du tenant** indique **Non appliqué**. Cliquez sur **Réessayer** pour examiner la configuration des tenants sélectionnés.

## Consulter et mettre à jour la configuration d'un tenant

Une fois un tenant créé et configuré, vous pouvez consulter et mettre à jour leurs services et leurs offres configurés selon vos besoins.

### **Pour afficher et mettre à jour la configuration d'un tenant**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Cliquez sur l'icône représentant des points de suspension pour le tenant que vous souhaitez consulter ou mettre à jour, puis sélectionnez **Configurer**.
3. Dans le volet de droite, vous pouvez :
  - Mettre à jour les paramètres des services disponibles en cliquant sur l'onglet du service concerné. Par exemple, cliquez sur l'onglet **Protection** pour mettre à jour et gérer le service.
  - Cliquez sur l'onglet **Configurer** pour consulter et mettre à jour les sections de la configuration du tenant, notamment :
    - **Service** : Activez et désactivez les services, selon vos besoins.
    - **Profil de l'entreprise** : Mettez à jour le profil de l'entreprise, et ajoutez et supprimez des contacts d'entreprise en fonction de vos besoins.
    - **Paramètres généraux** : mettez à jour les informations générales sur l'entreprise, y compris le nom, le pays, la langue et l'état du mode Conformité.
    - **Informations de facturation** : Disponible uniquement pour le service activé d'Advanced Automation ; vous pouvez mettre à jour vos informations de facturation et vos coordonnées.
    - **Finance** : (En lecture seule) disponible uniquement pour le service activé d'Advanced Automation ; vous pouvez consulter un certain nombre d'indicateurs clés, y compris la valeur actuelle des contrats et des articles en vente à facturer, ainsi que le nombre d'utilisateurs finaux servis.
    - **Tickets** : (En lecture seule) disponible uniquement pour le service activé d'Advanced Automation ; vous pouvez consulter les indicateurs clés, y compris les tickets ouverts, les violations de l'accord de niveau de service et les tickets non attribués. Vous pouvez également consulter une liste des tickets ouverts actuels.
    - **Service d'assistance** : Disponible uniquement pour le service activé d'Advanced Automation ; vous pouvez mettre à jour les paramètres par défaut du tenant.

---

#### **Remarque**

Pour les tenants fournisseurs, seuls les onglets **Profil de l'entreprise**, **Paramètres généraux** et **Informations de facturation** sont affichés.

---

## Activation des notifications de maintenance

En tant qu'utilisateur Partenaire, vous pouvez autoriser vos tenants enfant (partenaires et clients) à recevoir des e-mails de notification de maintenance provenant directement du centre de données Cyber Protect et à recevoir des notifications de maintenance intégrées au produit sur le portail de gestion. Cela vous aidera à réduire le nombre d'appels au support concernant la maintenance.

---

#### **Remarque**

Les e-mails de notification de maintenance sont labellisés en fonction du centre de données. La labellisation personnalisée n'est pas prise en charge pour ces notifications.

---

### ***Activer les notifications de maintenance pour les partenaires ou clients enfant***

1. Connectez-vous au portail de gestion en tant qu'utilisateur Partenaire, cliquez sur **Clients**, puis cliquez sur le nom d'un tenant partenaire ou client pour lequel vous souhaitez activer les notifications de maintenance.
2. Cliquez sur **Configurer**.
3. Dans l'onglet **Paramètres généraux**, trouvez l'option **Notifications de maintenance** et activez-la.  
Si vous ne voyez pas l'option **Notifications de maintenance**, contactez votre fournisseur de services.

---

### Remarque

Les notifications de maintenance sont activées, mais ne seront pas envoyées tant que le tenant sélectionné ne les aura pas activées pour ses utilisateurs ou ne les aura pas propagées à ses partenaires ou clients enfant afin d'activer les notifications pour leurs utilisateurs.

---

### **Activer les notifications de maintenance pour un utilisateur**

1. Connectez-vous au portail de gestion en tant qu'utilisateur Partenaire ou en tant qu'administrateur d'entreprise.  
En tant que partenaire, vous pouvez accéder aux utilisateurs de tous les tenants que vous gérez.
2. Accédez à **Dirigeant(e)s de l'entreprise > Utilisateurs**, puis cliquez sur le nom d'un utilisateur pour lequel vous souhaitez activer les notifications de maintenance.
3. Dans l'onglet **Services**, dans la section **Paramètres**, cliquez sur le crayon pour modifier les options.
4. Cochez la case **Notifications de maintenance**, puis cliquez sur **Terminé**.

L'utilisateur sélectionné recevra des notifications par e-mail concernant les activités de maintenance à venir sur le centre de données.

## Configuration du profil client autogéré

En tant que partenaire, vous pouvez configurer des profils client autogérés pour les tenants que vous gérez. Cette option vous permet de contrôler la visibilité du profil et des coordonnées des tenants pour chacun de vos clients.

### **Configurer un profil client autogéré**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le client pour lequel vous souhaitez configurer le profil client auto-géré.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurer**, puis sélectionnez l'onglet **Paramètres généraux**.
4. Activez ou désactivez le commutateur **Activer le profil client autogéré**.

Lorsque le profil client autogéré est activé, ce client voit la section **Profil de l'entreprise** dans le menu de navigation, ainsi que les champs associés au contact dans l'assistant de création d'utilisateurs (**Téléphone professionnel**, **Contact d'entreprise** et **Titre**).



Lorsque le profil client autogéré est désactivé, la section **Profil de l'entreprise** dans le menu de navigation, ainsi que les champs associés au contact dans l'assistant de création d'utilisateurs sont masqués.

## Configuration des contacts de l'entreprise

En tant que partenaire, vous pouvez configurer des informations de contact pour votre entreprise et pour le tenant que vous gérez. Nous enverrons des mises à jour au sujet des nouvelles fonctionnalités et d'autres modifications importantes de la plate-forme aux contacts de cette liste.

Vous pouvez ajouter de nombreux contacts et affecter des contacts d'entreprise en fonction du rôle de l'utilisateur. Vous pouvez créer des contacts à partir d'utilisateurs qui existent dans la plate-forme Cyber Protect ou ajouter des informations de contact de personnes qui n'ont pas accès au service.

### ***Pour configurer des contacts pour votre entreprise***

1. Dans la console de gestion, accédez à **Dirigeant(e)s de l'entreprise > Profil de l'entreprise**.
2. Dans la section **Contacts**, cliquez sur +.
3. Sélectionnez une option pour créer le contact.

- **Créer à partir d'un utilisateur existant**

- Sélectionnez un utilisateur dans la liste déroulante.
- Sélectionnez un contact d'entreprise.
  - **Facturation** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives aux rapports d'utilisation dans la plate-forme.
  - **Technique** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications techniques importantes dans la plate-forme.
  - **Professionnel** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives à l'activité dans la plate-forme.

Vous pouvez affecter plusieurs contacts d'entreprise à un utilisateur.

Si vous supprimez un contact associé à un utilisateur de la liste des contacts du profil d'entreprise, l'utilisateur n'est pas supprimé. Le système annule l'affectation de tous les contacts d'entreprise pour l'utilisateur afin qu'ils n'apparaissent plus dans la colonne **Contacts de l'entreprise** de la liste **Utilisateurs**.

Si vous souhaitez changer l'adresse e-mail du contact associé à l'utilisateur, le système exige la vérification de la nouvelle adresse. Un e-mail est envoyé à cette adresse et l'utilisateur doit confirmer la modification.

- **Créer un nouveau contact**

- Spécifiez les informations de contact.
  - **Prénom** : prénom de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
  - **Nom** : nom de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
  - **Adresse e-mail professionnelle** : adresse e-mail de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.

- **Téléphone professionnel** : ce champ est facultatif.
  - **Titre** : ce champ est facultatif.
  - Sélectionnez les **Contacts de l'entreprise**.
    - **Facturation** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives aux rapports d'utilisation dans la plate-forme.
    - **Technique** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications techniques importantes dans la plate-forme.
    - **Professionnel** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives à l'activité dans la plate-forme.
- Vous pouvez affecter plusieurs contacts d'entreprise à un utilisateur.
4. Cliquez sur **Ajouter**.

### ***Pour configurer des contacts pour un tenant***

---

#### **Remarque**

Si vous modifiez les informations de contact d'un tenant enfant, vos modifications seront visibles par le tenant.

---

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
  2. Cliquez sur le tenant, puis sur **Configurer**.
  3. Dans la section **Contacts**, cliquez sur **+**.
  4. Sélectionnez une option pour créer le contact.
    - **Créer à partir d'un utilisateur existant**
      - Sélectionnez un utilisateur dans la liste déroulante.
      - Sélectionnez un contact d'entreprise.
        - **Facturation** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives aux rapports d'utilisation dans la plate-forme.
        - **Technique** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications techniques importantes dans la plate-forme.
        - **Professionnel** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives à l'activité dans la plate-forme.
- Vous pouvez affecter plusieurs contacts d'entreprise à un utilisateur.

Si vous supprimez un contact associé à un utilisateur de la liste des contacts du profil d'entreprise, l'utilisateur n'est pas supprimé. Le système annule l'affectation de tous les contacts d'entreprise pour l'utilisateur afin qu'ils n'apparaissent plus dans la colonne **Contacts de l'entreprise** de la liste **Utilisateurs**.

Si vous souhaitez changer l'adresse e-mail du contact associé à l'utilisateur, le système exige la vérification de la nouvelle adresse. Un e-mail est envoyé à cette adresse et l'utilisateur doit confirmer la modification.

- **Créer un nouveau contact**
    - Spécifiez les informations de contact.
      - **Prénom** : prénom de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
      - **Nom** : nom de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
      - **Adresse e-mail professionnelle** : adresse e-mail de la personne de contact. Ce champ est obligatoire.
      - **Téléphone professionnel** : ce champ est facultatif.
      - **Titre** : ce champ est facultatif.
    - Sélectionnez les **Contacts de l'entreprise**.
      - **Facturation** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives aux rapports d'utilisation dans la plate-forme.
      - **Technique** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications techniques importantes dans la plate-forme.
      - **Professionnel** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives à l'activité dans la plate-forme.
- Vous pouvez affecter plusieurs contacts d'entreprise à un utilisateur.

5. Cliquez sur **Ajouter**.

## Actualisation des données d'utilisation d'un tenant

Par défaut, les données d'utilisation sont actualisées à intervalles fixes. Vous pouvez actualiser les données d'utilisation d'un tenant manuellement.

1. Dans la console de gestion, accédez à **Clients**.
2. Cliquez sur le tenant, puis sur les points de suspension présents sur sa ligne.
3. Sélectionnez **Actualiser l'utilisation**.

---

### Remarque

La récupération des données peut prendre jusqu'à 10 minutes.

---

4. Rechargez la page pour afficher les données mises à jour.

## Désactivation et activation d'un tenant

Vous devez temporairement désactiver un tenant. Par exemple, dans le cas où votre tenant a des dettes pour l'utilisation de services.

### *Pour désactiver un tenant*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le tenant que vous souhaitez désactiver, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension > **Désactiver**.
3. Confirmez votre action en cliquant sur **Désactiver**.

En conséquence :

- Le tenant et ses sous-tenants seront désactivés, et leurs services seront arrêtés.
- Le tenant et ses sous-tenants continueront d'être facturés, car leurs données sont conservées et stockées dans Cyber Protect Cloud.
- Tous les clients d'API au sein du tenant et de ses sous-tenants seront désactivés, et toutes les intégrations utilisant ces clients cesseront de fonctionner.

Pour activer un tenant, sélectionnez-le dans la liste des clients, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension > **Activer**.

## Déplacer un tenant vers un autre tenant

Le portail de gestion vous permet de déplacer un tenant d'un tenant parent à un autre tenant parent. Cela peut être utile si vous souhaitez transférer un client d'un partenaire à un autre, ou si vous avez créé un tenant dossier pour organiser vos clients et souhaitez en déplacer certains vers le nouveau tenant dossier.

### Type de tenants pouvant être déplacés

Type de tenant	Déplaçable	Tenant cible
Partenaire	Oui	Partenaire ou dossier
Dossier	Oui	Partenaire ou dossier
Client	Oui	Partenaire ou dossier
Unité	Non	Aucun

### Exigences et restrictions

- Vous pouvez déplacer un tenant uniquement si le tenant parent cible possède le même ensemble de services et éléments, ou un plus grand, que le tenant parent d'origine.
- Lors du déplacement d'un tenant client, tous les stockages affectés à ce tenant client dans le tenant parent d'origine doivent exister dans le tenant parent de destination. Cette étape est nécessaire, car les données relatives au service client ne peuvent pas être déplacées d'un stockage à un autre.
- Dans les tenants clients gérés par des fournisseurs de services, des plans peuvent être appliqués aux ressources des clients au niveau du fournisseur de services (par exemple, des plans de création de scripts).

Lors du déplacement d'un tenant client de ce type, les plans du fournisseur de services sont révoqués des ressources clients et tous les services associés à ces plans cessent de fonctionner pour ce client.

- Vous pouvez déplacer les tenants dans votre hiérarchie des comptes partenaires. Vous pouvez également déplacer des tenants clients vers un tenant cible extérieur à votre hiérarchie de comptes partenaires. Pour savoir si cette opération est possible, contactez le gestionnaire de votre compte.
- Seuls les administrateurs (par exemple, l'administrateur du portail de gestion ou l'administrateur de l'entreprise) peuvent déplacer des tenants vers d'autres tenants parents.

## Comment déplacer un tenant

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Recherchez l'**identifiant interne** du partenaire cible ou du tenant du dossier vers lequel vous souhaitez déplacer un tenant, puis copiez-le. Faites ce qui suit :
  - a. Dans l'onglet **Clients**, sélectionnez le tenant de destination vers lequel vous souhaitez déplacer un tenant.
  - b. Dans le volet Propriétés du tenant, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension verticaux, puis sur **Afficher l'identifiant**.
  - c. Copiez la chaîne de texte affichée dans le champ **Identifiant interne**, puis cliquez sur **Annuler**.
3. Sélectionnez le tenant à déplacer, puis déplacez-le vers le partenaire/dossier cible. Faites ce qui suit :
  - a. Dans l'onglet **Clients**, sélectionnez le tenant que vous souhaitez déplacer.
  - b. Dans le volet Propriétés du tenant, cliquez sur l'icône elliptique verticale, puis sur **Déplacer**.
  - c. Collez l'identificateur interne du tenant de destination, puis cliquez sur **Déplacer**.

L'opération commence immédiatement et prend jusqu'à 10 minutes.

Si le tenant que vous déplacez comporte des tenants enfants (par exemple, s'il s'agit d'un tenant partenaire ou d'un tenant de dossier avec un tenant client à l'intérieur), l'intégralité de la sous-arborescence de tenants est déplacée vers le tenant cible.

## Conversion d'un tenant partenaire en tenant dossier et vice-versa

Le portail de gestion vous permet de convertir un tenant partenaire en tenant dossier.

Cela peut être utile si vous avez utilisé un tenant partenaire à des fins de regroupement et que vous souhaitez à présent organiser correctement votre infrastructure de tenants. Cela est également utile si vous souhaitez que votre [tableau de bord opérationnel](#) inclue le rassemblement d'informations à propos du tenant.

Vous pouvez également convertir un tenant dossier en tenant partenaire.

---

### Remarque

La conversion est une opération sécurisée qui n'affecte pas les utilisateurs au sein du tenant ni les autres données associées au service.

---

#### ***Pour convertir un tenant***

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Dans l'onglet **Clients**, sélectionnez le tenant que vous souhaitez convertir.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur l'icône de points de suspension à côté du nom du tenant.
  - Sélectionnez le tenant, puis cliquez sur l'icône de points de suspension dans le volet Propriétés du tenant.
4. Cliquez sur **Convertir en un dossier** ou **Convertir en un partenaire**.
5. Confirmez votre choix.

## Limitez l'accès à votre tenant

Les administrateurs de niveau client ou supérieur peuvent limiter l'accès des administrateurs de niveau supérieur à leurs tenants.

Si l'accès au tenant n'est pas limité, les administrateurs des tenants parents ont un accès complet à votre tenant. Ils sont en mesure d'effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les propriétés
- Gérer les tenants, les utilisateurs et les services
- Accéder aux sauvegardes et à d'autres ressources

Si l'accès au tenant est limité, les administrateurs du tenant parent peuvent modifier uniquement les propriétés du tenant. Ils n'ont plus du tout accès aux comptes ni aux tenants enfants.

#### ***Afin d'éviter que les administrateurs de niveau supérieur accèdent à votre tenant***

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Accédez à **Paramètres > Sécurité**.
3. Désactivez le commutateur **Accès à l'assistance**.

En conséquence, les administrateurs des tenants parents ont un accès limité à votre tenant. Ils peuvent modifier les propriétés du tenant, mais ne peuvent accéder à aucun des éléments intérieurs (ni les gérer) tels que les tenants, les utilisateurs, les services, les sauvegardes et autres ressources.

## Suppression d'un tenant

Il se peut que vous souhaitiez supprimer un tenant afin de libérer les ressources qu'il utilise. Les statistiques d'utilisation seront mises à jour sous un jour après suppression. Pour les tenants plus importants, il se peut que l'opération prenne plus de temps.

Avant de supprimer un tenant, vous devez le désactiver. Pour en savoir plus sur la façon de procéder, reportez-vous à « [Désactivation et activation d'un tenant](#) ».


---

### Remarque

Cyber Protect permet de restaurer des tenants ; toutefois, veuillez noter que la restauration n'est pas prise en charge pour le service File Sync & Share.

---

### **Pour supprimer un tenant**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le tenant désactivé que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension  > **Supprimer**.
3. Pour confirmer votre action, saisissez votre identifiant, puis cliquez sur **Supprimer**.

En conséquence :

- Le tenant et ses sous-tenants seront supprimés.
- Tous les services activés au sein d'un tenant et de ses sous-tenants seront stoppés.
- Tous les utilisateurs au sein du tenant et de ses sous-tenants seront supprimés.
- Toutes les machines du tenant et de ses sous-tenants seront désenregistrées.
- Toutes les données associées au service, par exemple les sauvegardes et les fichiers synchronisés, contenues dans le tenant et ses sous-tenants seront supprimées.
- Tous les clients d'API au sein du tenant et de ses sous-tenants seront supprimés, et toutes les intégrations utilisant ces clients cesseront de fonctionner.
- **L'état du tenant** indique **Supprimé**. Lorsque vous survolez l'état **Supprimé**, la date de suppression du tenant apparaît, ainsi qu'une remarque indiquant que vous pouvez toujours restaurer tous les paramètres et données pertinents dans les 30 jours suivant la date de leur suppression.

## Restauration d'un tenant


Les tenants peuvent être supprimés par erreur, mais Cyber Protect vous permet de les restaurer.

Vous devrez peut-être restaurer un tenant dans les cas suivants :

- Le partenaire a supprimé ses tenants par erreur.
- L'équipe de développement du partenaire a supprimé par accident une partie, voire l'intégralité, de la hiérarchie des tenants lors du test de leur intégration.

- L'intégration de partenaires a annulé par erreur le provisionnement de l'application au lieu de la faire passer à la nouvelle édition, et vous devez restaurer les données.
- Le partenaire a désactivé l'application par erreur lorsqu'il est passé à la nouvelle licence, et vous devez restaurer les données dans l'application désactivée.

## Pour restaurer un tenant

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Dans l'onglet **Cyber Protect**, recherchez le tenant que vous souhaitez restaurer. Son statut indique **Supprimé**.
3. Survolez le tenant, puis cliquez sur l'icône représentant des points de suspension .
4. Cliquez sur **Restaurer**.  
Une fenêtre de confirmation s'affiche ; elle indique que le tenant sera restauré dans l'état dans lequel il était avant sa suppression, et qu'il sera désactivé par défaut.
5. [Facultatif] Si vous devez activer le tenant, cochez la case **Je souhaite activer le tenant**. Vous pourrez activer ultérieurement le tenant à tout moment.
6. Cliquez sur **Restaurer**.

En conséquence :

- Le tenant et ses sous-tenants seront restaurés.
- Tous les services activés au sein du tenant et de ses sous-tenants seront redémarrés.

---

### Remarque

La restauration n'est pas prise en charge pour le service File Sync & Share.

---

- Tous les utilisateurs au sein du tenant et de ses sous-tenants seront restaurés.
- Toutes les machines du tenant et de ses sous-tenants seront réenregistrées.
- Toutes les données associées au service, par exemple les sauvegardes contenues dans le tenant et ses sous-tenants, seront restaurées.
- Tous les clients d'API au sein du tenant et de ses sous-tenants seront désactivés, et toutes les intégrations utilisant ces clients recommenceront à fonctionner.
- **L'État du tenant** indique **Actif** si vous avez activé le tenant ou **Désactivé** si vous ne l'avez pas encore activé.

## Gestion de vos utilisateurs

Les administrateurs partenaires, les administrateurs clients et les administrateurs d'unités peuvent configurer et gérer les comptes utilisateur dans les tenants auxquels ils ont accès.

### Création d'un compte utilisateur

Vous pouvez créer des comptes supplémentaires dans les cas suivants :



- Comptes administrateur partenaire/dossier — pour partager les fonctions de gestion des services avec d'autres personnes.
- Comptes administrateur client/prospect/unité — pour déléguer la gestion du service à d'autres personnes dont les droits d'accès seront strictement limités au client/au prospect/à l'unité correspondants.
- Les comptes utilisateur au sein du client ou du tenant unité — pour autoriser les utilisateurs à accéder uniquement à un sous-ensemble des services.

Notez que les comptes existants ne peuvent pas être déplacés entre les tenants. Vous devez d'abord créer un tenant, puis le remplir de comptes.

### ***Pour créer un compte utilisateur***

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Naviguez vers le tenant dans lequel vous souhaitez créer un compte utilisateur. Consultez "Navigation dans le portail de gestion" (p. 31).
3. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur **Nouveau > Utilisateur**.  
Vous pouvez également accéder à **Dirigeant(e)s de l'entreprise > Utilisateurs** et cliquer sur **+ Nouveau**.
4. Indiquez les informations de contact suivantes relatives au compte :
  - a. **E-mail**. Cet e-mail servira également de login.
  - b. Si vous préférez utiliser un login différent de l'e-mail, cochez la case **Utiliser un login différent de l'e-mail**, puis entrez le **Login** et l'**E-mail**.

---

#### **Important**

Chaque compte doit disposer d'un identifiant unique.

---



---

#### **Important**

Si l'utilisateur est enregistré dans le service File Sync & Share, indiquez l'adresse e-mail qui a été utilisée pour l'inscription File Sync & Share.

Veuillez noter que chaque compte utilisateur du client doit disposer d'une adresse e-mail unique.

---

- c. **Prénom**
- d. **Nom**
- e. [Facultatif] **Téléphone professionnel**

---

#### **Remarque**

Les champs **Téléphone professionnel**, **Titre** et **Contact d'entreprise** s'affichent dans l'assistant de création d'utilisateurs uniquement si le partenaire parent a activé l'option **Activer le profil client autogéré** pour le tenant du client. Dans les autres cas, ces champs ne sont pas affichés.


---

- f. [Facultatif] **Titre**
- g. Dans **Langue**, changez la langue par défaut des notifications, des rapports et du logiciel qui sera utilisée pour ce compte.
5. [Facultatif] Indiquez les contacts d'entreprise.
- **Facturation** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives aux rapports d'utilisation dans la plate-forme.
  - **Technique** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications techniques importantes dans la plate-forme.
  - **Professionnel** : contact qui recevra les mises à jour concernant les modifications importantes relatives à l'activité dans la plate-forme.
- Vous pouvez affecter plusieurs contacts d'entreprise à un utilisateur.
- Vous pouvez afficher les contacts d'entreprise affectés pour un utilisateur de la liste **Utilisateurs**, dans la colonne **Contacts de l'entreprise**, puis modifiez le compte utilisateur afin de changer les contacts d'entreprise si nécessaire.
6. [Non disponible lors de la création d'un compte dans un partenaire / dossier tenant]  
Sélectionnez les services auxquels l'utilisateur aura accès et les rôles dans chaque service.  
Les services disponibles dépendent des services activés pour le tenant dans lequel le compte utilisateur a été créé.
- Si vous sélectionnez la case **Administrateur d'entreprise**, l'utilisateur aura accès au portail de gestion et au rôle d'administrateur dans tous les services actuellement activés pour le tenant. L'utilisateur aura le rôle d'administrateur dans tous les services qui seront activés pour le tenant à l'avenir.
  - Si vous sélectionnez la case **Administrateur d'unité**, l'utilisateur aura accès au portail de gestion, mais n'aura pas forcément le rôle d'administrateur de service, selon le service.
  - Autrement, l'utilisateur se verra attribuer les [rôles que vous choisirez dans les services que vous choisirez](#).
7. Cliquez sur **Créer**.

Le compte utilisateur nouvellement créé s'affiche dans l'onglet **Utilisateurs**, sous **Gestion d'entreprise**.

Si vous souhaitez modifier les paramètres utilisateur ou spécifier des paramètres de notification et des quotas (non disponible pour les administrateurs partenaires et dossiers) pour l'utilisateur, sélectionnez l'utilisateur dans l'onglet **Utilisateurs**, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon dans la section que vous souhaitez modifier.


### **Réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Gestion d'entreprise** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez réinitialiser le mot de passe, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension  > **Réinitialiser le mot de passe**.
3. Confirmez votre action en cliquant sur **Réinitialiser**.

L'utilisateur peut désormais suivre le processus de réinitialisation à l'aide des instructions contenues dans l'e-mail qui lui a été envoyé.

Pour les services qui ne prennent pas en charge l'authentification à deux facteurs (par exemple, l'inscription dans Cyber Infrastructure), vous devrez peut-être convertir un compte utilisateur en *compte de service*, c'est-à-dire en un compte qui ne nécessite pas d'authentification à deux facteurs.

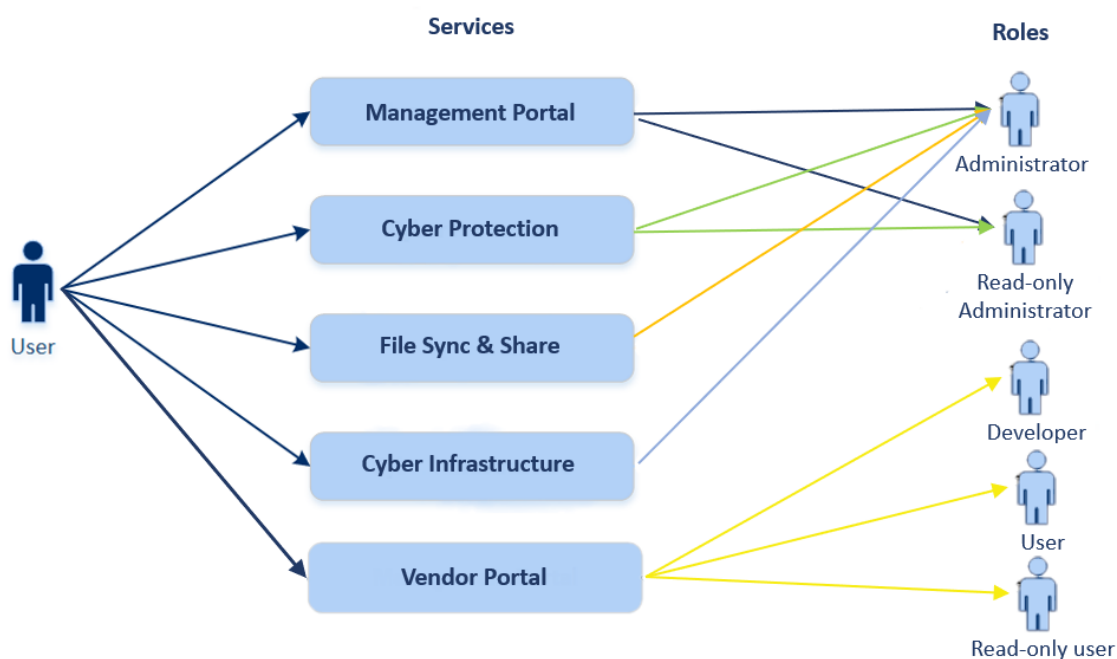
**Pour convertir un compte utilisateur dans le type du compte de service**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Gestion d'entreprise > Utilisateurs**.
2. Sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez convertir le compte dans le type du compte de service, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension  > **Marquer comme compte de service**.
3. Dans la fenêtre de confirmation, saisissez le code de l'authentification à deux facteurs et confirmez votre action.

Le compte peut désormais être utilisé pour les services qui ne prennent pas en charge l'authentification à deux facteurs.

## Rôles utilisateur disponibles pour chaque service

Un utilisateur peut détenir plusieurs rôles, mais un seul par service.



Pour chaque service, vous pouvez définir quel rôle sera attribué à un utilisateur.

Service	Rôle	Description
---------	------	-------------

N/D	Administrateur d'entreprise	<p>Ce rôle accorde des droits d'administrateur complets pour tous les services.</p> <p>Ce rôle donne accès à la liste d'autorisation de l'entreprise. Si le module complémentaire de reprise d'activité après sinistre du service Cyber Protection est activé pour l'entreprise, ce rôle donne également accès à la fonctionnalité de reprise d'activité après sinistre.</p>
Portail de gestion	Administrateur	Ce rôle donne accès au portail de gestion, où l'administrateur peut gérer les utilisateurs dans l'ensemble de l'organisation.
	Administrateur en lecture seule Niveau partenaire	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les objets du portail de gestion du partenaire et du portail de gestion de tous les clients de ce partenaire. Ces utilisateurs peuvent accéder en lecture seule aux données des autres utilisateurs des organisations. Ils peuvent modifier les plans de protection, mais ne peuvent pas enregistrer les modifications apportées aux plans de script, de surveillance ou d'agent.
	Administrateur en lecture seule Niveau client	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les objets du portail de gestion de toute l'entreprise. Ces utilisateurs peuvent accéder aux données des autres utilisateurs de l'organisation en mode lecture seule.
	Administrateur en lecture seule Niveau unité	Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les objets du portail de gestion de l'unité et des sous-unités de l'entreprise. Ces utilisateurs peuvent accéder aux données des autres utilisateurs de l'organisation en mode lecture seule.
Portail dédié aux fournisseurs	Développeur	Ce rôle fournit un accès complet au portail dédié aux fournisseurs. Les développeurs peuvent créer et gérer des applications CyberApp, des descriptions d'applications CyberApp et des versions CyberApp. Ils peuvent également soumettre des demandes de déploiement et surveiller les indicateurs CyberApp.
	Utilisateur	Ce rôle permet à l'utilisateur de créer, de gérer et de demander des approbations de descriptions CyberApp.
	Utilisateur en lecture seule	Ce rôle fournit un accès en lecture seule au portail dédié aux fournisseurs.
Cyber Protection	Cyberadministrateur	<p>En plus d'accorder des droits d'administrateur, ce rôle permet la configuration et la gestion du service Cyber Protection, ainsi que l'approbation d'actions dans la création de cyber-scripts.</p> <p>Le rôle Cyberadministrateur n'est disponible que pour les tenants pour lesquels le pack Advanced Management est activé.</p>

	Administrateur	<p>Ce rôle active la configuration et la gestion de Cyber Protection pour vos clients.</p> <p>Ce rôle est nécessaire pour la configuration et la gestion de la fonctionnalité de reprise d'activité après sinistre, ainsi que de la liste d'autorisation de l'entreprise.</p>
	Administrateur en lecture seule	<p>Ce rôle fournit un accès en lecture seule à tous les objets du service Cyber Protection. Ces utilisateurs peuvent accéder aux données des autres utilisateurs de l'organisation en mode lecture seule.</p> <p>L'administrateur en lecture seule ne peut pas configurer ni gérer la fonctionnalité de reprise d'activité après sinistre ou la liste d'autorisation de l'entreprise.</p>
	Utilisateur	<p>Ce rôle permet d'utiliser le service de protection, mais sans privilèges d'administrateur, et d'accéder à des fonctionnalités telles qu'EDR (Endpoint Detection and Response). Toutefois, les utilisateurs bénéficiant de ce rôle ne peuvent pas accéder aux données des autres utilisateurs de l'organisation.</p>
	Opérateur de restauration	<p>Le rôle donne accès aux sauvegardes des organisations Microsoft 365 et Google Workspace et permet leur restauration, tout en limitant l'accès au contenu sensible.</p>
File Sync & Share	Administrateur	<p>Ce rôle permet de configurer et de gérer le service File Sync &amp; Share pour vos utilisateurs.</p>
Cyber Infrastructure	Administrateur	<p>Ce rôle permet de configurer et de gérer Cyber Infrastructure pour vos utilisateurs.</p>
Advanced Automation	<p>Un certain nombre de rôles peuvent être attribués aux utilisateurs d'Advanced Automation. Pour plus d'informations, voir "Rôles Advanced Automation" (p. 185).</p>	
Portail Partenaires	<p>Il existe un certain nombre de rôles qui peuvent être affectés aux utilisateurs du Portail Partenaires. Pour plus d'informations, voir "Rôles du Portail Partenaires" (p. 151).</p>	

### Remarque

Le portail dédié aux fournisseurs est réservé aux partenaires technologiques qui se sont enregistrés sur le [site Web Acronis Technology Ecosystem](#) après le 4 octobre 2023.

Si vous êtes fournisseur et cherchez à concevoir une intégration avec Acronis, vous avez besoin d'accéder au portail dédié aux fournisseurs et à une sandbox dédiée. Veuillez suivre ces [instructions](#).

## Rôle d'administrateur en lecture seule

Un compte avec ce rôle bénéficie d'un accès en lecture seule à la console Cyber Protect et peut effectuer les opérations suivantes :

- Collecter des données de diagnostic, comme les rapports système.
- Voir les points de récupération d'une sauvegarde, mais pas explorer le contenu de la sauvegarde ni voir les fichiers, dossiers ou e-mails.

Un administrateur en lecture seule ne peut pas effectuer les opérations suivantes :

- Démarrer ou arrêter une tâche.  
Par exemple, un administrateur en lecture seule ne peut pas démarrer une restauration ou arrêter une sauvegarde en cours d'exécution.
- Accéder au système de fichiers sur les ordinateurs source ou cible.  
Par exemple, un administrateur en lecture seule ne peut pas voir de fichiers, dossiers ou e-mails sur un ordinateur sauvegardé.
- Changer des paramètres.  
Par exemple, un administrateur en lecture seule ne peut pas créer de plan de protection ni modifier l'un de ses paramètres.
- Créer, mettre à jour ni supprimer de données.  
Par exemple, un administrateur en lecture seule ne peut pas supprimer de sauvegardes.

Tous les objets d'interface qui ne sont pas accessibles pour un administrateur en lecture seule sont masqués, excepté les paramètres par défaut du plan de protection. Ces paramètres sont affichés, mais le bouton **Enregistrer** n'est pas actif.

Toute modification apportée aux comptes et aux rôles s'affiche dans l'onglet **Activités**, avec les détails suivants :

- Ce qui a été modifié
- L'utilisateur ayant effectué la modification
- La date et l'heure des modifications

## Rôle d'opérateur de restauration

Ce rôle n'est disponible que dans le service Cyber Protection et est limité aux sauvegardes Microsoft 365 et Google Workspace.

Un opérateur de restauration peut effectuer les actions suivantes :

- Afficher les alertes et les activités
- Parcourir et actualiser la liste des sauvegardes.
- Parcourir les sauvegardes sans accéder à leur contenu. L'opérateur de restauration peut voir les noms des fichiers sauvegardés et les objets et expéditeurs des e-mails sauvegardés.
- Rechercher des sauvegardes (recherche dans le texte intégral non prise en charge).
- Restaurer des sauvegardes cloud à cloud dans leur emplacement d'origine au sein de l'organisation d'origine Microsoft 365 ou Google Workspace.

Un opérateur de restauration ne peut pas effectuer les actions suivantes :

- Supprimer les alertes.
- Ajouter ou supprimer des organisations Microsoft 365 ou Google Workspace.
- Ajouter, supprimer ou renommer des emplacements de sauvegarde.
- Supprimer ou renommer des sauvegardes.
- Créer, supprimer ou renommer des dossiers lors de la restauration d'une sauvegarde vers un emplacement personnalisé.
- Appliquer un plan de sauvegarde ou exécuter une sauvegarde.
- Accéder aux fichiers sauvegardés ou au contenu des e-mails sauvegardés.
- Télécharger les fichiers sauvegardés ou les pièces jointes des e-mails sauvegardés.
- Envoyer des ressources cloud sauvegardées, comme des e-mails ou des éléments de calendrier, en tant qu'e-mail.
- Afficher ou restaurer des conversations Microsoft 365 Teams.
- Restaurer des sauvegardes cloud à cloud ailleurs que dans leur emplacement d'origine, par exemple une autre boîte aux lettres, OneDrive, Google Drive ou Microsoft 365 Team.

## Rôles d'utilisateur et droits de création de cyber-scripts

Les actions disponibles avec les scripts et les plans de création de scripts dépendent de l'état du script et de votre rôle d'utilisateur.

Les administrateurs peuvent gérer les objets dans leur propre tenant et dans ses tenants enfants. Ils ne peuvent pas voir les objets disponibles dans un niveau d'administration plus élevé (le cas échéant), ni y accéder.

Les administrateurs de niveau inférieur n'ont qu'un accès en lecture seule aux plans de création de scripts appliqués à leurs ressources par un administrateur de niveau supérieur.

Les rôles suivants octroient des droits en matière de création de cyber-scripts :

- **Administrateur d'entreprise**  
Ce rôle octroie des droits d'administrateur complets dans tous les services. Concernant la création de cyber-scripts, il octroie les mêmes droits que le rôle Cyberadministrateur.
- **Cyberadministrateur**  
Ce rôle octroie des autorisations complètes, y compris l'approbation des scripts qui peuvent être utilisés dans le tenant, et la capacité à exécuter des scripts avec l'état **Test**.
- **Administrateur**  
Ce rôle octroie des autorisations partielles, avec la capacité d'exécuter des scripts approuvés, ainsi que de créer et d'exécuter des plans de création de scripts qui utilisent des scripts approuvés.
- **Administrateur en lecture seule**  
Ce rôle octroie des autorisations limitées, avec la capacité de visualiser les scripts et les plans de protection utilisés dans le tenant.

- **Utilisateur**

Ce rôle octroie des autorisations partielles, avec la capacité d'exécuter des scripts approuvés, ainsi que de créer et d'exécuter des plans de création de scripts qui utilisent des scripts approuvés, mais uniquement sur le propre ordinateur de l'utilisateur.

Le tableau suivant résume toutes les actions disponibles, en fonction de l'état du script et du rôle de l'utilisateur.

Rôle	Objet	État du script		
		Brouillon	Test	Approuvé
<b>Cyberadministrateur</b> <b>Administrateur d'entreprise</b>	Plan de création de script	Modifier (supprimer un brouillon de script d'un plan) Supprimer Retirer Désactiver Arrêter	Créer Modifier Appliquer Activer Exécuter Supprimer Retirer Désactiver Arrêter	Créer Modifier Appliquer Activer Exécuter Supprimer Retirer Désactiver Arrêter
	Script	Créer Modifier Modifier l'état Cloner Supprimer Annuler l'exécution	Créer Modifier Modifier l'état Exécuter Cloner Supprimer Annuler l'exécution	Créer Modifier Modifier l'état Exécuter Cloner Supprimer Annuler l'exécution
<b>Administrateur</b> <b>Utilisateur</b> (pour ses propres ressources)	Plan de création de script	Affichage Retirer Désactiver Arrêter	Affichage Annuler l'exécution	Créer Modifier Appliquer Activer Exécuter Supprimer Retirer



				Désactiver Arrêter
	Script	Créer Modifier Cloner Supprimer Annuler l'exécution	Affichage Cloner Annuler l'exécution	Exécuter Cloner Annuler l'exécution
<b>Administrateur en lecture seule</b>	Plan de création de script	Affichage	Affichage	Affichage
	Script	Affichage	Affichage	Affichage

## La modification des paramètres de notification pour un utilisateur

Pour modifier les paramètres de notification d'un utilisateur, accédez à **Gestion d'entreprise** > **Utilisateurs**. Sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez configurer les notifications, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon dans la section **Paramètres**. Les paramètres de notifications suivants sont disponibles si le service Cyber Protection est activé pour le tenant dans lequel l'utilisateur est créé :

- **Notifications relatives aux dépassements de quotas** (activé par défaut)  
Les notifications relatives aux dépassements de quotas.
- **Rapports d'utilisation planifiés** (activés par défaut)  
Rapports d'utilisation envoyés le premier jour de chaque mois.
- **Notifications de labellisation d'URL** (désactivées par défaut)  
Notifications concernant l'expiration prochaine du certificat utilisé pour l'URL personnalisée des services cloud Cyber Protect. Les notifications sont envoyées à tous les administrateurs du tenant sélectionné : 30 jours, 15 jours, 7 jours, 3 jours et 1 jour avant l'expiration du certificat.
- **Notifications d'échec, Notifications d'avertissement et Notifications de réussite** (désactivées par défaut)  
Les notifications relatives aux résultats d'exécution des plans de protection et aux résultats des opérations de reprise d'activité après sinistre pour chaque terminal.
- **Résumé quotidien concernant les alertes actives** (activé par défaut)  
Le résumé quotidien est généré sur la base de la liste des alertes actives présentes dans la console Cyber Protect au moment de la génération du résumé. Le résumé est généré et envoyé une fois par jour entre 10:00 et 23:59 UTC. L'heure à laquelle le rapport est généré et envoyé dépend de la ressource du centre de données. S'il n'y a aucune alerte active, aucun résumé n'est envoyé. Le résumé n'inclut pas d'informations concernant les alertes passées qui ne sont plus

actives. Par exemple, si un utilisateur trouve une sauvegarde échouée et supprime l'alerte, ou qu'il relance une sauvegarde et que celle-ci réussit avant que le résumé ne soit généré, l'alerte ne sera plus présente et le résumé ne l'affichera pas.

- **Notifications de contrôle des terminaux** (désactivées par défaut)

Les notifications concernant les tentatives d'utilisation de périphériques et de ports restreints par des plans de protection avec le module de contrôle des terminaux activé.

- **Notifications de restauration** (désactivées par défaut)

Les notifications concernant les actions de récupération sur les ressources suivantes : messages e-mail et boîte aux lettres complètes d'utilisateurs, dossiers publics, OneDrive / GoogleDrive : OneDrive complet et fichiers ou dossiers, Fichiers SharePoint, Teams : canaux, équipes complètes, messages e-mail et sites d'équipe.

Dans le cadre de ces notifications, les actions suivantes sont considérées comme des actions de restauration : envoi en tant qu'e-mail, téléchargement ou lancement d'une opération de récupération.

- **Notifications de prévention de perte de données** (désactivées par défaut)

Notifications concernant les alertes de prévention de la perte de données relatives à l'activité de cet utilisateur sur le réseau.

- **Notifications d'incident de sécurité** (désactivées par défaut)

Les notifications concernant la détection de malwares durant les analyses lors de l'accès, lors de l'exécution ou à la demande, et concernant les éléments détectés par le moteur de comportement et par le moteur de filtrage d'URL.

Il existe deux options disponibles : **Atténué** et **Non atténué**. Ces options sont pertinentes pour les alertes d'incident de protection évolutive des points de terminaison, les alertes de protection évolutive des points de terminaison issues des flux d'informations sur les menaces et des alertes individuelles (pour les ressources dans lesquelles la protection évolutive des points de terminaison n'est pas activée).

Lors de la création d'une alerte EDR, un e-mail est envoyé à l'utilisateur pertinent. Si le statut de la menace identifiée dans l'incident change, un nouvel e-mail est envoyé. Les e-mails comportent des boutons d'action qui permettent à l'utilisateur de voir les détails de l'incident (s'il a été atténué), ou de mener une enquête et de traiter l'incident (s'il n'a pas été atténué).

- **Notifications d'infrastructure** (désactivées par défaut)

Notifications concernant des problèmes avec l'infrastructure de reprise d'activité après sinistre : lorsque l'infrastructure de reprise d'activité après sinistre ou les tunnels VPN ne sont pas disponibles.

Toutes les notifications sont envoyées à l'adresse e-mail de l'utilisateur.

## Notifications reçues par rôle utilisateur

Les notifications envoyées par Cyber Protection dépendent du rôle utilisateur.

Types de notification\Rôle utilisateur	Utilisateur	Administrateurs de clients et d'unités	Administrateur partenaire et
--	-------------	--	------------------------------


			dossier
Notifications pour tous les terminaux	Oui	Oui	N/D*
Notifications pour tous les terminaux des tenants enfants	N/D	Oui (à l'exception des <b>notifications d'incident de sécurité</b> )	Oui
Notifications pour Microsoft 365, Google Workspace et les autres sauvegardes basées sur le Cloud	N/D	Oui	Oui

\* Les administrateurs partenaires ne peuvent pas enregistrer leurs propres terminaux, mais ils peuvent créer leurs propres comptes administrateur client et s'en servir pour ajouter leurs propres terminaux. Voir [Comptes utilisateur et tenants](#).


## Désactivation et activation d'un compte utilisateur

Il se peut que vous deviez désactiver un compte utilisateur afin de restreindre temporairement son accès à la plate-forme Cloud.

### **Pour désactiver un compte utilisateur**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez le compte utilisateur que vous souhaitez désactiver, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension  > **Désactiver**.
3. Confirmez votre action en cliquant sur **Désactiver**.

Par conséquent, cet utilisateur ne pourra plus utiliser la plate-forme Cloud ni recevoir de notifications.


Pour activer un compte utilisateur désactivé, sélectionnez-le dans la liste des utilisateurs, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension  > **Activer**.

## Suppression d'un compte utilisateur

Il se peut que vous deviez supprimer un compte utilisateur de façon permanente afin de libérer les ressources qu'il utilise, comme de l'espace de stockage ou une licence. Les statistiques d'utilisation seront mises à jour sous un jour après suppression. En ce qui concerne les comptes contenant beaucoup de données, il se peut que ce délai soit plus long.

Avant de supprimer un compte utilisateur, vous devez le désactiver. Pour en savoir plus sur la façon de procéder, reportez-vous à « [Désactivation et activation d'un compte utilisateur](#) ».

### **Pour supprimer un compte utilisateur**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez le compte utilisateur désactivé, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension  > **Supprimer**.
3. Pour confirmer votre action, saisissez votre identifiant, puis cliquez sur **Supprimer**.

En conséquence :


- Toutes les notifications configurées pour ce compte seront désactivées.
- Toutes les données appartenant à ce compte utilisateur seront supprimées.
- L'administrateur n'aura pas accès au portail de gestion.
- Toutes les sauvegardes des ressources associées à cet utilisateur seront supprimées.
- Toutes les machines associées à ce compte utilisateur seront désenregistrées.
- Tous les plans de protection seront révoqués pour toutes les ressources associées à cet utilisateur.
- Toutes les données File Sync & Share appartenant à cet utilisateur (par exemple, les fichiers et les dossiers) seront supprimées.
- Les données de Notary appartenant à cet utilisateur (par exemple, les fichiers notariés, les fichiers signés électroniquement) seront supprimées.
- L'**état** de l'utilisateur indique **Supprimé**. Lorsque vous survolez l'état **Supprimé**, la date de suppression de l'utilisateur apparaît, ainsi qu'une remarque indiquant que vous pouvez toujours restaurer tous les paramètres et données de l'utilisateur pertinents dans les 30 jours suivant la date de leur suppression.

## Restauration d'un compte utilisateur

Les comptes utilisateur peuvent être supprimés par erreur, mais Cyber Protection vous permet de les restaurer.

Vous devrez peut-être restaurer un compte utilisateur dans le cas suivant : l'administrateur de l'entreprise a supprimé un utilisateur qui a quitté l'entreprise, mais vous avez encore besoin de toutes les ressources enregistrées sous cet utilisateur.

### Pour restaurer un compte utilisateur

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Gestion d'entreprise > Utilisateurs**.
2. Dans l'onglet **Utilisateurs**, recherchez le compte utilisateur que vous souhaitez restaurer. Son statut indique **Supprimé**.
3. Survolez le compte utilisateur, puis cliquez sur l'icône représentant des points de suspension .
4. Cliquez sur **Restaurer**.

Une fenêtre de confirmation s'affiche ; elle indique que le compte utilisateur sera restauré dans l'état dans lequel il était avant sa suppression, et qu'il sera désactivé par défaut.

5. [Facultatif] Si vous devez activer le compte utilisateur, cochez la case **Je souhaite activer l'utilisateur**. Vous pourrez activer ultérieurement le compte utilisateur à tout moment.
6. Cliquez sur **Restaurer**.

En conséquence :

- Ce compte utilisateur sera restauré.
- Toutes les données appartenant à ce compte utilisateur seront restaurées.
- Toutes les machines associées à ce compte utilisateur seront réenregistrées.
- L'état de l'utilisateur indique **Actif** si vous avez activé le compte utilisateur ou **Désactivé** si vous ne l'avez pas encore activé.

## Transférer la propriété d'un compte utilisateur

Il se peut que vous deviez transférer la propriété d'un compte utilisateur si vous souhaitez conserver l'accès aux données d'un utilisateur restreint.


---

### Important

Vous ne pouvez pas réaffecter le contenu d'un compte supprimé.

---

#### ***Pour transférer la propriété d'un compte utilisateur :***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez le compte utilisateur dont vous souhaitez transférer la propriété, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon dans la section **Informations générales**.
3. Remplacez l'adresse e-mail existante par l'adresse e-mail du futur propriétaire du compte, puis cliquez sur **Terminé**.
4. Confirmez votre action en cliquant sur **Oui**.
5. Laissez le futur propriétaire du compte valider son adresse e-mail en suivant les instructions qui lui seront envoyées.
6. Sélectionnez le compte utilisateur dont vous transférez la propriété, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension  > **Réinitialiser le mot de passe**.
7. Confirmez votre action en cliquant sur **Réinitialiser**.
8. Laissez le futur propriétaire du compte réinitialiser le mot de passe en suivant les instructions qui lui seront envoyées par e-mail.

Le nouveau propriétaire peut désormais accéder à ce compte.

# Configurer l'authentification à deux facteurs

L'**authentification à deux facteurs (2FA)** est un type d'authentification à plusieurs facteurs, qui vérifie l'identité d'un utilisateur en utilisant une association de deux facteurs différents :

- Un élément qu'un utilisateur connaît (un code PIN ou un mot de passe)
- Un élément qu'un utilisateur possède (un jeton)
- Un élément qui fait partie d'un utilisateur (biométrie)

L'authentification à deux facteurs vous protège davantage contre l'accès non autorisé à votre compte.

La plate-forme est compatible avec l'authentification par **mot de passe unique basée sur le temps (TOTP)** . Si l'authentification TOTP est activée dans le système, les utilisateurs doivent saisir leur mot de passe habituel ainsi que le code TOTP unique pour accéder au système. En d'autres termes, un utilisateur fournit le mot de passe (premier facteur) et le code TOTP (second facteur). Le code TOTP est généré dans l'application d'authentification du terminal qui applique le second facteur, sur la base de l'heure actuelle et du code secret (QR code ou code alphanumérique) fourni par la plate-forme.

## Fonctionnement

1. Vous [activez l'authentification à deux facteurs](#) au niveau de votre organisation.
2. Tous les utilisateurs de l'organisation doivent installer une application d'authentification sur le terminal qui applique le second facteur (téléphone mobile, ordinateur portable ou de bureau, ou tablette). Cette application sera utilisée pour générer des codes TOTP uniques. Les authentificateurs recommandés sont les suivants :
  - Google Authenticator  
Version de l'application iOS (<https://apps.apple.com/app/google-authenticator/id388497605>)  
Version Android  
(<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2>)
  - Microsoft Authenticator  
Version de l'application iOS (<https://apps.apple.com/app/microsoft-authenticator/id983156458>)  
Version Android (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.azure.authenticator>)

---

### Important

Les utilisateurs doivent s'assurer que l'heure indiquée sur le terminal sur lequel l'application d'authentification est installée est correctement définie, et reflète bien l'heure actuelle.

---

3. Les utilisateurs de votre organisation doivent se reconnecter au système.
4. Après avoir saisi leur identifiant et leur mot de passe, ils seront invités à configurer l'authentification à deux facteurs pour leur compte utilisateur.

5. Ils doivent scanner le QR code en utilisant leur application d'authentification. S'il est impossible de scanner le QR code, ils peuvent utiliser le code de 32 chiffres indiqué en dessous du QR code et l'ajouter manuellement dans l'application d'authentification.

---

**Important**

Il est vivement recommandé de l'enregistrer (imprimez le QR code, notez le mot de passe temporaire à usage unique (TOTP), utilisez l'application prenant en charge la sauvegarde de codes dans un cloud). Vous aurez besoin du mot de passe temporaire à usage unique (TOTP) pour réinitialiser l'authentification à deux facteurs si vous perdez le terminal qui applique le second facteur.

---

6. Le mot de passe temporaire à usage unique (TOTP) sera généré dans l'application d'authentification. Il est automatiquement régénéré toutes les 30 secondes.
7. Dans la fenêtre **Configurer l'authentification à deux facteurs**, les utilisateurs doivent saisir le mot de passe temporaire à usage unique après avoir saisi leur mot de passe.
8. En conséquence, l'authentification à deux facteurs sera configurée pour les utilisateurs.

Désormais, lorsque les utilisateurs se connecteront au système, ils seront invités à fournir l'identifiant et le mot de passe, puis le code TOTP unique généré dans l'application d'authentification. Les utilisateurs peuvent indiquer que le navigateur est un navigateur fiable lorsqu'ils se connectent au système. Le code TOTP ne sera pas demandé lors des connexions suivantes effectuées avec ce navigateur.

***Pour restaurer l'authentification à deux facteurs sur un nouveau terminal***

Si vous avez accès à l'application d'authentification sur mobile configurée précédemment :

1. Installez une application d'authentification sur votre nouveau terminal.
2. Utilisez le fichier PDF que vous avez enregistré lorsque vous avez configuré l'authentification à deux facteurs sur votre terminal. Ce fichier contient le code à 32 chiffres qui doit être saisi dans l'application d'authentification pour réassocier cette application à votre compte Acronis.

---

**Important**

Si le code est correct, mais ne fonctionne pas, veillez à synchroniser l'heure dans l'application d'authentification pour mobile.

---

3. Si vous n'avez pas enregistré le fichier PDF pendant l'installation :
  - a. Cliquez sur **Réinitialiser l'authentification à deux facteurs** et saisissez le mot de passe à usage unique dans l'application d'authentification sur mobile configurée précédemment.
  - b. Suivez les instructions affichées à l'écran.

Si vous n'avez pas accès à l'application d'authentification sur mobile configurée précédemment :

1. Prenez un nouveau terminal mobile.
2. Utilisez le fichier PDF stocké pour associer un nouveau terminal (le nom par défaut du fichier est `cyberprotect-2fa-backupcode.pdf`).
3. Restaurez l'accès à votre compte depuis la sauvegarde. Assurez-vous que les sauvegardes sont prises en charge par votre application mobile.
4. Ouvrez l'application dans le même compte, depuis un autre terminal mobile s'il est pris en charge par l'application.

## Propagation de la configuration de l'authentification à deux facteurs à tous les niveaux de tenants

L'authentification à deux facteurs est définie au niveau de l'**organisation**. Vous pouvez activer ou désactiver l'authentification à deux facteurs :

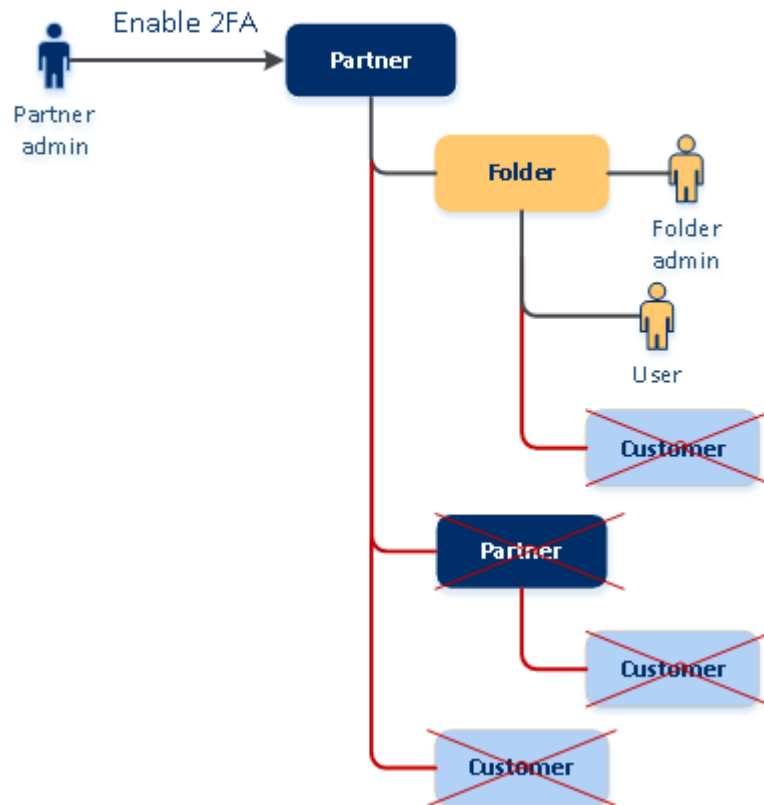
- Pour votre propre organisation.
- Pour votre tenant enfant (uniquement si l'option **Accès à l'assistance** est activée au sein de ce tenant enfant).

Les paramètres de l'authentification à deux facteurs se propagent à tous les niveaux de tenants de la façon suivante :

- Les dossiers héritent automatiquement des paramètres d'authentification à deux facteurs de l'organisation partenaire. Dans le modèle ci-dessous, les lignes rouges signifient que la propagation des paramètres de l'authentification à deux facteurs n'est pas possible.

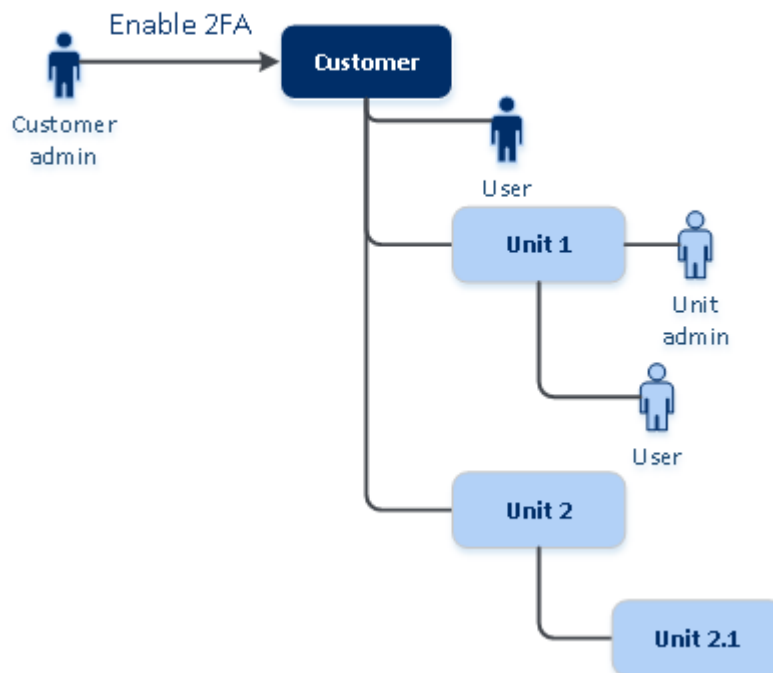


## 2FA setting propagation from a partner level



- Les unités héritent automatiquement des paramètres d'authentification à deux facteurs de l'organisation cliente.

## 2FA setting propagation from a customer level



---

### Remarque

1. Vous pouvez activer ou désactiver l'authentification à deux facteurs pour vos organisations enfants uniquement si l'option **Accès à l'assistance** est activée au sein des organisations enfants en question.
  2. Vous pouvez gérer les paramètres d'authentification à deux facteurs pour les utilisateurs des organisations enfants uniquement si l'option **Accès à l'assistance** est activée au sein des organisations enfants en question.
  3. Il est impossible de configurer l'authentification à deux facteurs au niveau du dossier ou de l'unité.
  4. Vous pouvez configurer l'authentification à deux facteurs même si votre organisation parente n'a pas activé ce paramètre.
- 

## Configurer l'authentification à deux facteurs pour votre tenant

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer l'authentification à deux facteurs pour votre organisation.

### Pour activer l'authentification à deux facteurs pour votre tenant

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Sécurité**.
2. Faites glisser le commutateur **Authentification à deux facteurs**, puis cliquez sur **Activer**.

À présent, tous les utilisateurs dans l'organisation doivent configurer l'authentification à deux facteurs pour leur compte. Ils seront invités à le faire la prochaine fois qu'ils essaieront de se connecter ou lors de l'expiration de leur session actuelle.

La barre de progression sous le commutateur affiche le nombre d'utilisateurs ayant configuré l'authentification à deux facteurs pour leur compte. Pour vérifier quels utilisateurs ont configuré leur compte, accédez à **Gestion d'entreprise > onglet Utilisateurs**, puis consultez la colonne **Statut 2FA**. Le statut 2FA (authentification à deux facteurs) des utilisateurs qui n'ont pas encore configuré ce type d'authentification pour leur compte est **Configuration requise**.

Une fois la configuration de l'authentification à deux facteurs réussie, les utilisateurs devront saisir leur identifiant, leur mot de passe et un code TOTP à chaque connexion à la console de service.

### Pour désactiver l'authentification à deux facteurs pour votre tenant

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Sécurité**.
2. Pour désactiver l'authentification à deux facteurs, désactivez le commutateur, puis cliquez sur **Désactiver**.
3. [Si au moins un utilisateur au sein de l'organisation a configuré l'authentification à deux facteurs] Saisissez le code TOTP généré dans l'application d'authentification de votre terminal mobile.

En conséquence, l'authentification à deux facteurs est désactivée pour votre organisation, tous les secrets sont supprimés et tous les navigateurs fiables sont oubliés. Tous les utilisateurs se

connecteront au système en utilisant uniquement leur identifiant et leur mot de passe. Dans **Gestion d'entreprise** > onglet **Utilisateurs**, la colonne **Statut 2FA** est masquée.

## Gestion de l'authentification à 2 facteurs pour les utilisateurs

Vous pouvez surveiller les paramètres d'authentification à deux facteurs de tous vos utilisateurs et réinitialiser les paramètres dans le portail de gestion, dans **Gestion d'entreprise** > **Utilisateurs**.

### Surveillance

Dans le portail de gestion, sous **Gestion d'entreprise** > **Utilisateurs**, vous pouvez voir la liste de tous les utilisateurs de votre organisation. Le **statut 2FA** indique si l'authentification à deux facteurs est configurée pour un utilisateur.

### Pour réinitialiser l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Gestion d'entreprise** > **Utilisateurs**.
2. Dans l'onglet **Utilisateurs**, recherchez un utilisateur dont vous souhaitez modifier les paramètres, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension.
3. Cliquez sur **Réinitialiser l'authentification à deux facteurs**.
4. Saisissez le code TOTP généré dans l'application d'authentification du terminal qui applique le second facteur, puis cliquez sur **Réinitialiser**.

En conséquence, l'utilisateur pourra de nouveau configurer l'authentification à deux facteurs.

### Pour réinitialiser les navigateurs fiables pour un utilisateur

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Gestion d'entreprise** > **Utilisateurs**.
2. Dans l'onglet **Utilisateurs**, recherchez un utilisateur dont vous souhaitez modifier les paramètres, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension.
3. Cliquez sur **Réinitialiser tous les navigateurs fiables**.
4. Saisissez le code TOTP généré dans l'application d'authentification du terminal qui applique le second facteur, puis cliquez sur **Réinitialiser**.

L'utilisateur pour qui vous avez réinitialisé tous les navigateurs fiables devra fournir le code TOTP lors de sa prochaine connexion.

Les utilisateurs peuvent eux-mêmes réinitialiser tous les navigateurs fiables, ainsi que les paramètres d'authentification à deux facteurs. Cette opération peut être effectuée lorsqu'ils se connectent au système, en cliquant sur le lien respectif et en saisissant le code TOTP pour confirmer l'opération.

### Pour désactiver l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur

Nous ne recommandons pas de désactiver l'authentification à deux facteurs parce que cela peut créer des brèches dans la sécurité des tenants.

À titre d'exception, vous pouvez désactiver l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur et la conserver pour tous les autres utilisateurs du tenant. C'est une solution de contournement pour les cas où l'authentification à deux facteurs est activée au sein d'un tenant où une configuration cloud est configurée, et où cette intégration s'authentifie sur la plate-forme via le compte utilisateur (identifiant et mot de passe). Pour poursuivre l'utilisation de l'intégration en tant que solution temporaire, il est possible de transformer l'utilisateur en un compte de service auquel l'authentification à deux facteurs n'est pas applicable.

---

### Important

La transformation d'utilisateurs standard en utilisateurs de service afin de désactiver l'authentification à deux facteurs n'est pas recommandée parce qu'elle est risquée pour la sécurité des tenants.

La solution sûre et recommandée pour l'utilisation d'intégrations cloud sans désactivation de l'authentification à deux facteurs pour les tenants consiste à créer des clients API et à configurer vos intégrations cloud de manière à ce qu'elles fonctionnent de concert.

---

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Gestion d'entreprise > Utilisateurs**.
2. Dans l'onglet **Utilisateurs**, recherchez un utilisateur dont vous souhaitez modifier les paramètres, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension.
3. Cliquez sur **Marquer comme compte de service**. En conséquence, un utilisateur reçoit un statut spécial d'authentification à deux facteurs, appelé **Compte de service**.
4. [Si au moins un utilisateur au sein d'un tenant a configuré l'authentification à deux facteurs] Pour confirmer la désactivation, saisissez le code TOTP généré dans l'application d'authentification du terminal qui applique le second facteur.

## Pour activer l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur

Vous devrez peut-être activer l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur en particulier, pour qui vous l'aviez auparavant désactivée.

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Gestion d'entreprise > Utilisateurs**.
2. Dans l'onglet **Utilisateurs**, recherchez un utilisateur dont vous souhaitez modifier les paramètres, puis cliquez sur l'icône en forme de points de suspension.
3. Cliquez sur **Marquer comme compte normal**. En conséquence, un utilisateur devra configurer l'authentification à deux facteurs ou fournir le code TOTP lorsqu'il accèdera au système.

## Réinitialisation de l'authentification à deux facteurs en cas de perte du terminal qui applique le second facteur

Pour réinitialiser l'accès à votre compte en cas de perte du terminal qui applique le second facteur, suivez l'une des approches suggérées :

- Restaurez votre code secret TOTP (QR code ou code alphanumérique) depuis une sauvegarde. Utilisez un autre terminal appliquant le second facteur et ajoutez le code secret TOTP dans l'application d'authentification installé sur ce terminal.
- Demandez à votre administrateur [de réinitialiser les paramètres de l'authentification à deux facteurs pour vous](#).

## Protection contre les attaques en force brute

Une attaque en force brute est une attaque au cours de laquelle un intrus tente d'accéder au système en soumettant plusieurs mots de passe, dans l'espoir que l'un de ces mots de passe soit correct.

Le mécanisme de protection contre les attaques en force brute de la plateforme est basé sur les [cookies de périphérique](#).

Les paramètres de protection contre les attaques en force brute qui sont utilisés sur la plateforme sont prédéfinis :

Paramètre	Saisie du mot de passe	Saisie du code TOTP
Limite de tentatives	10	5
Période de la limite de tentatives (la limite est réinitialisée une fois le délai expiré)	15 min (900 s)	15 min (900 s)
Le verrouillage a lieu au	Limite de tentatives + 1 (11e tentative)	Limite de tentatives
Période de verrouillage	5 min (300 s)	5 min (300 s)

Si vous avez activé l'authentification à deux facteurs, un cookie de terminal est envoyé au client (navigateur) uniquement après que l'authentification ait réussi à l'aide des deux facteurs (mot de passe et code TOTP).

Pour les navigateurs fiables, le cookie de terminal est envoyé après que l'authentification ait réussi uniquement à l'aide d'un facteur (mot de passe).

Les tentatives de saisie de code TOTP sont enregistrées pour chaque utilisateur, et non pour chaque terminal. Cela signifie que si un utilisateur tente de saisir le code TOTP à l'aide de différents terminaux, il sera bloqué.

## Configuration de scénarios de vente additionnelle pour vos clients

La vente additionnelle est une technique consistant à inviter vos clients à acheter des fonctionnalités supplémentaires.

Cyber Protection possède plusieurs éditions différentes, dont les fonctionnalités et le prix varient. Nous vous invitons à promouvoir des éditions plus onéreuses et proposant des capacités plus avancées auprès des clients qui utilisent déjà une édition de base.

Vous pouvez activer ou désactiver la capacité de vente additionnelle par client. Par défaut, l'option de vente additionnelle est désactivée. Si vous activez la vente additionnelle pour un client, celui-ci verra des fonctionnalités supplémentaires qui ne seront pas disponibles tant qu'il n'aura pas acheté l'édition promue. Ces fonctionnalités supplémentaires sont identifiées par des étiquettes qui montrent le nom ou les icônes de l'édition promue, le tout surligné en orange. Ces arguments de vente additionnelle seront présentés au client, pour l'encourager à acheter une édition plus onéreuse. Lorsque le client clique sur ces arguments de vente additionnelle, une boîte de dialogue s'affiche et l'encourage à acheter une édition plus onéreuse afin d'activer les fonctionnalités désirées.

L'appel à l'action dépend du type d'utilisateur client. Le type d'utilisateur (acheteur ou non-acheteur) peut être configuré à l'aide de l'API de plate-forme. Pour en savoir plus, consultez la [documentation de l'API](#). Pour en savoir plus sur les appels à l'action qui s'affichent chez vos clients, consultez le tableau ci-dessous :

Type d'utilisateurs dans le tenant client	Appel à l'action
Administrateur ; acheteur	Le bouton <b>Acheter maintenant</b> s'affiche dans l'interface utilisateur.*
Administrateur ; pas acheteur	Le message « Contactez votre partenaire pour mettre l'édition à niveau » s'affiche dans l'interface utilisateur.
Utilisateur ; acheteur	Le message « Contactez votre partenaire pour mettre l'édition à niveau » s'affiche dans l'interface utilisateur.
Utilisateur ; pas acheteur	Le message « Contactez votre partenaire pour mettre l'édition à niveau » s'affiche dans l'interface utilisateur.

\* Le lien du bouton **Acheter maintenant**, qui redirigera un client vers un site Web lui permettant d'acheter une édition plus avancée, peut être configuré dans **Paramètres > Marque**. Dans la section **Vente incitative**, vous pouvez spécifier **Acheter une URL**. Les paramètres de marque seront appliqués à tous les partenaires/dossiers enfants et clients directs et indirects du tenant où la marque est configurée.

**Pour activer ou désactiver la capacité de vente additionnelle pour un client.**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le client, accédez au volet de droite, puis cliquez sur l'onglet **Configurer**.
3. Dans la section **Vente incitative**, procédez comme suit :
  - Activez l'option **Promouvoir des éditions plus avancées**, pour activer le scénario de vente additionnelle pour les clients.
  - Désactivez l'option **Promouvoir des éditions plus avancées**, pour désactiver le scénario de vente additionnelle pour les clients.

## Arguments de vente additionnelle présentés au client

### Liste des vulnérabilités

Dans la console Cyber Protect, la liste des vulnérabilités est disponible dans **Gestion de logiciel > Vulnérabilités**. Lorsque le client clique sur l'icône en forme de pansement, la boîte de dialogue de promotion de l'édition s'ouvre et invite l'utilisateur à acheter l'édition plus onéreuse.

### Créer ou modifier un plan de protection

Dans la console Cyber Protect, accédez à **Plans > Protection**. Cliquez sur **Création d'un plan**. Pour les éditions Cyber Backup, seuls les modules **Sauvegarde** et **Vulnérabilité** sont activés. Les autres modules ne sont disponibles que dans les éditions Cyber Protect. Votre client pourra activer tous les modules une fois qu'il aura acheté l'une des éditions Cyber Protect.

### Assistant de découverte automatique

Dans la console Cyber Protect, cet assistant se trouve dans **Terminaux > Tous les terminaux**. Votre client doit lancer l'assistant de découverte automatique en cliquant sur **Ajouter**, puis en accédant à la section **Terminaux multiples** et en cliquant sur **Windows uniquement**. Les méthodes de découverte automatique de machines seront disponibles uniquement dans les éditions avancées.

### Actions dans la liste des terminaux.

Dans la console Cyber Protect, cette liste se trouve dans **Terminaux > Tous les terminaux**. Votre client doit sélectionner la machine, puis deux autres options s'afficheront dans le volet de gauche :

- **Se connecter via un client HTML5**
- **Correctif**

Ces options ne seront disponibles que si le client achète une version plus onéreuse que la version existante.

## Gérer les emplacements et le stockage

La section **Paramètres > Emplacements** affiche les stockages dans le Cloud et les infrastructures de reprise d'activité après sinistre que vous pouvez utiliser pour fournir les services **Cyber Protection** et **File Sync & Share** à vos partenaires et clients.

Les stockages configurés pour d'autres services s'afficheront dans la section **Emplacements** dans les prochaines versions.

## Emplacements

Un emplacement est un conteneur qui vous permet de regrouper les stockages Cloud et les infrastructures de reprise d'activité après sinistre de façon pratique. Ce conteneur peut être ce que vous voulez, par exemple un centre de données spécifique ou l'emplacement géographique des composants de votre infrastructure.

Vous pouvez créer un nombre illimité d'emplacements et les peupler à l'aide de stockages de sauvegarde, d'infrastructures de reprise d'activité après sinistre, et de stockages **de File Sync & Share**. Un emplacement peut contenir plusieurs stockages Cloud, mais une seule infrastructure de reprise d'activité après sinistre.

Pour en savoir plus sur les opérations que vous pouvez réaliser avec les stockages, consultez la section « [Gérer le stockage](#) ».

## Choisir les emplacements et les stockages pour les partenaires et les clients

Lors de la création d'un [tenant partenaire/dossier](#), vous pouvez sélectionner plusieurs emplacements et plusieurs stockages par service au sein de ces emplacements, qui seront disponibles dans le nouveau tenant.

Lors de la création d'un [tenant client](#), vous devez sélectionner un emplacement, puis un stockage par service au sein de cet emplacement. Les stockages affectés au client peuvent être modifiés ultérieurement, mais uniquement si leur utilisation est de 0 Go, c'est-à-dire, soit avant que le client n'ait commencé à utiliser le stockage, soit après qu'il a supprimé toutes les sauvegardes de ce stockage.

Les informations concernant les stockages affectés à un tenant client sont affichées dans le volet d'informations tenant lorsque le tenant est sélectionné dans l'onglet **Clients**. Les informations concernant l'utilisation de l'espace de stockage ne sont pas mises à jour en temps réel. Veuillez prévoir jusqu'à 24 heures pour que les informations soient mises à jour.

Pour plus d'informations sur la géoredondance, voir "Stockage géoredondant" (p. 86).

## Opérations avec les emplacements

Pour créer un emplacement, cliquez sur **Ajouter un emplacement**, puis saisissez le nom de l'emplacement.

Pour déplacer un stockage ou une infrastructure de reprise d'activité après sinistre vers un autre emplacement, sélectionnez le stockage ou l'infrastructure en question, cliquez sur l'icône en forme de crayon dans le champ **Emplacement**, puis sélectionnez l'emplacement cible.

Pour renommer un emplacement, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension à côté du nom de l'emplacement en question, cliquez sur **Renommer**, puis saisissez le nouveau nom de l'emplacement.



Pour supprimer un emplacement, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension à côté du nom de l'emplacement en question, cliquez sur **Supprimer**, puis confirmez votre choix. Seuls les emplacements vides peuvent être supprimés.

## Gestion du stockage

### Ajouter de nouveaux stockages

- Service **Cyber Protection** :
  - Par défaut, les stockages de sauvegarde sont situés dans les centres de données .
  - Si l'élément **Stockage de sauvegarde appartenant à un partenaire** est activé pour un tenant partenaire par un administrateur de haut niveau, les administrateurs partenaires peuvent organiser le stockage dans le propre centre de données du partenaire, en utilisant le logiciel de Cyber Infrastructure de . Cliquez sur **Ajouter un stockage de sauvegarde** dans la section **Emplacements** pour obtenir des informations sur la manière d'organiser un stockage de sauvegarde dans votre propre centre de données.
  - Si l'élément **Infrastructure de reprise d'activité après sinistre appartenant à un partenaire** est activé pour un tenant partenaire par un administrateur de haut niveau, les administrateurs partenaires peuvent organiser une infrastructure de reprise d'activité après sinistre dans le propre centre de données du partenaire. Pour des informations concernant l'ajout d'une infrastructure de reprise d'activité après sinistre, contactez l'assistance technique.

---

#### Remarque

La validation de la sauvegarde n'est pas possible avec les stockages d'objets du Cloud public, tels qu'Amazon S3, Microsoft Azure, Google Cloud Storage et Wasabi, utilisés par les centres de données .

La validation de la sauvegarde est possible avec les stockages d'objets du Cloud public utilisés par les partenaires . Il n'est toutefois pas recommandé de l'activer, car les opérations de validation augmentent le transfert de données vers des emplacements externes depuis ces stockages d'objets publics et peuvent conduire à des dépenses considérables.

---

- Pour des informations concernant l'ajout de stockages qui seront utilisés par d'autres services, contactez l'assistance technique.

### Suppression de stockages

Vous pouvez supprimer des stockages qui ont été ajoutés par vous ou par vos tenants enfants.

Si le stockage est attribué à un tenant client, vous devez désactiver le service qui utilise le stockage pour tous les tenants clients avant de supprimer le stockage.

#### ***Pour supprimer un stockage***

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Naviguez vers le tenant](#) pour lequel le stockage a été ajouté.

3. Cliquez sur **Paramètres > Emplacements**.
4. Sélectionnez le stockage que vous souhaitez supprimer.
5. Dans le volet Propriétés de stockage, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension, puis sur **Supprimer stockage**.
6. Confirmez votre choix.

## Stockage immuable

Grâce au stockage immuable, vous pouvez accéder à des sauvegardes supprimées pendant une période de rétention spécifiée. Vous pouvez restaurer du contenu depuis ces sauvegardes, mais vous ne pouvez ni les modifier, ni les déplacer, ni les supprimer. À la fin de la période de rétention, les sauvegardes supprimées sont définitivement supprimées.

Le stockage immuable contient les sauvegardes suivantes :

- Sauvegardes supprimées manuellement.
- Sauvegardes supprimées automatiquement, conformément aux paramètres de la section **Durée de conservation** d'un plan de protection ou de la section **Règles de rétention** d'un plan de nettoyage.

Les sauvegardes supprimées du stockage immuable utilisent toujours de l'espace de stockage et sont facturées en conséquence.

Les tenants supprimés ne sont facturés pour aucun stockage, pas même le stockage immuable.

Vous pouvez configurer le stockage immuable au niveau du partenaire et du client.

---

### Important

Ces niveaux ne sont pas interdépendants. Les administrateurs clients peuvent activer le stockage immuable de leur tenant, même si ce stockage n'est pas activé dans le tenant du partenaire parent. Un tenant enfant hérite des paramètres du tenant parent uniquement lorsqu'aucun paramètre personnalisé ne lui est appliqué.

---

La configuration des paramètres de stockage immuable exige l'authentification à deux facteurs dans le tenant à qui le compte administrateur appartient.

## Modes de stockage immuable

Pour les tenants partenaires, aucun mode de stockage immuable ne doit être sélectionné. Un administrateur peut désactiver et réactiver le stockage immuable, et modifier son mode et sa période de rétention.

Pour les tenants de clients, le stockage immuable est disponible dans les modes suivants :

- **Mode de gouvernance**  
Vous pouvez désactiver et réactiver le stockage immuable. Vous pouvez modifier la période de rétention ou passer en mode de conformité.

- **Mode de conformité**

---

**Avertissement !**

La sélection du mode de conformité est irréversible.

---

Vous ne pouvez pas désactiver le stockage immuable. Vous ne pouvez pas modifier la période de rétention ni revenir au mode de gouvernance.

---

**Remarque**

À partir de la version 21.12, le stockage immuable avec une période de rétention de 14 jours est activé par défaut pour les nouveaux tenants partenaires. Pour les tenants existants, vous devez activer le stockage immuable manuellement.

---

## Stockages et agents pris en charge

- Le stockage immuable n'est pris en charge que pour le stockage dans le cloud.  
Le stockage immuable est disponible pour les stockages dans le cloud hébergés par Acronis et ses partenaires qui utilisent Cyber Infrastructure version 4.7.1 ou ultérieure.  
Tous les systèmes de stockage pouvant être utilisés avec Cyber Infrastructure Backup Gateway sont pris en charge. Par exemple, le stockage Cyber Infrastructure, les stockages Amazon S3 et EC2, et le stockage Microsoft Azure.  
Le stockage immuable nécessite que le port TCP 40440 soit ouvert pour le service Backup Gateway dans Cyber Infrastructure. Dans les versions 4.7.1 et ultérieure, le port TCP 40440 est automatiquement ouvert avec le type de trafic **public Backup (ABGW)**. Pour plus d'informations sur les types de trafic, consultez la [documentation d'Acronis Cyber Infrastructure](#).
- Le stockage immuable nécessite un agent de protection version 21.12 (15.0.28532) ou ultérieure.
- Seules les sauvegardes TIBX (version 12) sont prises en charge.

## Activation et désactivation du stockage immuable

La configuration des paramètres de stockage immuable exige l'authentification à deux facteurs dans le tenant à qui le compte administrateur appartient.

---

**Remarque**

Pour permettre l'accès aux sauvegardes supprimées, le port 40440 sur le stockage des sauvegardes doit être activé pour les connexions entrantes.

---

### ***Pour activer le stockage immuable***

#### ***Dans un tenant de partenaire***

1. Connectez-vous au portail de gestion en tant qu'administrateur, puis accédez à **Paramètres** > **Sécurité**.
2. Activez le commutateur **Stockage immuable**.
3. Spécifiez une période de rétention comprise entre 14 et 3 650 jours.

Par défaut, la période de rétention est de 14 jours. Une période de rétention plus longue augmentera l'utilisation du stockage.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### ***Dans un tenant de client***

1. Connectez-vous au portail de gestion en tant qu'administrateur, puis accédez à **Clients**.
2. Pour modifier les paramètres d'un tenant client, cliquez sur son nom.
3. Dans le menu de navigation, accédez à **Paramètres > Sécurité**.
4. Activez le commutateur **Stockage immuable**.
5. Spécifiez une période de rétention comprise entre 14 et 3 650 jours.  
Par défaut, la période de rétention est de 14 jours. Une période de rétention plus longue augmentera l'utilisation du stockage.
6. Sélectionnez le mode de stockage immuable et, si le système vous y invite, confirmez votre choix.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

---

#### **Avertissement !**

La sélection du **Mode de conformité** est irréversible. Après avoir sélectionné ce mode, vous ne serez plus autorisé à désactiver le stockage immuable, ni à modifier son mode ou sa période de rétention.

---

8. Pour qu'une archive existante prenne en charge le stockage immuable, créez une nouvelle sauvegarde dans cette archive.  
Pour créer une nouvelle sauvegarde, exécutez le plan de protection manuellement ou selon une planification.

---

#### **Avertissement !**

Si vous supprimez une sauvegarde avant de configurer l'archive pour qu'elle prenne en charge le stockage immuable, la sauvegarde sera supprimée définitivement.

---

#### ***Pour désactiver le stockage immuable***

##### ***Dans un tenant de partenaire***

1. Connectez-vous au portail de gestion en tant qu'administrateur, puis accédez à **Paramètres > Sécurité**.
2. Désactivez le commutateur **Stockage immuable**.

---

#### **Important**

Cette modification sera héritée par tous les tenants enfants qui n'utilisent pas de paramètres personnalisés pour le stockage immuable.

---

---

### Avertissement !

La désactivation du stockage immuable n'entre pas en vigueur immédiatement. Pendant une période de grâce de 14 jours, le stockage immuable reste actif et vous pouvez accéder aux sauvegardes supprimées pendant leur période de rétention d'origine. À la fin de la période de grâce, toutes les sauvegardes stockées dans le stockage immuable sont définitivement supprimées.

---

3. Confirmez votre choix en cliquant sur **Désactiver**.

### Dans un tenant de client

1. Connectez-vous au portail de gestion en tant qu'administrateur, puis accédez à **Clients**.
2. Pour modifier les paramètres d'un tenant client, cliquez sur son nom.
3. Dans le menu de navigation, accédez à **Paramètres > Sécurité**.
4. Désactivez le commutateur **Stockage immuable**.

---

### Remarque

Vous pouvez désactiver le stockage immuable uniquement en mode de gouvernance.

---

### Avertissement !

La désactivation du stockage immuable n'entre pas en vigueur immédiatement. Pendant une période de grâce de 14 jours, le stockage immuable reste actif et vous pouvez accéder aux sauvegardes supprimées pendant leur période de rétention d'origine. À la fin de la période de grâce, toutes les sauvegardes stockées dans le stockage immuable sont définitivement supprimées.

---

5. Confirmez votre choix en cliquant sur **Désactiver**.

## Exemple de facturation pour le stockage immuable

L'exemple ci-dessous représente une sauvegarde supprimée qui aboutit au stockage immuable pendant 14 jours, ce qui correspond à la période de rétention par défaut. Pendant cette période, la sauvegarde supprimée utilise de l'espace de stockage. À la fin de la période de rétention, la sauvegarde supprimée est définitivement supprimée et l'utilisation du stockage diminue. Tous les mois, l'utilisation du stockage est facturée en conséquence.

Date	Sauvegardes	Utilisation du stockage	Facturation
1er avril	La sauvegarde A (10 Go) est créée La sauvegarde B (1 Go) est créée	10 Go + 1 Go = 11 Go	
20 avril	La sauvegarde B est supprimée, aboutit au stockage immuable	10 Go + 1 Go = 11 Go	

Date	Sauvegardes	Utilisation du stockage	Facturation
	(avec une période de rétention de 14 jours)		
30 avril			Facturation de 11 Go pour avril
4 mai	La sauvegarde B est supprimée définitivement, car la période de rétention est terminée	11 Go + 1 Go = 10 Go	
31 mai			Facturation de 10 Go pour mai

## Stockage géoredondant

Le stockage géoredondant garantit la durabilité des données en les copiant de manière asynchrone dans un emplacement secondaire, distant géographiquement de l'emplacement principal. Grâce à la géoredondance, vos données restent accessibles, même si l'emplacement principal n'est pas disponible.

### Activation et désactivation du stockage géoredondant

#### Prérequis

- Assurez-vous que le stockage géoredondant est disponible pour votre infrastructure cloud.
- Seuls les administrateurs peuvent activer ou désactiver le stockage géoredondant. Vérifiez que vous disposez des droits d'administrateur.

#### Pour activer le stockage géoredondant de tenants existants

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. [Accédez au tenant](#) pour lequel vous souhaitez activer la géoredondance.

---

#### Remarque

Pour activer la géoredondance de plusieurs tenants, voir "Activation de services pour plusieurs tenants existants" (p. 45).

---

3. Cliquez sur **Modifier** pour modifier les paramètres.
4. Dans **Ressources Cloud**, cochez la case **Géoredondance** située en dessous du nom de stockage requis.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

La géoredondance est activée pour le tenant. Les administrateurs clients peuvent désactiver la géoredondance dans la console Cyber Protect.

#### Pour désactiver le stockage géoredondant de tenants existants

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. [Accédez au tenant](#) pour lequel vous souhaitez désactiver la géoredondance.
3. Cliquez sur **Modifier** pour modifier les paramètres.
4. Dans **Ressources Cloud**, désélectionnez la case **Géoredondance** située en dessous du nom de stockage requis.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

---

**Avertissement !**

La géoredondance est désactivée. Les données répliquées seront supprimées dans un jour.

---

## Limites

- Actuellement, les emplacements secondaires pour les données répliquées ne sont disponibles qu'aux États-Unis et au Canada.
- Pour plus d'informations sur les limites du service Reprise d'activité après sinistre lors de l'utilisation de la géoredondance, consultez la documentation sur la reprise d'activité après sinistre.

## Configuration de la marque et de la marque blanche

La section **Paramètres > Marque** permet aux administrateurs partenaires de personnaliser l'interface utilisateur du portail de gestion et le service **Cyber Protection** pour supprimer toute association avec les partenaires de niveau supérieur.

## Branding

[White label](#)[Reset to defaults](#)[Disable branding](#)

The branding options will be applied to all direct and indirect child partners/folders and customers of the tenant where the branding is configured.

### Appearance

Service name

Mega Cloud



Web console logo

.png, .jpeg, .gif, 224x64 px



Upload

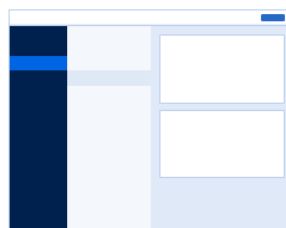
Favourite Icon

.jpg, .ico, .png, .svg 32x32px



Upload

Color scheme



La marque peut être configurée aux niveaux partenaire et dossier. La marque est appliquée à tous les partenaires/dossiers enfants et clients directs et indirects du tenant où la marque est configurée.

D'autres services fournissent des fonctionnalités de marque séparées dans leur console de service. Pour obtenir davantage d'informations, consultez les guides de l'utilisateur des services correspondants.

## Éléments de marquage

### Apparence

- **Nom du service.** Ce nom est utilisé dans tous les e-mails envoyés par le portail de gestion et les services Cloud (messages d'activation de compte, e-mail de notification de service), sur l'écran d'**accueil** après la première connexion au portail de gestion, et dans le nom de l'onglet du navigateur du portail de gestion.
- **Logo de la console Web.** Le logo est également affiché dans le portail de gestion et les services. Cliquez sur **Transférer** pour transférer un fichier image.
- **Icône favorite** [disponible uniquement si une URL personnalisée est configurée]. L'icône favorite s'affiche à côté du titre de la page dans l'onglet du navigateur. Cliquez sur **Transférer** pour transférer un fichier image.



- **Schéma de couleurs.** Le schéma de couleurs définit la combinaison de couleurs utilisée pour tous les éléments de l'interface utilisateur.

---

#### Remarque

Cliquez sur **Prévisualiser le schéma dans un nouvel onglet** pour voir à quoi ressemblera l'interface pour vos tenants enfants. La marque ne s'appliquera pas tant que vous n'aurez pas cliqué sur **Terminé** dans le volet **Choisir le schéma de couleurs**.

---

## Marque d'agent et d'installateur

Vous pouvez personnaliser la marque des fichiers d'installation de l'agent et de la zone de notification pour Windows et macOS.

---

#### Remarque

Pour activer cette fonctionnalité de marque, vous devez mettre à jour les agents Cyber Protection vers la version 15.0.28816 (22.01) ou une version ultérieure.

---

- **Nom de fichier de l'installateur de l'agent.** Le nom du fichier d'installation téléchargé sur les ressources protégées.
- **Logo de l'installateur de l'agent.** Le logo affiché dans l'assistant de configuration lors de l'installation de l'agent. Cliquez sur **Transférer** pour transférer un fichier image.
- **Nom de l'agent.** Le nom affiché dans l'assistant de configuration lors de l'installation de l'agent.
- **Nom du contrôle de la zone de notification.** Le nom affiché en haut de la fenêtre de contrôle de la zone de notification.

## Documentation et assistance

- **URL de la page d'accueil.** Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le nom de société dans le volet **À propos de**.
- **URL du support technique.** Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le lien **Contactez le support** dans le volet **À propos de** ou dans un e-mail envoyé par le portail de gestion.
- **Téléphone du support.** Ce numéro de téléphone s'affiche dans le volet **À propos de**.
- **URL de la Base de connaissances.** Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le lien **Base de connaissances** dans un message d'erreur.
- **Guide de l'administrateur du portail de gestion.** Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône en forme de point d'interrogation dans l'angle supérieur droit de l'interface utilisateur du portail de gestion, puis sur **À propos de > Guide administrateur**.
- **Aide de l'administrateur du portail de gestion.** Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône en forme de point d'interrogation dans l'angle supérieur droit de l'interface utilisateur du portail de gestion, puis sur **Aide**.

## URL des services Cyber Protect Cloud

Vous pouvez rendre les services Cyber Protect Cloud disponibles depuis votre domaine personnalisé. Cliquez sur **Configurer** pour définir une URL personnalisée pour la première fois, ou cliquez sur **Reconfigurer** pour en modifier une existante. Pour utiliser l'URL par défaut (<https://cloud.acronis.com>), cliquez sur **Réinitialiser au défaut**. Pour en savoir plus sur les URL personnalisées, reportez-vous à « [Configuration d'URL d'interface Web personnalisées](#) ».

## Paramètres de documents juridiques

- **URL du Contrat de licence d'utilisateur final (CLUF)**. Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le lien **Contrat de licence d'utilisateur final** dans le volet **À propos de** ou sur la page d'**Accueil** après la première connexion, et sur les pages de destination Requête de transfert File Sync & Share.
- **URL des conditions d'utilisation de la plate-forme**. Cette page s'ouvre lorsqu'un administrateur partenaire clique sur le lien **Conditions d'utilisation de la plate-forme** dans le volet **À propos de** ou sur la page d'**Accueil** après la première connexion.
- **URL de Déclaration de confidentialité**. Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le lien **Déclaration de confidentialité** sur la page d'**Accueil** après la première connexion, et sur les pages de destination Requête de transfert File Sync & Share.

---

### Important

Si vous ne souhaitez pas qu'un document apparaisse sur l'écran d'accueil, ne saisissez pas d'URL pour ce document.

---

### Remarque

Pour plus d'informations sur les Requêtes de transfert File Sync & Share, consultez la section Guide de l'utilisateur Cloud Cyber Files.

---

## Vente incitative

- **Acheter une URL**. Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur **Acheter maintenant** pour mettre à niveau vers une version plus avancée du service Cyber Protection. Pour en savoir plus sur les scénarios de vente additionnelle, consultez la section « [Configuration de scénarios de vente additionnelle pour vos clients](#) ».

## Applications mobiles :

- **App Store**. Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur **Ajouter > iOS** dans le service **Cyber Protection**.
- **Google Play**. Cette page s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur **Ajouter > Android** dans le service **Cyber Protection**.

## Paramètres du serveur de courrier

Vous pouvez indiquer un serveur de messagerie personnalisé qui servira à envoyer des notifications par courrier électronique depuis le portail de gestion et les services. Pour indiquer un serveur de messagerie personnalisé, cliquez sur **Personnaliser**, puis indiquez les paramètres suivants :

- Dans le champ **De**, saisissez le nom qui apparaîtra dans le champ **De** des notifications par e-mail.
- Dans le champ **SMTP**, saisissez le nom du serveur de messagerie sortant (SMTP).
- Dans le champ **Port**, saisissez le port du serveur de messagerie sortant. Par défaut, le port est défini sur 25.
- Dans **Chiffrement**, choisissez le chiffrement que vous souhaitez utiliser, SSL ou TLS. Sélectionnez **Aucun** pour désactiver le chiffrement.
- Dans **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**, indiquez les informations d'identification d'un compte qui sera utilisé pour envoyer les messages.

## Configuration de la marque

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Naviguez vers le tenant](#) dans lequel vous souhaitez configurer le marquage.
3. Cliquez sur **Paramètres > Marque**.
4. [Si le marquage n'a pas encore été activé] Cliquez sur **Permettre le marquage**.
5. Configurez les éléments de marquage décrits ci-dessus.

## Restauration des paramètres de marquage par défaut

Vous pouvez réinitialiser tous les éléments de marquage à leurs valeurs par défaut.

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Accédez au tenant](#) dans lequel vous souhaitez réinitialiser la marque.
3. Cliquez sur **Paramètres > Marque**.
4. En haut à droite, cliquez sur **Restaurer les paramètres par défaut**.

## Désactivation de la marque

Vous pouvez désactiver la marque pour votre compte et tous les tenants enfants.

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Accédez au tenant](#) dans lequel vous souhaitez désactiver la marque.
3. Cliquez sur **Paramètres > Marque**.
4. En haut à droite, cliquez sur **Désactiver la marque**.

## Commercialisation en marque blanche

Vous pouvez contrôler si l'agent Cyber Protection (pour Windows, macOS et Linux), le moniteur Cyber Protection (pour Windows, macOS et Linux) et Client Connect seront de marque ou à marque blanche pour tous vos partenaires enfants et vos clients. Si vous activez la commercialisation en marque blanche, l'agent, Client Connect et le contrôle de la zone de notification seront à marque blanche. Ce paramètre affecte aussi les noms et les logos utilisés dans l'installateur et le moniteur Cyber Protection.

## Application de la commercialisation en marque blanche

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Accédez au tenant](#) dans lequel vous souhaitez appliquer la commercialisation en marque blanche.
3. Cliquez sur **Paramètres > Marque**.
4. Dans la partie supérieure de la fenêtre, cliquez sur **Marque blanche** pour effacer tous les éléments de marquage, excepté le **Nom du service**, l'**URL du Contrat de licence d'utilisateur final (CLUF) URL**, le **Guide de l'administrateur du portail de gestion**, l'**Aide de l'administrateur du portail de gestion** et les **Paramètres du serveur de messagerie**.

## Configuration d'URL d'interface Web personnalisées

---

### Remarque

Une URL personnalisée pointerait vers une autre adresse IP par rapport à l'URL par défaut. Gardez cette information à l'esprit lorsque vous configurez des règles de pare-feu.

---

### **Configurer l'URL d'interface Web pour les services Cyber Protect Cloud**

1. Dans le portail de gestion, cliquez sur **Paramètres > Marque**.
2. Dans la section **URL des services Cyber Protect Cloud** :
  - Cliquez sur **Configurer** pour définir une URL personnalisée pour la première fois.
  - Cliquez sur **Reconfigurer** pour modifier l'URL personnalisée existante.
3. À l'étape **Paramètres de domaine**, préparez votre domaine et l'enregistrement CNAME. Pour utiliser une URL personnalisée, vous devez disposer d'un nom de domaine actif et d'un enregistrement CNAME configuré pour pointer vers le centre de données où se trouve votre compte. La configuration de l'enregistrement CNAME est effectuée par votre bureau d'enregistrement DNS et sa propagation peut prendre jusqu'à 48 heures. Pour trouver le nom de domaine de votre centre de données et demander la configuration de votre enregistrement CNAME, reportez-vous à l'article [Labellisation de l'URL de la console Web \(58275\)](#).
4. À l'étape **Vérifier votre URL**, vérifiez que votre URL personnalisée est accessible et que votre enregistrement CNAME est configuré correctement. Pour cela, saisissez le nom de l'URL

principale, puis cliquez sur **Vérifier**. Si vous utilisez un certificat SSL avec caractères génériques, vous pouvez ajouter jusqu'à dix autres noms de domaine. Si vous utilisez un certificat « Let's Encrypt », les autres noms de domaine seront ignorés.

5. À l'étape **Certificat SSL**, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :
  - Créez un certificat « Let's Encrypt ». Pour cela, cliquez sur **Certificat SSL gratuit avec « Let's Encrypt »**. Cette option utilise les certificats « Let's Encrypt » émis par une entité tierce. Le fournisseur de services n'est pas responsable des problèmes qui pourraient survenir à la suite de l'utilisation de ces certificats gratuits. Pour plus d'informations sur les conditions de « Let's Encrypt », reportez-vous à <https://letsencrypt.org/repository/>.
  - Transférez votre certificat avec caractères génériques. Pour cela, cliquez sur **Transférer un certificat avec caractères génériques**, puis fournissez un certificat avec caractères génériques, ainsi qu'une clé privée.

---

#### **Remarque**

En cas d'erreur de validation de certificat, le message d'erreur suivant s'affiche : Échec de la vérification du certificat : x509 : certificat signé par une autorité inconnue. En général, cela signifie que des certificats intermédiaires sont manquants. Utilisez un outil de résolution des certificats pour résoudre la structure de votre certificat et transférer l'intégralité de la chaîne des certificats.

---

6. Cliquez sur **Envoyer** pour appliquer les modifications.

#### **Rétablir la valeur par défaut de l'URL personnalisée**

1. Dans le portail de gestion, cliquez sur **Paramètres > Marque**.
2. Dans la section **URL des services Acronis Cyber Protect Cloud**, cliquez sur **Réinitialiser au défaut** pour utiliser l'URL par défaut (<https://cloud.acronis.com>).

## Surveillance

Pour accéder aux informations relatives à l'utilisation des services et aux opérations, cliquez sur **Surveillance**.

## Utilisation

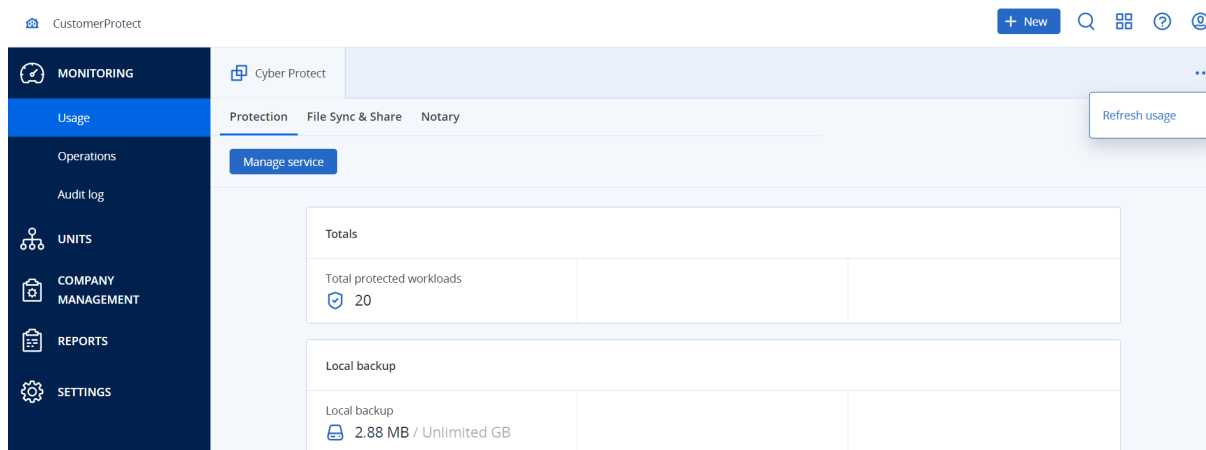
L'onglet **Utilisation** fournit une vue d'ensemble de l'utilisation du service et vous permet d'accéder aux services au sein du tenant dans lequel vous travaillez.

Les données d'utilisation incluent aussi bien les fonctionnalités standard que les fonctionnalités avancées.

Pour actualiser les données d'utilisation qui s'affichent dans l'onglet, cliquez sur les points de suspension en haut à droite de l'écran, puis sélectionnez **Actualiser l'utilisation**.

## Remarque

La récupération des données peut prendre jusqu'à 10 minutes. Rechargez la page pour afficher les données mises à jour.



## Opérations

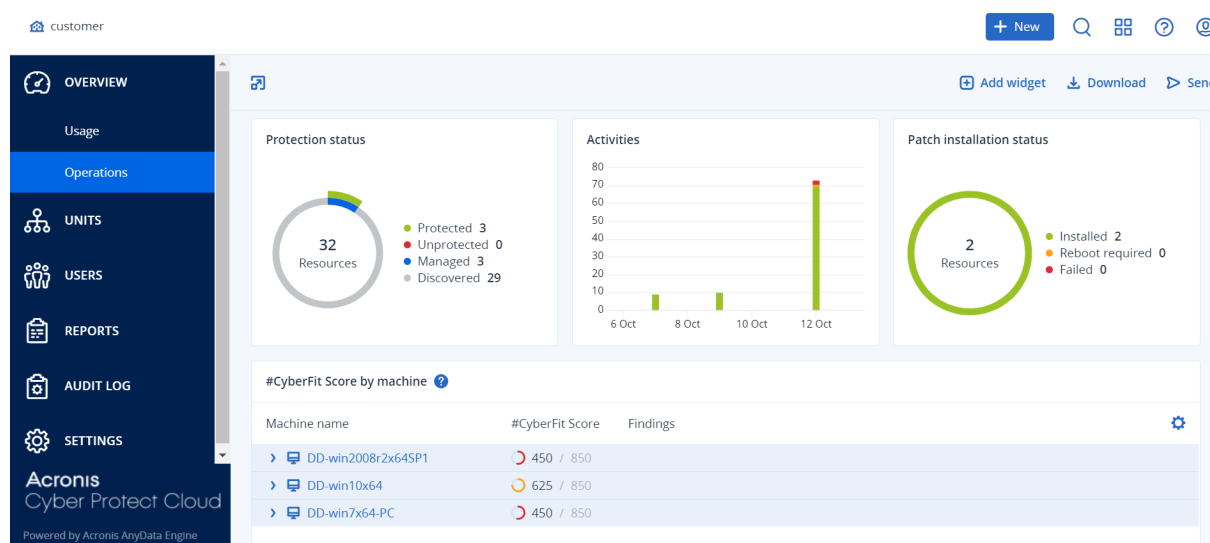
Le tableau de bord **Opérations** fournit un certain nombre de widgets personnalisables qui apporteront une vue d'ensemble des opérations liées au service Cyber Protection. Des widgets pour d'autres services seront disponibles dans les versions à venir.

Par défaut, les données sont affichées pour le [tenant dans lequel vous travaillez](#). Vous pouvez changer le tenant affiché pour chaque widget en le modifiant. Les informations rassemblées à propos des tenants clients enfants directs du tenant sélectionné s'affichent également, notamment ceux situés dans les dossiers. Le tableau de bord n'affiche *pas* les informations concernant les partenaires enfants et leurs tenants enfants ; vous devez développer le partenaire en question pour afficher son tableau de bord. Toutefois, si vous [convertissez un tenant partenaire enfant en tenant dossier](#), les informations concernant les clients enfants de ce tenant apparaîtront sur le tableau de bord du tenant parent.

Les widgets sont mis à jour toutes les deux minutes. Les widgets disposent d'éléments sur lesquels cliquer qui permettent de faire des recherches sur les problèmes et de les résoudre. Vous pouvez télécharger l'état actuel du tableau de bord au format .pdf et/ou .xlsx, ou bien l'envoyer par courrier électronique à n'importe quelle adresse, notamment des destinataires externes.

Vous pouvez faire un choix parmi de nombreux widgets se présentant sous la forme de tableaux, de diagrammes circulaires, de graphiques à barres, de listes et de cartes proportionnelles. Vous pouvez

ajouter plusieurs widgets du même type en choisissant différents tenants ou différents filtres.



### ***Pour réorganiser les widgets sur le tableau de bord***

Glissez-déplacez les widgets en cliquant sur leur nom.

### ***Pour modifier un widget***

Cliquez sur l'icône en forme de crayon à côté du nom du widget. Modifier un widget vous permet de le renommer, de modifier l'intervalle de temps, de sélectionner le tenant pour lequel les données sont affichées, et de définir des filtres.

### ***Pour ajouter un widget***

Cliquez sur **Ajouter widget**, puis effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur le widget que vous désirez ajouter. Le widget sera ajouté avec les paramètres par défaut.
- Pour modifier le widget avant de l'ajouter, cliquez sur l'icône en forme de roue dentée lorsque le widget est sélectionné. Lorsque vous avez terminé de modifier le widget, cliquez sur **Terminé**.

### ***Pour supprimer un widget***

Cliquez sur le signe X à côté du nom du widget.

## État de protection

### État de protection

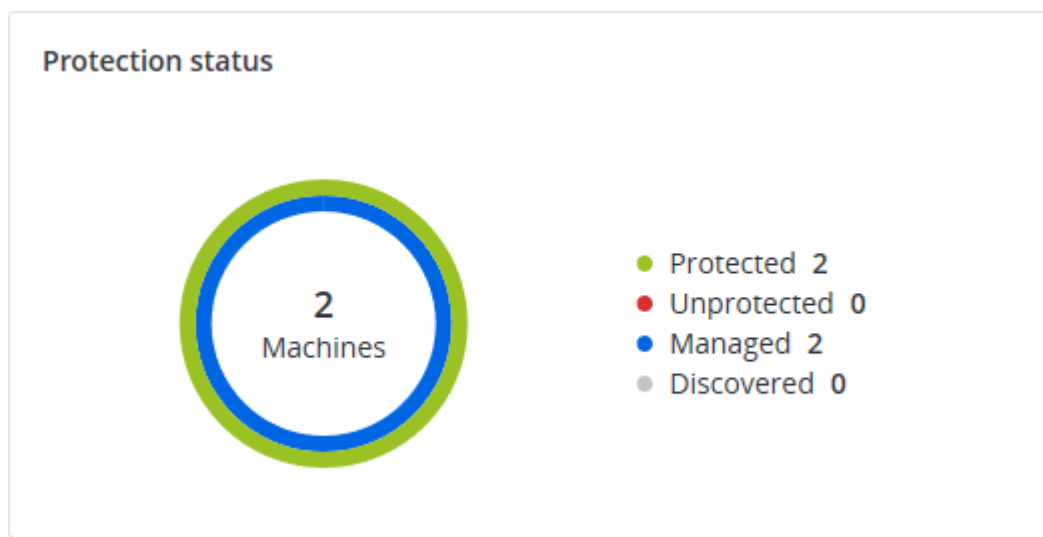
Ce widget affiche l'état de protection actuel de toutes les machines.

Une machine peut présenter l'un des états suivants :

- **Protégé** : machines sur lesquelles le plan de protection est appliqué.

- **Non protégé** : machines sur lesquelles le plan de protection n'est pas appliqué. Elles comprennent à la fois les machines découvertes et les machines gérées auxquelles aucun plan de protection n'est appliqué.
- **Géré** : machines sur lesquelles l'agent de protection est installé.
- **Découvert** : les machines sur lesquelles l'agent de protection n'est pas installé.

Si vous cliquez sur l'état de la machine, vous serez redirigé vers la liste des machines qui présentent le même état pour en savoir plus.



## Machines découvertes

Ce widget affiche la liste des machines découvertes pendant la période spécifiée.

Discovered machines				
Device name ↑	IP address	OS	Organizational unit	Discovery type
▼ Windows Server 2012 R2				
win-6g34mv70qa3	10.248.90.221	Windows Server 2012 R2	-	Local Network
▼ Windows 10 Enterprise 2016 LTSB				
device1	10.248.90.238	Windows 10 Enterprise 2016 LTSB	OU1	Active Directory, Local Network
device2	-	Windows 10 Enterprise 2016 LTSB	OU1	Active Directory
device3	10.248.91.243	Windows 10 Enterprise 2016 LTSB	OU1	Active Directory, Manual, Loc...
device4	10.248.91.125	Windows 10 Enterprise 2016 LTSB	-	Active Directory, Local Network
device5	-	Windows 10 Enterprise 2016 LTSB	-	Active Directory, Manual
▼ -				
-	10.250.41.189	-	-	Manual
-	10.248.44.199	-	-	Manual



## Score #CyberFit par machine

Ce widget affiche, pour chaque machine, le Score #CyberFit total, une combinaison de ses scores ainsi que les résultats pour chaque indicateur évalué :

- Anti-malware
- Sauvegarde
- Pare-feu
- VPN
- Chiffrement
- Trafic NTLM

Afin d'améliorer le score de chaque indicateur, vous pouvez afficher les recommandations disponibles dans le rapport.

Pour en savoir plus sur le Score #CyberFit, reportez-vous à « [Score #CyberFit pour les machines](#) ».

Metric	#CyberFit Score	Findings	
▼  DESKTOP-2N2TRE8	🟡 625 / 850		
Anti-malware	✅ 275 / 275	You have anti-malware protection enabled	
Backup	✅ 175 / 175	You have a backup solution protecting your data	
Firewall	✅ 175 / 175	You have a firewall enabled for public and private networks	
VPN	❌ 0 / 75	No VPN solution was found, your connection to public and shared networks is n...	
Encryption	❌ 0 / 125	No disk encryption was found, your device is at risk from physical tampering	
NTLM traffic	❌ 0 / 25	Outgoing NTLM traffic to remote servers is not denied, your credentials may be ...	

## Widgets de protection évolutive des points de terminaison

### Important

Il s'agit d'une version d'accès anticipé de la documentation sur la protection évolutive des points de terminaison. Certaines des fonctionnalités est descriptions sont peut-être incomplètes.

La protection évolutive des points de terminaison comprend un certain nombre de widgets qui sont accessibles depuis le tableau de bord **Opérations**.

Les widgets disponibles sont :

- Distribution des principaux incidents par ressource
- MTTR de l'incident
- Résolution des incidents de sécurité
- Statut réseau des ressources

## Distribution des principaux incidents par ressource

Ce widget affiche les cinq premières ressources qui comportent le plus d'incidents (cliquez sur **Afficher tout** pour rediriger l'utilisateur vers la liste des incidents ; elle est filtrée en fonction des paramètres du widget).

Survolez une ligne de ressource pour afficher le détail de l'état des enquêtes en cours menées sur les incidents ; les états d'enquête sont les suivants : **Non démarrée**, **Enquête en cours**, **Clôturée** et **Faux positif**. Cliquez ensuite sur la ressource que vous souhaitez analyser plus en détail, puis sélectionnez le client pertinent dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche ; la liste des incidents est mise à jour en fonction des paramètres du widget.

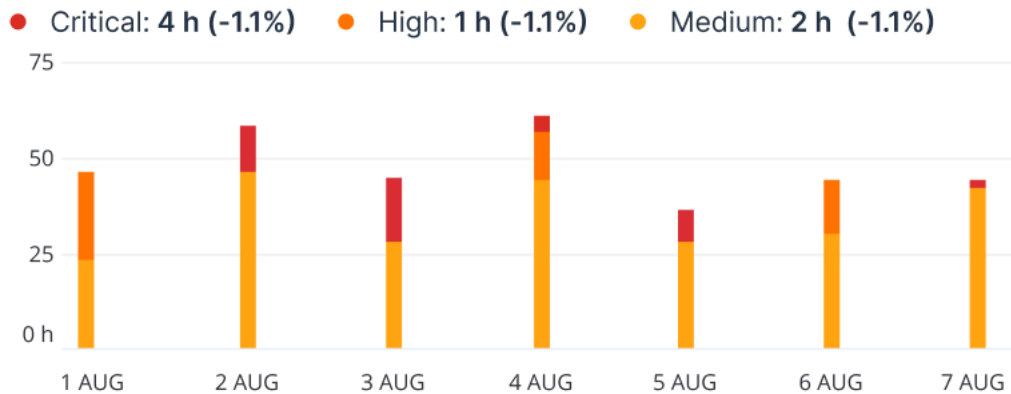


## MTTR de l'incident

Ce widget affiche le temps de résolution moyen des incidents de sécurité. Il indique la vitesse à laquelle les incidents font l'objet d'enquêtes et sont résolus.

Cliquez sur une colonne pour afficher le détail des incidents en fonction de la gravité (**Critique**, **Élevé** et **Moyen**), ainsi qu'une indication de la durée qui a été nécessaire à la résolution des différents niveaux de gravité. La valeur % figurant entre parenthèses indique l'augmentation ou la diminution par rapport à la période précédente.

## Incident MTTR

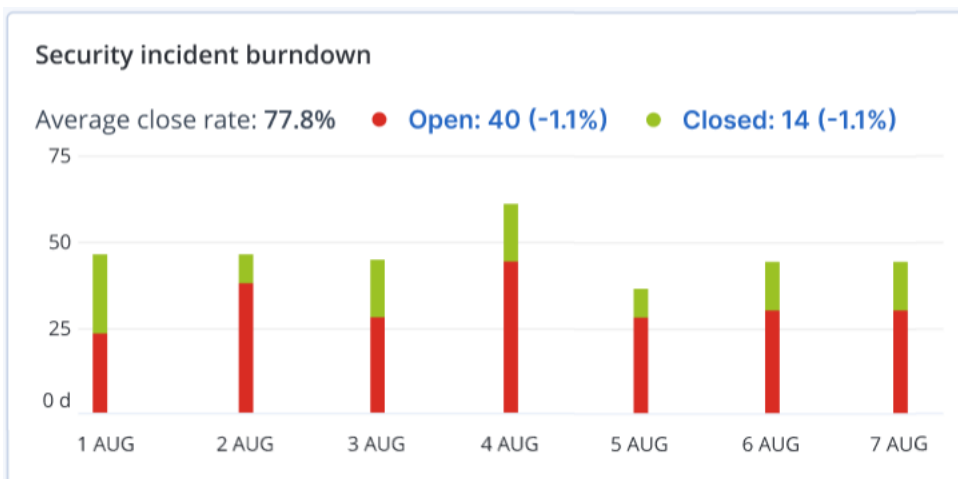


## Résolution des incidents de sécurité

Ce widget indique l'efficacité de la clôture des incidents ; le nombre d'incidents ouverts est mesuré en fonction du nombre d'incidents clôturés pendant une période définie.

Survolez une colonne pour afficher le détail des incidents clôturés et ouverts pour le jour sélectionné. Si vous cliquez sur Ouvrir, une fenêtre contextuelle s'affiche dans laquelle vous pouvez y sélectionner le tenant approprié. La liste filtrée des incidents concernant le tenant sélectionné s'affiche et répertorie les incidents ouverts (état **Enquête en cours** ou **Non démarré**) Si vous cliquez sur Clôturé, la liste des incidents concernant le tenant sélectionné s'affiche et exclut les incidents qui ne sont plus ouverts (état **Clôturé** ou **Faux positif**).

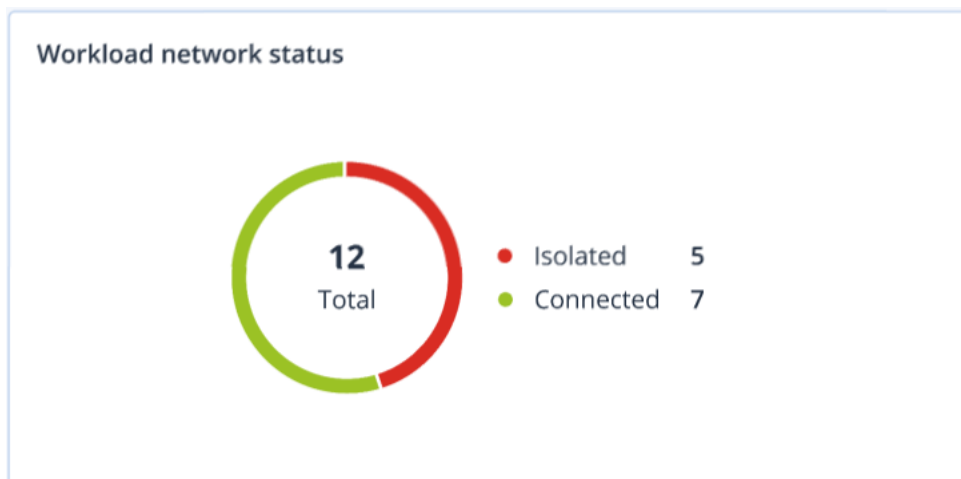
La valeur % figurant entre parenthèses indique l'augmentation ou la diminution par rapport à la période précédente.



## Statut réseau des ressources

Ce widget affiche le statut réseau actuel de vos ressources ; il indique le nombre de ressources isolées et le nombre de ressources connectées.

Si vous cliquez sur Isolé, une fenêtre contextuelle s'affiche dans laquelle vous pouvez sélectionner le tenant approprié. La vue des ressources est filtrée et n'affiche que les ressources isolées. Cliquez sur la valeur Connecté pour afficher la liste des ressources avec agent qui ne répertorie que les ressources connectées (du tenant sélectionné).



## Surveillance de l'intégrité du disque

La surveillance de l'intégrité du disque fournit des informations sur l'intégrité actuelle du disque, ainsi que des prévisions concernant cette dernière. Vous pouvez ainsi prévenir les pertes de données liées à une panne du disque. Les disques durs, tout comme les SSD, sont pris en charge.

### Limites

- La prévision de l'intégrité du disque est prise en charge uniquement pour les ordinateurs Windows.
- Seuls les disques des machines physiques sont surveillés. Les disques des machines virtuelles ne peuvent pas être surveillés et ne s'affichent pas dans les widgets d'intégrité du disque.
- Les configurations RAID ne sont pas prises en charge. Les widgets d'intégrité du disque n'incluent aucune information sur les ordinateurs avec implémentation RAID.
- Les disques SSD NVMe ne sont pas supportés.

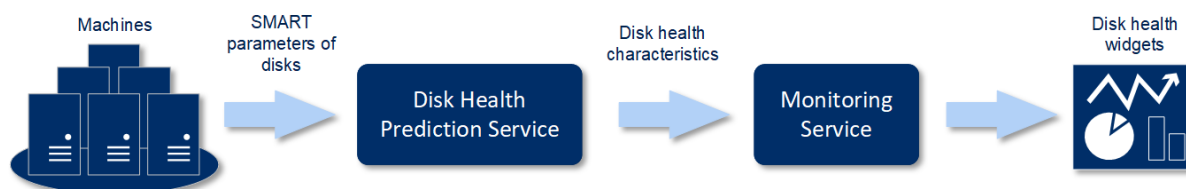
L'intégrité du disque est représentée par l'un des états suivants :

- **OK :**  
l'intégrité du disque est comprise entre 70 et 100 %.
- **Avertissement :**  
l'intégrité du disque est comprise entre 30 et 70 %.
- **Critique :**  
l'intégrité du disque est comprise entre 0 et 30 %.
- **Calcul des données du disque :**  
l'intégrité actuelle et la prévision de l'intégrité du disque sont en cours de calcul.

## Fonctionnement

Le service Prédiction de l'intégrité du disque se sert d'un modèle de prévision basé sur l'intelligence artificielle.

1. L'agent de protection collecte les paramètres SMART des disques et transmet ces données au service Prédiction de l'intégrité du disque :
  - SMART 5 : nombre de secteurs réalloués.
  - SMART 9 : nombre d'heures de fonctionnement.
  - SMART 187 : nombre d'erreurs signalées qui n'ont pas été corrigées.
  - SMART 188 : expiration de commandes.
  - SMART 197 : nombre actuel de secteurs en attente.
  - SMART 198 : nombre de secteurs hors ligne impossible à corriger.
  - SMART 200 : taux d'erreurs d'écriture.
2. Le service Prédiction de l'intégrité du disque traite les paramètres SMART reçus, effectue des prévisions, puis fournit les caractéristiques d'intégrité du disque suivantes :
  - État de santé actuel du disque : OK, Avertissement, Critique.
  - Prédiction de l'état de santé du disque : négatif, stable, positif.
  - Probabilité de prévision de l'état de santé du disque en pourcentage.La période de prévision est d'un mois.
3. Le service de surveillance reçoit ces caractéristiques, puis affiche les informations pertinentes dans les widgets d'intégrité du disque dans la console Cyber Protect.



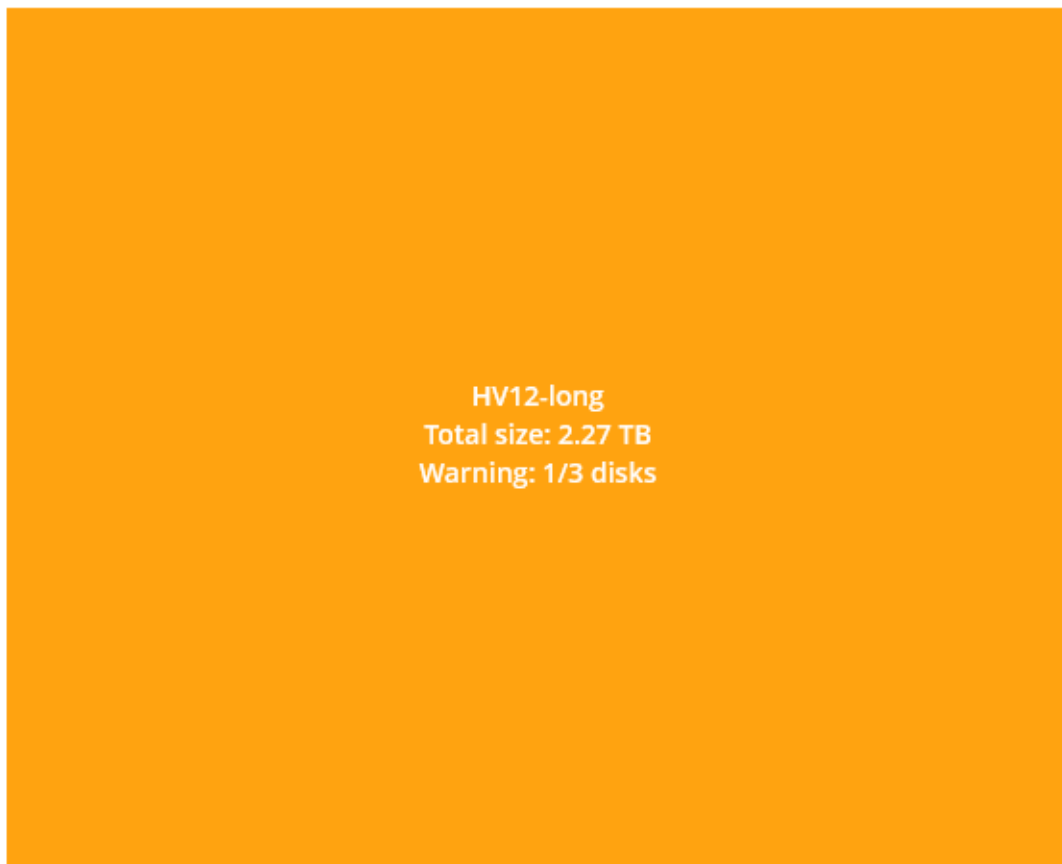
## Widgets de l'état de santé du disque

Les résultats de la surveillance de l'intégrité du disque sont présentés dans les widgets suivants, disponibles dans la console Cyber Protect.

- **Vue d'ensemble de l'intégrité du disque** est un widget en forme de carte proportionnelle, qui possède deux niveaux de détails que vous pouvez explorer :
  - Niveau ordinateur  
Affiche des informations résumées concernant l'intégrité du disque en fonction des ordinateurs client que vous avez sélectionnés. Seul l'état de disque le plus critique est affiché. Les autres états s'affichent dans une info-bulle lorsque vous passez le pointeur sur un bloc en particulier. La taille du bloc d'un ordinateur dépend de la taille totale de l'ensemble de ses disques. La couleur du bloc d'une machine dépend de l'état de disque le plus critique identifié.

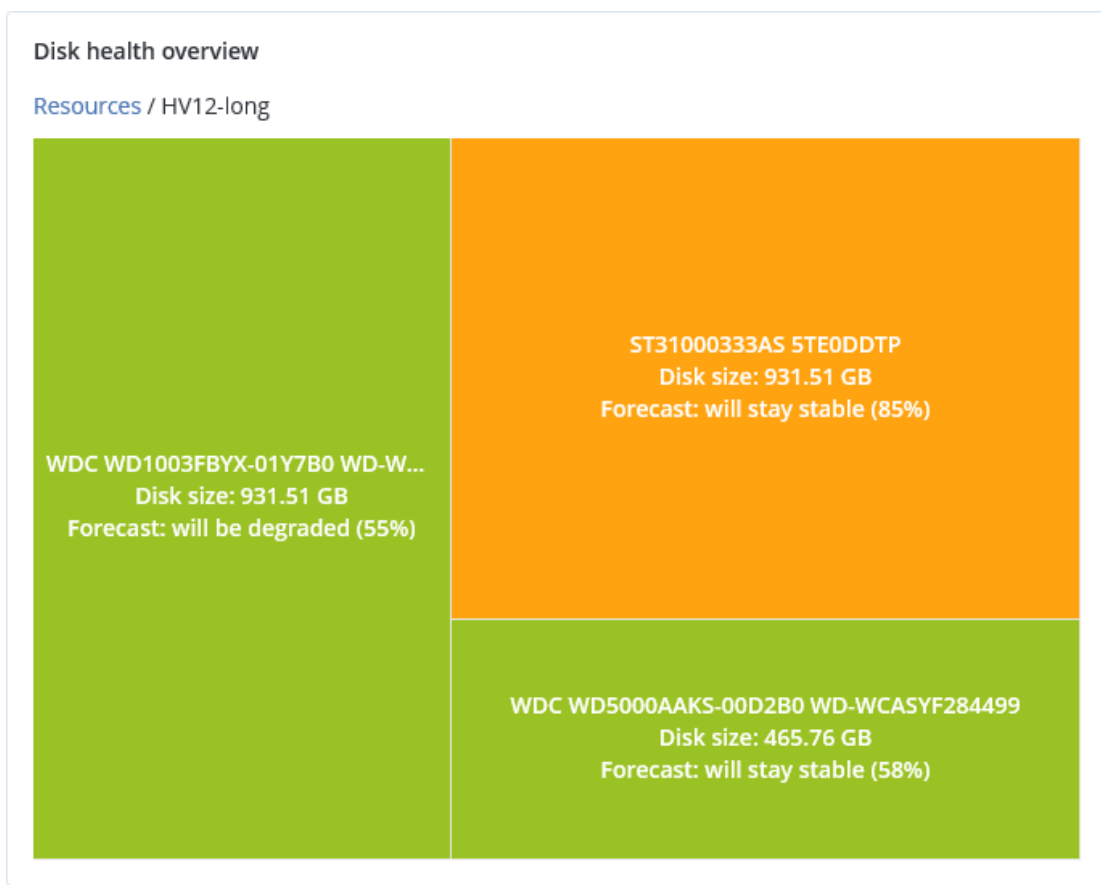
## Disk health overview

### Resources

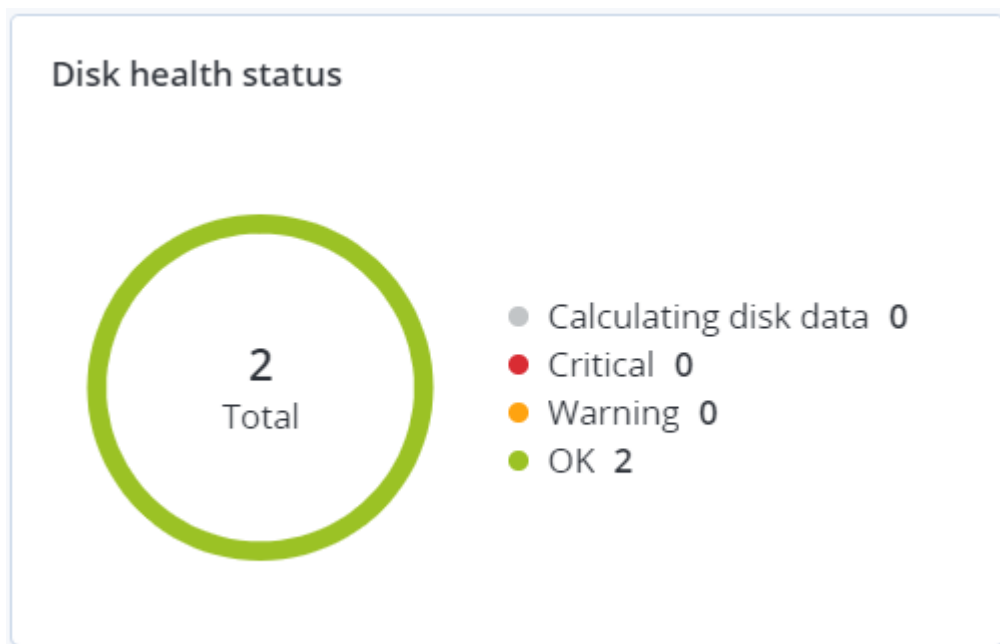


- Niveau disque  
Affiche l'intégrité actuelle de tous les disques pour l'ordinateur sélectionné. Chaque bloc de disque affiche les prévisions d'intégrité du disque suivantes, ainsi que leur probabilité en pourcentage :
  - Sera altéré
  - Restera stable

- Sera amélioré



- **Intégrité du disque** est un widget de graphique circulaire qui affiche le nombre de disques pour chaque état.



## Alertes relatives à l'état de santé du disque

La vérification de l'intégrité du disque est exécutée toutes les 30 minutes, alors que l'alerte correspondante n'est générée qu'une fois par jour. Lorsque l'intégrité du disque passe de **Avertissement** à **Critique**, une alerte est toujours générée.

Nom de l'alerte	La gravité	Intégrité du disque	Description
Une défaillance du disque dur est possible	Avertissement	(30 - 70)	Il est possible que le disque <nom du disque> sur cet ordinateur échoue à l'avenir. Exécutez une sauvegarde d'image complète du disque dès que possible, remplacez ce dernier, puis restaurez l'image sur le nouveau disque.
La défaillance du disque dur est imminente	Critique	(0 - 30)	Le disque <nom du disque> sur cet ordinateur est dans un état critique et risque fortement d'échouer très bientôt. Nous ne vous recommandons pas d'effectuer une sauvegarde d'image de ce disque à ce stade, car la contrainte supplémentaire risque de causer la défaillance du disque. Sauvegardez les fichiers les plus importants sur le disque dès maintenant et remplacez-le.

## Carte de la protection des données

La fonctionnalité Carte de la protection des données vous permet d'examiner toutes les données qui ont une importance à vos yeux, et d'obtenir des informations détaillées concernant le nombre, la taille, l'emplacement et l'état de protection de tous les fichiers importants, le tout sous la forme d'une carte proportionnelle dont vous pouvez faire varier l'échelle.

La taille de chaque bloc dépend du nombre total ou de la taille totale des fichiers importants qui appartiennent à un client ou à une machine.

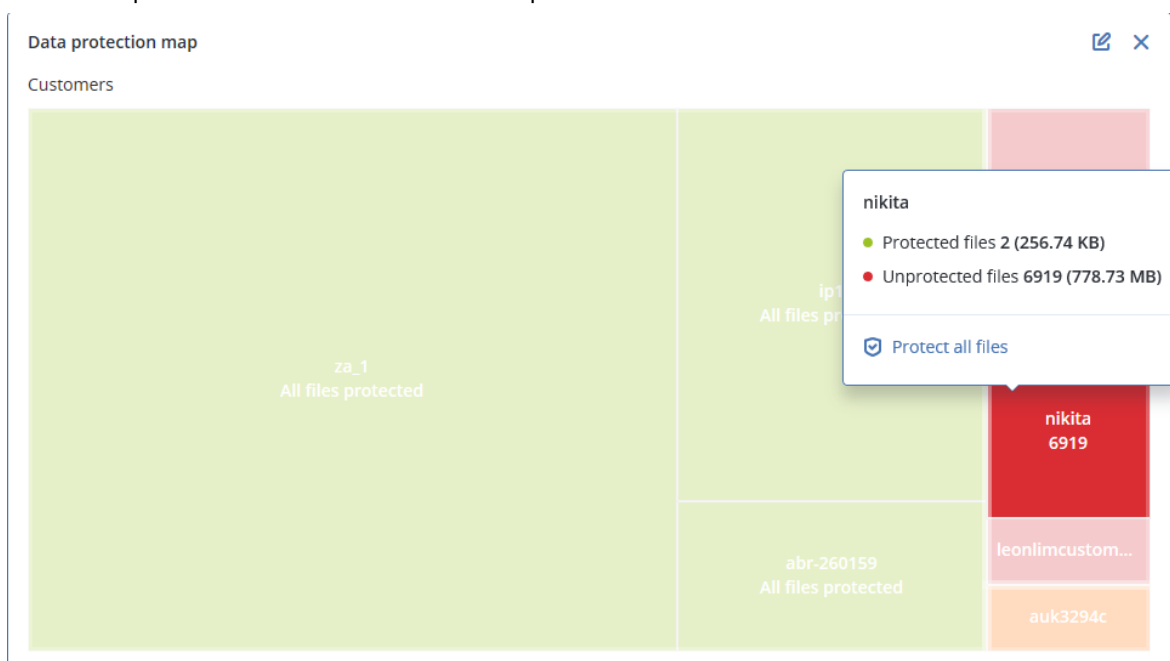
Les fichiers peuvent présenter l'un des états de protection suivants :

- **Critique** : de 51 à 100 % des fichiers non protégés et présentant l'extension que vous avez spécifiée ne sont pas sauvegardés pour le tenant, la machine ou l'emplacement client sélectionné.
- **Basse** : de 21 à 50 % des fichiers non protégés et présentant l'extension que vous avez spécifiée ne sont pas sauvegardés pour le tenant, la machine ou l'emplacement client sélectionné.
- **Moyen** : de 1 à 20 % des fichiers non protégés et présentant l'extension que vous avez spécifiée ne sont pas sauvegardés pour le tenant, la machine ou l'emplacement client sélectionné.
- **Élevé** : tous les fichiers présentant l'extension que vous avez spécifiée sont protégés (sauvegardés) pour le tenant, la machine ou l'emplacement client sélectionné.

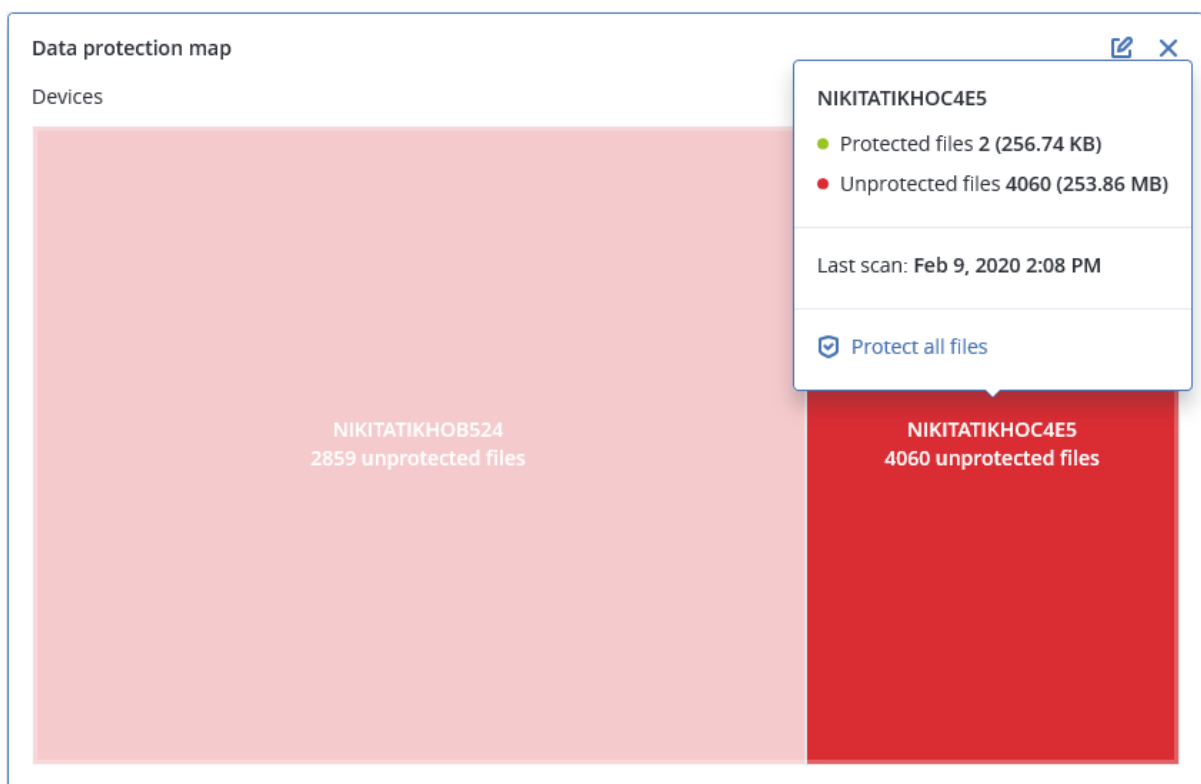


Les résultats de l'examen de la protection des données sont disponibles sur le tableau de bord dans le widget Carte de la protection des données, un widget sous forme de carte proportionnelle, qui possède deux niveaux de détail que vous pouvez explorer tour à tour :

- Niveau tenant client : affiche des informations résumées concernant l'état de protection de fichiers importants en fonction des clients que vous avez sélectionnés.



- Niveau machine : affiche des informations concernant l'état de protection de fichiers importants en fonction des machines du client sélectionné.



Pour protéger des fichiers qui ne sont pas protégés, passez le pointeur de la souris sur le bloc, puis cliquez sur **Protéger tous les fichiers**. Dans la boîte de dialogue, vous trouverez des informations concernant le nombre de fichiers non protégés, ainsi que leur emplacement. Pour les protéger, cliquez sur **Protéger tous les fichiers**.

Vous pouvez aussi télécharger un rapport détaillé au format CSV.

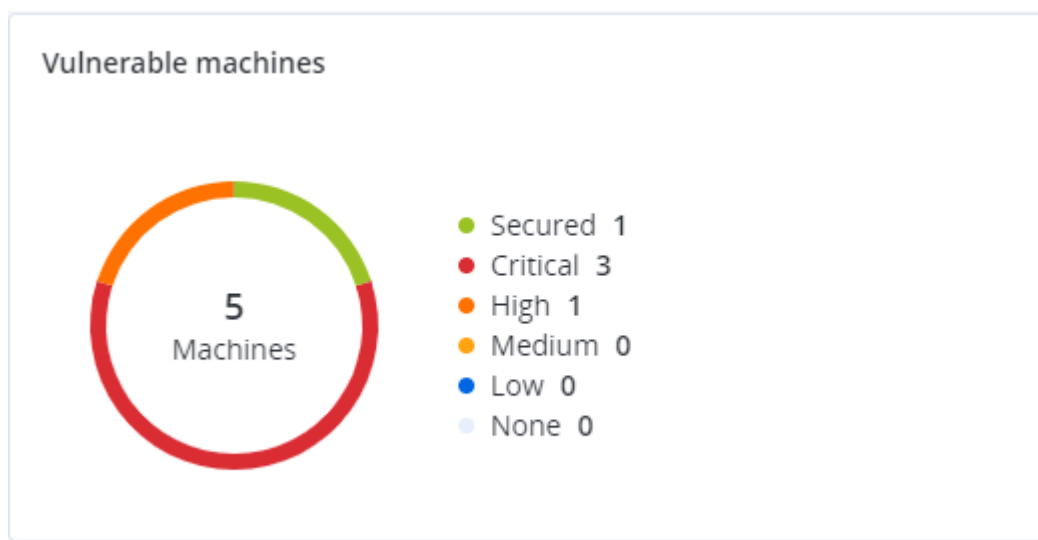
## Widgets d'évaluation des vulnérabilités

### Machines vulnérables

Ce widget affiche les ordinateurs vulnérables en les classant en fonction de la gravité de leur vulnérabilité.

La vulnérabilité découverte peut présenter l'un des niveaux de gravité suivants, d'après le [système d'évaluation des vulnérabilités \(CVSS\) v3.0](#) :

- Sécurisé : aucune vulnérabilité n'a été trouvée
- Critique : 9,0 – 10,0 CVSS
- Élevé : 7,0 – 8,9 CVSS
- Moyen : 4,0 – 6,9 CVSS
- Faible : 0,1 – 3,9 CVSS
- Aucun : 0,0 CVSS



### Vulnérabilités existantes

Ce widget affiche les vulnérabilités existant actuellement sur les machines. Dans le widget **Vulnérabilités existantes**, il existe deux colonnes affichant la date et l'heure de la dernière modification :

- **Première détection** : date et heure à laquelle une vulnérabilité a initialement été détectée sur une machine.
- **Dernière détection** : date et heure à laquelle une vulnérabilité a été détectée sur une machine pour la dernière fois.

Existing vulnerabilities							
Machine name	Vendor	Product	Vulnerability name/ID	Severity ↓	Last detected	First detected	⚙
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-7096	Critical	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0856	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0688	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0739	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0752	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0753	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0806	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0810	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0812	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
DESKTOP-NU01945	Microsoft	Windows 10 LTSB	CVE-2019-0829	High	06/12/2020 5:16 PM	06/12/2020 5:15 PM	
				More			

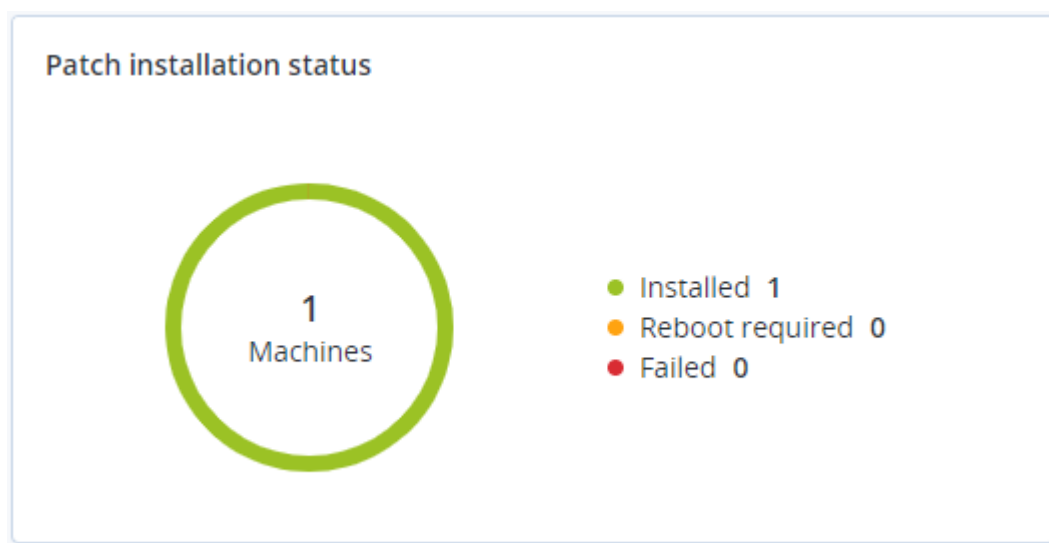
## Widgets d'installation des correctifs

Il existe quatre widgets en lien avec la fonctionnalité de gestion des correctifs.

### Statut d'installation des correctifs

Ce widget affiche le nombre de machines, en les regroupant par statut d'installation des correctifs.

- **Installé** : tous les correctifs disponibles sont installés sur une machine.
- **Redémarrage nécessaire** : après l'installation des correctifs, un redémarrage est requis pour une machine.
- **Échec** : l'installation des correctifs sur une machine a échoué.



## Résumé d'installation des correctifs

Ce widget affiche le résumé des correctifs sur les machines, en les regroupant par statut d'installation des correctifs.

Patch installation summary							
Installation status	Total number of machines	Total number of updates	Microsoft updates	Application updates	Critical severity	High severity	Medium severity
Installed	1	2	1	1	2	0	0

## Historique d'installation des correctifs

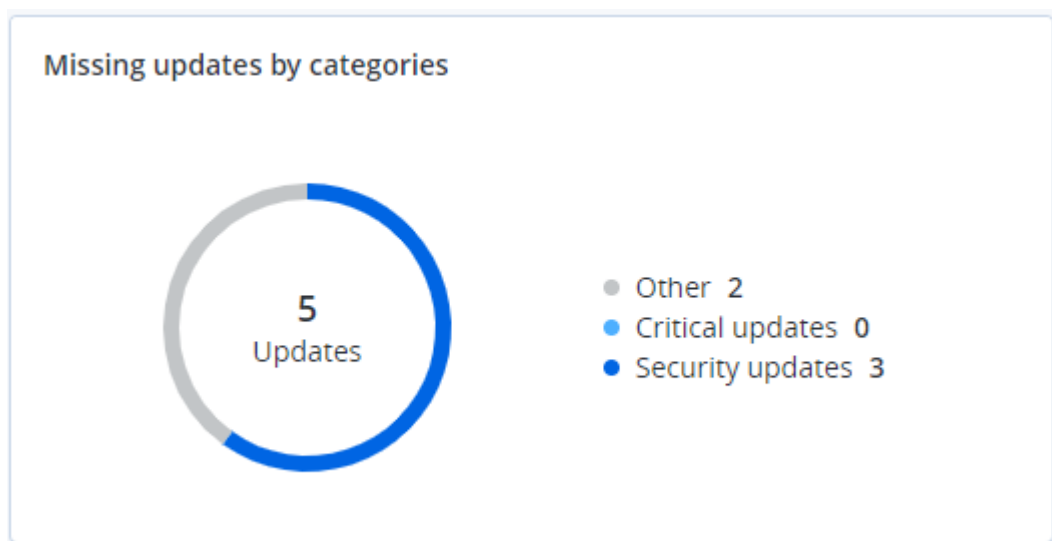
Ce widget affiche des informations détaillées au sujet des correctifs sur les machines.

Patch installation history						
Machine name	Update name	Version	Severity	Approval status	Installation status	Installation date
NIKITATIKHOC4E5	FastStone Soft FastStone I...	5.9	Medium	New	Installed	02/05/2020
NIKITATIKHOB524	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Failed	02/04/2020
NIKITATIKHOB524	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Installed	02/04/2020
NIKITATIKHOC4E5	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Failed	02/04/2020
NIKITATIKHOC4E5	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Installed	02/04/2020
NIKITATIKHOC4E5	Oracle Java Runtime Envir...	8.0.2410.7	High	New	Failed	02/04/2020
NIKITATIKHOC4E5	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Installed	02/04/2020
NIKITATIKHOC4E5	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Installed	02/04/2020
NIKITATIKHOC4E5	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Failed	02/04/2020
NIKITATIKHOC4E5	Mozilla Firefox	72.0.1	Critical	Approved	Failed	02/04/2020

## Mises à jour manquantes, par catégorie

Ce widget affiche le nombre de mises à jour manquantes, en les classant par catégorie Les catégories suivantes sont répertoriées :

- Mises à jour de sécurité
- Mises à jour critiques
- Autre



## Détails de l'analyse de la sauvegarde

Ce widget affiche des informations détaillées au sujet des menaces détectées dans les sauvegardes.

Backup scanning details (threats)							
Device name	Plan name	Backup Date and time	Contents type	Location	Threat name	Affected files	Date and time
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Gen-Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG	F:\882a04265361d588801b35...	01/21/2020 11:40 AM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Trojan.GenericKD.3947747	F:\2f2b2e30abe71f9a93d6ad7...	01/21/2020 11:40 AM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Gen-Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG	F:\882a04265361d588801b35...	01/21/2020 11:45 AM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Trojan.GenericKD.3947747	F:\2f2b2e30abe71f9a93d6ad7...	01/21/2020 11:45 AM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Gen-Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG	F:\882a04265361d588801b35...	01/21/2020 11:50 AM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Trojan.GenericKD.3947747	F:\2f2b2e30abe71f9a93d6ad7...	01/21/2020 11:50 AM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Gen-Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG	F:\882a04265361d588801b35...	01/21/2020 1:10 PM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Trojan.GenericKD.3947747	F:\2f2b2e30abe71f9a93d6ad7...	01/21/2020 1:10 PM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Gen-Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG	F:\882a04265361d588801b35...	01/21/2020 1:33 PM
NIKITATIKHOC4E5	New protection plan (1)	01/20/2020 11:00 AM	Full	████████	Trojan.GenericKD.3947747	F:\2f2b2e30abe71f9a93d6ad7...	01/21/2020 1:33 PM

## Affectés récemment

Ce widget montre des informations détaillées au sujet des ressources touchées par des menaces telles que des virus, des malwares et des ransomwares. Vous y trouverez des informations concernant les menaces détectées, l'heure de détection et le nombre de fichiers touchés.

Recently affected				
Machine name	Protection plan	Threat	Affected files	Detection time
Ubuntu_14.04_x64-1	Total protection	Adware.DealPlylgen2	15	27.12.2017 11:23 AM
Ubuntu_14.04_x64-1	Protection plan	Bloodhound.MalMacroIg1	274	27.12.2017 11:23 AM
dc_w2k12_r2	Protection plan	Backdoor.Win32/Caphaw...	13	27.12.2017 11:23 AM
Win2012_r2-Hyper-V	Protection plan	W97M.DownloaderIlg32	5	27.12.2017 11:23 AM
HyperV_for12A	Total protection	Miner.XMRigIlg1	68	27.12.2017 11:23 AM
vm-sql_2012	Total protection	Backdoor.Win32/Caphaw...	61	27.12.2017 11:23 AM
vm-sql_2012	Protection plan	Adware.DealPlylgen2	9	27.12.2017 11:23 AM
MF_2012_R2	Total protection	MSH.DownloaderIlg8	73	27.12.2017 11:23 AM
MF_2012_R2	Total protection	Bloodhound.MalMacroIg1	182	27.12.2017 11:23 AM
MF_2012_R2	Protection plan	Bloodhound.MalMacroIg1	18	27.12.2017 11:23 AM
ESXirestore	Protection plan	MSH.DownloaderIlg8	682	27.12.2017 11:23 AM
MF_2012_R2	Protection plan	Miner.XMRigIlg1	13	27.12.2017 11:23 AM
Ubuntu_14.04_x64-1	Total protection	Adware.DealPlylgen2	3	27.12.2017 11:23 AM
Win2012_r2-Hyper-V	Total protection	W97M.DownloaderIlg32	27	27.12.2017 11:23 AM

## Téléchargement de données pour les ressources récemment affectées

Vous pouvez télécharger les données pour les ressources récemment affectées, générer un fichier CSV et l'envoyer aux destinataires que vous spécifiez.

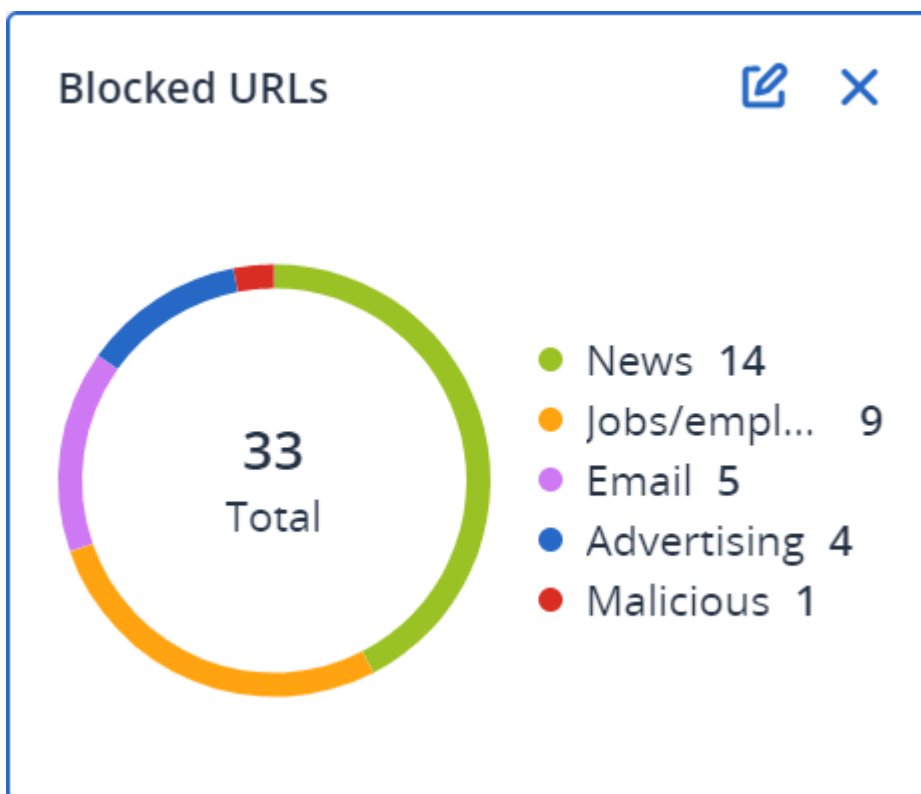
**Pour télécharger les données pour les ressources récemment affectées**

1. Dans le widget **Affectés récemment**, cliquez sur **Télécharger les données**.
2. Dans le champ **Période**, saisissez le nombre de jours pendant lequel vous souhaitez télécharger des données. Le nombre maximum de jours que vous pouvez entrer est 200.
3. Dans le champ **Destinataires**, saisissez l'adresse e-mail de toutes les personnes qui recevront un e-mail avec un lien pour télécharger le fichier CSV.
4. Cliquez sur **Télécharger**.

Le système commence à générer le fichier CSV avec les données pour les ressources qui ont été affectées au cours de la période que vous avez spécifiée. Quand le fichier CSV est prêt, le système envoie un e-mail aux destinataires. Chaque destinataire peut ensuite télécharger le fichier CSV.

## URL bloquées

Le widget affiche les statistiques des URL bloquées par catégorie. Pour en savoir plus sur le filtrage et la catégorisation des URL, consultez le Guide de l'utilisateur de [Cyber Protect](#).

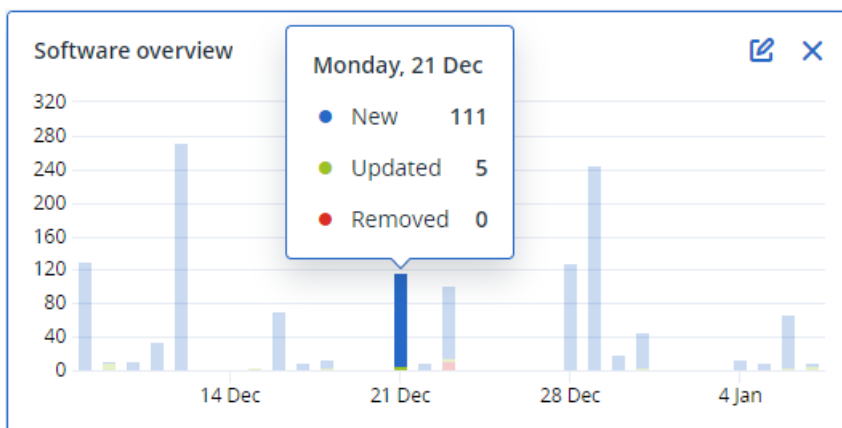


## Widget d'inventaire du logiciel

Le widget de tableau **Inventaire du logiciel** contient des informations détaillées concernant tout le logiciel installé sur les terminaux Windows et macOS des organisations de vos clients.

Folder name	Customer name	Machine name	Software name	Software version	Vendor name	Status	Date installed	Last run	Scan time	Location	User	System type
ACP-QAZ03-A01												
ACP-QAZ03-A01												
ACP-QAZ03-A03												
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A03	Microsoft Visual C...	9.0.30729.6161	Microsoft Corpora...	New	-	-	11/28/2020, 11:39 ...	-	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A03	Cyber Protect Agent	15.0.25965	Acronis	New	-	-	11/28/2020, 11:39 ...	-	System	X64
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A03	Cyber Protect Agent	15.0.25965	Acronis	New	-	-	11/28/2020, 11:39 ...	C:\Program Files\B...	System	X64
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A03	Mozilla Firefox	45.0.1	Mozilla	New	-	-	11/28/2020, 11:39 ...	C:\Program Files\...	System	X64
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A03	Mozilla Maintenanc...	45.0.1	Mozilla	New	-	-	11/28/2020, 11:39 ...	-	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A03	VMware Tools	10.0.6.3560309	VMware, Inc.	New	-	-	11/28/2020, 11:39 ...	C:\Program Files\V...	System	X64
ACP-QAZ03-A04												
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Google Chrome	79.0.3945.130	Google LLC	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	C:\Program Files(x...	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Google Update He...	1.3.36.31	Google LLC	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	-	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Microsoft Visual C...	9.0.30729.6161	Microsoft Corpora...	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	-	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Cyber Protect Agent	15.0.25965	Acronis	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	-	System	X64
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Cyber Protect Agent	15.0.25965	Acronis	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	C:\Program Files\B...	System	X64
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Notepad++	6.7.4	Notepad++ Team	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	-	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Microsoft OneDrive	20.201.1005.0009	Microsoft Corpora...	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	-	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Mozilla Firefox	45.0.1	Mozilla	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	C:\Program Files\...	System	X64
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Mozilla Maintenanc...	45.0.1	Mozilla	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	-	System	X86
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	Microsoft Update ...	2.68.0.0	Microsoft Corpora...	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	-	System	X64
folder1	rbarf4	ACP-QAZ03-A04	VMware Tools	10.0.6.3560309	VMware, Inc.	New	-	-	11/28/2020, 2:49 PM	C:\Program Files\...	System	X64

Le widget **Aperçu du logiciel** contient le nombre de nouvelles applications ou d'applications mises à jour et supprimées sur les terminaux physiques Windows et macOS des organisations de vos clients sur une période donnée (7 jours, 30 jours ou le mois en cours).



Lorsque vous passez le pointeur sur une barre en particulier, une infobulle contenant les informations suivantes s'affiche :

**Nouvelles** – le nombre d'applications nouvellement installées.

**Mises à jour** – le nombre d'applications mises à jour.

**Supprimées** – le nombre d'applications supprimées.

Lorsque vous cliquez sur la partie de la barre qui correspond à un certain statut, une fenêtre contextuelle se charge. Elle répertorie tous les clients possédant des terminaux dotés d'applications avec le statut sélectionné à la date sélectionnée. Vous pouvez sélectionner un client de la liste et cliquer sur **Aller au client**. Vous serez redirigé vers la page **Gestion de logiciel** -> **Inventaire du logiciel** de la console Cyber Protect du client. Les informations de cette page sont filtrées en fonction de la date et du statut correspondants.

## Widgets d'inventaire du matériel

Les widgets de tableau **Inventaire du matériel** et **Détails du matériel** contiennent des informations concernant tout le matériel installé sur les terminaux physiques et virtuels Windows et macOS de l'organisation de votre client.

Hardware inventory

Folder name	Customer name	Machine name	OS name	OS version	CPU cores	Disks total size	RAM total (Gb)	Motherboard name	Motherboard seria...	BIOS version	Domain	Registered owner
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini...	Mac OS X 10.15.4	10.15.4	0	932.32 GB	8.00 GB	Part Component	Base Board Asset...	0.0	-	-
-	ilya11	Ivelins-Mac-mini...	macOS 11.0.1	10.16	6	233.47 GB	8.00 GB	-	-	0.1	-	-
vs_folder	vs_1	Ivelins-Mac-mini.L...	Mac OS X 10.14.6	10.14.6	6	234.22 GB	4.00 GB	-	-	0.1	-	-
-	ilya11	O0003079.corp.ac...	Microsoft Window...	10.0.16299	2	476.94 GB	11.83 GB	Base Board	L1HF6AC08PY	NICET81W (1.49 )	corp.acronis.com	User

Hardware details

Folder name	Customer name	Machine name	Hardware category	Hardware name	Manufacturer	Hardware details	Status	Scan date
Acroniss-Mac-mini.local								
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Motherboard	Part Component	Mac-35C5E08120C7...	Macmini7,1, Base Board A...	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Network adapter	Ethernet	-	Ethernet, 00:00:00:00:00:00	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Network adapter	Wi-Fi	-	IEEE80211, 00:00:00:00:00:00	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Network adapter	Bluetooth PAN	-	Ethernet, 00:00:00:00:00:00	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Network adapter	Thunderbolt 1	-	Ethernet, 00:00:00:00:00:00	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Network adapter	Thunderbolt Bridge	-	Bridge, 00:00:00:00:00:00	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Disk	disk5	Apple	Disk Image, 805347328	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Network adapter	Thunderbolt 2	-	Ethernet, 00:00:00:00:00:00	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Disk	disk3	Apple	Disk Image, 134217728	-	12/15/2020, 2:05 PM
vs_folder	vs_1	Acroniss-Mac-mini.local	Disk	disk4	Apple	Disk Image, 134217728	-	12/15/2020, 2:05 PM

Le widget de tableau **Modifications apportées au matériel** contient des informations concernant le matériel ajouté, supprimé et modifié sur les terminaux physiques et virtuels Windows et macOS de l'organisation de votre client sur une période donnée (7 jours, 30 jours ou le mois en cours).


Hardware changes

Folder name	Customer name	Machine name	Hardware category	Status	Old value	New value	Modification date and time
DESKTOP-0FF9TTF							
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	Removed	Windscribe.com, Ethernet...	-	12/29/2020 9:35 AM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	Removed	Realtek Semiconductor C...	-	12/29/2020 9:35 AM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Disk	Removed	(Standard disk drives), W...	-	12/29/2020 9:35 AM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	Removed	Realtek, Ethernet 802.3, C...	-	12/29/2020 9:35 AM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	RAM	Removed	Samsung, 985D7122, 4.00...	-	12/29/2020 9:35 AM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	New	-	Cisco Systems, Ethernet 8...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Motherboard	New	-	LENOVO, Toronto 5C1, P...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	GPU	New	-	GeForce 940MX	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	New	-	Microsoft, Ethernet 802.3,...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	RAM	New	-	Samsung, 985D7122, 4.00...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	New	-	TAP-NordVPN Windows P...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	New	-	Realtek Semiconductor C...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	New	-	Oracle Corporation, Ether...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	GPU	New	-	Intel(R) HD Graphics Family	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	RAM	New	-	Micron, 00000000, 4.00 GB	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Network adapter	New	-	Windscribe.com, Ethernet...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	Disk	New	-	(Standard disk drives), W...	01/04/2021 2:37 PM
-	PK.test.Customer	DESKTOP-0FF9TTF	CPU	New	-	GenuineIntel, Intel64 Fam...	01/04/2021 2:37 PM

## Historique des sessions

Le widget affiche les informations détaillées concernant les sessions Bureau à distance et transfert de fichiers effectuées dans l'organisation de vos clients pendant une période spécifiée.



Remote sessions							
Start time	End time	Duration	Connection type	Protocol	Connection sou...	Accessed by	Connection des... 
12/15/2022 4:...	12/15/2022 4:4...	a few seco...	Direct	Screen Sharing	RU-PC0YHMZL	sk-part	. i.1.4
12/15/2022 4:...	12/15/2022 4:4...	a few seco...	Cloud	NEAR	RU-PC0YHMZL	sk-part	fiat-virtual-mac...
12/15/2022 4:...	12/15/2022 4:4...	2 minutes	Cloud	NEAR	RU-PC0YHMZL	sk-part	ACPM-Sveta
12/15/2022 4:...	12/15/2022 4:1...	16 minutes	Cloud	NEAR	BG-PF3EJ2GZ	Boryana-part	ACPM-Sveta
12/15/2022 3:...	12/15/2022 4:0...	a minute	Cloud	NEAR	BG-PF3EJ2GZ	Boryana-part	ACPM-Sveta
12/15/2022 3:...	12/15/2022 3:5...	a few seco...	Direct	RDP	RU-PC0YHMZL	sk-part	.35.112.
12/15/2022 3:...	12/15/2022 3:4...	a few seco...	Direct	Screen Sharing	RU-PC0YHMZL	sk-part	. i.1.
12/15/2022 3:...	12/15/2022 3:4...	a few seco...	Direct	Screen Sharing	RU-PC0YHMZL	sk-part	. .1.4
12/15/2022 1:...	12/15/2022 12:...	a few seco...	Direct	RDP	RU-PC0YHMZL	sk-part	.35.112.
12/15/2022 1:...	12/15/2022 12:...	a few seco...	Cloud	NEAR	RU-PC0YHMZL	sk-part	fiat-virtual-mac...

[More](#)

## Ventes et facturation

Le tableau de bord **Ventes et facturation** fournit un certain nombre de widgets personnalisables qui apporteront une vue d'ensemble des opérations liées à Advanced Automation.

Par défaut, les données sont affichées pour le [tenant dans lequel vous travaillez](#), à condition que le service Advanced Automation soit activé.

Les widgets disposent d'éléments sur lesquels cliquer qui permettent de faire des recherches sur les problèmes et de les résoudre. Vous pouvez également télécharger l'état actuel du tableau de bord au format .pdf ou l'envoyer par e-mail à n'importe quelle adresse, y compris des destinataires externes.

### ***Pour réorganiser les widgets sur le tableau de bord***

Glissez-déposez un widget en cliquant sur son nom.

### ***Pour modifier un widget***

Cliquez sur l'icône représentant un crayon en haut à droite du widget. La modification d'un widget vous permet de le renommer.

### ***Pour ajouter un widget***

Cliquez sur **Ajouter widget**, puis effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur le widget que vous désirez ajouter. Le widget sera ajouté avec les paramètres par défaut.
- Pour modifier le widget avant de l'ajouter, cliquez sur **Personnaliser** lorsque le widget est sélectionné. Lorsque vous avez terminé de modifier le widget, cliquez sur **Terminé**.

### ***Pour supprimer un widget***

Cliquez sur le signe X à côté du nom du widget.

## Widgets de ventes et facturation

Ce tableau de bord répertorie les indicateurs principaux relatifs à la vente et à la facturation :

- **Contrats à facturer** : Cette section indique le nombre total de tous les éléments de contrat en cours qui n'ont pas été facturés.
- **Articles en vente à facturer** : Cette section indique le nombre total de tous les articles en vente qui n'ont pas été facturés. Vous pouvez passer à l'écran Factures et démarrer une nouvelle facturation pour ces articles en cliquant sur **Démarrer la facturation**.
- **Nombre total d'utilisateurs finaux servis** : Cette section indique le nombre total d'utilisateurs et de contacts (actifs et inactifs) du client final qui sont desservis.
- **Revenus de service mensuels par utilisateur** : Cette section affiche le montant des revenus comme étant le nombre de *contrats à facturer* divisé par le *nombre d'utilisateurs finaux desservis*. Vous pouvez passer à l'écran Clients en cliquant sur **Accéder aux clients**.
- **Nouveaux revenus mensuels récurrents nets** : Ce graphique affiche trois indicateurs principaux : Attrition des revenus mensuels récurrents, Développement des revenus mensuels récurrents et Nouveaux revenus mensuels récurrents nets. Par défaut, ces trois indicateurs sont affichés ensemble, mais vous pouvez les afficher séparément en cliquant sur le nom de l'indicateur souhaité.
- **Tout le revenu relatif aux articles en vente** : Ce graphique affiche deux indicateurs principaux : Tout le nouveau revenu relatif aux articles en vente facturés et Tout le revenu relatif aux articles en vente. Par défaut, ces deux indicateurs sont affichés ensemble, mais vous pouvez les afficher séparément en cliquant sur le nom de l'indicateur souhaité.
- **Ressources** : Cette section affiche le nombre de ressources gérées, ainsi que le nombre de ressources incluses dans un contrat.

## Service d'assistance

Le tableau de bord **Service d'assistance** fournit un certain nombre de widgets personnalisables qui apporteront une vue d'ensemble des opérations d'assistance liées à Advanced Automation.

Par défaut, les données sont affichées pour le [tenant dans lequel vous travaillez](#), à condition que le service Advanced Automation soit activé.

Les widgets disposent d'éléments sur lesquels cliquer qui permettent de faire des recherches sur les problèmes et de les résoudre. Vous pouvez également télécharger l'état actuel du tableau de bord au format .pdf ou l'envoyer par e-mail à n'importe quelle adresse, y compris des destinataires externes.

### **Pour réorganiser les widgets sur le tableau de bord**

Glissez-déposez un widget en cliquant sur son nom.

### **Pour modifier un widget**

Cliquez sur l'icône représentant un crayon en haut à droite du widget. La modification d'un widget vous permet de le renommer.

### ***Pour ajouter un widget***

Cliquez sur **Ajouter widget**, puis effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur le widget que vous désirez ajouter. Le widget sera ajouté avec les paramètres par défaut.
- Pour modifier le widget avant de l'ajouter, cliquez sur **Personnaliser** lorsque le widget est sélectionné. Lorsque vous avez terminé de modifier le widget, cliquez sur **Terminé**.

### ***Pour supprimer un widget***

Cliquez sur le signe X à côté du nom du widget.

## Widgets du service d'assistance

Le tableau de bord Service d'assistance répertorie les indicateurs principaux relatifs aux tickets :

- **Tickets ouverts** : Affiche le nombre total de tickets qui n'ont pas le statut **Fermé**.
- **Violations de l'accord de niveau de service** : Affiche le nombre total de tickets qui n'ont pas le statut **Fermé** et qui présentent une violation de l'accord de niveau de service (SLA). Cliquez sur **Afficher toutes les violations d'accord de niveau de service (SLA)** pour afficher les tickets pertinents.
- **Tickets non attribués** : Affiche le nombre total de tickets qui ne sont affectés à aucun technicien.
- **Tickets dont l'échéance est aujourd'hui** : Affiche le nombre total de tickets dont l'échéance est aujourd'hui. Cliquez sur **Accéder aux tickets dont l'échéance est aujourd'hui** pour afficher les tickets pertinents.
- **Visites sur site à venir** : Affiche le nombre total de visites sur site planifiées. Cliquez sur **Accéder aux visites sur site à venir** pour afficher les tickets pertinents.
- **Tickets** : Affiche le nombre total de tickets dans tous les statuts, réparti en nombre de tickets pour le jour, la semaine et le mois courants.
- **Taux de recommandations net** : Affiche le taux de recommandations net du mois et de l'année en cours, basé sur les tickets consignés de l'utilisateur et sur tous les tickets affectés aux groupes dont l'utilisateur est membre.
- **Types de ticket** : Affiche dans un graphique sectoriel la répartition, en pourcentage, de tous les tickets ouverts, par type de ticket.
- **Statistiques des tickets** : Affiche le nombre total par semaine/mois (cliquez sur **Semaine** ou sur **Mois** pour passer d'une vue à l'autre) de tous les tickets clos par rapport aux tickets avec violations de l'accord de niveau de service (SLA).
- **Taux d'occupation** : Affiche le taux d'occupation moyen des techniciens de votre organisation au cours de la semaine dernière ou du mois dernier (cliquez sur **Semaine** ou sur **Mois** pour passer d'une vue à l'autre).

## Journal d'audit

Le journal d'audit fournit un enregistrement chronologique des événements suivants :

- Opérations effectuées par les utilisateurs dans le portail de gestion
- Opérations avec des ressources de cloud à cloud effectuées par des utilisateurs dans la console Cyber Protect
- Opérations de création de cyberscripts effectuées par des utilisateurs dans la console Cyber Protect
- Messages système concernant les quotas atteints et l'utilisation des quotas

Le journal affiche les événements du tenant dans lequel vous fonctionnez actuellement, et de ses tenants enfants. Vous pouvez cliquer sur un événement pour afficher davantage d'informations le concernant.

Les journaux d'audit sont stockés dans le centre de données, et leur disponibilité ne peut pas être affectée par des problèmes survenant sur les ordinateurs de l'utilisateur final.

Le journal est nettoyé quotidiennement. Les événements sont supprimés au bout de 180 jours.

## Champs de journal d'audit

Pour chaque événement, le journal affiche :

- **Événement**

Courte description de l'événement. Par exemple, **Tenant créé, Tenant supprimé, Utilisateur créé, Utilisateur supprimé, Le quota est atteint, Le contenu de la sauvegarde a été parcouru, Le script a été modifié.**

- **Gravité**

Peut être l'une des options suivantes :

- **Erreur**

Indique une erreur.

- **Avertissement**

Indique une action négative potentielle. Par exemple, **Tenant supprimé, Utilisateur supprimé, Le quota est atteint.**

- **Mentions légales**

Indique un événement qui peut nécessiter votre attention. Par exemple, **Tenant a été mis à jour, Utilisateur mis à jour.**

- **Informations**

Indique un changement ou une action informatifs neutres. Par exemple, **Tenant créé, Utilisateur créé, Le quota a été mis à jour, Le plan de création de script a été supprimé.**

- **Date**

Date et heure auxquelles l'événement a eu lieu.

- **Nom d'objet**

Objet avec lequel l'opération a été effectuée. Par exemple, l'objet de l'événement **Utilisateur mis à jour** est l'utilisateur dont les propriétés ont été modifiées. Pour les événements associés à un quota, le quota est l'objet.

- **Tenant**  
Nom du tenant auquel l'objet appartient.
- **Initiateur**  
Identifiant de l'utilisateur qui a initié l'événement. Pour les messages système et événements initiés par des administrateurs de haut niveau, l'initiateur est affiché comme **Système**.
- **Initiateur du tenant**  
Nom du tenant auquel l'initiateur appartient. Pour les messages système et les événements initiés par des administrateurs de haut niveau, le champ est vide.
- **Méthode**  
Indique si l'événement a été initié via l'interface Web ou via l'API.
- **IP**  
L'adresse IP de la machine à partir de laquelle l'événement a été initié.

## Filtrer et rechercher

Vous pouvez filtrer les événements par type, gravité ou date. Vous pouvez également rechercher les événements par nom, objet, tenant, initiateur et initiateur du tenant.

## Rapports

Pour créer des rapports relatifs à l'utilisation du service et aux opérations, cliquez sur **Rapports**.

## Utilisation

Les rapports d'utilisation fournissent des données historiques sur l'utilisation des services. Les rapports d'utilisation sont disponibles aussi bien au format CSV qu'au format HTML.

## Type de rapport

Vous pouvez sélectionner l'un des types de rapports suivants :

- **Utilisation actuelle**  
Ce rapport contient les mesures de l'utilisation actuelle du service.  
Les mesures d'utilisation sont calculées dans chacune des périodes de facturation des tenants enfants. Si les tenants inclus dans le rapport ont des périodes de facturation différentes, l'utilisation du tenant parent peut différer de la somme des utilisations des tenants enfants.
- **Distribution de l'utilisation actuelle**  
Ce rapport est disponible uniquement pour les tenants partenaires gérés par un système d'approvisionnement externe. Ce rapport est utile lorsque les périodes de facturation des tenants enfants ne correspondent pas à la période de facturation du tenant parent. Le rapport contient les mesures de l'utilisation du service pour les tenants enfant, calculées au sein de la

période de facturation actuelle du tenant parent. L'utilisation du tenant parent sera forcément égale à la somme des utilisations des tenants enfants.

- **Résumé pour cette période**

Ce rapport contient les indicateurs de l'utilisation du service pour la fin de la période spécifiée, et la différence entre les mesures au début et à la fin de la période spécifiée.

- **Jour par jour pour cette période**

Ce rapport contient les indicateurs de l'utilisation du service et leurs changements pour chaque jour de la période spécifiée.

## Champ d'application du rapport

Vous pouvez choisir le champ d'application du rapport parmi les valeurs suivantes :

- **Clients directs et partenaires**

Le rapport comprendra uniquement les mesures d'utilisation de service pour les tenants enfants immédiats du tenant dans lequel vous travaillez.

- **Tous les clients et partenaires**

Le rapport comprendra les valeurs des paramètres de rapport pour tous les tenants enfants du tenant dans lequel vous travaillez.

- **Tous les clients et partenaires (y compris les informations d'utilisateur)**

Le rapport comprendra les valeurs des paramètres de rapport pour tous les tenants enfants du tenant dans lequel vous travaillez et pour tous les utilisateurs au sein des tenants.

## Indicateurs avec zéro utilisation

Vous pouvez réduire le nombre de lignes présentées dans le rapport en masquant les informations relatives aux indicateurs avec zéro utilisation.

## Configuration de rapports d'utilisation planifiés

Un rapport planifié regroupe les mesures d'utilisation du service pour le mois précédent complet. Les rapports sont générés à 23:59:59 (UTC) le premier jour du mois et sont envoyés le second jour de ce même mois. Ils sont envoyés à tous les administrateurs de votre tenant qui ont sélectionné la case à cocher **Rapports d'utilisation planifiés** dans leurs paramètres utilisateur.

---

### Remarque

Le filtrage par date est effectué en fonction de l'horodatage lorsque l'événement a été soumis au cloud, pas lors du début ou de la fin de l'activité. Par conséquent, si la connexion au serveur a été interrompue, un rapport quotidien peut contenir des données pour plusieurs jours.

---

### ***Pour activer ou désactiver un rapport planifié***

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Assurez-vous de travailler dans le tenant le plus haut disponible.
3. Cliquez sur **Rapports > Utilisation**.

4. Cliquez sur **Planifié**.
5. Cochez ou décochez la case **Envoyer un rapport de synthèse mensuel**.
6. Dans **Niveau de détail**, sélectionnez le champ d'application du rapport.
7. [Facultatif] Sélectionnez **Masquer les indicateurs avec zéro utilisation** si vous souhaitez exclure du rapport les indicateurs avec zéro utilisation.

## Configuration de rapports d'utilisation personnalisés

Ce type de rapport peut être généré à la demande et ne peut être planifié. Le rapport sera envoyé à votre adresse e-mail.

### *Pour générer un rapport personnalisé*

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. [Naviguez vers le tenant](#) pour lequel vous souhaitez créer un rapport.
3. Cliquez sur **Rapports > Utilisation**.
4. Sélectionnez l'onglet **Personnalisé**.
5. Dans **Type**, sélectionnez le type de rapport comme décrit ci-dessus.
6. [Non disponible pour le type de rapport **d'utilisation actuelle**] Dans **Période**, sélectionnez la période couverte par le rapport :
  - **Mois actuel**
  - **Mois précédent**
  - **Personnalisé**
7. [Non disponible pour le type de rapport **d'utilisation actuelle**] Si vous souhaitez indiquer une période de rapport personnalisée, sélectionnez les dates de début et de fin. Sinon, ignorez cette étape.
8. Dans **Niveau de détail**, sélectionnez le champ d'application du rapport comme décrit ci-dessus.
9. [Facultatif] Sélectionnez **Masquer les indicateurs avec zéro utilisation** si vous souhaitez exclure du rapport les indicateurs avec zéro utilisation.
10. Pour générer le rapport, cliquez sur **Générer et envoyer**.

## Ventes et facturation

Le composant Ventes et facturation d'Advanced Automation comprend un certain nombre de rapports accessibles depuis le menu **Rapports > Ventes et facturation**.

---

### **Remarque**

Les rapports Ventes et facturation sont à la disposition des utilisateurs ayant les rôles suivants : administrateur, directeur, responsable de groupe, responsable des finances, ressources humaines

---

Chaque rapport Ventes et facturation comprend les données comprises dans la plage horaire spécifiée ; ces données peuvent être modifiées selon les besoins. Vous pouvez également ajouter

des rapports et widgets existants à chaque rapport pour le personnaliser en fonction de vos besoins, puis télécharger chaque rapport ou l'envoyer via e-mail au format Excel (XLSX) ou PDF. Pour plus d'informations, consultez les sections ci-dessous.

Les rapports Ventes et facturation disponibles sont les suivants :

- [Revenu client](#)
- [Note de frais](#)
- "Rentabilité prévisionnelle" (p. 123)
- [Bénéfice brut par client](#)
- [Résumé du bénéfice brut](#)

## Ajout d'un rapport

Selon vos besoins, vous pouvez ajouter un rapport existant ou un rapport personnalisé à n'importe quel rapport.

1. Cliquez sur **Ajouter un rapport**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour ajouter un rapport prédéfini, recherchez-le dans la liste à l'écran et sélectionnez-le.
  - Pour ajouter un rapport personnalisé, cliquez sur **Personnalisé**, cliquez sur le nom du rapport (les noms attribués par défaut sont similaires à **Personnalisé(1)**), puis ajoutez des widgets au rapport.
3. [Facultatif] Glissez-déplacez les widgets pour les réorganiser.
4. [Facultatif] Modifiez le rapport comme décrit ci-dessous.

## Ajout d'un widget à un rapport

Selon vos besoins, vous pouvez ajouter des widgets à n'importe quel rapport.

1. Cliquez sur **Ajouter un widget**.
2. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, recherchez le ou les widgets souhaités, puis ajoutez-les.
3. [Facultatif] Glissez-déplacez les widgets pour les réorganiser.
4. [Facultatif] Modifiez le rapport comme décrit ci-dessous.

## Modifier les paramètres de création de rapport

Pour modifier un rapport, cliquez sur son nom, puis sur **Paramètres**. Lorsque vous modifiez un rapport, les actions suivantes sont possibles :

- Renommer le rapport.
- Modifiez le tenant affiché pour tous les widgets présents dans le rapport.



- Si vous possédez des tenants enfants, vous aurez alors accès à l'option **Définir un tenant pour tous les widgets**. Cette option vous permet de filtrer les données de tous les widgets du rapport en fonction du tenant sélectionné. Si cette option n'est pas sélectionnée, les widgets afficheront alors les données de tous les tenants enfants de votre tenant actuel.
- Modifiez l'intervalle de temps de tous les widgets présents dans le rapport.
- Planifiez l'envoi du rapport par e-mail au format PDF et/ou Excel.

## Planification d'un rapport

Vous pouvez planifier n'importe quel rapport et définir ses destinataires et son format.

1. Cliquez sur le nom du rapport, puis sur **Paramètres**.
2. Activez l'option **Planifié**.
3. Indiquez l'adresse électronique des destinataires.
4. Sélectionnez le format du rapport : PDF, Excel, ou les deux.
5. Sélectionnez les jours et l'heure auxquels le rapport sera envoyé.
6. Cliquez sur **Enregistrer** dans l'angle supérieur droit.

## Exportation et importation de la structure des rapports

Vous pouvez exporter et importer la structure du rapport (l'ensemble de widgets et les paramètres du rapport) via un fichier JSON. Cela peut être utile pour copier la structure du rapport d'un tenant à un autre.

Pour exporter la structure d'un rapport, cliquez sur le nom du rapport, sur l'icône en forme de points de suspension verticaux dans l'angle supérieur droit, puis sur **Exporter**.

Pour importer la structure d'un rapport, cliquez sur **Ajouter un rapport**, puis sur **Importer**.

## Télécharger un rapport

Vous pouvez télécharger n'importe quel rapport en cliquant sur **Télécharger** et en sélectionnant le format nécessaire :

- **Excel et PDF**
- **Excel**
- **PDF**

## Revenu client

Le rapport Revenu client vous permet de suivre les principaux indicateurs de vente de chaque client, y compris les informations pour :

- Tous les clients, un client sélectionné à la fois.
- Une plage de temps spécifique.

Pour générer le rapport Revenu client, accédez à **Rapports > Ventes et facturation**, puis sélectionnez **Revenu client**. Sélectionnez ensuite le client et la période pertinente ; pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Ventes et facturation" (p. 119).

Le rapport généré comprend les widgets suivants :

- Dépenses client, notamment :
  - Montant total récurrent
  - Montant total non récurrent
  - Montant total par revendeur à valeur ajoutée
  - Montant total
- Tarif horaire moyen du client, qui correspond au tarif horaire moyen des tickets du client sélectionné au cours des six derniers mois.
- Temps passé par client, notamment :
  - Temps passé avec une base tarifaire fixe
  - Temps passé avec une base de calcul ultérieure
  - Temps passé avec une autre base non facturable
- Terminaux faisant partie d'un contrat ; indique le nombre total de terminaux faisant partie de contrats passés avec le client.
- Nombre total de terminaux sous gestion ; indique le nombre total de terminaux gérés du client.
- Nombre total d'utilisateurs finaux servis ; indique le nombre total d'utilisateurs finaux qui sont servis.
- Contrats à facturer ; indique le nombre total de tous les éléments de contrat en cours.
- Revenus de service mensuels par utilisateur ; indique le montant total des contrats à facturer, divisé par le nombre d'utilisateurs finaux servis.
- Éléments de contrat ; affiche la liste des éléments de contrat, y compris la valeur pour l'année complète.

## Note de frais

Le rapport Note de frais affiche des informations sur le coût des produits et services fournis aux clients, et comprend notamment les données suivantes :

- Postes de ventes et de contrat au cours de la période de rapport définie.
- Éléments déjà facturés ou pas encore.
- Informations spécifiques sur le client ou rapport de tous les clients.
- Informations spécifiques sur le produit ou rapport de tous les produits.

Pour générer le rapport Note de frais, accédez à **Rapports > Ventes et facturation**, puis sélectionnez **Note de frais**. Sélectionnez ensuite le client, le produit, le type de dépense et la

période pertinente ; pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Ventes et facturation" (p. 119).

Le rapport généré comprend les informations suivantes :

- Une section de synthèse générale.
- Une section concernant le client qui répertorie, ligne par ligne, les noms de produits ou les services fournis au client.

## Rentabilité prévisionnelle

Le rapport Rentabilité prévisionnelle répertorie des informations sur la rentabilité future en fonction des informations suivantes :

- Contrats en cours et périodes de contrat actives.
- Postes de contrats actifs et périodes définies pour ces éléments.
- Historique des activités liées aux tickets.
- Historique des articles en vente.
- Prix et coûts actuels des produits et services.

Pour générer le rapport Rentabilité prévisionnelle, accédez à **Rapports > Ventes et facturation**, puis sélectionnez **Rentabilité prévisionnelle**. Sélectionnez ensuite le client, le produit et la période pertinente ; pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Ventes et facturation" (p. 119).

Le rapport généré comprend les informations suivantes :

- Une section de synthèse générale.
- Une section de synthèse mensuelle, avec le pourcentage de croissance d'un mois à l'autre et d'une année à l'autre.
- Une synthèse des six derniers mois.
- Une section concernant le client qui répertorie, ligne par ligne, les noms de produits ou les services fournis au client.

## Bénéfice brut par client

Le rapport Bénéfice brut par client vous permet de suivre les bénéfices et les coûts de certains clients, notamment les informations concernant :

- Tous les clients, un client sélectionné à la fois.
- Une plage de temps spécifique.

Pour générer le rapport Bénéfice brut par client, accédez à **Rapports > Ventes et facturation**, puis sélectionnez **Bénéfice brut par client**. Sélectionnez ensuite le client et la période pertinente ; pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Ventes et facturation" (p. 119).

Le rapport généré comprend les informations suivantes :

- Une section de synthèse.
- Une répartition de chaque contrat pour le client sélectionné.
- Une vue d'ensemble de la rentabilité des contrats du client, des articles en vente et des frais de main-d'œuvre.

## Résumé du bénéfice brut

Le rapport Résumé du bénéfice brut fournit une analyse de vos bénéfices et coûts, y compris les informations concernant :

- Tous les clients, y compris des résumés d'une ligne pour chaque client.
- Une plage de temps spécifique.
- Une période d'agrégation spécifiée (mois/trimestre/année).

Pour générer le rapport Résumé du bénéfice brut, accédez à **Rapports > Ventes et facturation**, puis sélectionnez **Résumé du bénéfice brut**. Sélectionnez ensuite les dates pertinentes dans le champ **Période** ; pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Ventes et facturation" (p. 119).

Le rapport comprend une section principale de synthèse de tous les clients et périodes sélectionnés, dans laquelle le bénéfice total d'un client est calculé comme étant la différence entre les bénéfices et les coûts.

## Service d'assistance

Le composant Service d'assistance d'Advanced Automation comprend un certain nombre de rapports accessibles depuis le menu **Rapports > Service d'assistance**.

---

### Remarque

Les rapports Service d'assistance sont à la disposition des utilisateurs ayant les rôles suivants : administrateur, directeur, responsable de groupe, responsable des finances, ressources humaines

---

Chaque rapport Service d'assistance comprend les données comprises dans la plage horaire spécifiée ; ces données peuvent être modifiées selon les besoins. Vous pouvez également ajouter des rapports et widgets existants à chaque rapport pour le personnaliser en fonction de vos besoins, puis télécharger chaque rapport ou l'envoyer via e-mail au format Excel (XLSX) ou PDF. Pour plus d'informations, consultez les sections ci-dessous.

Les rapports du service d'assistance disponibles sont les suivants :

- [Durée des tickets terminés](#)
- [Suivi du taux de recommandations net](#)
- [Nombre de mises à jour dans le ticket](#)
- [Résumé de l'accord de niveau de service](#)

- [Indicateurs de performance du technicien](#)
- [Statistiques des tickets](#)
- [Tickets avec statut spécifique](#)

## Ajout d'un rapport

Selon vos besoins, vous pouvez ajouter un rapport existant ou un rapport personnalisé à n'importe quel rapport.

1. Cliquez sur **Ajouter un rapport**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour ajouter un rapport prédéfini, recherchez-le dans la liste à l'écran et sélectionnez-le.
  - Pour ajouter un rapport personnalisé, cliquez sur **Personnalisé**, cliquez sur le nom du rapport (les noms attribués par défaut sont similaires à **Personnalisé(1)**), puis ajoutez des widgets au rapport.
3. [Facultatif] Glissez-déplacez les widgets pour les réorganiser.
4. [Facultatif] Modifiez le rapport comme décrit ci-dessous.  
Vous pouvez également cloner et supprimer le rapport si nécessaire.

## Ajout d'un widget à un rapport

Selon vos besoins, vous pouvez ajouter des widgets à n'importe quel rapport.

1. Cliquez sur **Ajouter un widget**.
2. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, recherchez le ou les widgets souhaités, puis ajoutez-les.
3. [Facultatif] Glissez-déplacez les widgets pour les réorganiser.
4. [Facultatif] Modifiez le rapport comme décrit ci-dessous.

### ***Pour réorganiser les widgets sur le tableau de bord***

Glissez-déplacez les widgets en cliquant sur leur nom.

### ***Pour modifier un widget***

Cliquez sur l'icône en forme de crayon à côté du nom du widget. Modifier un widget vous permet de le renommer, de modifier l'intervalle de temps, de sélectionner le tenant pour lequel les données sont affichées, et de définir des filtres.

### ***Pour supprimer un widget***

Cliquez sur l'icône représentant un X à côté du nom du widget.

## Modifier les paramètres de création de rapport

Pour modifier un rapport, cliquez sur son nom, puis sur **Paramètres**. Lorsque vous modifiez un rapport, les actions suivantes sont possibles :

- Renommer le rapport.
- Modifiez le tenant affiché pour tous les widgets présents dans le rapport.
- Si vous possédez des tenants enfants, vous aurez alors accès à l'option **Définir un tenant pour tous les widgets**. Cette option vous permet de filtrer les données de tous les widgets du rapport en fonction du tenant sélectionné. Si cette option n'est pas sélectionnée, les widgets afficheront alors les données de tous les tenants enfants de votre tenant actuel.
- Modifiez l'intervalle de temps de tous les widgets présents dans le rapport.
- Planifiez l'envoi du rapport par e-mail au format PDF et/ou Excel.

## Planification d'un rapport

Vous pouvez planifier n'importe quel rapport et définir ses destinataires et son format.

1. Cliquez sur le nom du rapport, puis sur **Paramètres**.
2. Activez l'option **Planifié**.
3. Indiquez l'adresse électronique des destinataires.
4. Sélectionnez le format du rapport : PDF, Excel, ou les deux.
5. Sélectionnez les jours et l'heure auxquels le rapport sera envoyé.
6. Cliquez sur **Enregistrer** dans l'angle supérieur droit.

## Télécharger un rapport

Vous pouvez télécharger n'importe quel rapport en cliquant sur **Télécharger** et en sélectionnant le format nécessaire :

- **Excel et PDF**
- **Excel**
- **PDF**

## Durée des tickets terminés

Le rapport Durée des tickets terminés fournit des informations sur la durée de résolution des tickets en indiquant le nombre de jours entre la création et la clôture du ticket. Ces informations vous permettent d'identifier les durées trop longues et de les gérer de manière efficace.

Pour générer le rapport Durée des tickets terminés, accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Durée des tickets terminés**. Sélectionnez ensuite les dates pertinentes dans le champ **Période** ; pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Suivi du taux de recommandations net

Le rapport de suivi NPS (Taux de recommandations net) affiche les évaluations des tickets en fonction des commentaires des utilisateurs finaux. Une fois que le ticket est clos, un e-mail est

envoyé automatiquement aux utilisateurs pour qu'ils puissent évaluer le service.

Le rapport vous permet de suivre différents indicateurs essentiels des clients :

- Pourcentage de toutes les personnes interrogées ayant un avis positif.
- Nombre de personnes interrogées (utilisateurs finaux) ayant un avis positif, avec évaluations des tickets de 9 et 10.
- Pourcentage des personnes interrogées ayant un avis neutre.
- Nombre de personnes interrogées (utilisateurs finaux) ayant un avis neutre, avec évaluations des tickets de 7 et 8.
- Pourcentage de toutes les personnes interrogées ayant un avis négatif.
- Nombre de personnes interrogées (utilisateurs finaux) ayant un avis négatif, avec évaluations des tickets de 0 à 6.
- Valeur du taux de recommandations net, c'est-à-dire évaluation moyenne par toutes les personnes interrogées.

Pour générer le rapport Suivi du taux de recommandations net, accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Suivi du taux de recommandations net**. Sélectionnez ensuite les dates requises dans le champ **Période** ; vous pouvez également sélectionner un client et un utilisateur final du client spécifiques, ainsi qu'un agent et un groupe du support pour affiner encore le rapport. Pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Nombre de mises à jour dans le ticket

Le rapport Nombre de mises à jour dans le ticket fournit des informations sur le nombre de mises à jour apportées aux tickets pendant une période spécifique. Ces données vous permettent de localiser les tickets posant problème et qui ne sont pas résolus rapidement. Par exemple, un grand nombre de mises à jour peut indiquer un manque de connaissances de la part de l'ingénieur, avec des interventions de l'ingénieur et de l'utilisateur qui cherchent à résoudre le problème.

Pour générer le rapport Suivi du taux de recommandations net, accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Nombre de mises à jour dans le ticket**. Sélectionnez ensuite les dates pertinentes dans le champ **Période** ; pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Résumé de l'accord de niveau de service

Le rapport Résumé de l'accord de niveau de service vous permet de passer en revue les indicateurs principaux d'accord de niveau de service (SLA) par société, groupe et technicien.

Les trois principaux indicateurs d'accord de niveau de service (SLA) suivants peuvent être suivis dans ce rapport :

- Accord de niveau de service de première réponse
- Délai de réponse suivant

- Temps de résolution

Pour générer le rapport de synthèse d'accord de niveau de service (SLA), accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Résumé de l'accord de niveau de service**. Sélectionnez ensuite les dates requises dans le champ **Période** ; vous pouvez également sélectionner un groupe d'utilisateurs et un utilisateur spécifiques pour affiner encore le rapport. Pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Indicateurs de performance du technicien

Le rapport Indicateurs de performance du technicien vous permet de suivre les principaux indicateurs de performance des techniciens, notamment :

- Couverture en heures, y compris les heures de travail disponibles et les heures travaillées enregistrées.
- Responsabilité, y compris le coût de l'emploi (nombre d'heures travaillées multipliées par le coût de ces heures).
- Couverture de travail pour les tickets, y compris les tickets attribués et pris en charge par le technicien sélectionné, en plus des trois principaux tickets au délai le plus élevé.
- Couverture de travail pour les projets, y compris les projets pris en charge et les projets clôturés terminés/non terminés dans le délai budgété.
- Taux de recommandations net pour le technicien, y compris les tickets les mieux/les moins bien évalués.

Pour générer le rapport Indicateurs de performance du technicien, accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Indicateurs de performance du technicien**. Sélectionnez ensuite les dates requises dans le champ **Période** ; vous pouvez également sélectionner un utilisateur spécifique pour affiner encore le rapport. Pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Planification des capacités du technicien

Le rapport Planification des capacités du technicien vous permet de suivre les ressources de vos ingénieurs et leur capacité projetée sur des périodes futures. Pour chaque ingénieur inclus dans le rapport, vous pouvez :

- Visualiser le nombre total des heures travaillées disponibles (toutes les heures disponibles moins les week-ends, les demandes de congés rémunérés approuvés, les congés maladie et les jours fériés) pendant la période sélectionnée.
- Visualiser le nombre total des activités planifiées (y compris les activités du service d'assistance) en jours.
- Visualiser le nombre total des heures non travaillées (y compris les demandes de congés rémunérés approuvés, les congés maladie et les jours fériés) pendant la période sélectionnée.
- Visualiser le nombre total d'heures disponibles pendant la période sélectionnée (calculées comme étant des jours travaillés moins toutes les activités planifiées).



Pour générer le rapport Planification des capacités du technicien, accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Planification des capacités du technicien**. Sélectionnez ensuite les dates requises dans le champ **Période**, ainsi que le type de groupe pertinent dans le champ **Groupe de rapports par** ; vous pouvez également sélectionner un ingénieur spécifique pour affiner encore le rapport. Pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Statistiques des tickets

Le rapport Statistiques de ticket affiche un graphique du nombre total de tickets clos et de tickets présentant une violation de l'accord de niveau de service (SLA). Il affiche les statistiques du jour et du mois courants, ainsi que les statistiques annuelles globales. Le rapport vous permet de voir rapidement les performances de votre équipe ; il identifie les tickets clos et les tickets présentant une violation, et repère également les éventuelles améliorations au cours des derniers mois.

Pour générer le rapport Statistiques des tickets, accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Statistiques des tickets**. Sélectionnez ensuite les dates requises dans le champ **Période** ; vous pouvez également sélectionner un client spécifique pour affiner encore le rapport. Pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Tickets avec statut spécifique

Les tickets avec un rapport de statut spécifique vous permettent de localiser les tickets ayant un statut particulier, appartenant à une catégorie spécifique ou correspondant à une priorité donnée.

Pour générer le rapport Tickets avec statut spécifique, accédez à **Rapports > Service d'assistance**, puis sélectionnez **Tickets avec statut spécifique**. Sélectionnez ensuite les dates requises dans le champ **Période** ; vous pouvez également sélectionner un statut, une catégorie et/ou une priorité spécifiques pour affiner encore le rapport. Pour plus d'informations sur la personnalisation, le téléchargement et l'envoi du rapport par e-mail, voir "Service d'assistance" (p. 124).

## Rapports d'opération

Un rapport au sujet des opérations peut inclure n'importe quel ensemble de widgets du [tableau de bord Opérations](#). Par défaut, tous les widgets présentent un résumé concernant le tenant dans lequel vous travaillez. Pour modifier cela, vous pouvez accéder aux paramètres du rapport et appliquer une modification à tous les widgets, ou vous pouvez modifier chaque widget de manière individuelle.

En fonction du type de widget, le rapport inclut les données pour une période ou pour le moment de la navigation ou de la génération de rapport. Consultez "Données rapportées en fonction du type de widget" (p. 147).

Tous les widgets historiques présentent les données pour le même intervalle de temps. Vous pouvez modifier cela dans les paramètres de rapport.

Vous pouvez utiliser des rapports par défaut ou créer un rapport personnalisé.

Vous pouvez télécharger un rapport ou l'envoyer par e-mail au format Excel (XLSX) ou PDF.

Les rapports par défaut sont répertoriés ci-dessous :

Nom du rapport	Description
Score #CyberFit par machine	Affiche le score #CyberFit basé sur l'évaluation des indicateurs et des configurations de sécurité pour chaque machine, ainsi que des recommandations d'amélioration.
Alertes	Affiche les alertes survenues pendant une période donnée.
Détails de l'analyse de la sauvegarde	Affiche des informations détaillées au sujet des menaces détectées dans les sauvegardes.
Activités quotidiennes	Affiche des informations résumées au sujet des activités réalisées lors d'une période donnée.
Carte de la protection des données	Affiche des informations détaillées concernant le nombre, la taille, l'emplacement et l'état de protection de tous les fichiers importants présents sur des machines.
Menaces détectées	Affiche les détails des machines affectées en les classant par nombre de menaces bloquées, ainsi que le nombre de machines saines et vulnérables.
Machines découvertes	Affiche toutes les machines trouvées dans le réseau de l'organisation.
Prévision de l'état de santé du disque	Affiche des prévisions concernant le moment où votre disque dur/SSD tombera en panne, ainsi que l'état actuel des disques.
Vulnérabilités existantes	Affiche les vulnérabilités existantes pour le système d'exploitation et les applications dans votre organisation. Le rapport affiche également les détails des machines affectées dans votre réseau pour chaque produit répertorié.
Résumé de la gestion des correctifs	Affiche le nombre de correctifs manquants, installés et applicables. Vous pouvez explorer les rapports pour obtenir des informations sur les correctifs manquants/installés, ainsi que sur tous les systèmes
Résumé	Affiche des informations résumées au sujet des terminaux protégés pendant une période donnée.
Activités hebdomadaires	Affiche des informations résumées au sujet des activités réalisées lors d'une période donnée.
Inventaire du logiciel	Affiche des informations détaillées concernant tout le logiciel installé sur les ordinateurs Windows et macOS des organisations de vos clients.
Inventaire du matériel	Affiche des informations détaillées concernant tout le matériel

	disponible sur les ordinateurs physiques et virtuels Windows et macOS de l'organisation de votre client.
Sessions distantes	Affiche les informations détaillées concernant les sessions Bureau à distance et transfert de fichiers effectuées dans l'organisation de vos clients pendant une période spécifiée.
Feuille de temps	Affiche le temps de travail moyen que les utilisateurs ont consigné et offre une vue d'ensemble du temps consacré à des tickets et à d'autres activités (entrées manuelles de suivi du temps, par exemple). Ce rapport n'est disponible que si le service Advanced Automation est activé. Pour plus d'informations, voir "Feuille de temps" (p. 133).

## Actions relatives aux rapports

Pour afficher un rapport, cliquez sur son nom.

### ***Pour ajouter un nouveau rapport***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Au bas de la liste des rapports disponibles, cliquez sur **Ajouter un rapport**.
3. [Pour ajouter un rapport prédéfini] Cliquez sur le nom du rapport prédéfini.
4. [Pour ajouter un rapport personnalisé] Cliquez sur **Personnalisé**, puis ajoutez des widgets au rapport.
5. [Facultatif] Glissez-déplacez les widgets pour les réorganiser.

### ***Pour modifier un rapport***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Dans la liste des rapports, sélectionnez le rapport que vous souhaitez modifier.  
Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Renommer le rapport.
  - Modifier l'intervalle de temps de tous les widgets du rapport.
  - Spécifier les destinataires du rapport, ainsi que le moment où le rapport leur sera envoyé. Les formats disponibles sont PDF et XLSX.

### ***Pour supprimer un rapport***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Dans la liste des rapports, sélectionnez le rapport que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis cliquez sur **Supprimer**.
4. Confirmez votre choix en cliquant sur **Supprimer**.

### ***Pour planifier un rapport***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Dans la liste des rapports, sélectionnez le rapport que vous souhaitez planifier, puis cliquez sur **Paramètres**.
3. Activez le commutateur **Planifié**.
  - Spécifiez l'adresse e-mail des destinataires.
  - Sélectionnez le format du rapport.

---

**Remarque**

Vous pouvez exporter jusqu'à 1 000 éléments dans un fichier PDF et jusqu'à 10 000 éléments dans un fichier XLSX. Les horodatages des fichiers PDF et XLSX utilisent l'heure locale de votre ordinateur.

---

- Sélectionnez la langue du rapport.
  - Configurez la planification.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

***Pour télécharger un rapport***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Dans la liste des rapports, sélectionnez le rapport, puis cliquez sur **Télécharger**.
3. Sélectionnez le format du rapport.

***Pour envoyer un rapport***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Dans la liste des rapports, sélectionnez le rapport, puis cliquez sur **Envoyer**.
3. Spécifiez l'adresse e-mail des destinataires.
4. Sélectionnez le format du rapport.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

***Pour exporter la structure des rapports***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Dans la liste des rapports, sélectionnez le rapport.
3. Cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis cliquez sur **Exporter**.

En conséquence, la structure du rapport est enregistrée sur votre ordinateur en tant que fichier JSON.

***Pour vider les données du rapport***

En utilisant cette option, vous pouvez exporter toutes les données d'une période personnalisée, sans la filtrer, vers un fichier CSV et envoyer ce fichier par e-mail vers un destinataire.

---

### Remarque

Vous pouvez exporter jusqu'à 150 000 éléments dans un fichier CSV. Les horodatages dans le fichier CSV utilisent le temps universel coordonné (UTC).

---

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Rapports**.
2. Dans la liste des rapports, sélectionnez le rapport dont vous souhaitez vider les données.
3. Cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis cliquez sur **Vider les données**.
4. Spécifiez l'adresse e-mail des destinataires.
5. Dans la zone **Plage de temps**, spécifiez la période personnalisée pour laquelle vous souhaitez vider les données.

---

### Remarque

La préparation des fichiers CSV pour de plus longues périodes prend plus de temps.

---

6. Cliquez sur **Envoyer**.

## Feuille de temps

Le composant Gestion du temps d'Advanced Automation comprend un rapport Feuille de temps qui est accessible depuis le menu **Rapports > Opérations**. Ce rapport vous permet d'afficher le temps de travail moyen que les utilisateurs ont consigné et offre une vue d'ensemble du temps consacré à des tickets et à d'autres activités (entrées manuelles de suivi du temps, par exemple).

---

### Remarque

Le rapport Feuille de temps est à la disposition des utilisateurs ayant les rôles suivants : administrateur, directeur, responsable de groupe, responsable des finances, ressources humaines

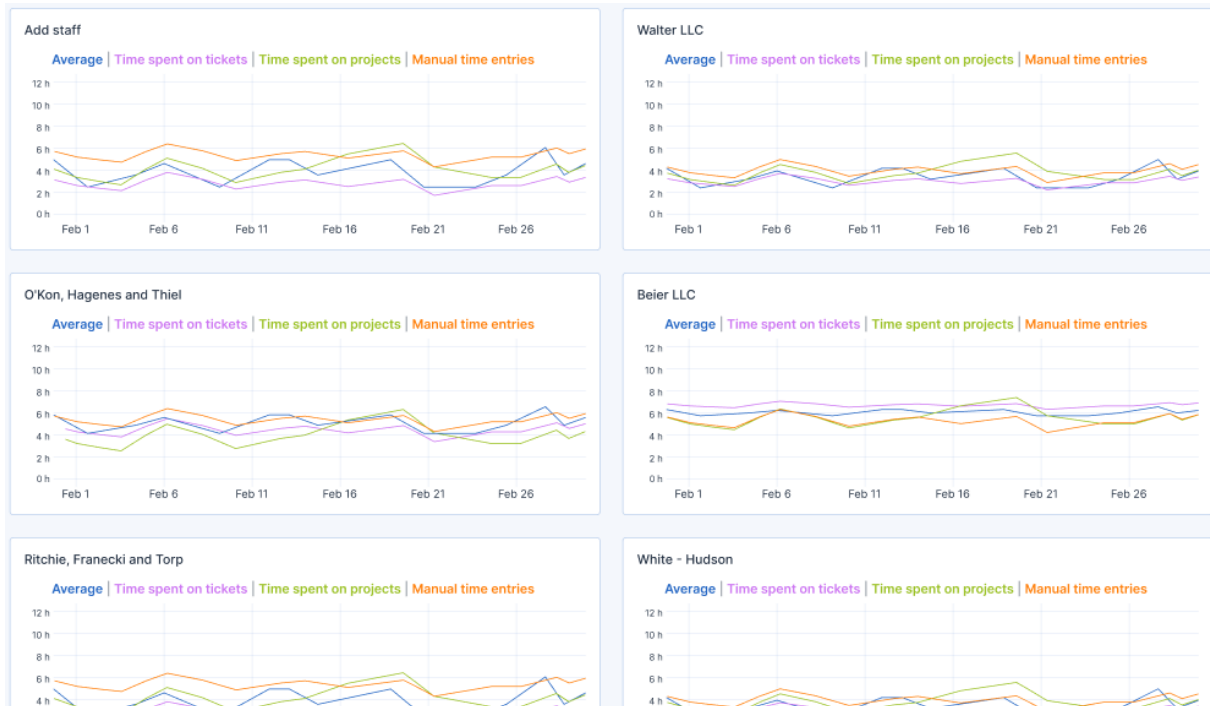
---

Le rapport Feuille de temps comprend les données comprises dans la plage horaire spécifiée ; ces données peuvent être modifiées selon les besoins. Le rapport se compose de deux types de widgets principaux :

- Le widget **Tout le personnel** qui récapitule tous les utilisateurs actifs.
- Des widgets distincts pour chaque utilisateur.

Chaque widget comprend des informations détaillées sur le temps moyen consigné pendant la période sélectionnée, le temps passé sur des tickets et sur des projets, ainsi que le temps attribué aux entrées manuelles de suivi du temps.

Vous pouvez également ajouter des rapports et widgets existants au rapport pour le personnaliser en fonction de vos besoins, puis télécharger chaque rapport ou l'envoyer via e-mail au format Excel (XLSX) ou PDF. Pour plus d'informations, consultez les sections correspondantes dans "Service d'assistance" (p. 124).



## Synthèse

Le rapport de synthèse fournit une vue d'ensemble du statut de protection de l'environnement de vos clients et de leurs terminaux protégés pour une période spécifiée.

Le rapport de synthèse inclut des sections avec des widgets dynamiques qui affichent les indicateurs de performances clés liés à l'utilisation par les clients des services Cloud suivants : Sauvegarde, Protection antimalware, Évaluation de la vulnérabilité, Gestion des correctifs, Prévention contre la perte de données, Notary, Reprise d'activité après sinistre et File Sync & Share.

Vous pouvez personnaliser le rapport de différentes manières.

- Ajouter ou supprimer des sections.
- Changer l'ordre des sections.
- Renommer des sections.
- Déplacer des widgets d'une section à une autre.
- En changeant l'ordre des widgets de chaque section.
- En ajoutant ou en supprimant des widgets.
- En personnalisant les widgets.

Vous pouvez générer des rapports de synthèse aux formats PDF et Excel et les envoyer aux parties prenantes ou propriétaires des organisations de vos clients afin qu'ils puissent facilement consulter les indicateurs techniques et commerciaux relatifs aux services fournis.

Les administrateurs de partenaire peuvent générer et envoyer les rapports de synthèse aux clients directs uniquement. Dans le cas d'une hiérarchie de tenant plus complexe avec des sous-partenaires, les sous-partenaires doivent générer le rapport par eux-mêmes.

## Widgets de synthèse

Vous pouvez supprimer ou ajouter des sections et widgets du rapport de synthèse. Cela permet de définir les informations qui y sont incluses.

## Widgets d'aperçu des ressources

Le tableau suivant fournit plus de détails sur les widgets de la section **Aperçu des ressources**.

Widget	Description
<p><b>Statut de protection des ressources Cloud</b></p>	<p>Ce widget indique le nombre de ressources cloud protégées et non protégées par type au moment de la génération du rapport. Une ressource Cloud est considérée comme protégée si au moins un plan de protection ou de sauvegarde lui est appliqué. Une ressource Cloud est considérée comme non protégée si aucun plan de protection ou de sauvegarde ne lui est appliqué. Les types de ressources Cloud suivants sont référencés dans le graphique (dans l'ordre alphabétique, de A à Z) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drive Google Workspace</li> <li>• Gmail Google Workspace</li> <li>• Drive partagé Google Workspace</li> <li>• Boîtes aux lettres Exchange hébergées</li> <li>• Boîtes aux lettres Microsoft 365</li> <li>• Microsoft 365 OneDrive</li> <li>• Microsoft 365 SharePoint Online</li> <li>• Microsoft Teams</li> <li>• Sites Web</li> </ul> <p>Pour certains types de ressources, les groupes de ressources suivants sont utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft 365 : Utilisateurs, Groupes, Dossiers publics, Équipes et Collections de sites</li> <li>• Google Workspace : Utilisateurs et Disques partagés</li> <li>• Exchange hébergé : Utilisateurs</li> </ul> <p>Si l'un des groupes de ressource contient plus de 10 000 ressources, le widget n'affiche pas de données correspondant à ces ressources.</p> <p>Par exemple, si le client possède un compte Microsoft 365 avec 10 000 boîtes aux lettres et le service OneDrive pour 500 utilisateurs, étant donné que le tout est comptabilisé dans le même groupe de ressource utilisateurs, la somme de ces ressources est 10 500, ce qui dépasse la limite de 10 000 pour un groupe de ressources. Le widget</p>

Widget	Description
	n'affichera donc pas les types de ressources correspondants : Boîtes aux lettres Microsoft 365 et OneDrive Microsoft 365.
<b>Résumé Cyber Protection</b>	<p>Ce widget affiche les indicateurs de performance clés de la cyberprotection pour une période spécifiée.</p> <p><b>Données sauvegardées</b> : taille totale des archives créées dans les stockages local et Cloud.</p> <p><b>Menaces atténuées</b> : nombre total de malware bloqués sur l'ensemble des terminaux.</p> <p><b>URL malveillantes bloquées</b> : nombre total d'URL bloquées sur l'ensemble des terminaux.</p> <p><b>Vulnérabilités corrigées</b> : nombre total de vulnérabilités qui ont été corrigées par l'installation de correctifs logiciels sur l'ensemble des terminaux.</p> <p><b>Correctifs installés</b> : nombre total de correctifs installés sur l'ensemble des terminaux.</p> <p><b>Serveurs protégés par la RAS</b> : nombre total de serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre.</p> <p><b>Utilisateurs File Sync &amp; Share</b> : nombre total des utilisateurs finaux et invités qui utilisent Cyber Files.</p> <p><b>Fichiers notariés</b> : nombre total de fichiers notariés.</p> <p><b>Documents signés de façon électronique</b> : nombre total de documents signés de façon électronique.</p> <p><b>Périphériques bloqués</b> : nombre total de périphériques bloqués.</p>
<b>Statut réseau des ressources</b>	<p>Ce widget affiche le nombre de ressources isolées et le nombre de ressources connectées (état normal des ressources).</p> <p>Sélectionnez le client pertinent ; la vue des ressources est filtrée et n'affiche que les ressources isolées. Cliquez sur Connecté pour afficher la liste des ressources avec agent qui ne répertorie que les ressources connectées (du client sélectionné).</p>
<b>Statut de protection des ressources</b>	<p>Ce widget indique le nombre de ressources protégées et non protégées par type au moment de la génération du rapport. Une ressource est considérée comme protégée si au moins un plan de protection ou de sauvegarde lui est appliqué. Une ressource est considérée comme non protégée si aucun plan de protection ou de sauvegarde ne lui est appliqué. Les ressources suivantes sont prises en compte :</p> <p><b>Serveurs</b> : serveurs physiques et serveurs contrôleur de domaine.</p> <p><b>Stations de travail</b> : stations de travail physiques.</p>



Widget	Description
	<p><b>Machines virtuelles</b> : machines virtuelles avec agent et sans agent.</p> <p><b>Serveurs d'hébergement Web</b> : serveurs virtuels or physiques avec cPanel ou Plesk installé.</p> <p><b>Terminaux mobiles</b> : terminaux mobiles physiques.</p> <p>Une ressource peut appartenir à plusieurs catégories. Par exemple, un serveur d'hébergement Web est compté dans deux catégories : <b>Serveurs</b> et <b>Serveurs d'hébergement Web</b>.</p>

## Widgets de protection antimalware

Le tableau suivant fournit plus de détails sur les widgets de la section **Défense contre les menaces**.

Widget	Description
<b>Analyse antimalware des fichiers</b>	<p>Ce widget affiche les résultats des analyses antimalware effectuées à la demande sur les terminaux pour une période spécifiée.</p> <p><b>Fichiers</b> : nombre total de fichiers analysés</p> <p><b>Propres</b> : nombre total de fichiers propres</p> <p><b>DéTECTÉS, mis en quarantaine</b> : nombre total de fichiers infectés mis en quarantaine</p> <p><b>DéTECTÉS, non mis en quarantaine</b> : nombre total de fichiers infectés, non mis en quarantaine</p> <p><b>Terminaux protégés</b> : nombre total de terminaux auxquels une règle de protection antimalware est appliquée</p> <p><b>Total de terminaux enregistrés</b> : nombre total de terminaux enregistrés au moment de la génération du rapport</p>
<b>Analyse anti-malware des sauvegardes</b>	<p>Ce widget affiche les résultats des analyses antimalware des sauvegardes pour une période spécifiée, en utilisant les indicateurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre total de points de restauration analysés</li> <li>• Nombre de points de récupération propres</li> <li>• Nombre de points de récupération propres avec partitions non prises en charge</li> <li>• Nombre de points de récupération infectés. Cet indicateur inclut le nombre de points de récupération infectés avec partitions non prises en charge.</li> </ul>
<b>URL bloquées</b>	<p>Ce widget affiche les URL bloquées classées par catégorie de site Web pour une période spécifiée.</p> <p>Le widget liste les sept catégories de site Web qui totalisent le plus grand nombre d'URL bloquées. Les autres catégories sont regroupées dans la</p>

Widget	Description
	<p>section <b>Autres</b>.</p> <p>Pour plus d'informations sur les catégories de site Web, consultez la section dédiée au filtrage des URL dans Cyber Protection.</p>
<b>Résolution des incidents de sécurité</b>	<p>Ce widget indique l'efficacité de la clôture des incidents pour la société sélectionnée ; le nombre d'incidents ouverts est mesuré en fonction du nombre d'incidents clôturés pendant une période définie.</p> <p>Survolez une colonne pour afficher le détail des incidents clôturés et ouverts pour le jour sélectionné. La valeur % figurant entre parenthèses indique l'augmentation ou la diminution par rapport à la période précédente.</p>
<b>MTR de l'incident</b>	<p>Ce widget affiche le temps de résolution moyen des incidents de sécurité. Il indique la vitesse à laquelle les incidents font l'objet d'enquêtes et sont résolus.</p> <p>Cliquez sur une colonne pour afficher le détail des incidents en fonction de la gravité (<b>Critique, Élevé et Moyen</b>), ainsi qu'une indication de la durée qui a été nécessaire à la résolution des différents niveaux de gravité. La valeur % figurant entre parenthèses indique l'augmentation ou la diminution par rapport à la période précédente.</p>
<b>Statut de la menace</b>	<p>Ce widget affiche le statut de menace actuel pour les ressources d'une entreprise (quel que soit le nombre de ressources) en mettant en évidence le nombre actuel d'incidents qui ne sont pas résolus et doivent faire l'objet d'enquêtes. Le widget indique également le nombre d'incidents résolus (manuellement et/ou automatiquement par le système).</p>
<b>Menaces détectées par la technologie de protection</b>	<p>Ce widget affiche le nombre de menaces détectées durant une période spécifique, classées selon les technologies de protection suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse antimalware</li> <li>• Moteur de comportement</li> <li>• Protection contre le cryptomining</li> <li>• Prévention des failles</li> <li>• Protection active contre les ransomwares</li> <li>• Protection en temps réel</li> <li>• Filtrage d'URL</li> </ul>

## Widgets de sauvegarde

Le tableau suivant fournit plus de détails sur les widgets de la section **Sauvegarde**.

Widget	Description
<b>Ressources sauvegardées</b>	<p>Ce widget indique le nombre total de ressources enregistrées classées par statut de sauvegarde.</p> <p><b>Sauvegardées</b> : nombre total de ressources sauvegardées (au moins une</p>

Widget	Description
	<p>sauvegarde effectuée avec succès) durant la période couverte par le rapport.</p> <p><b>Non sauvegardées</b> : nombre total de ressources non sauvegardées (aucune sauvegarde effectuée avec succès) durant la période couverte par le rapport.</p>
<b>Intégrité de disque par terminaux physiques</b>	<p>Ce widget affiche les statuts d'intégrité agrégés des terminaux physiques basés sur le statut d'intégrité de leurs disques.</p> <p><b>OK</b> : le statut d'intégrité du disque correspond à une valeur comprise entre [70 à 100]. Le statut du terminal est <b>OK</b> quand tous les statuts de ces disques sont <b>OK</b>.</p> <p><b>Avertissement</b> : le statut d'intégrité du disque correspond à une valeur comprise entre [30 et 70]. Le statut du terminal est <b>Avertissement</b> quand au moins un de ses disques a pour statut <b>Avertissement</b>, mais qu'aucun disque n'a pour statut <b>Erreur</b>.</p> <p><b>Erreur</b> : le statut d'intégrité du disque correspond à une valeur comprise entre [0 et 30]. Le statut du terminal est <b>Erreur</b> quand au moins un de ses disques a pour statut <b>Erreur</b>.</p> <p><b>Calcul des données du disque</b> : le statut du terminal est <b>Calcul des données du disque</b> lorsque tous les statuts des disques ne sont pas encore déterminés.</p>
<b>Utilisation du stockage de sauvegarde</b>	<p>Ce widget affiche le nombre total et la taille totale des sauvegardes dans les stockages local et Cloud pour une période spécifiée.</p>

## Widgets Évaluation des vulnérabilités et gestion des correctifs

Le tableau suivant fournit plus de détails sur les widgets de la section **Évaluation des vulnérabilités et gestion des correctifs**.

Widget	Description
<b>Vulnérabilités corrigées</b>	<p>Ce widget affiche les résultats de performance du plan d'évaluation de la vulnérabilité pour la période spécifiée.</p> <p><b>Total</b> : le nombre total de vulnérabilités corrigées.</p> <p><b>Vulnérabilités logicielles Microsoft</b> : le nombre total de vulnérabilités Microsoft corrigées sur l'ensemble des terminaux Windows.</p> <p><b>Vulnérabilités logicielles tierces Windows</b> : le nombre total de vulnérabilités tierces corrigées sur l'ensemble des terminaux Windows.</p> <p><b>Ressources analysées</b> : le nombre total de terminaux analysés avec succès à la recherche de vulnérabilités au moins une fois durant la période</p>

Widget	Description
	spécifiée.
<b>Correctifs installés</b>	<p>Ce widget affiche les résultats de performance de gestion des correctifs pour la période spécifiée.</p> <p><b>Installés</b> : le nombre total de correctifs installés avec succès sur l'ensemble des terminaux.</p> <p><b>Correctifs logiciels Microsoft</b> : le nombre total de correctifs logiciels Microsoft installés avec succès sur l'ensemble des terminaux Windows.</p> <p><b>Correctifs logiciels tiers Windows</b> : le nombre total de correctifs logiciels tiers Windows installés avec succès sur l'ensemble des terminaux Windows.</p> <p><b>Ressources corrigées</b> : le nombre total de terminaux corrigés avec succès (au moins un correctif a été installé avec succès durant la période spécifiée).</p>

## Widgets de reprise d'activité après sinistre

Le tableau suivant fournit plus de détails sur les widgets de la section **Reprise d'activité après sinistre**.

Widget	Description
<b>Statistiques de reprise d'activité après sinistre</b>	<p>Ce widget affiche les indicateurs de performance clés du plan de reprise d'activité après sinistre pour la période spécifiée.</p> <p><b>Basculements de production</b> : nombre d'opérations de basculement de production pour la période spécifiée.</p> <p><b>Basculements de test</b> : nombre d'opérations de basculement de test effectuées durant la période spécifiée.</p> <p><b>Serveurs primaires</b> : nombre total de serveurs primaires existant au moment de la génération du rapport.</p> <p><b>Serveurs de restauration</b> : nombre total de serveurs de restauration existant au moment de la génération du rapport.</p> <p><b>IP publiques</b> : nombre total d'adresses IP publiques (existant au moment de la génération du rapport).</p> <p><b>Total des points de calcul consommés</b> : nombre total des points de calcul consommés durant la période spécifiée.</p>
<b>Serveurs de reprise d'activité après sinistre testés</b>	<p>Ce widget fournit des informations sur les serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre et vérifiés avec le basculement test.</p> <p>Le widget affiche les indicateurs suivants :</p> <p><b>Serveurs protégés</b> : nombre de serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre (serveurs avec au moins un serveur de restauration) au</p>

Widget	Description
	<p>moment de la génération du rapport.</p> <p><b>Testés</b> : nombre de serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre qui ont été vérifiés avec le basculement test au cours de la période spécifiée, par rapport au nombre total de serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre.</p> <p><b>Non testés</b> : nombre de serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre qui n'ont pas été vérifiés avec le basculement test au cours de la période spécifiée, par rapport au nombre total de serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre.</p> <p>Le widget indique également le volume en Go du stockage de reprise d'activité après sinistre au moment de la génération du rapport. Cela correspond à la somme des volumes de sauvegardes des serveurs Cloud.</p>
<p><b>Serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre</b></p>	<p>Ce widget fournit des informations sur les serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre et les serveurs non protégés.</p> <p>Le widget affiche les indicateurs suivants :</p> <p>Le nombre total de serveurs enregistrés dans le tenant client au moment de la génération du rapport.</p> <p><b>Protégés</b> : nombre de serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre (avec au moins un serveur de restauration et une sauvegarde de serveur complète), par rapport au nombre total de serveurs enregistrés au moment de la génération du rapport.</p> <p><b>Non protégés</b> : nombre total de serveurs non protégés, par rapport au le nombre total de serveurs enregistrés au moment de la génération du rapport.</p>

## Widget de prévention des pertes de données

Vous trouverez de plus amples informations sur les périphériques bloqués dans la section **Prévention des pertes de données** de la rubrique suivante.

Ce widget indique le nombre total de terminaux bloqués et le nombre total de terminaux bloqués par type de terminaux pour une période spécifique.

- Stockage amovible
- Amovible chiffré
- Imprimantes
- Presse-papiers : inclut les types de terminaux Presse-papiers et Capture d'écran.
- Terminaux mobiles
- Bluetooth
- Lecteurs optiques

- Disquettes
- USB : inclut les types de terminaux Port USB et Port USB redirigé.
- FireWire
- Lecteurs mappés :
- Presse-papiers redirigé : inclut les types de terminaux Presse-papiers redirigé entrant et Presse-papiers redirigé sortant.

Ce widget affiche les sept types de terminaux qui comptabilisent le plus de terminaux bloqués et rassemble les autres types de terminaux sous la classe **Autres**.

## Widget File Sync & Share

Le tableau suivant fournit plus de détails sur les widgets de la section **File Sync & Share**.

Widget	Description
<b>Statistiques File Sync &amp; Share</b>	<p>Le widget affiche les indicateurs suivants :</p> <p><b>Total de stockage dans le Cloud utilisé</b> : le total de stockage Cloud utilisé par tous les utilisateurs.</p> <p><b>Utilisateurs finaux</b> : le nombre total d'utilisateurs finaux.</p> <p><b>Moyenne du stockage utilisé par utilisateur final</b> : le stockage utilisé en moyenne par un utilisateur final.</p> <p><b>Utilisateurs invités</b> : le nombre total d'utilisateurs invités.</p>
<b>Utilisation du stockage File Sync &amp; Share par les utilisateurs finaux</b>	<p>Ce widget indique le nombre total d'utilisateurs File Sync &amp; Share qui utilisent un stockage correspond aux plages suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 à 1 Go</li> <li>• 1 à 5 Go</li> <li>• 5 à 10 Go</li> <li>• 10 à 50 Go</li> <li>• 50 à 100 Go</li> <li>• 100 à 500 Go</li> <li>• 500 Go à 1 To</li> <li>• Plus d'1 To</li> </ul>

## Widgets de Notary

Le tableau suivant fournit plus de détails sur les widgets de la section **Notary**.

Widget	Description
<b>Statistiques Cyber Notary</b>	<p>Le widget affiche les indicateurs Notary suivants :</p> <p><b>Stockage Notary Cloud utilisé</b> : la taille totale du stockage utilisé</p>

Widget	Description
	<p>pour le service Notary.</p> <p><b>Fichiers notarisés</b> : nombre total de fichiers notarisés.</p> <p><b>Documents signés de façon électronique</b> : le nombre total de documents et fichiers signés de façon électronique.</p>
<b>Fichiers notarisés pour l'ensemble des utilisateurs finaux</b>	<p>Indique le nombre total de fichiers notarisés pour l'ensemble des utilisateurs finaux. Les utilisateurs sont regroupés en fonction de leur nombre de fichiers notarisés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 10 fichiers</li> <li>• 11 à 100 fichiers</li> <li>• 101 à 500 fichiers</li> <li>• 501 à 1000 fichiers</li> <li>• Plus de 1 000 fichiers</li> </ul>
<b>Documents signés de façon électronique pour l'ensemble des utilisateurs finaux</b>	<p>Ce widget indique le nombre total de documents et fichiers signés de façon électronique pour l'ensemble des utilisateurs finaux. Les utilisateurs sont regroupés en fonction de leur nombre de fichiers et documents signés de façon électronique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 10 fichiers</li> <li>• 11 à 100 fichiers</li> <li>• 101 à 500 fichiers</li> <li>• 501 à 1000 fichiers</li> <li>• Plus de 1 000 fichiers</li> </ul>

## Configuration des paramètres du rapport de synthèse

Vous pouvez modifier les paramètres du rapport de synthèse qui ont été définis lors de sa création.

### ***Pour modifier les paramètres du rapport de synthèse***

1. Dans la console de gestion, accédez à **Rapports>Synthèse**.
2. Cliquez sur le nom du rapport de synthèse dont vous souhaitez modifier les paramètres.
3. Cliquez sur **Paramètres**.
4. Modifiez les valeurs des champs selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Création d'un rapport de synthèse

Pour pouvez créer un rapport de synthèse, visualiser son contenu, configurer ses destinataires et planifier son envoi automatique.

### ***Pour créer un rapport de synthèse***

1. Dans la console de gestion, accédez à **Rapports>Synthèse**.
2. Cliquez sur **Créer un rapport de synthèse**.
3. Sous **Nom du rapport**, saisissez le nom du rapport.
4. Sélectionnez les destinataires du rapport.
  - Si vous souhaitez envoyer le rapport à tous les clients directs, sélectionnez **Envoyer à tous les clients directs**.
  - Si vous souhaitez envoyer le rapport à des clients spécifiques
    - a. Désélectionnez **Envoyer à tous les clients directs**.
    - b. Cliquez sur **Sélectionner des contacts**.
    - c. Sélectionnez les clients spécifiques. Vous pouvez effectuer une Recherche pour trouver facilement un contact spécifique.
    - d. Cliquez sur **Sélectionner**.
5. Sélectionnez une plage : **30 jours** ou **Ce mois-ci**
6. Sélectionnez un format de fichier : **PDF, Excel** ou **Excel et PDF**.
7. Configurer les paramètres de planification.
  - Si vous souhaitez envoyer le rapport aux destinataires à une heure et une date spécifiques :
    - a. Activez l'option **Planifié**.
    - b. Cliquez sur le champ **Jour du mois**, désélectionnez Dernier jour, et cliquez sur le jour souhaité.
    - c. Dans le champ **Heure**, saisissez l'heure souhaitée.
    - d. Cliquez sur **Appliquer**.
  - Si vous souhaitez créer le rapport sans l'envoyer à ses destinataires, désactivez l'option **Planifié**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Personnalisation du rapport de synthèse

Vous pouvez définir les informations à inclure dans le rapport de synthèse. Vous pouvez ajouter ou supprimer des sections, ajouter ou supprimer des widgets, renommer des sections, personnaliser des widgets et glisser-déposer les widgets et sections pour modifier leur ordre d'affichage dans le rapport.

### ***Pour ajouter une section***

1. Cliquez sur **Ajouter un élément > Ajouter une section**.
2. Dans la fenêtre **Ajouter une section**, saisissez un nom de section, ou utilisez le nom de section



par défaut.

3. Cliquez sur **Ajouter au rapport**.

#### ***Pour renommer une section***

1. Dans la section que vous désirez renommer, cliquez sur **Modifier**.
2. Dans la fenêtre **Modifier la section**, saisissez le nouveau nom.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### ***Pour supprimer une section***

1. Dans la section que vous désirez supprimer, cliquez sur **Supprimer la section**.
2. Dans la fenêtre de confirmation **Supprimer la section**, cliquez sur **Supprimer**.

#### ***Pour ajouter un widget avec ses paramètres par défaut à une section***

1. Dans la section à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, cliquez sur **Ajouter un widget**.
2. Dans la fenêtre **Ajouter un widget**, cliquez sur le widget que vous désirez ajouter.

#### ***Pour ajouter un widget personnalisé à une section***

1. Dans la section à laquelle vous souhaitez ajouter le widget, cliquez sur **Ajouter un widget**.
2. Dans la fenêtre **Ajouter un widget**, recherchez le widget que vous désirez ajouter, puis cliquez sur **Personnaliser**.
3. Modifiez les champs selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Ajouter un widget**.

#### ***Pour ajouter un widget avec ses paramètres par défaut au rapport***

1. Cliquez sur **Ajouter un élément > Ajouter un widget**.
2. Dans la fenêtre **Ajouter un widget**, cliquez sur le widget que vous désirez ajouter.

#### ***Pour ajouter un widget personnalisé au rapport***

1. Cliquez sur **Ajouter un widget**.
2. Dans la fenêtre **Ajouter un widget**, recherchez le widget que vous désirez ajouter, puis cliquez sur **Personnaliser**.
3. Modifiez les champs selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Ajouter un widget**.

#### ***Pour rétablir les paramètres par défaut d'un widget***

1. Dans le widget que vous désirez personnaliser, cliquez sur **Modifier**.
2. Cliquez sur **Réinitialiser au défaut**.
3. Cliquez sur **Valider**.

#### ***Pour personnaliser un widget***

1. Dans le widget que vous désirez personnaliser, cliquez sur **Modifier**.
2. Modifiez les champs selon vos besoins.
3. Cliquez sur **Valider**.

## Envoi des rapports de synthèse

Vous pouvez envoyer un rapport de synthèse à la demande. Dans ce cas, le paramètre **Planifié** est ignoré, et le rapport est envoyé immédiatement. Pour l'envoi, le système utilise les valeurs de Destinataires, Plage et Format de fichier paramétrées dans les **Paramètres**. Vous pouvez modifier manuellement ces paramètres avant l'envoi du rapport. Pour plus d'informations, voir "Configuration des paramètres du rapport de synthèse" (p. 143).

### **Pour envoyer un rapport de synthèse**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Rapports>Synthèse**.
2. Cliquez sur le nom du rapport de synthèse que vous souhaitez envoyer.
3. Cliquez sur **Envoyer maintenant**.  
Le rapport envoie alors le rapport de synthèse aux destinataires sélectionnés.

## Fuseaux horaires dans les rapports

Les fuseaux horaires utilisés dans les rapports varient selon le type de rapport. Le tableau suivant contient des informations pour votre information.

Emplacement et type du rapport	Fuseaux horaires utilisés dans le rapport
Portail de gestion > Vue d'ensemble > Opérations (widgets)	L'heure de génération du rapport est indiquée dans le fuseau horaire de la machine sous laquelle le navigateur s'exécute.
Portail de gestion > Vue d'ensemble > Opérations (exporté vers PDF ou xlsx)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'horodatage du rapport exporté est indiqué dans le fuseau horaire de la machine utilisée pour exporter le rapport.</li> <li>• Le fuseau horaire des activités affichées dans le rapport est indiqué en UTC.</li> </ul>
Portail de gestion > Rapports > Utilisation > Rapports planifiés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rapport est généré à 23:59:59 (UTC) le premier jour du mois.</li> <li>• Le rapport est envoyé le deuxième jour du mois.</li> </ul>
Portail de gestion > Rapports > Utilisation > Rapports personnalisés	Le fuseau horaire et la date du rapport sont indiqués en UTC.
Portail de gestion > Rapports > Opérations (widgets)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'heure de génération du rapport est indiquée dans le fuseau horaire de la machine sous laquelle le navigateur s'exécute.</li> <li>• Le fuseau horaire des activités affichées dans le rapport est indiqué en UTC.</li> </ul>
Portail de gestion > Rapports >	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'horodatage du rapport exporté est indiqué dans le fuseau</li> </ul>

Opérations (exporté vers PDF ou xlsx)	<ul style="list-style-type: none"> <li>horaire de la machine utilisée pour exporter le rapport.</li> <li>Le fuseau horaire des activités affichées dans le rapport est indiqué en UTC.</li> </ul>
Portail de gestion > Rapports > Opérations (livraison planifiée)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le fuseau horaire de la livraison du rapport est indiqué en UTC.</li> <li>Le fuseau horaire des activités affichées dans le rapport est indiqué en UTC.</li> </ul>
Portail de gestion > Utilisateurs > Résumé quotidien concernant les alertes actives	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ce rapport est envoyé une fois entre 10:00 et 23:59 UTC. L'heure à laquelle le rapport est envoyé dépend de la ressource du centre de données.</li> <li>Le fuseau horaire des activités affichées dans le rapport est indiqué en UTC.</li> </ul>
Portail de gestion > Utilisateurs > Notifications du statut de cyberprotection	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ce rapport est envoyé lorsqu'une activité est terminée.</li> </ul> <hr/> <p><b>Remarque</b> En fonction de la ressource du centre de données, il se peut que certains rapports soient envoyés en retard.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le fuseau horaire de l'activité du rapport est indiqué en UTC.</li> </ul>

## Données rapportées en fonction du type de widget

Les widgets du tableau de bord peuvent être classés selon deux catégories, selon le type de données qu'ils présentent :

- Les widgets qui affichent les données actuelles au moment de la navigation ou de la génération du rapport.
- Les widgets qui affichent les données historiques.

Lorsque vous configurez une plage de dates dans les paramètres de rapport afin d'effectuer un vidage mémoire des données d'une certaine période, la plage de dates sélectionnée s'applique uniquement aux widgets qui affichent des données historiques. Elle n'est pas applicable aux widgets qui affichent les données actuelles au moment de la navigation ou de la génération du rapport.

Le tableau suivant énumère les widgets et leurs plages de données.

Nom du widget	Données affichées dans le widget et les rapports
Score #CyberFit par machine	Actuelles
5 dernières alertes	Actuelles
Détails des alertes actives	Actuelles
Résumé des alertes actives	Actuelles

Activités	Historiques
Liste des activités	Historiques
Historique des alertes	Historiques
Analyse anti-malware des sauvegardes	Historiques
Analyse antimalware des fichiers	Historiques
Détails de l'analyse de la sauvegarde (menaces)	Historiques
État de la sauvegarde	Historiques, dans les colonnes <b>Total des exécutions</b> et <b>Nombre d'exécutions réussies</b>  Actuelles, dans toutes les autres colonnes
Utilisation du stockage de sauvegarde	Historiques
Périphériques bloqués	Historiques
URL bloquées	Actuelles
Applications dans le Cloud	Actuelles
Statut de protection des ressources Cloud	Actuelles
Cyberprotection	Actuelles
Résumé Cyber Protection	Historiques
Carte de la protection des données	Historiques
Terminaux	Actuelles
Serveurs de reprise d'activité après sinistre testés	Historiques
Statistiques de reprise d'activité après sinistre	Historiques
Machines découvertes	Actuelles
Vue d'ensemble de l'état de santé du disque	Actuelles
Intégrité du disque	Actuelles
Intégrité de disque par terminaux physiques	Actuelles
Documents signés de façon électronique pour l'ensemble des utilisateurs finaux	Actuelles
Vulnérabilités existantes	Historiques
Statistiques File Sync & Share	Actuelles
Utilisation du stockage File Sync & Share par les utilisateurs finaux	Actuelles

Modifications apportées au matériel	Historiques
Détails du matériel	Actuelles
Inventaire matériel	Actuelles
Résumé de l'historique des alertes	Historiques
Résumé des emplacements	Actuelles
Mises à jour manquantes, par catégorie	Actuelles
Non protégé	Actuelles
Fichiers notarisés pour l'ensemble des utilisateurs finaux	Actuelles
Statistiques Notary	Actuelles
Historique d'installation des correctifs	Historiques
Statut d'installation des correctifs	Historiques
Résumé d'installation des correctifs	Historiques
Vulnérabilités corrigées	Historiques
Correctifs installés	Historiques
État de protection	Actuelles
Affectés récemment	Historiques
Sessions distantes	Historiques
Résolution des incidents de sécurité	Historiques
Temps moyen de réparation des incidents de sécurité	Historiques
Serveurs protégés par la reprise d'activité après sinistre	Actuelles
Inventaire du logiciel	Actuelles
Aperçu du logiciel	Historiques
Statut de la menace	Actuelles
Menaces détectées par la technologie de protection	Historiques
Distribution des principaux incidents par ressource	Actuelles
Machines vulnérables	Actuelles

Statut réseau des ressources	Actuelles
Ressources sauvegardées	Historiques
Statut de protection des ressources	Actuelles

## Estimation des coûts de Cyber Protect Cloud à l'aide du calculateur

Si vous utilisez une version d'évaluation de Cyber Protect Cloud, vous pouvez estimer vos coûts à l'aide du calculateur.

---

### Remarque

Le calculateur Cyber Protect Cloud est accessible depuis le portail de gestion uniquement pour les partenaires utilisant la version d'évaluation. Il n'est pas accessible par leurs clients ni par les partenaires n'utilisant pas la version d'évaluation.

---

### ***Pour estimer vos coûts Cyber Protect Cloud à l'aide du calculateur***

1. Cliquez sur **Calculer les coûts mensuels**, en bas à gauche du portail de gestion.
2. Spécifiez les détails suivants de votre charge planifiée :
  - Le nombre de vos ressources par type. Par exemple, spécifiez le nombre de machines virtuelles, de postes de travail, de serveurs d'hébergement, de terminaux mobiles, et de postes Google Workplace et Microsoft 365.
  - Les détails de votre stockage de données, par exemple l'emplacement de votre centre de données et la quantité de stockage.
3. [Facultatif] Spécifiez les options de sauvegarde avancée, de sécurité ou de gestion que vous envisagez d'utiliser, ainsi que le nombre de ressources pour chaque option.
4. Sélectionnez un modèle de licence : par ressource ou par Go.

L'estimation du coût mensuel apparaît à droite.

Vous pouvez devenir partenaire en cliquant sur le bouton correspondant, en chattant avec un spécialiste ou en demandant à un conseiller cloud de vous contacter directement, le tout depuis la page du calculateur.

Vous pouvez également contacter le service des ventes en cliquant sur **Contactez le service commercial**, en bas à gauche du portail de gestion.

# Utilisation du portail Partenaires

Le portail Partenaires est conçu pour les fournisseurs de services, les distributeurs et les revendeurs qui participent au [programme pour partenaires #CyberFit](#).

Vous pouvez accéder sur le portail Partenaires à des contenus, outils et formations .

## **Pour commencer à utiliser le portail Partenaires**

1. Vous pouvez accéder au portail Partenaires de différentes manières :
  - Cliquez sur **Devenir partenaire**, en bas à gauche du portail de gestion.
  - Consultez le [site Web](#) du portail Partenaires.
2. Enregistrez votre entreprise au [programme Partenaires](#).
3. Vous recevez les informations d'accès par e-mail.

## Rôles du Portail Partenaires

Le Portail Partenaires comprend un certain nombre de rôles qui peuvent être affectés à vos utilisateurs selon les besoins.

Le tableau ci-dessous décrit chacun des rôles disponibles et les droits affectés à chaque rôle au sein du Portail Partenaires :

Rôle	Description
Basique	Le rôle par défaut appliqué à tous les utilisateurs. Ce rôle donne accès à des fonctionnalités essentielles du Portail Partenaires : tableau de bord, programme Partenaires, Centre de ressources, formation et support.
Formation	Les utilisateurs disposant ce rôle peuvent accéder aux documents de formation. D'autres fonctionnalités du Portail Partenaires ne sont pas disponibles pour ces utilisateurs.
Marketing	Ce rôle donne accès aux fonctionnalités du Portail Partenaires nécessaires à un spécialiste du marketing : tableau de bord, programme Partenaires, marketing, Centre de ressources, formation, support, statut du centre de données et gestion des bases de données.
Ventes	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent accéder aux fonctionnalités du Portail Partenaires nécessaires pour un spécialiste des ventes : tableau de bord, programme Partenaires, ventes, Centre de ressources, formation, support, statut du centre de données et gestion des bases de données.
Vente et marketing	Ce rôle donne accès aux fonctionnalités nécessaires du Portail Partenaires pour un spécialiste des ventes et du marketing : tableau de bord, programme Partenaires, ventes, marketing, Centre de ressources, formation, support, statut du centre de données et gestion des bases de données.

Rôle	Description
Administrateur	Les administrateurs ont accès à toutes les fonctionnalités du Portail Partenaires : tableau de bord, programme Partenaires, ventes, marketing, Centre de ressources, formation, support, statut du centre de données et gestion des bases de données. Par ailleurs, les administrateurs peuvent gérer les autorisations des utilisateurs partenaires et modifier les informations de l'entreprise.



# Utilisation du portail dédié aux fournisseurs

Le portail des fournisseurs (CyberApp Standard) est une plate-forme qui permet aux fournisseurs de logiciels tiers d'intégrer leurs produits et services dans Cyber Protect Cloud.

Grâce au portail dédié aux fournisseurs :

- Accédez à l'environnement sandbox Acronis pour le développement et les tests.
- Ajoutez vos solutions au catalogue d'applications Acronis.
- Intégrez les ressources, les alertes, les widgets et les rapports dans la console Cyber Protect Cloud.
- Vous assurez la sécurité de vos données grâce à des mesures aux normes du secteur.

## ***Pour commencer à utiliser le portail dédié aux fournisseurs***

1. Inscrivez-vous sur le [site Web d'Acronis Technology Ecosystem](#).
2. Activez votre compte.

# Packs de protection avancés

Vous pouvez activer les packs de protection avancés en plus du service Protection. Ils sont soumis à des frais supplémentaires. Les packs de protection avancés fournissent une fonctionnalité unique qui n'interfère pas avec l'ensemble de fonctionnalités standard, ni d'autres packs avancés. Les clients peuvent protéger leur ressource avec un, plusieurs ou tous les packs avancés. Les packs de protection avancés sont disponibles pour les deux méthodes de facturation du service Protection : par ressource et par gigaoctet.

Les fonctionnalités Advanced File Sync & Share peuvent être activées avec le service File Sync & Share. Il est disponible dans les deux modes de facturation : par utilisateur et par gigaoctet.

Vous pouvez activer les packs de protection avancés suivants :


- Advanced Backup  
Le pack Advanced Backup comprend un certain nombre de licences et de quotas distincts pour les postes de travail, les serveurs, les machines virtuelles, les serveurs d'hébergement Web, les postes Google Workspace et les postes Microsoft 365.
- Advanced Management
- Advanced Security + EDR (Endpoint Detection and Response)
- Advanced Data Loss Prevention
- Advanced Disaster Recovery
- Advanced Email Security
- Advanced File Sync & Share

---

## Remarque

Les packs avancés ne peuvent être utilisés que lorsque la fonctionnalité qu'ils étendent est activée. Les utilisateurs ne peuvent pas utiliser de fonctionnalités avancées lorsque la fonctionnalité de service standard est désactivée. Par exemple, ils ne peuvent pas utiliser les fonctionnalités du pack Advanced Backup si la fonctionnalité Protection est désactivée.

---

Si un pack de protection avancée est activé, ses fonctionnalités apparaissent dans le plan de protection et sont identifiées par l'icône Fonctionnalité avancée . Lorsque les utilisateurs essaient d'activer la fonctionnalité, ils sont avertis que des frais supplémentaires s'appliquent.

Si un pack de protection avancée n'est pas activé, mais que la vente incitative soit activée, les fonctionnalités de protection avancée apparaissent dans le plan de protection, mais sont inaccessibles. Un message invite les utilisateurs à contacter leur administrateur pour activer l'ensemble de fonctions avancées requis.

Si un pack de protection avancée n'est pas activé et que la vente additionnelle est désactivée, les clients ne voient pas les fonctionnalités avancées dans leurs plans de protection.

## Fonctionnalités incluses et packs avancés dans les services Cyber Protect

Lorsque vous activez un service ou un ensemble de fonctionnalités dans Cyber Protect, vous activez un certain nombre de fonctionnalités incluses et disponibles par défaut. Vous pouvez également activer les packs de protection avancés.

Les sections suivantes contiennent un aperçu de haut niveau des fonctionnalités et packs avancés du service Cyber Protect. Pour obtenir la liste de toutes les offres, consultez le [Guide des licences Cyber Protect](#).

### Fonctionnalités incluses et avancées du service Protection

Fonctionnalités incluses et avancées du service Protection

Groupe de fonctionnalités	Fonctionnalités standard incluses	Fonctionnalités avancées
Sécurité + EDR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Score #CyberFit</li> <li>• Évaluation des vulnérabilités</li> <li>• Protection anti-ransomware : Active Protection</li> <li>• Protection contre les virus et les malwares : Détection de fichier basée sur la signature dans le Cloud (aucune protection en temps réel, uniquement une analyse programmée)*</li> <li>• Protection contre les virus et les malwares : Analyse de fichier basée sur l'IA avant exécution, cyber-moteur basé sur le comportement</li> <li>• Gestion de Microsoft Defender</li> </ul> <p>*Afin de détecter les attaques au jour zéro, Cyber Protect utilise des règles et algorithmes d'analyse heuristiques pour rechercher des commandes malveillantes.</p>	<p>Le pack Advanced Security + EDR comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les incidents dans une page Incident centralisée</li> <li>• Visualiser la portée et l'impact des incidents</li> <li>• Recommandations et étapes de réparation</li> <li>• Consulter les attaques dévoilées publiquement sur vos ressources à l'aide de flux d'informations sur les menaces</li> <li>• Stocker les événements de sécurité pendant 180 jours</li> <li>• <a href="#">Services gérés de détection et de neutralisation des menaces (MDR)</a></li> <li>• Protection en temps réel contre les virus et les malwares avec détection basée sur la signature locale (avec protection en temps réel)</li> <li>• Prévention des failles</li> <li>• Filtrage d'URL</li> <li>• Gestion du pare-feu des terminaux</li> <li>• Sauvegarde de données d'investigation, analyse des sauvegardes à la recherche de</li> </ul>

Groupe de fonctionnalités	Fonctionnalités standard incluses	Fonctionnalités avancées
		<p>malwares, reprise sécurisée, liste d'autorisation de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans de protection intelligent (Intégration avec des alertes CPOC)</li> <li>• Analyse de sauvegarde centralisée à la recherche de malwares</li> <li>• Effacement à distance</li> <li>• Antivirus Microsoft Defender</li> <li>• Microsoft Security Essentials</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur l'activation d'Advanced Security + EDR, voir "Activation d'Advanced Security + EDR" (p. 160).</p>
Prévention des pertes de données	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle des terminaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution sensible au contenu pour la protection des ressources contre la perte de données via les périphériques et communications réseau</li> <li>• Détection automatique intégrée des informations personnelles identifiables (PII), des informations de santé protégées (PHI) et des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS), ainsi que des documents présents dans la catégorie « Marqué confidentiel »</li> <li>• Création automatique de règles de prévention de la perte de données avec assistance facultative pour l'utilisateur final</li> <li>• Application de la prévention de la perte de données avec ajustement des règles en fonction de l'apprentissage automatique</li> <li>• Centralisation des journaux d'audit, des alertes et des notifications à destination de l'utilisateur final dans le cloud</li> </ul>
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de groupe des ressources</li> <li>• Gestion centralisée des plans de protection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des correctifs</li> <li>• État de santé du disque</li> <li>• Inventaire du logiciel</li> </ul>

Groupe de fonctionnalités	Fonctionnalités standard incluses	Fonctionnalités avancées
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventaire matériel</li> <li>• Contrôle distant</li> <li>• Actions à distance</li> <li>• Connexions simultanées par technicien</li> <li>• Protocole de connexion à distance : RDP</li> <li>• Quatre moniteurs</li> <li>• Surveillance basée sur un seuil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de correctifs sans échec</li> <li>• Création de cyber-scripts</li> <li>• Assistance à distance</li> <li>• Transfert et partage de fichiers</li> <li>• Sélection d'une session à laquelle se connecter</li> <li>• Observation de ressources en vue multiple</li> <li>• Modes de connexion : contrôle, affichage seul et rideau</li> <li>• Connexion via l'application Assistance rapide</li> <li>• Protocoles de connexion à distance : NEAR et Partage d'écran Apple</li> <li>• Enregistrement de session pour les connexions NEAR</li> <li>• Transmission de captures d'écran</li> <li>• Rapport d'historique des sessions</li> <li>• 24 moniteurs</li> <li>• Surveillance basée sur un seuil</li> <li>• Surveillance basée sur une anomalie</li> </ul>
Sécurité de la messagerie électronique	Aucun	<p>Protection en temps réel pour vos boîtes aux lettres Microsoft 365 et Gmail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antimalware et antispam</li> <li>• Analyse d'URL dans les e-mails</li> <li>• Analyse DMARC</li> <li>• Anti-hameçonnage</li> <li>• Protection contre l'usurpation d'identité</li> <li>• Analyse des pièces jointes</li> <li>• Désarmement et reconstruction du contenu</li> <li>• Schéma de confiance</li> </ul> <p>Consultez le <a href="#">guide de configuration</a>.</p>
Cyber Disaster Recovery Cloud	<p>Vous pouvez utiliser les fonctionnalités standard de Disaster Recovery pour tester les scénarios de reprise d'activité après sinistre pour vos ressources.</p> <p>Notez les fonctionnalités standard</p>	<p>Vous pouvez activer le pack Advanced Disaster Recovery et protéger vos ressources à l'aide de la fonctionnalité Disaster Recovery complète.</p> <p>Notez les fonctionnalités avancées</p>

Groupe de fonctionnalités	Fonctionnalités standard incluses	Fonctionnalités avancées
	<p>disponibles dans Disaster Recovery, ainsi que leurs limites :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basculement test dans un environnement réseau isolé. Limité à 32 points de calcul par mois, et jusqu'à 5 opérations de basculement test en même temps.</li> <li>• Configurations de serveur de restauration : 1 processeur et 2 Go de RAM, 1 processeur et 4 Go de RAM, et 2 processeurs et 8 Go de RAM.</li> <li>• Nombre de points de récupération disponibles pour le basculement : uniquement le dernier point de récupération disponible juste après une sauvegarde.</li> <li>• Modes de connectivité disponibles : Cloud uniquement et de point à site.</li> <li>• Disponibilité de la passerelle VPN : La passerelle VPN sera temporairement suspendue si elle reste inactive pendant 4 heures une fois le dernier basculement test terminé, et sera de nouveau déployée lorsque vous démarrerez un basculement test.</li> <li>• Nombre de réseaux Cloud : 1.</li> <li>• Accès Internet</li> <li>• Opérations avec les runbooks : création et édition.</li> </ul>	<p>disponibles dans Disaster Recovery :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basculement de la production</li> <li>• Basculement test dans un environnement réseau isolé.</li> <li>• Nombre de points de récupération disponibles pour le basculement : tous les points de récupération disponibles après la création d'un serveur de restauration.</li> <li>• Serveurs primaires</li> <li>• Configurations des serveurs de restauration/primaire : Aucune limite</li> <li>• Modes de connectivité disponibles : Cloud uniquement, De point à site, OpenVPN de site à site, et VPN IPsec multi-site.</li> <li>• Disponibilité de la passerelle VPN : toujours disponible.</li> <li>• Nombre de réseaux Cloud : 23.</li> <li>• Adresses IP publiques</li> <li>• Accès Internet</li> <li>• Opérations avec les runbooks : création, édition et exécution.</li> </ul>

## Fonctionnalités avancées facturées en fonction de l'utilisation, dans le cadre du service Protection

Fonctionnalités avancées facturées en fonction de l'utilisation, dans le cadre du service Protection

Groupe de fonctionnalités	Fonctionnalités de facturation à l'utilisation	Fonctionnalités avancées
Sauvegarde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde de fichiers</li> <li>• Sauvegarde d'images</li> <li>• Sauvegarde d'applications</li> <li>• Sauvegarde de partages réseau</li> <li>• Sauvegarde dans le stockage dans le</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reprise en un seul clic</li> <li>• Protection continue des données</li> <li>• Prise en charge de la sauvegarde des clusters Microsoft SQL Server et Microsoft Exchange – Groupes de</li> </ul>

Groupe de fonctionnalités	Fonctionnalités de facturation à l'utilisation	Fonctionnalités avancées
	Cloud <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegarde dans le stockage local</li> </ul> <hr/> <b>Remarque</b> Des frais sont applicables pour l'utilisation du stockage dans le Cloud. <hr/>	disponibilité AlwaysOn (AAG) et groupes de disponibilité de la base de données (DAG) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge de la sauvegarde pour MariaDB, MySQL, Oracle DB et SAP HANA</li> <li>• Carte de protection des données et reporting de conformité</li> <li>• Traitement des données hors hôte</li> <li>• Fréquence de sauvegarde des ressources Microsoft 365 et Google Workspace</li> <li>• Opérations à distance avec un support de démarrage</li> <li>• Sauvegarde directe dans un stockage dans le cloud public Microsoft Azure</li> </ul>
File Sync & Share	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stocker du contenu chiffré, basé sur des fichiers</li> <li>• Synchroniser des fichiers entre tous vos terminaux désignés</li> <li>• Partager des dossiers et fichiers avec des personnes et systèmes désignés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notarisation et signature électronique</li> <li>• Modèles de document*</li> </ul> * Sauvegarde de fichiers de synchronisation et de partage
Envoi de données physiques	Fonctionnalité d'envoi de données physiques	Sans Objet
Notary	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notarisation de fichiers</li> <li>• Signature électronique de fichiers</li> <li>• Modèles de document</li> </ul>	Sans Objet

### Remarque

Vous ne pouvez pas activer les packs de protection avancés sans activer la fonctionnalité de protection standard qu'ils étendent. Si vous désactivez une fonctionnalité, ses packs avancés sont automatiquement désactivés, et les plans de protection qui les utilisent seront automatiquement révoqués. Par exemple, si vous désactivez la fonctionnalité de protection, ses packs avancés seront automatiquement désactivés, et tous les plans qui les utilisent seront révoqués.

Les utilisateurs ne peuvent pas utiliser de packs de protection avancés sans protection standard, mais peuvent utiliser uniquement les fonctionnalités incluses de la protection standard de concert avec les packs avancés sur des ressources spécifiques. Dans ce cas, ils ne seront facturés que pour les packs avancés qu'ils utilisent.

Pour en savoir plus sur la facturation, consultez "Méthodes de facturation pour Cyber Protect" (p. 9).

# Advanced Data Loss Prevention

Le module Advanced Data Loss Prevention évite les fuites d'informations sensibles depuis des postes de travail, des serveurs et des machines virtuelles en inspectant le contenu des données transférées via des canaux locaux et réseaux et en appliquant les règles de flux de données propres à l'organisation.

Avant de commencer à utiliser le module Advanced Data Loss Prevention, veuillez à lire et à comprendre les concepts de base et la logique de la gestion Advanced Data Loss Prevention qui sont décrits dans le [guides des principes fondamentaux](#).

Vous souhaitez peut-être consulter également le document [Caractéristiques techniques](#).

## Activation du module Advanced Data Loss Prevention

Par défaut, le module Advanced Data Loss Prevention est activé dans la configuration des nouveaux tenants. Si la fonctionnalité a été désactivée pendant la création des tenants, les administrateurs partenaires peuvent l'activer ultérieurement.

### ***Pour activer le module Advanced Data Loss Prevention***

1. Dans la console de gestion Cyber Protect Cloud, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le tenant à modifier.
3. Dans la section **Sélectionner des services**, accédez à la zone **Protection**, puis sélectionnez **Advanced Data Loss Prevention** dans le mode de facturation que vous appliquez.
4. Dans Configurer les services, accédez à la section **Advanced Data Loss Prevention** et configurez les quotas.  
Par défaut, le quota est illimité.
5. Enregistrez vos paramètres.

## Advanced Security + EDR

La fonctionnalité EDR (Endpoint Detection and Response) détecte toute activité suspecte sur les ressources, y compris les attaques qui n'ont pas été identifiées, et génère des incidents. Ces incidents présentent en détail chaque attaque, ce qui vous permet de comprendre comment l'attaque s'est produite et comment éviter qu'elle se reproduise. Grâce aux interprétations faciles à comprendre de chaque phase de l'attaque, le temps consacré aux enquêtes sur les attaques peut être réduit à quelques minutes.

## Activation d'Advanced Security + EDR

En tant qu'administrateur partenaire, vous pouvez activer le pack de protection Advanced Security + EDR afin de fournir la fonctionnalité EDR (Endpoint Detection and Response) dans les plans de protection du client.

### ***Pour activer le pack Advanced Security + EDR***

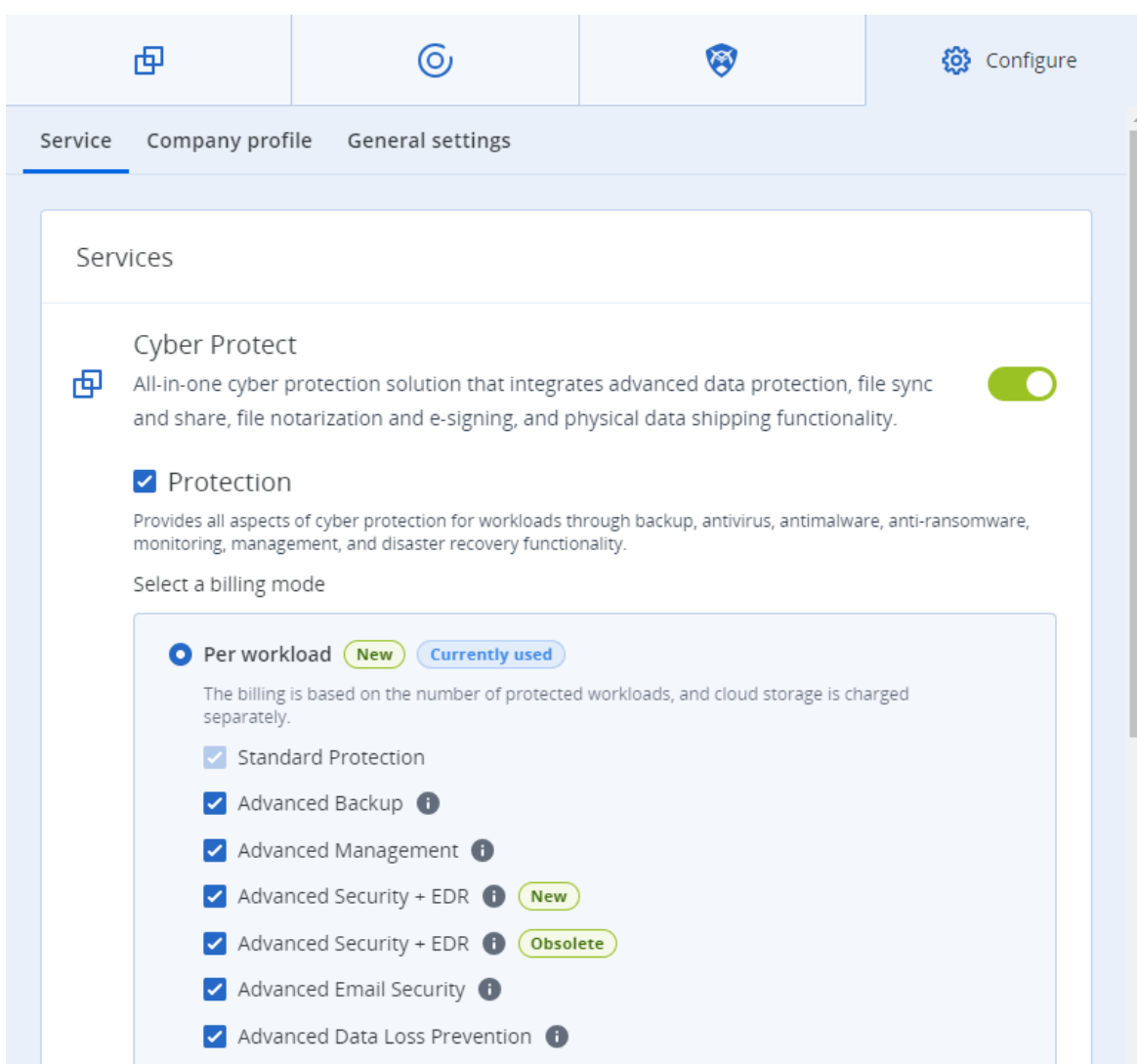


1. Connectez-vous au portail de gestion.

### Remarque

Si le système vous y invite, sélectionnez les clients auxquels vous souhaitez appliquer le pack de protection Advanced Security + EDR, puis cliquez sur **Activer**.

2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Clients**.
3. Dans Cyber Protect, cliquez sur l'onglet **Protection**.  
La liste des clients existants abonnés au service Protection s'affiche.
4. Cliquez sur le client pertinent auquel vous souhaitez appliquer le pack Advanced Security + EDR.  
Dans l'onglet **Configuration**, section **Protection**, assurez-vous que la case **Advanced Security + EDR** est cochée.



## Services gérés de détection et de neutralisation des menaces

Les services MDR sont proposés 24 h sur 24 et 7 j sur 7 aux MSP qui n'ont pas d'expertise interne en matière de sécurité ou qui ont besoin d'une assistance supplémentaire pour enquêter et répondre

aux incidents de sécurité détectés par EDR.

La fonctionnalité MDR est activée dans le portail de gestion sous le pack Advanced Security + EDR, et les services MDR sont fournis par un fournisseur MDR externe. Lorsque les services MDR sont [activés pour un client spécifique](#), le fournisseur MDR reçoit d'Acronis les données d'incidents EDR correspondant aux ressources où les services EDR sont activés dans les plans de protection appartenant à ce client. Le fournisseur MDR effectue alors différents niveaux de service pour trier les incidents en utilisant les mesures d'intervention disponibles. Pour plus d'informations, voir "Que sont les services MDR (Services gérés de détection et de neutralisation des menaces) ?" (p. 162)

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'EDR, voir [Fonctionnalité EDR \(Endpoint Detection and Response\)](#).

## Que sont les services MDR (Services gérés de détection et de neutralisation des menaces) ?

Les services MDR sont proposés par des fournisseurs tiers qui utilisent des analystes qualifiés, des outils intégrés, des renseignements sur les menaces et des technologies provenant à la fois du fournisseur et d'Acronis pour surveiller les menaces de sécurité et les failles potentielles et y répondre.

Lorsque les services MDR sont [activés pour les clients](#) dans le portail de gestion, Acronis transmet la télémétrie des incidents EDR au fournisseur MDR pour qu'il mène des activités d'investigation et de réponse sur ces incidents. Notez que seuls les incidents qui ne sont pas automatiquement corrigés par EDR sont transmis au fournisseur MDR.

### Principaux éléments de la fonctionnalité MDR

La fonctionnalité MDR est composée de trois éléments principaux :

- [Surveillance](#)
- [Isolement](#)
- [Correction et intervention](#)

#### Surveillance

Les fournisseurs MDR surveillent les alertes de sécurité et les notifications provenant des terminaux du client et qui sont détectées par la fonctionnalité EDR. Le fournisseur hiérarchise ensuite ces alertes et les met en corrélation avec les menaces courantes, les cyberveilles interne et tierces en s'aidant de l'analyse, de l'orchestration de la sécurité et des réponses. Il détermine ainsi si les alertes ou les notifications constituent une violation ou une compromission.

Tout événement de sécurité considéré par le fournisseur MDR comme une menace potentielle pour la sécurité est transformé en incident de sécurité pour le client et mis à disposition dans la console Cyber Protect. Le fournisseur fournit un contexte sur la gravité de la menace et sur les mesures correctives recommandées (en intégrant toutes les mesures déjà prises).

## Isolation

Les analystes du fournisseur MDR s'appuient sur des guides tactiques prédéfinis pour lancer des réponses en vue d'isoler les terminaux. Toute mesure d'intervention du fournisseur MDR est reflétée dans l'incident de sécurité concerné. La décision d'isoler un poste de travail est prise sur la base des données de ce poste et d'informations supplémentaires provenant de la cyberveille et de la recherche sur les menaces.

## Correction et intervention

Les activités de correction et d'intervention interviennent une fois que les activités initiales de surveillance et d'isolation sont terminées. Lorsqu'un incident de sécurité est détecté, le fournisseur MDR lance des mesures d'intervention en fonction de l'incident de sécurité. Les activités de correction et d'intervention comprennent :

- Conseils sur l'atténuation, l'arrêt ou la prévention des incidents de sécurité sur la base des données, des renseignements et des avis fournis.
- Analyse et enquête sur les événements liés à la sécurité afin de déterminer la cause première et l'étendue de la compromission.
- Exécution de flux de travail approuvés (définis dans les guides tactiques du fournisseur MDR) afin d'isoler les ressources, de mettre les menaces en quarantaine ou de corriger totalement la menace.
- Mises à la disposition du fournisseur de services d'une remontée du problème détaillée, mentionnant l'incident de sécurité pour le client, la cyberveille et les conseils.
- Remontée des incidents par différents canaux, y compris la création d'un incident de sécurité, les notifications par e-mail et les appels téléphoniques, et transmission aux coordonnées fournies par le client.
- Maintien d'une ligne de communication avec le client jusqu'à ce que la menace soit éliminée, avec mises à jour en temps opportun à l'apparition de nouvelles informations.
- Lorsque les mesures d'intervention sortent du cadre des services MDR, le fournisseur suggère des recommandations sur les points à privilégier. Il peut s'agir de recommandations concernant des services supplémentaires tels que des interventions sur incidents.

## Activation des services gérés de détection et de neutralisation des menaces (MDR)

Vous activez les services MDR pour les clients sélectionnés en effectuant les deux étapes suivantes :

- [Étape 1 : Activer l'offre MDR pour les clients.](#)
- [Étape 2 : Configurer l'intégration avec l'application du fournisseur de MDR.](#)



### ***Pour activer les services MDR pour les clients sélectionnés***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Cliquez sur l'icône (...) à côté du client concerné et sélectionnez **Configurer**.

3. Dans l'onglet **Protection**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la section **Advanced Security + EDR**, assurez-vous que les cases **Ressources** et **Services gérés de détection et de réponse aux incidents** sont cochées. Cliquez ensuite sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

#### Advanced Security + EDR

Enables antivirus and antimalware protection (local signature-based file detection), URL filtering, forensic backup, centralized backup scanning for malware, safe recovery, corporate whitelist, smart protection plans integrated with alerts from Cyber Protection Operations Center (CPOC), endpoint firewall management, and Endpoint Detection and Response (event correlation component, capable of identifying advanced threats or attacks that are in progress). Applicable to the following types of workloads: workstations, servers, virtual machines and web hosting servers. [Find out more.](#)

<input checked="" type="checkbox"/>		Workloads	0 / Unlimited
<input checked="" type="checkbox"/>		Managed Detection and Response	0 / Unlimited

#### ***Pour configurer l'intégration avec l'application du fournisseur de services MDR***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**.
2. Utilisez la barre de recherche pour trouver l'application du fournisseur de services MDR.
3. Dans la carte de catalogue MDR affichée, cliquez sur **Configurer**.
4. Dans l'onglet **Paramètres**, cliquez sur l'icône en forme de crayon et saisissez les coordonnées d'au moins un contact partenaire. Cette personne sera contactée par le fournisseur de services MDR si un événement de sécurité est détecté. Notez que vous pouvez ajouter les coordonnées de trois contacts au maximum. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Activer**.  
Lorsqu'un événement de sécurité est détecté, le fournisseur appelle chaque contact six fois avant de passer au contact suivant. À la suite d'un appel, ou dans le cas où aucun contact n'est établi, le fournisseur envoie à tous les contacts un e-mail comprenant une vue d'ensemble de la remontée du problème et de l'incident.
5. Dans l'onglet **Gestion des clients**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...) dans la colonne de droite du client concerné, puis cliquez sur **Activer**.

MDR		SETTINGS	CUSTOMER MANAGEMENT	✕
Search <input type="text"/>		<input type="checkbox"/> Show disabled customers only		
<input type="checkbox"/> Customers ↓	Integration state	Service level		
<input type="checkbox"/> demo_customer_650_	⊘ Disabled	—		
<input type="checkbox"/> MDR_Customer_No_MDR2024.03	⊘ Disabled	—		
<input type="checkbox"/> MDR_Partner_2024.03.08.12.05	—	—		
<input type="checkbox"/> MDR_Partner_2024.03.08	—	—		

Pour activer plusieurs clients, cochez la case en regard des clients concernés, puis cliquez sur **Activer** en haut à gauche de l'onglet **Gestion des clients**.

6. Dans la liste déroulante **Niveau de service** de la boîte de dialogue affichée, sélectionnez le niveau de service MDR que vous souhaitez appliquer aux clients sélectionnés :
  - **Standard** : comprend la surveillance 24/7/365 des terminaux des clients pour la détection d'attaques, le triage et la hiérarchisation des événements par intelligence artificielle, le confinement des menaces et l'isolement des terminaux affectés, ainsi que la visibilité en temps réel dans la console sur une liste d'incidents classés par ordre de priorité.
  - **Advanced** : outre les fonctionnalités incluses dans le niveau **Standard**, ce niveau permet également la correction complète, y compris le rétablissement de l'état avant l'attaque, la restauration et la suppression des failles de sécurité.
7. Cliquez sur **Activer** pour terminer l'intégration des services MDR.

Si la fonction Liste d'autorisation d'adresses IP est activée (voir "Limitation de l'accès à l'interface Web" (p. 32)), vous êtes invité à ajouter les adresses IP du fournisseur de services MDR à la liste d'autorisation. Cela permet de s'assurer que le fournisseur peut surveiller les ressources concernées. Cliquez sur **Activer** pour confirmer.

Les services MDR sont maintenant activés et les incidents de sécurité EDR sont transmis au fournisseur de services MDR pour qu'il mène des activités d'investigation et de réponse. Pour plus d'informations sur les services MDR, voir "Que sont les services MDR (Services gérés de détection et de neutralisation des menaces) ?" (p. 162)

## Désactivation des services gérés de détection et de neutralisation des menaces (MDR)

Vous pouvez désactiver les services MDR au niveau de l'offre. Vous pouvez également les désactiver pour chaque client dans l'application d'intégration du fournisseur de services MDR.

### **Pour désactiver l'offre MDR**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Cliquez sur l'icône (...) à côté du client concerné et sélectionnez **Configurer**.
3. Dans l'onglet **Protection**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la section **Advanced Security + EDR**, assurez-vous que les cases **Ressources** et **Services gérés de détection et de réponse aux incidents** ne sont pas cochées. Cliquez ensuite sur

**Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Vous pouvez également désactiver le service **Advanced Security + EDR** dans l'onglet **Configuration**, ce qui désactive automatiquement les services MDR.

***Pour désactiver les services MDR pour chaque client individuellement dans l'application d'intégration du fournisseur de services MDR***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**.
2. Recherchez l'application du fournisseur de services MDR approprié.
3. Dans la carte de catalogue MDR affichée, cliquez sur **Configurer**.
4. Dans l'onglet **Gestion des clients**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...) dans la colonne de droite du client concerné et sélectionnez **Désactiver**.  
Pour désactiver plusieurs clients, cochez la case à gauche de chaque client, puis cliquez sur **Désactiver** en haut à gauche de l'onglet **Gestion des clients**.

## Mesures d'intervention disponibles dans le cadre des services MDR (Managed Detection and Response)

Les services MDR comprennent un certain nombre de mesures d'intervention qui peuvent être appliquées au niveau de l'incident.

Les mesures d'intervention sont effectuées par les analystes de sécurité de MDR, qui appliquent les mesures pertinentes en accédant à la console Cyber Protect ou en exécutant des appels API. Ces analystes se connectent à la console Cyber Protect avec le rôle d'**analyste de sécurité**.

Toutes les mesures d'intervention sont enregistrées dans la liste des **Activités**. Les clients peuvent consulter la liste des mesures effectuées, ainsi que le statut de ces activités (En cours/Succès/Échec). Dans la colonne **Initiée par**, l'utilisateur qui a initié l'action est affiché, qu'il s'agisse d'un utilisateur partenaire, d'un utilisateur client ou de l'analyste de sécurité MDR. Pour plus d'informations, voir [Comment utiliser la fonctionnalité EDR \(Endpoint Detection and Response\)](#).

---

### Remarque

Les mesures d'intervention énumérées dans le tableau ci-dessous comprennent des références aux sections pertinentes de la documentation EDR (Endpoint Detection and Response).

---

Mesure d'intervention	Informations supplémentaires
Modifier l'état de l'enquête	L'état peut être réglé sur l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Enquête</b></li><li>• <b>Clôturé</b></li><li>• <b>Faux positif</b></li></ul> Pour plus d'informations sur la modification de l'état d'une enquête, voir <a href="#">Comment</a>

Mesure d'intervention	Informations supplémentaires
	<p><a href="#">enquêter sur des incidents dans la cyber kill chain.</a></p>
<p>Isolation du réseau</p>	<p>Les analystes de sécurité de MDR peuvent effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Isoler une ressource</li> <li>• Désisoler une ressource</li> <li>• Vérifier l'état de l'isolation</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur l'isolation de la ressource, voir <a href="#">Gérer l'isolation réseau d'une ressource.</a></p>
<p>Ajouter des commentaires</p>	<p>Les analystes de sécurité MDR peuvent ajouter des commentaires à l'incident en cliquant sur <b>Publier un commentaire</b> dans la la cyber kill chain de l'incident. Ces commentaires sont affichés dans l'onglet <b>Activités</b> de l'incident en question. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Comprendre les actions entreprises pour réduire un incident.</a></p>
<p>Stopper le processus/l'arborescence du processus</p>	<p>Cette action peut être appliquée à l'ensemble de l'incident. La mesure d'intervention peut être déclenchée, même si les processus ont déjà été arrêtés pour l'incident.</p> <p>Une réponse asynchrone est envoyée après le traitement de la mesure d'intervention. La réponse peut être l'une des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès : tous les processus ont été arrêtés avec succès.</li> <li>• Succès avec avertissement : certains processus ont été arrêtés avec succès, il n'y a aucun processus à arrêter ou les processus ont été arrêtés en dehors de la fonctionnalité MDR.</li> <li>• Erreur : aucun processus n'a été arrêté.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur l'arrêt d'un processus ou d'une arborescence de processus, voir <a href="#">Définir des mesures d'intervention pour un processus suspect.</a></p>
<p>Quarantaine</p>	<p>Cette action peut être appliquée à l'ensemble de l'incident. La mesure</p>

Mesure d'intervention	Informations supplémentaires
	<p>d'intervention peut être déclenchée, même si les fichiers ou les processus ont déjà été mis en quarantaine.</p> <p>Une réponse asynchrone est envoyée après le traitement de la mesure d'intervention. La réponse peut être l'une des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès : tous les fichiers et processus ont été mis en quarantaine avec succès.</li> <li>• Succès avec avertissement : certains fichiers et processus ont été mis en quarantaine avec succès, il n'y a ni fichiers ni processus à mettre en quarantaine ou ils ont été mis en quarantaine en dehors des services MDR.</li> <li>• Erreur : aucun fichier ni processus n'a été mis en quarantaine.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur la mise en quarantaine d'un processus, voir <a href="#">Définir des mesures d'intervention pour un processus suspect</a>. Pour plus d'informations sur la mise en quarantaine de fichiers, voir <a href="#">Définir des mesures d'intervention pour un fichier suspect</a>.</p>
Supprimer des fichiers	<p>Cette action peut être appliquée à l'ensemble de l'incident. La mesure d'intervention peut être déclenchée, même si les fichiers ont déjà été supprimés.</p> <p>Une réponse asynchrone est envoyée après le traitement de la mesure d'intervention. La réponse peut être l'une des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès : tous les fichiers ont été supprimés avec succès.</li> <li>• Succès avec avertissement : certains fichiers ont été supprimés avec succès, il n'y a aucun fichier à supprimer ou ils ont été supprimés en dehors des services MDR.</li> <li>• Erreur : aucun fichier n'a été supprimé.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur la suppression des fichiers, voir <a href="#">Définir des mesures d'intervention pour un fichier suspect</a>.</p>



Mesure d'intervention	Informations supplémentaires
Redémarrer la ressource	<p>Permet de définir un intervalle de temps avant de redémarrer la ressource ou de la redémarrer immédiatement.</p> <p>Pour plus d'informations sur le redémarrage des ressources, voir <a href="#">Redémarrer une ressource</a>.</p>
Ajouter une adresse URL, un fichier ou un processus à la liste d'autorisation/liste de blocage	<p>Ajoute les adresses URL, les fichiers ou les processus à la liste d'autorisation ou à la liste de blocage du plan par défaut (le plan actuellement affecté à la ressource).</p> <p>Une réponse asynchrone est envoyée après le traitement de la mesure d'intervention. La réponse peut être l'une des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès : tous les fichiers, processus et adresses URL ont été ajoutés avec succès.</li> <li>• Succès avec avertissement : certains fichiers, processus et adresses URL ont été ajoutés avec succès, mais par la totalité (les autres sont peut-être déjà inclus dans la liste d'autorisation).</li> <li>• Erreur : l'action a échoué.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur l'ajout d'adresses URL, de fichiers ou de processus à la liste d'autorisation et à la liste de blocage, voir <a href="#">Ajouter un processus, un fichier ou un réseau à la liste de blocage ou à la liste d'autorisation du plan de protection</a>.</p>

## Advanced Disaster Recovery

Vous pouvez activer le pack Advanced Disaster Recovery et protéger vos ressources à l'aide de la fonctionnalité Disaster Recovery complète.

Les fonctionnalités avancées de reprise d'activité après sinistre suivantes sont disponibles :

- Basculement de la production
- Basculement test dans un environnement réseau isolé.
- Nombre de points de récupération disponibles pour le basculement : tous les points de récupération disponibles après la création d'un serveur de restauration.
- Serveurs primaires
- Configurations des serveurs de restauration/primaire : Aucune limite

- Modes de connectivité disponibles : Cloud uniquement, De point à site, OpenVPN de site à site, et VPN IPsec multi-site.
- Disponibilité de la passerelle VPN : toujours disponible.
- Nombre de réseaux Cloud : 23.
- Adresses IP publiques
- Accès Internet
- Opérations avec les runbooks : création, édition et exécution.

## Advanced Email Security

Le pack Advanced Email Security fournit une protection en temps réel pour vos boîtes aux lettres Microsoft 365, Google Workspace ou Open-Xchange :

- Anti-malware et antispam
- Analyse d'URL dans les e-mails
- Analyse DMARC
- Anti-hameçonnage
- Protection contre l'usurpation d'identité
- Analyse des pièces jointes
- Désarmement et reconstruction du contenu
- Schéma de confiance

Vous pouvez également activer les postes d'application de collaboration Microsoft 365, ce qui permet de protéger les applications de collaboration cloud Microsoft 365 contre les menaces de sécurité liées au contenu. Ces applications comprennent OneDrive, SharePoint et Teams.

Advanced Email Security peut être activé par ressource ou par gigaoctet, et aura un impact sur votre modèle de licence.

Pour en savoir plus sur Advanced Email Security dans la [fiche solution Advanced Email Security](#).

Pour obtenir des instructions de configuration, voir [Advanced Email Security avec Perception Point](#).

## Advanced Backup

Vous pouvez activer le pack Advanced Backup et protéger vos ressources grâce aux fonctionnalités de sauvegarde avancée et de reprise.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- Reprise en un seul clic
- Protection continue des données

- Prise en charge de la sauvegarde des clusters Microsoft SQL Server et Microsoft Exchange – Groupes de disponibilité AlwaysOn (AAG) et groupes de disponibilité de la base de données (DAG)
- Prise en charge de la sauvegarde pour MariaDB, MySQL, Oracle DB et SAP HANA
- Carte de protection des données et reporting de conformité
- Traitement des données hors hôte
- Fréquence de sauvegarde des ressources Microsoft 365 et Google Workspace
- Opérations à distance avec un support de démarrage
- Sauvegarde directe dans un stockage dans le cloud public Microsoft Azure

## Advanced Management

Grâce à Advanced Management, vous pouvez élaborer une infrastructure de gestion rapide, proactive et réactive qui évite la plupart des problèmes.

Le pack Advanced Management comprend les fonctionnalités suivantes :

- **Inventaire du logiciel** - Consultez la liste complète des logiciels utilisés par les clients, et gagnez du temps lors de la préparation, de la planification ou du suivi des mises à jour.
- **Gestion automatisée des correctifs** - Résolvez les vulnérabilités avant qu'elles soient exploitées.
- **Application de correctifs avec tolérance de pannes** - Restaurez les ressources rapidement et facilement à partir de correctifs défaillants en effectuant des sauvegardes système automatiques avant l'application des correctifs.
- **Surveillance et alertes intelligentes basées sur l'apprentissage automatique** - Limitez les risques opérationnels et optimisez la tâche de surveillance grâce à la surveillance prédictive et aux alertes.
- **Création de cyberscripts prêts à l'emploi** - Automatisez et simplifiez les tâches de routine.
- **Surveillance de l'intégrité des lecteurs** - Utilisez la surveillance prédictive et les alertes, et limitez de manière proactive les interruptions d'activité provoquées par des défaillances de lecteur.
- **Bureau à distance et assistance à distance** - Accédez à des ressources distantes et résolvez rapidement les problèmes techniques. Gagnez du temps et fournissez un support fiable, avec d'excellentes performances, même avec une bande passante limitée. La fonctionnalité offre une meilleure couverture des plates-formes (Windows, macOS et Linux), ainsi que des fonctionnalités étendues pour les enregistrements de session, les actions distantes, les transferts de fichiers, la surveillance, le reporting et l'observation de ressources en vue multiple.

# Advanced Automation

Le service Advanced Automation permet aux clients de profiter facilement et intuitivement des plateformes et des logiciels de gestion d'entreprise. Composée d'un certain nombre d'outils payants, Advanced Automation permet aux MSP de gérer et d'automatiser entièrement diverses tâches quotidiennes, notamment :

- La facturation client.
- Le support client et la création de tickets auprès du service d'assistance.
- Les ventes et la gestion de projet.

Advanced Automation peut être activé et fonctionner avec d'autres services Cyber Protect Cloud, et est soumis à des frais supplémentaires. Votre compte sera facturé sur la base du nombre d'utilisateurs (ou de techniciens) ayant accès au service Advanced Automation.

---

## Remarque

La facturation minimale concerne trois utilisateurs, même si le nombre d'utilisateurs accédant au service Advanced Automation est inférieur.

---

## Définition d'Advanced Automation

Advanced Automation est un outil de gestion d'entreprise destiné aux fournisseurs de services managés (MSP). Il est conçu pour faciliter et automatiser la gestion de différentes tâches quotidiennes, et la rendre plus intuitive.

Advanced Automation garantit à vos clients qu'ils bénéficient du service dont ils ont besoin. Dans le même temps, vous gardez le contrôle total de vos opérations. Voici les éléments qui composent Advanced Automation : création de tickets, intégration RMM, enregistrement automatique des heures, facturation basée sur la consommation, et accès simple et rapide aux données de factures et de tickets de votre client. Vous pouvez également utiliser l'application mobile dédiée pour les opérations quotidiennes du service d'assistance, y compris la surveillance et le traitement des tickets, ainsi que le suivi et l'inscription des heures de travail. L'application Acronis Advanced Automation peut être téléchargée depuis l'App Store et le Google Play Store.

Chaque accès au service qui est accordé à l'utilisateur est facturé à votre compte. Notez que la facturation minimale concerne trois utilisateurs, même si le nombre d'utilisateurs accédant à Advanced Automation est inférieur.

Principales fonctionnalités d'Advanced Automation :

- **Gestion des tickets auprès du service d'assistance** : Les tickets de support sont convertis automatiquement à partir des e-mails entrants et des alertes issues de plates-formes intégrées tierces, le cas échéant. Pour plus d'informations, voir "Service d'assistance" (p. 190).
- **Gestion de la facturation** : Les factures sont générées automatiquement en fonction du temps passé avec votre client ou du mode de facturation entendu avec lui. Pour plus d'informations, voir "Gestion de la fonctionnalité Ventes et facturation" (p. 210).

- **Gestion des inscriptions des heures et des activités** : Approuvez les heures de ticket pour la facturation, demandez un jour de congé et approuvez les vacances en tant qu'utilisateur administrateur ou gestionnaire. Pour plus d'informations, voir "Entrées de suivi du temps" (p. 200).
- **Intégration native aux services Acronis** : Comprend la facturation du client en fonction de l'utilisation et le contrôle des terminaux grâce à Advanced Management.

## Activation d'Advanced Automation pour les clients

Comme le décrit le processus de création de tenant (voir "Sélectionner les services pour un tenant" (p. 44)), vous pouvez ajouter des services pour les tenants si nécessaire.

Le service Advanced Automation est disponible pour les types de tenants suivants :

- Partenaire
- Client

---

### Remarque

Les partenaires ne peuvent pas voir les données d'Advanced Automation de leurs clients (qu'il s'agisse de partenaires intermédiaires ou de clients), car, contrairement à d'autres solutions, les données d'Advanced Automation sont des données d'entreprise privées propres à un compte de partenaire intermédiaire (ou de client). Les partenaires peuvent toujours voir les données de compte spécifiques en se connectant au portail de gestion avec le statut de client pertinent (partenaire intermédiaire ou client).

---

### ***Pour activer Advanced Automation***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Clients**.
2. Sélectionnez le tenant à modifier.
3. Dans l'onglet **Configurer**, section **Service**, faites défiler l'affichage et sélectionnez **Advanced Automation**.

Advanced Automation est désormais disponible pour le client sélectionné.

## Configuration d'Advanced Automation

Cette section décrit les différentes étapes dont vous avez besoin pour commencer à utiliser Advanced Automation.

### Activation d'Advanced Automation

Si le service Advanced Automation est activé pour votre compte, vous pouvez activer le service en accédant à **Paramètres**. Si le service Advanced Automation n'est pas activé, contactez l'administrateur.

### ***Pour activer Advanced Automation***

1. Dans le portail de gestion, cliquez sur **Paramètres > Advanced Automation**.

---

**Remarque**

Une fois que vous avez activé Advanced Automation en suivant les indications des étapes suivantes, cette option de menu n'est pas disponible.

---

2. Dans l'écran qui s'affiche, cliquez sur **Activer Advanced Automation**.
3. Dans l'écran Activer Advanced Automation, fournissez les informations de l'entreprise dans l'onglet **Informations sur l'entreprise**. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
4. Dans l'onglet **Rôles utilisateur**, définissez le rôle Advanced Automation pour chaque utilisateur, puis cliquez sur **Suivant**. Les rôles disponibles sont les suivants :

- Ingénieur
- RH
- Finance
- Ventes
- Gestionnaire de groupe
- Gestionnaire financier
- Directeur
- Administrateur

Pour mieux comprendre chacun des rôles d'Advanced Automation ainsi que leurs privilèges d'accès, consultez "Rôles Advanced Automation" (p. 185).

---

**Remarque**

Vous pouvez également ajouter de nouveaux utilisateurs après avoir activé Advanced Automation. Créez d'abord le ou les comptes utilisateur, puis appliquez les services pertinents auxquels l'utilisateur aura accès. Pour plus d'informations, voir "Création d'un compte utilisateur" (p. 56).

---

5. Dans l'onglet **Confirmation**, vérifiez les informations d'activation et cliquez sur **Activer**. Le service Advanced Automation est configuré, ce qui peut prendre quelques secondes.
6. Sur l'écran d'assistant d'intégration qui s'affiche, sélectionnez l'une des options Advanced Automation suivantes :
  - **Intégration aux plates-formes de comptabilité** : Cliquez sur **Configurer** pour rediriger vers la page d'intégrations comptables. Pour plus d'informations, voir "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279).
  - **Intégration aux plates-formes RMM** : Cliquez sur **Configurer** pour rediriger vers la page d'intégrations Advanced Automation (RMM). Pour plus d'informations, voir "Intégration avec les plates-formes RMM" (p. 286).
  - **Intégration du service d'assistance** : Cliquez sur **Configurer** pour rediriger vers **Paramètres > Service d'assistance**. Pour plus d'informations, voir "Paramètres du service d'assistance" (p. 243).

- **Configuration du serveur de messagerie** : Cliquez sur **Configurer** pour rediriger vers l'écran Configurer le serveur de messagerie. Pour plus d'informations, voir "Configurer vos paramètres de messagerie" (p. 186).

Si vous ne souhaitez plus utiliser la fonctionnalité incluse dans Advanced Automation, vous pouvez annuler le service Advanced Automation. Pour plus d'informations, voir "Annulation du service Advanced Automation" (p. 305).

## Démarrage rapide pour la configuration d'Advanced Automation

Ce guide de démarrage rapide présente les principales étapes de configuration nécessaires pour utiliser Advanced Automation.

Suivez les étapes figurant dans le tableau ci-dessous et vérifiez les points suivants :

- Les nouveaux clients et les clients existants sont configurés dans Advanced Automation.
- Vos produits et services sont configurés et disponibles, et la facturation automatique est en place.
- Votre service d'assistance est opérationnel, prêt à aider les clients, à surveiller les accords de niveau de service (SLA) et à suivre le temps consacré à des tickets et à d'autres activités.
- Votre plate-forme RMM et/ou de comptabilité est intégrée et synchronisée avec Advanced Automation.
- Les e-mails entrants sont convertis en tickets et les réponses automatisées sont configurées.

---

### Remarque

Pour travailler sur les tickets d'assistance et les entrées de suivi du temps, vous pouvez également utiliser l'application mobile dédiée (Acronis Advanced Automation, téléchargeable depuis l'App Store et le Google Play Store), mais elle est plus limitée.

---

Le tableau ci-dessous décrit les étapes générales nécessaires pour commencer à utiliser Advanced Automation.

Étape	Description
<b>ÉTAPE 1 : Connectez-vous et lancez l'assistant d'intégration Advanced Automation</b>	Connectez-vous à votre compte et accédez au portail de gestion. Lorsqu'Advanced Automation est disponible dans votre compte, deux nouvelles options de menu sont affichées : <b>Gestion des tâches</b> et <b>Ventes et facturation</b> . Sélectionnez l'une de ces options pour accéder à l'assistant d'intégration d'Advanced Automation, puis cliquez sur <b>Activer</b> pour activer le service, comme décrit dans l'Étape 2.  Pour plus d'informations, voir "Activation d'Advanced Automation" (p. 173).
<b>ÉTAPE 2 : activer le service Advanced Automation</b>	Pour activer le service Advanced Automation pour votre compte, vous devrez effectuer les opérations des deux étapes suivantes :  a. Indiquer les informations de l'entreprise, y compris les coordonnées bancaires, dans l'onglet <b>Fournir des informations sur l'entreprise</b> . Les

Étape	Description
	<p>informations sur l'entreprise sont utilisées dans les factures envoyées aux clients finaux. Ensuite, cliquez sur <b>Suivant</b>.</p> <p>b. Affecter des utilisateurs existants aux rôles suivants dans Advanced Automation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénieur</li> <li>• RH</li> <li>• Finance</li> <li>• Ventes</li> <li>• Gestionnaire de groupe</li> <li>• Gestionnaire financier</li> <li>• Directeur</li> <li>• Administrateur</li> </ul> <p>Notez qu'il existe deux rôles supplémentaires pour les utilisateurs de vos clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client</li> <li>• Gestionnaire des clients</li> </ul> <p>Pour plus d'informations sur les rôles dans Advanced Automation, voir "Rôles Advanced Automation" (p. 185). Si nécessaire, vous pourrez ajouter d'autres utilisateurs ultérieurement ; voir aussi "Gestion de vos utilisateurs" (p. 56).</p> <p>Quand vous aurez terminé, vous serez prêt à définir les paramètres Advanced Automation, conformément aux indications des étapes suivantes.</p>
<p><b>ÉTAPE 3 : Définissez les paramètres du service d'assistance</b></p>	<p>Les paramètres du service d'assistance déterminent les sections essentielles du flux des tickets de votre service d'assistance, notamment les catégories, les valeurs par défaut, les paramètres par défaut de pays et de langue, ainsi que les accords de niveau de service (SLA).</p> <p>Pour accéder aux paramètres du service d'assistance, accédez dans le portail de gestion à <b>Paramètres &gt; Service d'assistance</b>. Ces paramètres vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Configurer des réponses standardisées</a></li> <li>• <a href="#">Définir les priorités</a></li> <li>• <a href="#">Gérer les accords de niveau de service (SLA)</a></li> <li>• <a href="#">Définir des catégories et sous-catégories</a></li> <li>• <a href="#">Définir les valeurs par défaut</a></li> <li>• <a href="#">Définir les paramètres par défaut de pays et de langue</a></li> <li>• <a href="#">Activer et désactiver des statuts</a></li> <li>• <a href="#">Définir des paramètres par défaut d'intégration des tickets RMM</a></li> <li>• <a href="#">Gérer les modèles d'e-mail et les modèles de notification</a></li> <li>• <a href="#">Définir des activités pour le suivi des heures</a></li> <li>• <a href="#">Définir les paramètres d'intégration de ticket externe</a></li> </ul>
<p><b>ÉTAPE 4 : Définir des</b></p>	<p>Les paramètres de facturation et de devis vous permettent de personnaliser</p>



Étape	Description
<p><b>paramètres de facturation et de devis</b></p>	<p>entièrement vos factures, y compris leur disposition, leur format d'exportation par défaut (si vous devez les importer dans un autre système), la configuration des taxes, etc.</p> <p>Notez que les informations de facturation des utilisateurs finaux doivent être indiquées dans les paramètres de chaque client ou lors de la création des articles en vente, des contrats et des devis.</p> <p>Pour accéder aux paramètres de facturation et de devis, accédez dans le portail de gestion à <b>Paramètres &gt; Facturation et devis</b>. Ces paramètres vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Définir et personnaliser votre facturation</a></li> <li>• <a href="#">Définir et personnaliser la présentation de vos devis</a></li> <li>• <a href="#">Définissez les taxes à utiliser</a></li> </ul>
<p><b>ÉTAPE 5 : Ajouter vos clients et fournisseurs</b></p>	<p>Vous pouvez ajouter et gérer vos clients dans le portail de gestion, en fonction de l'évolution des situations.</p> <p>Notez que, dans Acronis, vous pouvez définir différents types de comptes pour les clients, y compris les partenaires, les clients, les prospects et les fournisseurs ; ces différents types sont appelés <i>tenants</i>. Pour plus d'informations sur les types de tenants, voir "Comptes utilisateur et tenants" (p. 35).</p> <p>Pour ajouter des partenaires, des clients et des prospects, accédez dans le portail de gestion à <b>Clients</b>. Cliquez ensuite sur <b>+ Nouveau</b> et sélectionnez le type de tenant pertinent. Pour ajouter des fournisseurs, accédez à <b>Ventes et facturation &gt; Gestion d'entreprise</b> et définissez les détails nécessaires dans l'onglet <b>Fournisseurs</b>.</p> <p>Pour plus d'informations, voir "Gestion des tenants" (p. 38).</p>
<p><b>ÉTAPE 6 : Définissez vos produits</b></p>	<p>Vous pouvez créer un catalogue des produits ou services non récurrents, et des services récurrents (gérés) que vous proposez à vos clients, par exemple des abonnements à un antivirus ou un support ponctuel. Vous pouvez également rendre certains produits disponibles pour la vente directement dans un ticket de support, par exemple, lorsqu'un client crée un ticket pour ajouter un abonnement Office 365 ou a besoin de mémoire supplémentaire. De cette manière, vous gagnez du temps sur d'autres processus administratifs.</p> <p>Pour accéder aux produits, accédez à <b>Ventes et facturation &gt; Ventes</b>, puis cliquez sur l'onglet <b>Produits</b>. Les utilisateurs ayant un rôle d'administrateur, de directeur, de financier ou de gestionnaire des finances peuvent créer des produits. Ces produits peuvent alors être utilisés dans des contrats, des tickets, des devis, des articles en vente, etc.</p> <p>Pour plus d'informations, voir "Produits" (p. 232).</p>

Étape	Description
<p><b>ÉTAPE 7 : Définir des contrats</b></p>	<p>Configurez et définissez avec soin vos contrats pour les clients afin qu'Advanced Automation puisse effectuer ces opérations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir automatiquement des éléments de facturation et des avances sur honoraires périodiques, et activer la facturation par utilisateur ou par terminal si nécessaire.</li> <li>• Établir la connexion entre des éléments de configuration, des clients et l'accord de niveau de service (SLA) en vigueur.</li> <li>• Associer automatiquement un service, un client et un élément de configuration à l'accord de niveau de service (SLA) en vigueur dans le service d'assistance.</li> <li>• Allouer automatiquement de nouveaux éléments de configuration au client, au contrat et à l'accord de niveau de service (SLA) pertinents.</li> </ul> <p>Pour accéder à des contrats, accédez à <b>Ventes et facturation &gt; Ventes</b>, puis cliquez sur l'onglet <b>Contrats</b>.</p> <p>Pour plus d'informations, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219).</p>
<p><b>ÉTAPE 8 : Configurer des intégrations avec des plates-formes tierces</b></p>	<p>Configurez vos intégrations grâce à des plates-formes tierces. Advanced Automation prend actuellement en charge les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RMM</b> : NinjaOne, Datto RMM, Kaseya VSA, N-able N-central et N-able RMM</li> <li>• <b>Comptabilité</b> : FreshBooks, QuickBooks, Sage, Xero et SnelStart</li> <li>• <b>Revendeur à valeur ajoutée</b> : Microsoft CSP</li> <li>• <b>Paie</b> : PayPal et Stripe</li> </ul> <p>Pour accéder aux intégrations, accédez dans le portail de gestion à <b>Intégrations</b>.</p> <p>Pour plus d'informations, voir "Intégrer Advanced Automation avec des plates-formes tierces" (p. 279).</p>
<p><b>ÉTAPE 9 : Configurer vos paramètres de messagerie</b></p>	<p>Il s'agit de la dernière étape de configuration d'Advanced Automation.</p> <p>Avant de configurer vos paramètres de messagerie, configurez d'abord vos <a href="#">réponses par e-mail</a>.</p> <p>Une fois les paramètres d'e-mails sortants configurés, Advanced Automation récupère tous les messages dans la boîte de réception définie et crée un ticket pour chaque message (le cas échéant). Lorsqu'un e-mail est traité, il est déplacé vers le dossier d'archive pour référence ultérieure. Si le dossier d'archive n'existe pas, il est créé automatiquement.</p> <p>Trois configurations d'e-mail doivent être définies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-mail entrant</b> : Elle est généralement configurée pour que le support technique ou le compte de messagerie du support soient directement liés au service d'assistance d'Advanced Automation. Les e-mails entrants sont convertis en tickets et les réponses personnalisables sont envoyées à l'utilisateur final pour l'informer.</li> </ul>

Étape	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-mail sortant</b> : Serveur de messagerie et compte utilisés pour envoyer des messages ou des réponses.</li> <li>• <b>Adresse e-mail de facturation</b> : Serveur de messagerie et compte utilisés pour envoyer des factures aux clients.</li> </ul> <p>Pour accéder aux paramètres de configuration de la messagerie, accédez à <b>Paramètres &gt; Service d'assistance &gt; Configuration du serveur de messagerie</b>.</p> <p>Pour plus d'informations, voir "Configurer vos paramètres de messagerie" (p. 186).</p>

## Intégration de clients existants

Lorsqu'Advanced Automation est activé pour votre compte (voir "Activation d'Advanced Automation" (p. 173)), vous devez intégrer les clients existants à des fins de facturation et pour traiter leurs demandes de service.

Pour vérifier que la fonctionnalité Advanced Automation est configurée correctement pour vos clients existants, procédez comme suit :

- [Fournissez les informations de facturation pour les clients existants.](#)
- [Créez des contrats afin de commencer à facturer vos produits et services à des clients existants.](#)
- [Vérifiez que vous pouvez recevoir et traiter les tickets du service d'assistance pour les clients existants.](#)
- [Vérifiez que vous pouvez créer des articles en vente pour les clients existants.](#)
- [Vérifiez que vous pouvez exécuter le processus de facturation et émettre des factures pour les clients existants.](#)

## Fournir des informations de facturation

Si Advanced Automation est activé, vous devez soumettre les informations de facturation de vos clients existants lorsque vous accédez à la section **Clients**. Grâce à ces informations, vous pouvez utiliser Advanced Automation pour créer des factures et traiter les demandes de service de vos clients.

---

### Remarque

Si aucune information de facturation n'est fournie pour un client, vous ne pouvez pas approuver les tickets des clients et les inscriptions d'heures, et vous êtes invité à saisir les informations des clients spécifiés lors du traitement de ces tickets et demandes. De la même manière, lorsque vous créez un article en vente, vous êtes invité à compléter les informations de facturation du client sélectionné si aucune information n'est définie dans la fonctionnalité Advanced Automation. Pour plus d'informations, consultez les sections correspondantes ci-dessous.

---

***Pour ajouter des informations de facturation pour les clients existants***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Organisation > Clients**.
2. Cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...) à côté du nom du client concerné. Dans le menu qui s'affiche, sélectionnez **Ajouter des informations de facturation**.  
Ou  
Cliquez sur la ligne d'un client dans la liste qui s'affiche. Dans l'encadré affiché, cliquez sur l'onglet **Configurer**. Cliquez ensuite sur les sections **Facturation** et **Adresse** pour ajouter les informations de facturation pertinentes.
3. Remplissez les champs du formulaire. Pour plus d'informations sur ces champs, reportez-vous à "Définition des informations de facturation d'un tenant" (p. 42).
4. Cliquez sur **Ajouter** pour finaliser la configuration des informations de facturation.

---

#### **Remarque**

Si vous souhaitez gérer les numéros de téléphone des utilisateurs et y accéder depuis le service d'assistance, cliquez dans ce même onglet **Configurer** sur la section **Paramètres généraux** et activez le bouton bascule **Activer le profil client autogéré**. Lorsque cette option est activée, elle affiche pour les administrateurs et les utilisateurs du client les champs associés aux contacts, avec les numéros de téléphone (le contact de l'entreprise et l'intitulé du poste). Pour plus d'informations, voir "Configuration du profil client autogéré" (p. 48).

---

## Créez des contrats afin de commencer à facturer des produits et services à des clients existants

Les contrats garantissent que vous pouvez utiliser la fonctionnalité Advanced Automation pour facturer vos clients régulièrement.

Si Advanced Automation est activé, vous êtes invité à créer des contrats pour vos clients existants lorsque vous accédez au module **Ventes et facturation**. Ce message ne s'affiche que si un ou plusieurs clients ont des services ou des solutions Acronis qui leur sont affectés.

#### ***Pour créer des contrats pour des clients existants***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Si la bannière affichée vous informe que certains clients n'ont aucun contrat qui leur est affecté, cliquez sur **Créer**.  
Si vous avez fermé cette bannière, vous pouvez également cliquer sur le lien **Créer des contrats pour les clients existants**, en haut à droite de l'écran.
3. Dans l'assistant Créer un nouveau contrat, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez le client pertinent, puis cliquez sur **Suivant**.
  - b. Ajoutez les informations du contrat, y compris les détails du paiement et sa période. Pour plus d'informations, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219). Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Suivant**.

- c. Ajoutez les informations de facturation, puis cliquez sur **Suivant**. Veuillez noter que, si vous avez déjà défini les informations de facturation (en suivant les indications de "Fournir des informations de facturation" (p. 179)) cette étape n'est pas affichée.
  - d. Ajoutez les parties de contrat nécessaires. Pour plus d'informations, voir "Création d'un nouveau contrat" (p. 220). Par défaut, les parties de contrat basées sur les services Acronis sont déjà affectées au client et sont ajoutées au modèle de contrat. Si nécessaire, ces parties de contrat peuvent être modifiées ou supprimées. Vérifiez que vous définissez les prix corrects pour les parties de contrat.
4. Cliquez sur **Valider**. Le contrat est ajouté à la liste des contrats existants dans l'onglet **Contrats**.

## Vérifier que vous pouvez recevoir et traiter les tickets du service d'assistance pour les clients existants

Si Advanced Automation est activé, vous pouvez recevoir et traiter des tickets pour un client existant, même si les informations de facturation ne sont pas définies pour ce client. De cette manière, vous pouvez créer, résoudre, fermer des tickets et y ajouter des réponses en fonction des besoins. Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctionnalités du service d'assistance, voir "Service d'assistance" (p. 190).

En revanche, vous ne pouvez pas approuver le temps passé sur un ticket pour un client si aucune information de facturation n'a été indiquée pour ce client. Lorsque vous essayez d'approuver les inscriptions de temps passé sur un ticket, vous êtes invité à ajouter les informations de facturation des clients pertinents ; pour plus d'informations, voir [Fournir des informations de facturation](#).

## Vérifier que vous pouvez créer des articles en vente pour les clients existants

Si Advanced Automation est activé, vous pouvez créer des articles de vente pour un client existant, même si les informations de facturation ne sont pas définies pour ce client.

Toutefois, lorsque vous créez un article en vente (voir "Gestion des articles en vente" (p. 217)) et sélectionnez un client n'ayant aucune information de facturation indiquée, vous êtes invité à fournir les informations de facturation avant de poursuivre la création de cet article.

Par ailleurs, lorsque vous modifiez un article en vente existant, vous ne pouvez pas changer le client qui lui est affecté et choisir un client sans aucune information de facturation spécifiée. Vous êtes invité à fournir les informations de facturation avant de poursuivre la modification de cet article.

## Vérifier que vous pouvez exécuter le processus de facturation et émettre des factures pour les clients existants

Lors de la première opération de facturation, vous êtes invité à vérifier les paramètres de numérotation de facture par défaut avant de générer les factures. Les factures créées doivent en effet avoir les mêmes numéros que dans votre logiciel de comptabilité. Cette étape garantit que vous avez correctement configuré vos informations de facturation. Pour plus d'informations, voir "Factures" (p. 227).

## Utilisation de champs personnalisés

En définissant des champs personnalisés, vous pouvez stocker d'autres informations (facultatives) pour les clients, les produits, les articles en vente, les contrats et parties de contrat, et les tickets. Les champs personnalisés sont répertoriés dans la nouvelle section **Informations complémentaires** de l'entité pertinente.

Par exemple, vous pouvez ajouter des champs personnalisés applicables aux clients. Lors de la création ou de la modification d'un client, vous pouvez compléter ces champs personnalisés prédéfinis de la section **Informations complémentaires** qui sont alors ajoutés aux informations du client.

Cette section indique comment ajouter un nouveau champ personnalisé, et modifier ou retirer un champ personnalisé existant.

---

### Remarque

Cette fonctionnalité est disponible uniquement aux utilisateurs à qui a été attribué le rôle d'administrateur.

---

## Création d'un champ personnalisé

### *Pour créer un champ personnalisé*


1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Gestion d'entreprise**, puis cliquez sur l'onglet **Champs personnalisés**.
2. Cliquez sur **+ Nouveau champ personnalisé**.
3. Définissez ce qui suit :
  - Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le champ personnalisé.
  - Dans le champ **Type**, sélectionnez l'un des types de champ suivants :
    - Chaîne
    - Entier
    - Booléen
    - Texte
    - Date
  - Dans la colonne **Requis**, cliquez sur l'option **Oui** si vous souhaitez que le champ soit obligatoire.
  - Dans le champ **Appliquer à**, sélectionnez l'entité à laquelle le champ personnalisé sera appliqué :
    - Client
    - Produit
    - Contrat
    - Partie du contrat

- Article en vente
  - Ticket
  - Dans la colonne **Statut**, sélectionnez **Actif** ou **Inactif**.
  - Dans la colonne **Numéro de tri**, saisissez une valeur numérique qui définit les préférences d'affichage du champ personnalisé. Cette procédure est adaptée lorsque vous avez un certain nombre de champs personnalisés dans un formulaire ; plus la valeur est faible, plus le champ personnalisé apparaît en priorité.
4. Cliquez sur **Créer un champ personnalisé** pour ajouter le nouveau champ personnalisé.

## Modification d'un champ personnalisé

Cette section indique comment modifier ou retirer un champ personnalisé existant.

### ***Pour modifier un champ personnalisé***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Gestion d'entreprise**, puis cliquez sur l'onglet **Champs personnalisés**.
2. Cliquez sur la ligne du champ personnalisé à modifier.
3. Apportez les modifications nécessaires. Pour plus d'informations sur les champs modifiables, reportez-vous à "Création d'un champ personnalisé" (p. 182).
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

### ***Pour retirer un champ personnalisé***

Dans la section **Champs personnalisés**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...) dans la ligne du champ personnalisé à retirer, puis cliquez sur **Supprimer**.

Le champ personnalisé est retiré de l'onglet **Champs personnalisés** et ne s'affiche plus dans la section **Informations supplémentaires** de l'entité concernée.

## Gestion de vos utilisateurs

Après avoir activé Advanced Automation (voir "Activation d'Advanced Automation" (p. 173)), les utilisateurs existants reçoivent automatiquement un rôle qui leur permet de bénéficier d'un accès immédiat aux fonctionnalités d'Advanced Automation. Notez que, par défaut, les administrateurs de l'entreprise reçoivent le rôle d'administrateur ; tous les autres utilisateurs reçoivent le rôle d'ingénieur, mais ces rôles peuvent être mis à jour selon les besoins.

Vous pouvez également ajouter des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs si nécessaire. Notez que, lorsque vous affectez à un utilisateur un rôle Advanced Automation, ce rôle est affecté automatiquement au groupe d'utilisateurs par défaut. Les paramètres du groupe d'utilisateurs peuvent être mis à jour dans la section Paramètres (voir "Paramètres du service d'assistance" (p. 243)).

Pour plus d'informations sur la création de vos utilisateurs Advanced Automation dans le portail de gestion, voir "Création d'un compte utilisateur" (p. 56).


## Gestion des groupes d'utilisateurs

Les utilisateurs à qui le rôle d'administration ou de direction a été attribué peuvent gérer les groupes d'utilisateurs au sein de leur organisation.

### ***Pour ajouter un nouveau groupe d'utilisateurs à votre organisation***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Gestion d'entreprise**, puis cliquez sur l'onglet **Groupes d'utilisateurs**.  
La liste qui s'affiche montre vos groupes actifs et inactifs, et le nombre d'utilisateurs que contient chaque groupe. Ces groupes peuvent être modifiés ou activés/désactivés, comme décrit ci-dessous.
2. Cliquez sur **+ Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom de groupe d'utilisateurs**.
4. Sélectionnez le **Gestionnaire de groupe**.
5. Cochez la case **Actif** pour activer le groupe.
6. Sélectionnez les utilisateurs concernés dans la liste **Utilisateurs** (à droite). Cliquez ensuite sur l'icône de la flèche gauche pour ajouter les utilisateurs à la liste **Membres du groupe**.
7. Cliquez sur **Créer un nouveau groupe**.

### ***Pour mettre à jour un groupe d'utilisateurs***

1. Dans l'onglet **Groupes d'utilisateurs**, cliquez sur le groupe que vous souhaitez mettre à jour.
2. Dans la barre latérale de droite, cliquez sur l'icône en forme de crayon pour modifier le groupe d'utilisateurs. En plus de mettre à jour le nom du groupe et le gestionnaire, vous pouvez également modifier les membres du groupe et activer/désactiver le groupe en cochant/décochant la case **Actif**.
3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

### ***Pour supprimer un groupe d'utilisateurs***

1. Dans l'onglet **Groupes d'utilisateurs**, cliquez sur le groupe que vous souhaitez supprimer.
2. Dans la barre latérale de droite, cliquez sur l'icône en forme de corbeille.  
Le groupe d'utilisateurs est supprimé.

---

#### **Remarque**

Vous ne pouvez supprimer un groupe d'utilisateurs que s'il est actuellement **Inactif** et si tous les utilisateurs sont attribués à un autre groupe **Actif**. Par ailleurs, le groupe ne doit pas être utilisé dans les paramètres Advanced Automation, par exemple les paramètres par défaut du service d'assistance ou les paramètres de devis.

---



## Rôles Advanced Automation

Advanced Automation comprend un certain nombre de rôles, qui peuvent être attribués aux utilisateurs selon vos besoins.

Lorsque vous activez Advanced Automation (voir "Activation d'Advanced Automation" (p. 173)), tous les utilisateurs existants bénéficient automatiquement de l'accès aux fonctionnalités d'Advanced Automation. Pendant le processus de création de compte, vous pouvez affecter à chaque utilisateur le rôle pertinent. Notez que les administrateurs du portail de gestion reçoivent automatiquement le rôle d'administrateur et que les administrateurs en lecture seule reçoivent le rôle d'ingénieur.

Pour mettre le rôle à jour ultérieurement, accédez à **Dirigeant(e)s de l'entreprise > Utilisateurs**, sélectionnez l'utilisateur pertinent, et dans l'onglet **Services**, mettez le rôle à jour. Dans le même onglet, vous pouvez également désactiver la fonctionnalité Advanced Automation pour cet utilisateur en particulier.

Le tableau ci-dessous décrit chacun des rôles disponibles, ainsi que les droits attribués à chaque rôle au sein d'Advanced Automation :

Rôle	Description
Ingénieur	Le rôle par défaut appliqué à tous les utilisateurs. Inclut un accès aux modules Assistance et Gestion de projets, ainsi qu'à la fonctionnalité de suivi du temps. Ce rôle inclut également un accès limité aux informations client et à leurs utilisateurs finaux.
RH	Inclut un accès limité aux modules Assistance, Gestion de projets et Rapports et Gestion du temps.
Finance	Inclut un accès aux modules CRM, Ventes et facturation, Assistance, Gestion de projets, ainsi qu'à la fonctionnalité de suivi du temps. Ce rôle inclut également un accès limité aux statistiques financières du client, mais aucun accès aux rapports de l'entreprise.
Ventes	Inclut un accès aux modules CRM, Ventes, Assistance, Gestion de projets, ainsi qu'à la fonctionnalité de suivi du temps. Ce rôle inclut également un accès limité aux données de facturation, mais aucun accès aux rapports de l'entreprise.
Gestionnaire de groupe	Inclut un accès aux modules CRM, Assistance et Gestion de projets. Ce rôle inclut également un accès complet aux statistiques financières du client, aux rapports de l'entreprise et à la fonctionnalité de gestion du temps, ainsi qu'un accès limité au module Ventes.

Rôle	Description
Gestionnaire financier	Inclut un accès aux modules CRM, Ventes et facturation, Assistance et Gestion de projets. Ce rôle inclut également un accès complet aux statistiques financières du client, aux rapports de l'entreprise et à la fonctionnalité de gestion du temps.
Directeur	Inclut l'accès à tous les modules, sans possibilité de gérer les paramètres généraux de l'entreprise.
Administrateur	Accès complet et possibilité de gérer les paramètres généraux de l'entreprise pour les modules Assistance, Facturation et Factures.
<i>Les rôles suivants sont disponibles pour les utilisateurs de votre client (sélectionnez le client concerné, puis accédez à <b>Dirigeant(e)s de l'entreprise &gt; Utilisateurs</b>). Lorsque les utilisateurs sont ajoutés, leur statut est Inactif et un e-mail d'invitation est envoyé à l'utilisateur. Vous pouvez activer ou désactiver leur accès à Advanced Automation à tout moment.</i>	
Client	Inclut l'accès au module Assistance (limité à l'organisation d'un client).
Gestionnaire des clients	Inclut l'accès aux modules Assistance, Facturations et Rapports (limité à l'organisation d'un client).

## Configurer vos paramètres de messagerie

Advanced Automation possède un analyseur d'e-mails intégré destiné à convertir les e-mails entrants en tickets. Pour utiliser cette fonctionnalité, assurez-vous de posséder un compte de messagerie dédié ou test. Veuillez également noter ce qui suit :

- N'utilisez pas de compte de messagerie personnelle ayant la même adresse qu'un compte utilisateur Cyber Protect Cloud.
- Tous les messages *non lus* trouvés par le système dans la boîte de réception seront convertis en tickets.
- Les tickets ne peuvent pas être attribués à des utilisateurs qui ne sont pas présents dans Cyber Protect Cloud, car ils ne peuvent être associés à aucune une adresse e-mail.
- Une fois un e-mail traité, Advanced Automation le déplace dans un dossier d'archive (il n'est pas supprimé) :
  - S'il n'en existe aucun, un dossier d'archive est créé.
  - Si vous utilisez un serveur de messagerie autre que Office365 ou Gmail, assurez-vous qu'il prend en charge le protocole RFC 6851.

Pour accéder aux paramètres du serveur de messagerie, accédez à **Paramètres > Service d'assistance > Configuration du serveur de messagerie**.

---

### Remarque

La configuration du serveur de messagerie pour les factures sortantes et les tickets entrants n'est disponible que lorsque le service Advanced Automation est activé. Cette fonctionnalité est également accessible lors de la première intégration avec Advanced Automation, comme décrit dans "Activation d'Advanced Automation" (p. 173).

---

## Définition des paramètres des e-mails sortants

---

### Remarque

Pour plus d'informations sur la configuration de votre serveur, contactez l'administrateur de messagerie.

---

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance > Configuration du serveur de messagerie**. L'onglet **Paramètres des e-mails sortants** est affiché par défaut dans l'écran Configurer le serveur de messagerie.
2. Cliquez sur le bouton bascule **Actif** pour activer les e-mails sortants.
3. Sélectionnez le type de protocole du serveur de messagerie parmi les types suivants :
  - SMTP (par défaut)
  - Exchange
  - Office365
4. Pour activer SSL, cochez la case **Activer SSL**. Secure Sockets Layer (SSL) chiffre vos e-mails pendant le transport et n'est pris en charge que dans ces scénarios :
  - Sécurisé (TLS) - StartTLS - Port 587
  - Secure (SSL) - SSL - Port 465
5. Saisissez le nom de l'hôte et son port.
6. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte.
7. Dans le champ **De**, saisissez le nom d'utilisateur du compte. Si vous avez sélectionné le type de protocole Office365, notez qu'il prend en charge les alias d'adresses e-mail dans une seule boîte aux lettres. Si vous souhaitez utiliser l'une de ces adresses comme adresse d'expédition, utilisez ce champ. Seules les adresses e-mail associées au compte Office365 sont utilisées. Le système n'usurpe aucune adresse.
8. Saisissez la valeur **Délai expiré** en millisecondes. Cette valeur spécifie la durée de l'attente par le système d'une connexion à votre serveur de messagerie avant l'expiration. Notez que, si vous utilisez le type de protocole SMTP, cochez la case **Nécessite une authentification**.
9. Cliquez sur **Tester la connexion** pour vérifier les paramètres d'e-mails sortants. Une fois que tous vos paramètres sont validés par le système, un message de confirmation s'affiche.
10. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer les paramètres.

Vous pouvez également définir les paramètres des e-mails de facture que vous envoyez aux clients (voir "Définition des paramètres des e-mails de facturation sortants" (p. 188)) et des e-mails entrants (voir "Définition des paramètres des e-mails entrants" (p. 189)).

## Définition des paramètres des e-mails de facturation sortants

---

### Remarque

Pour plus d'informations sur la configuration de votre serveur de messagerie, contactez l'administrateur de messagerie.

---

Les paramètres d'e-mail de facture vous permettent de configurer votre serveur de messagerie afin qu'il envoie des factures à vos clients.

### *Pour définir vos paramètres d'e-mail de facturation*

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance > Configuration du serveur de messagerie**.
2. Dans l'écran du serveur Configurer le serveur de messagerie, cliquez sur **Adresse e-mail de facturation**.
3. Cliquez sur le bouton bascule **Actif** pour activer les e-mails de facture sortants.
4. Sélectionnez le type de protocole du serveur de messagerie parmi les types suivants :
  - SMTP (par défaut)
  - Exchange
  - Office365
5. Pour activer le protocole SSL, cochez la case **Activer le SSL**. Le protocole SSL (Secure Sockets Layer) chiffre les messages pendant leur transport ; il n'est pris en charge que dans les scénarios suivants : Secure (TLS) – StartTLS – Port 587 Secure (SSL) – SSL – Port 465
6. Saisissez le nom de l'hôte et son port.
7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte.
8. Dans le champ **De**, saisissez le nom d'utilisateur du compte. Si vous avez sélectionné le type de protocole Office365, notez qu'il prend en charge les alias d'adresses e-mail dans une seule boîte aux lettres. Si vous souhaitez utiliser l'une de ces adresses comme adresse d'expédition, utilisez ce champ. Seules les adresses e-mail associées au compte Office365 sont utilisées. Le système n'usurpe aucune adresse.
9. Saisissez la valeur **Délai expiré** en millisecondes. Cette valeur spécifie la durée de l'attente par le système d'une connexion à votre serveur de messagerie avant l'expiration. Notez que, si vous utilisez le type de protocole SMTP, cochez la case **Nécessite une authentification**.
10. Cliquez sur **Tester la connexion** pour vérifier les paramètres d'e-mails sortants. Une fois que tous vos paramètres sont validés par le système, un message de confirmation s'affiche.
11. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer les paramètres.

Vous pouvez également définir des paramètres pour les e-mails sortants (voir "Définition des paramètres des e-mails sortants" (p. 187)) et entrants (voir "Définition des paramètres des e-mails entrants" (p. 189)).

## Définition des paramètres des e-mails entrants

---

### Remarque

Pour plus d'informations sur la configuration de votre serveur de messagerie, contactez l'administrateur de messagerie.

---

Les paramètres d'e-mail entrant vous permettent de configurer votre serveur de messagerie afin qu'il reçoive des e-mails de vos clients. Advanced Automation convertit automatiquement ces e-mails en tickets et les affecte à l'entreprise ou à l'utilisateur pertinents.

---

### Important

Lorsque l'intégration de la messagerie est activée, Advanced Automation gère la boîte de réception du compte spécifié. Les messages non lus sont traités et déplacés automatiquement vers le dossier Archive.

---

### *Pour définir vos paramètres des e-mails entrants*

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance > Configuration du serveur de messagerie**.
2. Dans l'écran Configurer le serveur de messagerie, cliquez sur **E-mail entrant**.
3. Cliquez sur le bouton bascule **Actif** pour activer les e-mails entrants.
4. Sélectionnez le type de protocole du serveur de messagerie parmi les types suivants :
  - IMAP (par défaut)
  - Exchange
  - Office365
5. Pour activer le protocole SSL, cochez la case **Activer le SSL**. Le protocole SSL (Secure Sockets Layer) chiffre les messages pendant leur transport ; il n'est pris en charge que dans les scénarios suivants : Secure (TLS) – StartTLS – Port 587Secure (SSL) – SSL – Port 465
6. Saisissez le nom de l'hôte et son port.
7. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte.
8. Saisissez la valeur **Délai expiré** en millisecondes. Cette valeur spécifie la durée de l'attente par le système d'une connexion à votre serveur de messagerie avant l'expiration.
9. Cochez la case **Traiter les messages provenant d'expéditeurs inconnus** afin que les messages envoyés par des expéditeurs inconnus soient convertis, mais que les tickets ne soient pas affectés automatiquement à un utilisateur ou à une entreprise. Si cette case n'est pas cochée et qu'un e-mail est reçu d'une adresse ne figurant pas dans la base de données des clients, le message n'est pas converti en ticket.
10. Cochez la case **Ne pas traiter le message reçu avant la date spécifiée** afin que les tickets ne soient créés que pour les e-mails reçus après une date précise. Cette option empêche la création automatique de tickets pour tous les e-mails existants, y compris ceux antérieurs à la définition des paramètres d'e-mails entrants. Lorsque la case est cochée, d'autres champs de date et d'heure sont affichés.

11. Cliquez sur **Tester la connexion** pour vérifier les paramètres d'e-mails entrants. Une fois que tous vos paramètres sont validés par le système, un message de confirmation s'affiche.
12. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer les paramètres.  
Vous pouvez également définir les paramètres des e-mails de facture que vous envoyez aux clients (voir "Définition des paramètres des e-mails de facturation sortants" (p. 188)) et des e-mails entrants (voir "Définition des paramètres des e-mails sortants" (p. 187)).

## Gestion de votre service d'assistance et des horaires

C'est dans le module **Gestion des tâches** d'Advanced Automation que vous gérez votre service d'assistance et vos horaires.

- **Service d'assistance** : Gérez les demandes du service client, puis planifiez et suivez les activités du service.
- **Entrées de suivi du temps** : Gérez les inscriptions de vos heures, approuvez les heures de ticket pour la facturation, demandez un jour de congé et approuvez les vacances en tant qu'utilisateur administrateur ou gestionnaire.

---

### Remarque

Pour travailler sur les tickets d'assistance et les entrées de suivi du temps, vous pouvez également utiliser l'application mobile dédiée (Acronis Advanced Automation, téléchargeable depuis l'App Store et le Google Play Store), mais elle est plus limitée.

---

## Service d'assistance

Le module **Service d'assistance** vous permet de créer, mettre à jour et planifier vos tickets.

Pour accéder à la fonctionnalité de service d'assistance, accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance** dans le portail de gestion. Depuis les deux onglets qui s'affichent (**Tickets** et **Planificateur**), vous pouvez visualiser les tickets de toute l'organisation, y compris leur statut et les évaluations des clients. Vous pouvez également :

- Créer de nouveaux tickets
- Examiner et mettre à jour des tickets en cours
- Fusionner les tickets
- Créer et modifier des filtres de tickets personnalisés
- Planifier des tickets
- Exporter des données de tickets

---

### Remarque

Les utilisateurs à qui ont été attribués les rôles de gestion de clients ou de client ont un accès limité à la fonctionnalité de service d'assistance ci-dessus. Ils peuvent examiner, créer et modifier des tickets (avec certaines restrictions, comme décrit dans le guide de l'administrateur client). Ils peuvent également exporter les données de tickets selon leurs besoins, mais ne peuvent pas planifier ni fusionner les tickets.

---

## Processus de création de ticket

Advanced Automation crée et met à jour les tickets du service d'assistance lors de la reconnaissance de l'adresse e-mail dans les e-mails transmis à l'analyseur d'e-mails d'Advanced Automation.

Notez que vous pouvez configurer les paramètres du serveur d'e-mails entrants et sortants, selon les besoins (voir "Configurer vos paramètres de messagerie" (p. 186)).

### Les nouveaux tickets du service d'assistance sont créés dans les cas suivants :

- Un nouvel e-mail non lu dans un nouveau thread est identifié.
- Un nouvel e-mail non lu dans un thread existant est identifié, mais un ticket associé est déjà clos.
- Un utilisateur est identifié par son adresse e-mail.
- Un utilisateur n'est pas identifié par son adresse e-mail, mais les paramètres d'e-mail entrants (voir "Définition des paramètres des e-mails entrants" (p. 189)) permettent aux expéditeurs inconnus de soumettre des tickets.
- Les tickets peuvent également être créés manuellement, conformément aux indications de "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

---

### Remarque

Lorsqu'un utilisateur est identifié par son adresse e-mail, un nouveau ticket est également associé à son entreprise, à l'accord de niveau de service (SLA), aux priorités, catégories et utilisateur du support par défaut, ainsi qu'aux terminaux associés à cet utilisateur spécifique.

---

### Les tickets existants sont mis à jour dans les cas suivants :

- Un e-mail non lu dans un thread existant est identifié et le ticket correspondant n'est pas clos.
- Les tickets peuvent également être mis à jour manuellement, conformément aux indications de "Mise à jour de tickets" (p. 194).

## Création d'un nouveau ticket

Outre la création automatique de tickets par Advanced Automation (voir "Processus de création de ticket" (p. 191)), vous pouvez également créer un ticket manuellement, conformément aux indications ci-dessous.

---

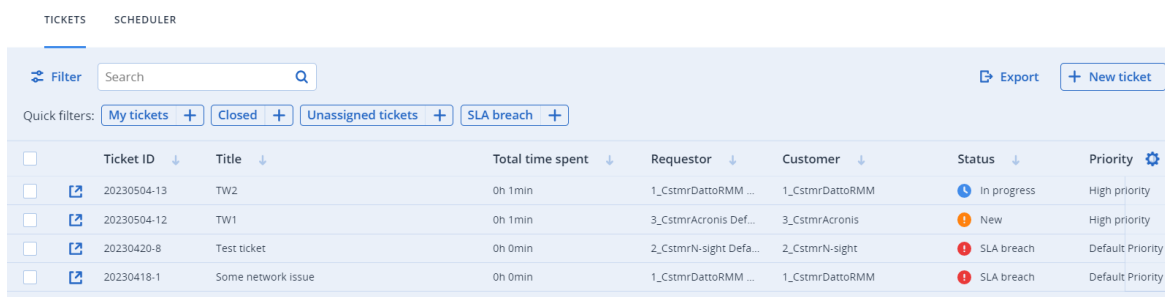
## Remarque

Lors de la création ou de la modification d'un ticket, de nombreuses valeurs sont préremplies avec les paramètres par défaut du service d'assistance. Ces paramètres peuvent être mis à jour si nécessaire, comme indiqué dans "Paramètres du service d'assistance" (p. 243).

---

### Pour créer un nouveau ticket

1. Accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance**. L'onglet **Tickets**, qui répertorie tous les tickets actuels de l'organisation, s'affiche par défaut.



The screenshot shows the 'TICKETS' tab in a software interface. At the top, there are tabs for 'TICKETS' and 'SCHEDULER'. Below the tabs is a search bar with a 'Filter' icon and a search input field. To the right of the search bar are 'Export' and '+ New ticket' buttons. Below the search bar are 'Quick filters' for 'My tickets', 'Closed', 'Unassigned tickets', and 'SLA breach'. The main area is a table with the following columns: Ticket ID, Title, Total time spent, Requestor, Customer, Status, and Priority. The table contains four rows of ticket data.

<input type="checkbox"/>	Ticket ID	Title	Total time spent	Requestor	Customer	Status	Priority
<input type="checkbox"/>	20230504-13	TW2	0h 1min	1_CstmrDattoRMM ...	1_CstmrDattoRMM	In progress	High priority
<input type="checkbox"/>	20230504-12	TW1	0h 1min	3_CstmrAcronis Def...	3_CstmrAcronis	New	High priority
<input type="checkbox"/>	20230420-8	Test ticket	0h 0min	2_CstmrN-sight Defa...	2_CstmrN-sight	SLA breach	Default Priority
<input type="checkbox"/>	20230418-1	Some network issue	0h 0min	1_CstmrDattoRMM ...	1_CstmrDattoRMM	SLA breach	Default Priority

2. Cliquez sur **+ Nouveau ticket**. La boîte de dialogue Créer un nouveau ticket s'affiche.

---

## Remarque

Lorsque la fonctionnalité Advanced Automation est activée pour votre compte, vous pouvez également cliquer sur **Nouveau > Ticket client**, dans la barre d'outils du portail de gestion située en haut de l'écran, même si vous ne vous trouvez pas dans le module Service d'assistance. Cette option ouvre automatiquement la boîte de dialogue Créer un nouveau ticket dans laquelle vous pouvez créer un ticket, conformément aux étapes suivantes.

---

3. Le minuteur de ticket s'affiche dans la ligne d'en-tête. Ce minuteur peut être mis en pause et démarré en fonction des besoins des utilisateurs qui utilisent le ticket. Notez que vous pouvez également configurer le minuteur de ticket pour qu'il se mette en pause automatiquement si l'utilisateur quitte l'écran du ticket (voir "Configuration des valeurs par défaut" (p. 248)).



Outre le minuteur de ticket, vous pouvez également cocher les cases suivantes si nécessaire :

- **Facturable** : Cette option (sélectionnée par défaut) définit si le ticket est facturable. Selon l'accord de niveau de service (SLA) appliqué au ticket (voir les étapes ci-dessous), la case peut également être cochée ou désélectionnée ; par exemple, si l'accord de niveau de service (SLA) est de type **Calcul suivant**, la case à cocher est sélectionnée (afin de garantir que le travail mentionné sur le ticket est facturable). Si l'accord de niveau de service (SLA) est de type **Prix fixe**, la case à cocher est désélectionnée (afin de garantir que tous les travaux figurant sur le ticket ne sont pas facturables).
- **Envoyer un e-mail au client** : Cette option (sélectionnée par défaut) définit si les mises à jour du ticket sont envoyées par e-mail à l'utilisateur final.



4. Définissez ce qui suit :

- Dans le champ **Titre du ticket**, ajoutez le titre du ticket.
- Dans la section **Informations sur le client**, ajoutez les informations détaillées concernant le client, y compris l'utilisateur final qui a demandé le ticket, ainsi que son responsable. Cliquez sur le champ **Utilisateur final** pour sélectionner l'utilisateur dans la liste ; les autres champs sont remplis automatiquement le cas échéant.
- Dans la section **Élément ou service de configuration**, sélectionnez un **service géré** ou un **service TIC** :
  - **Service géré** : Cette option est sélectionnée et préremplie avec les détails nécessaires si le type de produit Service géré est disponible dans le contrat. Lorsque cette option est sélectionnée, recherchez la partie de contrat à laquelle le terminal est affecté, puis vérifiez l'accord de niveau de service (SLA) sur cette partie de contrat et affectez-le au ticket. Notez que, si le contrat ne comporte aucun type de produit de service géré, cette option est désactivée.
  - **Service TIC** : Cette option est sélectionnée et préremplie avec les détails nécessaires si le type de produit TIC (technologies de l'information et de la communication) est disponible dans le contrat. Lorsque cette option est sélectionnée, l'accord de niveau de service (SLA) de la partie de contrat Service TIC est appliqué au ticket. Notez que, si le contrat ne comporte aucun type de produit de service TIC, cette option est désactivée.
  - Le champ **Élément de configuration** indique les terminaux associés au service géré ou TIC sélectionné (le message **Élément de configuration inconnu** est affiché en l'absence d'intégrations ou lorsque le terminal est inconnu) ; la sélection d'un terminal après celle d'un service est facultative (lorsque vous sélectionnez un terminal dans ce scénario, l'accord de niveau de service (SLA) ne change pas ; il reste l'accord de niveau de service (SLA) qui appartient au service).

Si l'élément de configuration est lié à un utilisateur spécifique (voir "Affichage des éléments de configuration" (p. 270)), le terminal pertinent est associé automatiquement au ticket lors de la création du ticket.

---

#### Remarque

Les terminaux répertoriés comprennent ceux avec des produits et services Acronis (par exemple, Cyber Disaster Recovery Cloud et Cyber Protection), et les intégrations RMM. Si le produit Acronis ou l'intégration RMM fournit une option de contrôle distant pour un terminal répertorié, vous pouvez vous connecter à distance depuis le ticket à l'aide du protocole RDP ou d'un client HTML5.

---

- Dans les champs **Priorité** et **Accord de niveau de service (SLA)**, sélectionnez la priorité de ticket adaptée et l'accord de niveau de service (SLA).
- Dans la section **Agent de support**, sélectionnez l'utilisateur à affecter au ticket. Vous pouvez également sélectionner une **catégorie** pour le ticket et, le cas échéant, un **groupe de support**.

- Dans la section **Description du ticket** :
  - Sélectionnez le **statut** du ticket (l'option par défaut est **Nouveau**).
  - Ajoutez des descriptions et commentaires en texte enrichi (y compris des images et d'autres fichiers média jusqu'à 25 Mo) dans la zone de texte. Les formats et types suivants peuvent être ajoutés, ou déplacés et déposés dans la zone de texte :
    - Média : .avi, .mp4, .mp3
    - E-mails : .eml, .msg
    - Images : .png, .gif, .jpeg, .jpg, .heic, .bmp, .tiff, .svg
    - Fichiers de document et de journal : .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .txt, .log, .pdf
    - Archives : .zip, .rar
  - Dans le champ **Réponse standardisée**, cliquez sur une réponse standardisée prédéfinie pour la sélectionner. Notez que, si vous sélectionnez une réponse standardisée, elle remplace la description et les commentaires en texte enrichi (voir la puce précédente). Pour plus d'informations sur la définition de réponses standardisées, voir "Création d'une réponse standardisée" (p. 243).
  - Dans le champ **Type d'activité de facturation**, cliquez sur le produit souhaité pour le sélectionner. Notez que seuls les produits auxquels l'attribut **Produit de facturation de ticket basé sur l'activité** a été affecté sont disponibles.

Notez que la section **Description du ticket** peut être définie comme étant obligatoire dans les paramètres du service d'assistance (voir "Paramètres du service d'assistance" (p. 243)).

- Cochez la case **Planifier le ticket** pour planifier le ticket avec la durée, et l'heure et la date de début adéquates. Voir aussi "Planification de tickets" (p. 196).
  - Dans la section **Pièces jointes**, cliquez pour ajouter les pièces jointes nécessaires.
  - Dans la section **Éléments facturables**, cliquez sur les produits de ticket qui doivent être liés au ticket.
  - Dans la section **Remarques internes**, cliquez pour ajouter des remarques et des actions.
5. Cliquez sur **Créer**. Une fois le ticket généré, il est ajouté à l'onglet **Tickets**.

---

### Remarque

Une fois les tickets créés, vous pouvez exporter leurs données à tout moment en cliquant sur **Exporter** dans l'onglet **Tickets**. Un fichier Excel est automatiquement téléchargé sur votre ressource.

---

## Mise à jour de tickets

### *Pour mettre à jour un ticket*

1. Accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance**. L'onglet **Tickets** s'affiche par défaut.
2. (Facultatif) Si vous avez un grand nombre de tickets, utilisez le filtre pour localiser le ou les tickets que vous recherchez.


Cliquez sur **Filtre** (ou **Filtres enregistrés** si vous avez déjà défini un filtre), puis sélectionnez les valeurs pertinentes dans les différents champs. Notez que vous pouvez cliquer sur l'option **Ajouter aux filtres enregistrés** pour enregistrer le filtre défini à des fins ultérieures.

Advanced Automation propose également différents filtres prédéfinis que vous pouvez sélectionner en fonction des besoins.

Vous pouvez également utiliser la barre **Recherche** pour localiser le ou les tickets pertinents.

3. Cliquez sur le lien de la ligne Ticket dans l'onglet **Tickets**.

Pour modifier simultanément un grand nombre de tickets, sélectionnez les tickets souhaités dans l'onglet **Tickets**, puis cliquez sur **Édition en masse**. Les modifications que vous apportez sont appliquées à tous les tickets sélectionnés.

Pour ouvrir un ticket spécifique dans un nouvel onglet de navigateur, cliquez sur .

4. Modifiez le ticket dans l'un des onglets affichés :

- **Activités** : Affiche l'activité récente concernant le ticket, y compris son statut actuel et les commentaires ajoutés. Vous pouvez également fusionner (voir "Fusion de tickets" (p. 199)) et planifier des tickets (voir "Planification de tickets" (p. 196)) dans cet onglet.

Notez que vous pouvez également modifier l'état du ticket dans ce même onglet. Par exemple, vous pouvez mettre à jour son statut et sélectionner **En progrès** lorsque vous commencez à travailler sur le ticket ou **Fermé** lorsque le ticket peut être clos. Lorsque le statut passe à **Fermé**, un e-mail de demande de notation de ticket est envoyé à des clients.

Pour plus d'informations, voir "Réception de commentaires client sur les tickets" (p. 199).

Vous pouvez également modifier les mises à jour précédentes apportées au ticket et qui sont répertoriées au bas de l'onglet **Activités**. Cliquez sur l'icône en forme de flèche à côté de la mise à jour de ticket souhaitée ; dans la section développée, cliquez sur l'icône représentant un crayon afin de modifier la durée et/ou les commentaires existants.

---

#### Remarque

Si vous modifiez le statut d'un ticket créé par une alerte dans la console Cyber Protect et sélectionnez **Fermé**, l'alerte est également fermée dans la console Cyber Protect.

---

- **Vue d'ensemble** : Affiche les paramètres généraux de ticket, ainsi que les informations détaillées sur le client et les contacts pouvant être modifiés. Pour plus d'informations, voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

Vous pouvez modifier les terminaux associés à un ticket ; par exemple, si un ticket créé n'indique pas le terminal correct, vous pouvez cliquer sur la liste déroulante **Élément de configuration** pour sélectionner le terminal adéquat.

De la même manière, vous pouvez cliquer sur **Ouvrir le bureau à distance** afin de vous connecter à distance au terminal sélectionné ou sur **Accéder au terminal** pour afficher d'autres options disponibles pour le terminal associé. Ces options permettent d'accéder à la plate-forme RMM intégrée le cas échéant :

- **Vue Problèmes actifs** : Ouvre une liste externe de problèmes sur la plate-forme RMM.
- **Page du terminal - Onglet État** : Ouvre une page RMM externe avec les informations générales du terminal.

- **Page du terminal - Onglet Propriétés** : Ouvre une page RMM externe avec les propriétés du terminal.

---

#### Remarque

Les intégrations Datto RMM, N-able N-Central et N-able RMM sont les seules à prendre en charge actuellement l'option de connexion à distance au terminal sélectionné. Pour les terminaux gérés par la plate-forme Acronis (par exemple, avec un agent Acronis), vous pouvez accéder directement aux informations détaillées sur le terminal associé depuis un ticket, examiner ces informations, démarrer une connexion à distance (le cas échéant et si le terminal l'autorise), gérer le terminal, etc.

---

- **Éléments facturables** : Affiche les éléments facturables appliqués au ticket ; ces éléments peuvent être mis à jour si nécessaire. Des produits peuvent être ajoutés au ticket et, une fois que le ticket est clos et que le temps qui lui est consacré est traité, un article en vente est créé automatiquement pour ces produits.

Cette fonctionnalité vous permet de facturer des clients pour des activités et services supplémentaires dans le cadre du ticket. Il peut s'agir, par exemple, de services de conseils facturés à un tarif horaire, de câbles réseau ou de licences de logiciels. Les articles en vente peuvent être facturés comme à l'habitude.

Prêtez attention à ce qui suit :

- Seuls les produits définis comme **Produits de ticket** (dans les paramètres du produit) peuvent être ajoutés aux tickets en tant qu'éléments facturables supplémentaires.
- Vous devez sélectionner le produit, son prix et sa quantité.
- Les ingénieurs ne peuvent pas modifier le prix standard d'un produit si la case **Prix ajustable par l'ingénieur** n'est pas cochée dans les paramètres du produit.
- **Informations internes** : Affiche les notes internes ou les actions appliquées au ticket. Si nécessaire, vous pouvez ajouter des notes ou des actions.
- **Derniers tickets** : (Lecture seule) Affiche les trois derniers tickets de l'utilisateur et du client.

---

#### Remarque

Les onglets **Éléments facturables**, **Informations internes** et **Derniers tickets** ne sont pas affichés pour les utilisateurs dont les rôles sont Gestionnaire des clients ou Client.

---

Pour plus d'informations sur les différents champs disponibles lors de la modification d'un ticket, voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

## Planification de tickets

L'onglet **Planificateur** affiche tous les tickets planifiés qui vous concernent et, si le rôle Gestionnaire de groupe vous a été affecté, qui concernent votre équipe. Grâce à cet onglet, vous pouvez identifier facilement les tickets qui sont alloués par jour, et changer l'affichage pour un format mensuel,

hebdomadaire ou quotidien. Vous pouvez également planifier les tickets pour vous-même ou, si vous êtes gestionnaire de groupe, pour votre groupe.

Vous pouvez également planifier un ticket depuis le ticket proprement dit en suivant les indications ci-dessous.

L'onglet **Planificateur** vous permet également d'ajouter de nouvelles inscriptions d'heures et de synchroniser l'onglet **Planificateur** avec votre agenda Microsoft Outlook. Lorsque votre agenda Outlook est associé, les événements Outlook sont également visibles dans l'onglet **Planificateur**. Pour plus de détails, voir "Ajout d'un nouvel enregistrement des heures" (p. 202) et "Synchronisation de votre calendrier avec Microsoft Outlook" (p. 198).

---

### Remarque

Advanced Automation intègre un système prédictif de gestion des tickets. Cette fonctionnalité conserve sur six mois les heures consacrées à chaque catégorie de ticket et les regroupe en durée moyenne de gestion par catégorie de ticket. Par exemple, le système peut suivre le temps que les techniciens ont consacré à un ticket de catégorie *poste de travail* et de sous-catégorie *installation de pilote d'imprimante*. Ces informations sont affichées dans les tickets en cours et permettent de calculer le temps dont votre équipe aura besoin pour les traiter. Cela s'applique également aux utilisateurs et les valeurs calculées sont indiquées dans l'onglet **Planificateur**.

---

### **Pour planifier un ticket dans l'onglet Planificateur**

1. Accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance**, puis cliquez sur l'onglet **Planificateur**.  
L'onglet affiché répertorie différents types d'événements :
  - Inscriptions d'heures effectuées à partir des tickets
  - Inscription manuelle des heures définies dans cet onglet
  - Tickets planifiés
  - Événements de calendrier tiers
2. Sélectionnez l'utilisateur souhaité dans les listes déroulantes **Groupe de support** et **Agent de support**. Notez que ces listes ne sont disponibles que pour les gestionnaires de groupe et qu'elles répertorient les utilisateurs dont les agendas sont partagés.
3. Cliquez sur le jour requis, puis sur **Planifier le ticket**. La boîte de dialogue Planifier le ticket s'affiche.

Schedule ticket
✕

Select user ▼

Select ticket ▼

Date 📅

Time 🕒

Duration:  ▲▼ hours

▲▼ minutes

Cancel
Schedule

4. Sélectionnez l'utilisateur souhaité (le propriétaire du ticket).
5. Sélectionnez le ticket que vous souhaitez planifier. Vous pouvez également sélectionner un ticket déjà planifié pour le replanifier.
6. Définissez la date, l'heure et la durée estimée du ticket.
7. Cliquez sur **Planification**. L'élément planifié que vous venez de créer est maintenant visible.  
Notez que vous ne pouvez mettre à jour que les tickets planifiés et les inscriptions manuelles des heures.

***Pour planifier un ticket depuis le ticket proprement dit***

1. Accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance**, puis créez un nouveau ticket (voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191)) ou localisez le ticket pertinent dans l'onglet **Tickets**.
2. Lorsque vous créez un ticket, cliquez sur l'option **Planifier le ticket** pour l'activer. Définissez ensuite l'heure de début et la durée estimée du ticket, puis, après avoir rempli les autres champs obligatoires de la boîte de dialogue, cliquez sur **Terminé**.

Ou

Lorsque vous planifiez un ticket existant, cliquez sur l'onglet **Activités** du ticket souhaité, puis cochez la case **Planifier le ticket**. Cliquez ensuite sur **Enregistrer les modifications**.

### Synchronisation de votre calendrier avec Microsoft Outlook

Vous pouvez synchroniser des tickets dans l'onglet **Planificateur** avec Microsoft Outlook et partager votre calendrier avec des collaborateurs.

***Pour synchroniser des tickets avec Microsoft Outlook***

1. Accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance**, puis cliquez sur l'onglet **Planificateur**.
2. Cliquez sur **Synchronisation des agendas**.
3. Connectez-vous à votre compte Outlook et activez votre calendrier afin de le synchroniser avec Advanced Automation.

4. Sélectionnez l'option **Partager le contenu synchronisé du calendrier avec tout le monde** pour partager le contenu de votre calendrier avec d'autres utilisateurs Advanced Automation.

## Fusion de tickets

Lors de la mise à jour d'un ticket, vous pouvez choisir de le fusionner avec un autre ticket existant (son statut est sans importance, mais il doit être lié aux mêmes client et utilisateur final).

### **Pour fusionner un ticket**

1. Accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance**.
2. Dans l'onglet **Tickets**, sélectionnez le ticket à fusionner.
3. Dans l'onglet **Activités**, cochez la case **Fusionner le ticket**.
4. Sélectionnez le ticket pertinent dans la liste des tickets disponibles, puis cliquez sur **Fusionner**.
5. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Fusionner**.

---

#### **Remarque**

Le ticket d'origine n'est plus disponible et ne sera inclus dans aucune recherche de ticket actif ou clôturé. En revanche, les mises à jour ou les inscriptions d'heures incluses dans le ticket d'origine sont ajoutées au ticket fusionné.

---

## Réception de commentaires client sur les tickets

Lorsque le statut d'un ticket est mis à jour vers **Fermé**, Advanced Automation envoie automatiquement au client un e-mail de demande d'évaluation du ticket. Cet e-mail est inclus par défaut dans Advanced Automation et peut être personnalisé si nécessaire (voir "Gestion des modèles d'e-mail" (p. 251)). L'e-mail est envoyé une seule fois.

Lorsque le client reçoit l'e-mail de demande d'évaluation du ticket, comme indiqué ci-dessous, il peut évaluer le ticket en cliquant sur le nombre d'étoiles souhaité. Il peut ensuite ajouter des commentaires s'il le souhaite. Un message de confirmation s'affiche ensuite pour le remercier de son évaluation.

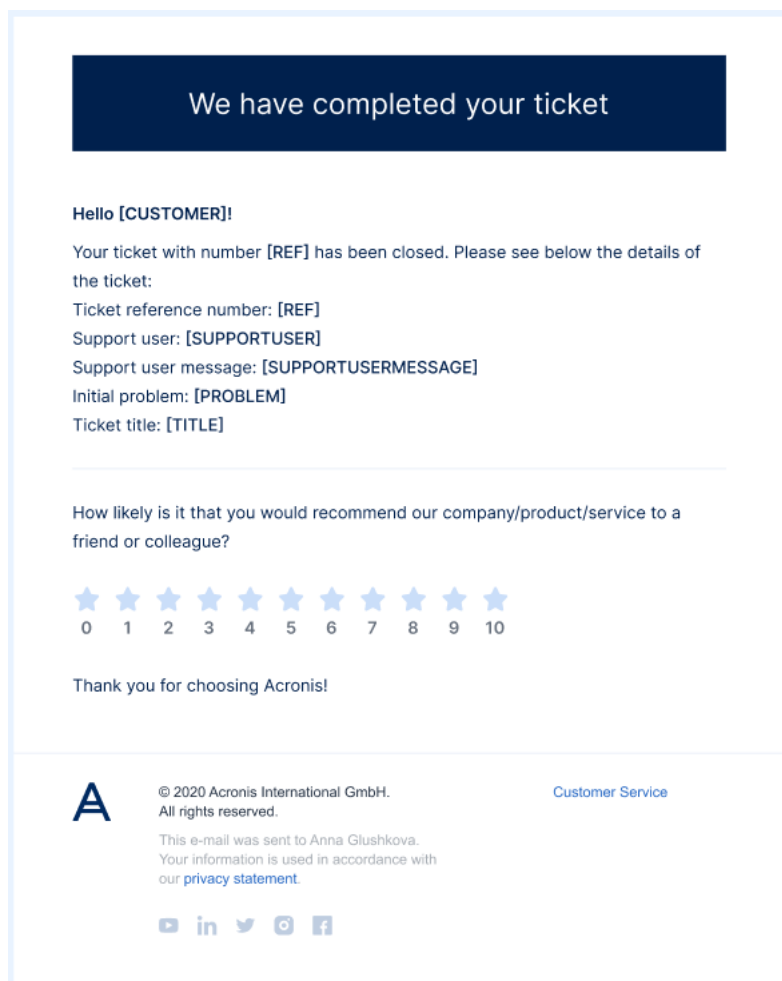
Pour voir l'évaluation du client, accédez à **Gestion des tâches > Service d'assistance**, puis localisez et sélectionnez le ticket souhaité. Dans l'encadré à droite, cliquez sur **Vue d'ensemble** pour visualiser le commentaire.

---

#### **Remarque**

Les clients peuvent soumettre leur évaluation, quel que soit leur type d'accès aux portails Acronis de gestion ou Cyber Protect. Par ailleurs, ils n'ont pas besoin d'accéder au service Advanced Automation ou de disposer d'un rôle Advanced Automation spécifique.

---



## Entrées de suivi du temps

Le module **Entrées de suivi du temps** vous permet de gérer les enregistrements de temps des utilisateurs et de suivre leurs activités quotidiennes.

Pour accéder à la fonctionnalité Entrées de suivi du temps, accédez depuis le portail de gestion à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**. Dans l'onglet **Enregistrement des heures**, vous pouvez visualiser toutes les entrées de suivi du temps enregistrées dans Advanced Automation. Cet onglet et les autres onglets de suivi du temps vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter de nouvelles inscriptions d'heures
- Afficher et modifier les inscriptions d'heures existantes
- Examiner et approuver les inscriptions d'heures
- Demander des jours de congé
- Ajouter et examiner les préavis de congé maladie
- Examiner et approuver les demandes de congés rémunérés
- Exporter les données d'enregistrement des heures



## Définition des entrées de suivi de temps/inscriptions des heures

L'heure peut être enregistrée dans Advanced Automation de deux manières :

- **Automatiquement** : Les inscriptions automatiques des heures sont créées dès qu'une personne intervient sur un ticket du service d'assistance. La durée de l'intervention sur le ticket est capturée automatiquement par un minuteur de ticket intégré ; elle peut également être modifiée par un ingénieur dédié.
- **Manuellement** : Les inscriptions manuelles des heures sont soumises par les ingénieurs manuellement. Pour plus d'informations, voir "Ajout d'un nouvel enregistrement des heures" (p. 202).

Une inscription correcte et régulière des heures vous permet d'augmenter le temps facturable. Vous bénéficiez également d'une vision globale des indicateurs grâce aux rapports intégrés d'Advanced Automation, et notamment le temps consacré à un client spécifique, les taux d'occupation des ingénieurs, etc.

## Affichage des inscriptions enregistrées des heures

Pour afficher les inscriptions existantes des heures, accédez depuis le portail de gestion à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**. Dans l'onglet **Enregistrement des heures**, vous pouvez visualiser toutes les inscriptions des heures enregistrées dans Advanced Automation.

Les informations concernant chaque entrée sont affichées :

- Heures enregistrées
- Utilisateur ayant effectué la tâche
- Type d'activité
- Client
- Indication si l'inscription des heures est facturable
- Lien vers le ticket approprié (le cas échéant)

Les inscriptions d'heures sont regroupées par date et le nombre total d'heures pour chaque jour est affiché.

Pour exporter les données propres à l'inscription des heures, sélectionnez les inscriptions souhaitées, puis cliquez sur **Exporter vers XLS**. Un fichier XLS intitulé **Enregistrements des heures** est téléchargé sur votre ressource.

Vous pouvez également filtrer et trier la liste qui s'affiche pour retrouver une entrée de suivi du temps spécifique ; si vous souhaitez un filtrage plus précis, utilisez l'outil **Filtrer** pour définir les entrées à afficher.

TIME REGISTRATION								APPROVE TIME	REQUEST DAY OFF	SICK NOTICE	APPROVE PTO REQUESTS		
Filter								Search					+ New
<input type="checkbox"/>	Date	Hours	Description	User	Activity	Customer	Billable	Ticket					
▼ Thursday 03 Apr 2022   Total: 3 hours 10 minutes													
<input type="checkbox"/>	03 Apr, 12:05:54	1 h 5 min	Time reg description text	Ronald Richards	Ticket time	Royal Bank of Scotland		Ticket 20180528-27				...	
<input type="checkbox"/>	03 Apr, 12:05:54	2 h 5 min	Time reg description text	Theresa Webb	Ticket time	Royal Bank of Scotland		Ticket 20180528-27				...	
▼ Friday 02 Apr 2022   Total: 4 hours 30 minutes													
<input type="checkbox"/>	02 Apr, 12:05:54	4 h 30 min	Time reg description text	Theresa Webb	Ticket time	Royal Bank of Scotland		Ticket 20180528-27				...	
▼ Tuesday 28 March 2022   Total: 8 hours													
<input type="checkbox"/>	28 March, 12:05:54	1 h 0 min	Time reg description text	Devon Lane	Ticket time	ACME Corporation		Ticket 20180528-11				...	
<input type="checkbox"/>	28 March, 12:05:54	2 h 0 min	Time reg description text	Jerome Bell	Bookkeeping	ACME Corporation	Not billable					...	
<input type="checkbox"/>	28 March, 12:05:54	3 h 0 min	Time reg description text	Courtney Henry	Project management	ACME Corporation	Billable					...	
<input type="checkbox"/>	28 March, 12:05:54	1 h 30 min	Time reg description text	Jenny Wilson	Lunch break	ACME Corporation	Not billable					...	
<input type="checkbox"/>	28 March, 12:05:54	30 min	Time reg description text	Darlene Robertson	Ticket time	Just Right Tax Adviser		Ticket 20180528-12				...	

## Ajout d'un nouvel enregistrement des heures

En ajoutant manuellement une nouvelle inscription d'heures, vous pouvez consigner le temps consacré aux tickets. De cette manière, vous voyez les tickets sur lesquels les ingénieurs passent du temps et, en association avec d'autres indicateurs et rapports Advanced Automation, pouvez déterminer les ressources nécessaires pour des projets spécifiques.

### **Pour ajouter une nouvelle inscription d'heures**

1. Accédez à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**. L'onglet **Enregistrement des heures** s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur **+ Nouveau**. La boîte de dialogue suivante s'affiche.

Create new time registration
✕

hours  min

Billable

Cancel
Create

---

### Remarque

Lorsque la fonctionnalité Advanced Automation est activée pour votre compte, vous pouvez également cliquer sur **Nouveau > Enregistrement des heures**, dans la barre d'outils du portail de gestion située en haut de l'écran, même si vous ne vous trouvez pas dans le Entrées de suivi du temps. Cette option ouvre automatiquement la boîte de dialogue Créer un nouvel enregistrement d'heures dans laquelle vous pouvez créer une inscription d'heures, conformément aux étapes suivantes.

---

3. Définissez ce qui suit :

- **Activité** : Sélectionnez l'activité pertinente dans la liste déroulante **Activité**. Pour plus d'informations sur les activités, voir "Définition d'activités à partir du suivi des heures" (p. 268).
- **Client** : Sélectionnez le client pertinent dans la liste déroulante **Client**. Vous pouvez sélectionner votre propre organisation, ce qui définira cette entrée comme non facturable. Afin d'inscrire un travail pour un client spécifique, saisissez le nom de ce client.
- **Groupe** : Sélectionnez le groupe adéquat (le service pour lequel vous effectuez l'inscription) dans la liste déroulante **Groupe**. Seuls les groupes dans lesquels vous êtes inclus sont affichés.
- **Projet** : Sélectionnez le projet pertinent dans la liste déroulante **Projet**. Cette option n'est disponible que si vous êtes affecté à une équipe de projet.
- **Étape du projet** : Sélectionnez l'étape de projet pertinente dans la liste déroulante **Étape du projet**. Cette option n'est disponible que si vous êtes affecté à une équipe de projet et que les étapes du projet ne sont pas clôturées.
- **Date** : Définissez la date pertinente.
- **Période** : Définissez la durée (en heures et en minutes) de l'inscription des heures.
- **Description** : Saisissez une description pour l'activité.
- **Facturable** : Cliquez sur le bouton bascule **Facturable** pour inscrire cette activité comme facturable. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné un client.

---

### Remarque

Lors de la création d'une nouvelle inscription d'heures, le champ **Utilisateur** est renseigné automatiquement avec votre nom.

---

4. Cliquez sur **Créer**.

## Modification d'un enregistrement d'heures


---

### Remarque

Vous ne pouvez modifier une inscription d'heures que si elle n'a pas été traitée. Pour plus d'informations sur le traitement des inscriptions des heures, voir "Approbation des inscriptions des heures pour la facturation" (p. 205).

---

### ***Pour modifier un enregistrement d'heures***

1. Accédez à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**. L'onglet **Enregistrement des heures** s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur l'inscription des heures que vous souhaitez modifier.
3. Dans l'encadré de droite, cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier l'inscription des heures. Pour plus d'informations sur les champs disponibles, voir "Ajout d'un nouvel enregistrement des heures" (p. 202).
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

## Enregistrements des heures facturables

Advanced Automation comprend deux scénarios principaux de saisie des heures facturables :

- Inscription automatique des heures lors de l'utilisation de tickets génériques et de tickets d'alerte.
- Entrées manuelles de suivi du temps.

---

### Remarque

Quel que soit le scénario de saisie des heures, l'administrateur du MSP détermine à la fin si les heures sont facturées. Cela signifie que les sélections effectuées dans les sections ci-dessous peuvent être rejetées si nécessaire.

---

Pour plus d'informations sur l'utilisation des articles en vente, voir "Gestion des articles en vente" (p. 217).

## Inscription automatique des heures lors de l'utilisation de tickets génériques et de tickets d'alerte

Prêtez attention à ce qui suit :

- Ces heures peuvent être non facturables si l'option **Prix fixe** est activée dans l'accord de niveau de service (SLA) en vigueur (SLA tout compris) ; elles peuvent être facturables si l'option **Calcul suivant** est activée dans l'accord de niveau de service (SLA).
- Le tarif de facturation peut se baser sur différents scénarios :
  - Tarif de facturation par défaut pour les heures de travail.
  - Tarif de facturation par défaut du travail en dehors des heures normales si l'horodatage de la mise à jour du ticket n'est pas compris dans les heures de couverture indiquées dans l'accord de niveau de service (SLA).
  - Tarif de facturation spécifique pour le client (tarification personnalisée).
  - Taux de facturation spécifique basé sur les types de travaux figurant dans le ticket. Par exemple, Mise à jour 1 dans le ticket correspond à 1 heure de travail de support standard et Mise à jour 2 dans le ticket correspond à 1 heure avec type d'activité Ingénierie réseau sélectionnée dans le ticket. Résultat : le client est facturé à deux tarifs. Toutefois, notez que les tarifs de facturation peuvent être remplacés par des paramètres de tarification personnalisée.

## Entrées manuelles de suivi du temps

Ces heures peuvent être marquées comme facturables. Un tarif de facturation spécifique peut être configuré pour chaque type d'activité d'inscription manuelle des heures. Notez que ce tarif peut être remplacé par des paramètres de tarification personnalisée (pour plus d'informations, voir "Travailler avec des prix personnalisés" (p. 226)).

## Approbation des inscriptions des heures pour la facturation

Vous pouvez approuver les inscriptions d'heures suivantes enregistrées dans Advanced Automation et répertoriées dans l'onglet **Heures d'approbation** :

- Inscriptions des heures pas encore approuvées ; cela comprend les heures de ticket signalées et ayant le statut **Fermé** uniquement ou les inscriptions manuelles des heures.
- Entrées de suivi de temps qui correspondent au seuil de la durée minimale passée sur un ticket (défini dans les paramètres de facturation ; voir "Paramètres de facturation" (p. 271)). Par exemple, si le seuil est défini sur **5**, les entrées de suivi de temps de moins de cinq minutes ne sont pas répertoriées.

---

### Remarque

Les inscriptions d'heures peuvent être approuvées uniquement par les utilisateurs ayant l'un des rôles suivants : administrateur, directeur, responsable de groupe, responsable des finances

---

Chaque inscription d'heures répertoriée comprend tous les détails de chaque activité, et vous permet de traiter et de facturer les clients associés. Vous pouvez approuver une ou plusieurs inscriptions d'heures pour qu'elles soient facturables, ou les définir comme étant en attente ou non facturables.

---

### Important

Vous ne pouvez pas approuver le temps passé sur un ticket pour un client si aucune information de facturation n'a été indiquée pour ce client. Lorsque vous essayez d'approuver les inscriptions de temps passé sur un ticket, vous êtes invité à ajouter les informations de facturation des clients pertinents. Pour plus d'informations, voir [Fournir des informations de facturation](#).

---


### ***Pour approuver une inscription d'heures***

1. Accédez à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**. Cliquez ensuite sur l'onglet **Heures d'approbation**.

La liste des inscriptions d'heures en attente d'approbation s'affiche. Les informations affichées comprennent le client, ainsi que la date, l'intitulé et la durée de l'inscription des heures.

---

### Remarque

Si l'image  est affichée à côté de la colonne Durée, cela indique qu'une partie des heures inscrites a été enregistrée au-delà de la durée correspondant à l'accord de niveau de service (SLA). Pour plus d'informations sur les heures facturées, suivez les étapes ci-dessous.

---

2. (Facultatif) Pour vérifier les détails d'une inscription d'heures spécifique, sélectionnez la ligne pertinente. Les détails de l'inscription d'heures sélectionnée s'affichent dans l'encadré de droite :
  - Vous pouvez cliquer sur **Processus** afin de créer un article en vente pour cette inscription des heures et sur **Consulter les tickets** pour voir le ticket. Pour plus d'informations sur la gestion par Advanced Automation des inscriptions d'heures lorsque vous cliquez sur **Processus**, consultez l'étape 4.
  - Dans la section **Vue d'ensemble**, vous pouvez visualiser les détails généraux de l'inscription des heures. Vous pouvez également modifier les informations et activer l'option **Pack d'heures** (si le pack d'heures est activé au niveau du contrat, un accord de support total correspond à 20 heures par mois). Si le pack d'heures présente un solde disponible (heures de support inutilisées, par exemple), l'inscription des heures est déduite de ce solde, sans créer d'article en vente supplémentaire. Vous pouvez redéfinir cette règle par défaut si nécessaire et continuer à facturer les heures enregistrées en fonction des besoins.
  - Dans la section **Temps facturable de l'accord de niveau de service**, vous pouvez voir la valeur d'arrondi du client (en minutes) qui sera utilisée pour arrondir le nombre total d'heures facturables. Vous pouvez afficher et modifier le nombre total d'heures d'arrondi par taux de facturation. Par exemple, vous pouvez sélectionner le taux de facturation pertinent et ajuster manuellement le nombre final d'heures facturables.
  - Si nécessaire, vous pouvez examiner les détails des inscriptions d'heures du ticket dans la section inférieure de l'encadré. Les détails suivants sont disponibles pour chaque inscription d'heures :
    - Utilisateur ayant effectué l'inscription des heures.
    - Nom du groupe de support de l'utilisateur.
    - Date et heure de l'inscription des heures.
    - Tarif horaire de l'utilisateur.
    - Description de l'inscription des heures.
3. Après avoir vérifié ou modifié l'inscription des heures, cliquez dans la ligne pertinente et sélectionnez l'une des options suivantes dans l'onglet **Heures d'approbation** :

- **Facturable** : Sélectionnez cette option pour facturer le client pertinent et générer une facture.

---

#### Remarque

Advanced Automation présélectionne automatiquement si un ticket doit être facturé en fonction de l'accord de niveau de service (SLA) (vous pouvez ignorer ce paramètre en sélectionnant l'option adéquate). Lorsqu'une entrée manuelle d'heures est marquée comme **Facturable** lors de sa création (voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191)), Advanced Automation la marque comme **Facturable** dans l'onglet **Heures d'approbation**. Si nécessaire, vous pouvez modifier l'option de facturation et la définir sur **En attente**.

---

- **Non facturable** : Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas facturer l'inscription d'heures sélectionnée.
- **En attente** : Sélectionnez cette option pour conserver l'inscription des heures dans la liste après le traitement des éléments facturables.

Vous pouvez également sélectionner plusieurs inscriptions d'heures si nécessaire. Lorsque cette option est sélectionnée, les boutons d'action pertinents sont activés au-dessus de la liste des inscriptions d'heures. Sélectionnez **Marquer comme Facturable**, **Marquer comme Non facturable**, **Marquer comme En attente** ou **Processus** (voir l'étape suivante).

4. Cliquez sur le bouton d'action **Processus** pour traiter les inscriptions d'heures sélectionnées. Si une inscription d'heures a été définie comme **Facturable**, un article en vente est créé avec les détails de l'entreprise du client. Par ailleurs, si plusieurs inscriptions d'heures sont sélectionnées, plusieurs lignes sont ajoutées à l'article en vente. La facture générée comprend l'intitulé et le numéro du ticket, ainsi que les heures facturables au taux applicable. Si une inscription d'heures a été définie comme **Non facturable**, elle est supprimée de l'onglet **Heures d'approbation**. Si une inscription d'heures a été définie comme **En attente**, elle reste dans l'onglet **Heures d'approbation**.

## Demande de jours de congé

Vous pouvez visualiser et mettre à jour vos demandes de jours de congé dans l'onglet **Demander un jour de congé**. Cet onglet affiche toutes les demandes de jours de congé que vous avez créées, ainsi que leurs informations détaillées, notamment si elles ont été approuvées ou refusées. Vous pouvez également demander des jours de congé supplémentaires si nécessaire.

---

#### Remarque

Les demandes de jours de congé ne peuvent être formulées que si le nombre de jours figurant dans le champ **Jours de congé par an** est défini pour le client. Pour plus d'informations, voir "Configuration des valeurs par défaut" (p. 248).

---

#### *Pour demander des jours de congé*

1. Accédez à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**, puis cliquez sur l'onglet **Demander un jour de congé**.

2. Cliquez sur **+ Nouveau**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Demander un jour de congé** : Sélectionnez le jour et l'heure (la sélection par défaut est de huit heures).
  - **Demander plusieurs jours de congé** : Sélectionnez les dates de début et de fin pertinentes.
4. Saisissez une description pour la demande, puis cliquez sur **Créer**.  
Si vous avez demandé plusieurs jours de congé, une demande est enregistrée pour chacun des jours.

---

#### **Remarque**

Vous pouvez également modifier les demandes de jours de congé en attente d'approbation (cliquez dans la liste des demandes sur la ligne requise, puis modifiez-la). Lorsque la demande a été approuvée ou refusée, elle ne peut pas être modifiée.

---

## Création d'un avis de congé maladie

Vous pouvez visualiser et mettre à jour tous les préavis de congé maladie en attente d'approbation dans l'onglet **Préavis de congé maladie**. Vous pouvez également créer un nouveau préavis de congé maladie pour tout utilisateur de votre compte.

---

#### **Remarque**

Les préavis de congé maladie peuvent être créés uniquement par les utilisateurs ayant l'un des rôles suivants : administrateur, directeur, responsable de groupe, responsable des finances, ressources humaines

---

#### ***Pour créer un nouveau préavis de congé maladie***

1. Accédez à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**, puis cliquez sur l'onglet **Préavis de congé maladie**.
2. Cliquez sur **+ Nouveau**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, définissez les options suivantes :
  - **Utilisateur** : Sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez créer l'avis de congé maladie.
  - **Demander une journée** : Sélectionnez le jour et l'heure (la sélection par défaut est de huit heures).

Ou

  - **Demander plusieurs jours** : Sélectionnez les dates de début et de fin pertinentes.
4. Saisissez la description du préavis de congé maladie et cliquez sur **Créer**.  
Si vous avez demandé plusieurs jours de congé maladie, une demande est enregistrée pour chacun des jours.



---

### Remarque

Vous pouvez également modifier les demandes de préavis de congé maladie en attente d'approbation (cliquez dans la liste des préavis sur la ligne requise, puis modifiez-la). Lorsqu'un préavis de congé maladie a été approuvé ou refusé, il ne peut pas être modifié.

---

## Approbation de demandes de congé rémunéré et de congé maladie

Vous pouvez visualiser et mettre à jour les demandes de congé rémunéré et de congé maladie de tous les utilisateurs dans l'onglet **Approuver des demandes de congé rémunéré**. Vous pouvez approuver ou refuser une demande de congé rémunéré ou de congé maladie si nécessaire.

---

### Remarque

Les demandes de congé rémunéré peuvent être approuvées uniquement par les utilisateurs ayant l'un des rôles suivants : administrateur, directeur, responsable de groupe, responsable des finances

---

#### **Pour approuver des demandes de congé rémunéré**

1. Accédez à **Gestion des tâches > Entrées de suivi du temps**, puis cliquez sur l'onglet **Approuver des demandes de congé rémunéré**.
2. Dans la liste des demandes, sélectionnez le statut d'approbation de chaque demande dans la colonne **Approbation**. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
  - **Approuver**
  - **Refuser**
  - **En attente**

Vous pouvez également sélectionner plusieurs demandes si nécessaire. Lorsque cette option est sélectionnée, les boutons d'action pertinents sont activés au-dessus de la liste des demandes. Sélectionnez **Marquer comme Approuvé**, **Marquer comme Refusé**, **Marquer comme En attente** ou **Processus**.

Notez que la colonne **Jours de congé restants** indique la valeur restante en jours, heures et minutes. Cette valeur est calculée comme étant la différence entre le nombre de jours de congé autorisé pendant l'année (défini dans les valeurs par défaut du service d'assistance ; voir "Configuration des valeurs par défaut" (p. 248)) et la quantité totale de toutes les demandes approuvées de congé rémunérés effectuées au cours de cette année.

Par ailleurs, la colonne **Type** indique le type de demande, **Congé rémunéré** ou **Congé maladie**. Si une demande est de type **Congé rémunéré**, le nombre figurant dans la colonne **Jours de congé restants** n'est pas affiché.

3. (Facultatif) Cliquez sur une ligne de demande pour afficher les détails de la demande. Vous pouvez également ajouter un commentaire si nécessaire.
4. Cliquez sur le bouton d'action **Processus** pour traiter les demandes sélectionnées.

Si une demande a été approuvée, elle est supprimée de la liste affichée dans l'onglet **Approuver des demandes de congé rémunéré** et le nombre de jours de congé restants de l'utilisateur est mis à jour.

Si une demande a été refusée, elle est également supprimée de l'onglet **Approuver des demandes de congé rémunéré**.

Si une demande est marquée comme étant en attente, elle reste dans l'onglet **Approuver des demandes de congé rémunéré**.

## Gestion de la fonctionnalité Ventes et facturation

Le module Ventes et facturation (accédez dans le portail de gestion à **Ventes et facturation**) est l'endroit où vous pouvez gérer les fonctionnalités suivantes :

- Devis
- Articles en vente
- Contrats
- Factures
- Registres
- Produits
- Prix personnalisés

---

### Remarque

Avant de continuer, assurez-vous d'avoir entièrement configuré votre compte dans la section **Paramètres**, y compris la création de produits.

---

## Ventes

Le module **Ventes** vous permet de gérer les éléments suivants :

- Devis
- Articles en vente
- Contrats
- Prix personnalisés

Pour accéder au module **Ventes**, accédez dans le portail de gestion à **Ventes et facturation > Ventes**.

## Gestion des devis

Utilisez la fonctionnalité de devis d'Advanced Automation afin de fournir aux clients des devis pour vos produits et services. Lorsqu'un devis est approuvé, il est converti automatiquement en différentes tâches qui vous permettent de suivre son statut :

- Un ticket de devis générique est créé pour le devis approuvé ; il sert à suivre la progression, à enregistrer des remarques et à consigner le temps consacré à la tâche.
- Un ticket de commande est créé pour les éléments de devis qui doivent être achetés. Les membres de votre équipe peuvent alors utiliser ce ticket pour suivre la progression, enregistrer des notes importantes concernant des détails de la commande, et consigner le temps consacré à la tâche.
- Les éléments de devis des produits du contrat sont convertis automatiquement en nouveaux contrats et parties de contrat, ou sont ajoutés à des contrats client existants, selon la configuration d'origine du devis pour ces éléments.

Pour accéder à la fonctionnalité de devis, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Devis**. L'onglet **Devis** affiche tous les devis que vous avez créés pour les clients.

---

### Remarque

Cette fonctionnalité est disponible uniquement aux utilisateurs à qui ont été attribués les rôles suivants : administrateur, directeur, ingénieur, responsable de groupe, responsable financier, financier, vendeur

---

## Création d'un devis

Lorsque vous créez un nouveau devis, un assistant à l'écran vous guide à travers les principales étapes. Au cours de ces étapes, vous pourrez :

- Ajouter des informations de devis de base.
- Ajouter au devis des produits et/ou des modèles de devis.
- Examiner et envoyer le devis (ou l'enregistrer pour le modifier et l'envoyer ultérieurement).

### **Pour créer un devis**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Devis**, puis sur **+ Nouveau**. Notez que, si vous n'avez pas encore créé de devis, vous êtes invité à cliquer sur **Créer un nouveau**.

---

### Remarque

Lorsque la fonctionnalité Advanced Automation est activée pour votre compte, vous pouvez également cliquer sur **Nouveau > Devis**, dans la barre d'outils du portail de gestion située en haut de l'écran, même si vous ne vous trouvez pas dans le module Ventes. Cette option ouvre automatiquement le nouvel assistant de devis avec lequel vous pouvez créer un devis, conformément aux étapes suivantes.

---

3. À l'étape 1 du nouvel assistant de devis, définissez les options suivantes :
  - **Description** : Saisissez une description pour le devis.
  - **Utilisateur final** : Sélectionnez l'utilisateur final souhaité. L'utilisateur sélectionné recevra le devis lorsqu'il sera envoyé pour approbation.

---

### Remarque

Si l'utilisateur final sélectionné n'a pas défini d'informations de facturation, l'étape supplémentaire **Informations de facturation** est ajoutée à l'assistant de devis. Lorsque vous cliquez sur **Suivant**, vous devez remplir les champs relatifs aux informations de facturation, y compris les conditions de paiement et l'adresse. Ces informations sont ensuite enregistrées et utilisées lors de la sélection de l'utilisateur final dans d'autres modules d'Advanced Automation. Pour plus d'informations sur les champs d'informations de facturation, voir "Définition des informations de facturation d'un tenant" (p. 42).

---

- **Nom de la société** : Ce champ est rempli automatiquement avec la société pertinente lorsque le champ **Utilisateur final** est défini.
  - (Facultatif) Dans la zone de l'éditeur de texte libre, définissez une préface pour le devis. Ce texte peut inclure une brève introduction et une description du devis. Par exemple, ce texte peut contenir une brève introduction et une description du devis : *Merci d'avoir demandé un devis pour de nouveaux ordinateurs portables. Nous avons inclus la liste de nos tout derniers modèles.* Vous pouvez également ajouter des mises en forme et des images au texte, si nécessaire.
4. Cliquez sur **Suivant**. L'étape suivante de l'assistant de nouveau devis s'affiche.
  5. Cliquez sur **Ajouter un modèle** ou sur **Ajouter un produit** pour sélectionner le modèle ou le produit adéquat.
    - Si vous cliquez sur **Ajouter un modèle** : Vous êtes invité à sélectionner un modèle de devis ; cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le modèle pertinent au devis. Vous pouvez sélectionner d'autres modèles de devis et/ou produits si nécessaire.
    - Si vous cliquez sur **Ajouter un produit** : Dans le champ **Catégorie de produits**, sélectionnez la catégorie souhaitée. Sélectionnez un produit dans la liste déroulante du champ **Produits**. Si le produit que vous avez sélectionné n'est pas un produit de contrat (par exemple, un article en vente standard tel qu'un composant matériel), définissez les champs **Élément de l'inventaire**, **Quantité** et **Réduction** si nécessaire. Notez que les champs **Prix**, **Fournisseur** et **Description** sont remplis automatiquement avec les informations de l'élément d'inventaire sélectionné.

Si le produit que vous avez sélectionné est un produit de contrat (par exemple, une facturation répétée de services gérés), les champs supplémentaires suivants sont affichés :

      - **Intervalle de facturation** : Sélectionnez **Tous les mois**, **Trimestriel**, **Semestriel** ou **Tous les ans**.
      - **Quand facturer** : Sélectionnez **À l'avance** ou **À échéance**.
      - **Mode de paiement** : Sélectionnez **Débit préautorisé** ou **Payer manuellement** : l'option Débit préautorisé permet aux clients de payer des factures par virement ou à l'aide de l'une des intégrations de paiement (PayPal, Stripe), et également d'envoyer la facture à leur banque locale pour qu'elle soit traitée par débit direct.
      - **Période du contrat (mois)** : Sélectionnez le nombre de mois souhaité (quelle que soit l'option sélectionnée dans le champ **Intervalle de facturation**).

6. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le produit au devis.  
Si vous souhaitez ajouter des produits supplémentaires, cliquez dans l'écran Résumé sur **Ajouter un modèle** ou **Ajouter un produit**.

---

#### Remarque

Si l'un des produits que vous avez sélectionnés comporte des champs obligatoires qui n'ont pas été remplis, vous êtes invité à remplir ces champs pour les produits concernés avant de continuer.

---

7. Cliquez sur **Suivant**. La dernière étape de l'assistant de nouveau devis s'affiche.
8. Examinez le devis et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le devis. Il n'est pas envoyé au client, mais peut être modifié si nécessaire et envoyé ultérieurement.
  - Cliquez sur **Enregistrer et envoyer** pour enregistrer et envoyer le devis à l'utilisateur sélectionné.

Lorsque le devis est accepté ou rejeté par le client par e-mail ou par téléphone, vous pouvez le marquer en conséquence dans l'onglet **Devis**. Sinon, si le devis est accepté ou rejeté dans le portail des devis, il est reflété automatiquement dans l'onglet **Devis**. Pour plus d'informations, voir "Marquage d'un devis comme étant accepté ou rejeté" (p. 214).

Pour plus d'informations sur la gestion par Advanced Automation du rejet ou de l'acceptation d'un devis, voir "Traitement par Advanced Automation des devis acceptés ou rejetés" (p. 213).

### Traitement par Advanced Automation des devis acceptés ou rejetés

Lorsqu'un client accepte ou rejette un devis, ce dernier est accessible dans l'onglet **Devis** ; vous pouvez le marquer comme étant accepté ou rejeté (pour plus d'informations, voir "Marquage d'un devis comme étant accepté ou rejeté" (p. 214)). Une série d'événements est alors déclenchée dans Advanced Automation, selon l'option sélectionnée.

#### Lorsqu'un devis est marqué comme accepté

Lorsque vous marquez le devis comme étant accepté par le client ou que le client accepte lui-même le devis, les événements suivants se produisent :

- Un message de remerciement est affiché pour le client.
- Le statut du devis dans l'onglet **Devis** est mis à jour et indique **Accepté**. Par conséquent, le devis ne peut plus être modifié ; en revanche, il peut être copié.
- Une notification est envoyée à l'utilisateur MSP pertinent (l'utilisateur qui a créé le devis) afin de l'informer qu'un devis a été accepté.
- Un ticket de devis générique contenant tous les détails est créé. Le ticket est affecté à l'utilisateur sélectionné dans le devis et est accessible par l'intermédiaire du module **Service d'assistance**.

- Un ticket de commande est créé et il est affecté au responsable du groupe de support approprié dans les [paramètres de devis](#). Ce ticket ne comprend que les informations détaillées concernant les produits hors contrat qui ne sont pas en stock.
- Pour les produits hors contrat, des articles en vente sont créés et sont visibles dans l'onglet **Articles en vente**.
- Pour les contrats sélectionnés qui figurent dans le contrat :
  - Un nouveau contrat est créé pour le client et des postes sont ajoutés pour tous les produits sous contrat d'un devis. Notez que, si aucun contrat spécifique n'a été sélectionné lors de la définition d'un produit de devis, le système crée un nouveau contrat avec cette partie de contrat. Si un contrat spécifique a été sélectionné, cette partie de contrat lui est ajouté.
  - La date de début du contrat est définie en fonction de la date d'acceptation du devis. La date de fin du contrat est définie en fonction de la date d'acceptation du devis, à laquelle s'ajoute la durée du devis définie dans le champ **Période du contrat (mois)** du devis.

### Lorsqu'un devis est marqué comme rejeté

Lorsque vous marquez le devis comme étant rejeté par le client, les événements suivants se produisent :

- Un message de remerciement est affiché pour le client, afin de l'informer que le devis a été marqué comme rejeté.
- Le statut du devis dans l'onglet **Devis** est mis à jour et indique **Rejeté**. Par conséquent, le devis ne peut plus être modifié ; en revanche, il peut être copié.
- Une notification est envoyée à l'utilisateur MSP pertinent (l'utilisateur qui a créé le devis) afin de l'informer qu'un devis a été rejeté.
- Les articles de l'inventaire sont mis à jour pour indiquer qu'ils sont en stock et disponibles pour d'autres devis ou articles en vente.

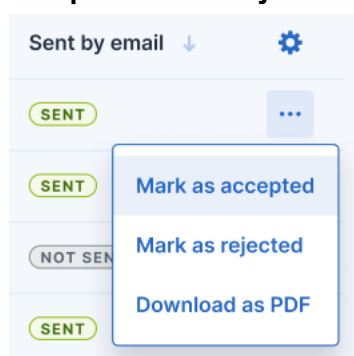
### Marquage d'un devis comme étant accepté ou rejeté

Lorsqu'un client accepte ou rejette un devis, ce dernier peut être marqué en conséquence dans l'onglet **Devis**. Une série d'événements est alors déclenchée dans Advanced Automation ; pour plus d'informations, voir "Traitement par Advanced Automation des devis acceptés ou rejetés" (p. 213).

#### ***Pour marquer un devis comme étant accepté ou rejeté***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Dans l'onglet **Devis**, localisez le devis souhaité.
3. Dans la colonne à l'extrême droite, cliquez sur l'icône en forme de points de suspension (...) et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Marquer comme accepté**

- **Marquer comme rejeté**



Le statut du devis est mis à jour automatiquement.

## Mise à jour d'un devis

Vous pouvez modifier les devis si nécessaire. Vous ne pouvez pas supprimer un devis.



---

### Remarque

Vous ne pouvez modifier un devis que si son statut est **En attente**. Si le devis a été accepté ou rejeté, il ne peut pas être mis à jour (en revanche, il peut être copié ; voir "Copie d'un devis" (p. 215)).

---

### **Pour mettre à jour un devis**

1. Accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Devis**.
2. Cliquez sur le devis à mettre à jour. Les informations détaillées du devis sont affichées dans l'encadré de droite.
3. Mettez à jour les sections nécessaires en fonction de vos besoins :
  - Dans la barre d'outils située au-dessus de l'encadré, sélectionnez les options suivantes nécessaires :
    - **Marquer comme rejeté** : Marque le devis comme étant Rejeté dans l'onglet **Devis**. Pour plus d'informations sur la procédure en cas de rejet de devis, voir "Traitement par Advanced Automation des devis acceptés ou rejetés" (p. 213).
    - **Télécharger le PDF** : Télécharge une copie du devis au format PDF.
    - **Accéder au portail de devis** : Affiche une version en ligne du devis.
    - **Renvoyer l'e-mail** : Renvoie l'e-mail de devis à l'utilisateur sélectionné.
  - Dans la section **Informations sur le devis**, cliquez sur l'icône représentant un crayon et mettez à jour les champs nécessaires. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .
  - Dans la section **Produits**, cliquez sur le signe « + » pour ajouter un nouveau produit ou pour mettre à jour un produit existant associé au devis. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .
4. Lorsque vous avez terminé la mise à jour du devis, fermez l'encadré de droite.

## Copie d'un devis

Vous pouvez copier un devis, quel que soit son statut.

### **Pour copier un devis**

1. Accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Devis**.
2. Dans la ligne du devis que vous souhaitez copier, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Copier**.
3. Mettez le devis à jour si nécessaire. Pour plus d'informations, voir "Création d'un devis" (p. 211).

### Gestion des modèles de devis


Les modèles de devis vous permettent d'inscrire des offres standard et de les utiliser dans des devis pour les clients : lorsque vous créez un nouveau devis, vous n'avez pas besoin de les ajouter manuellement et de les configurer. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de devis intitulé « Services gérés » incluant un ensemble de produits pour des solutions de sauvegarde, de sécurité, de reprise, de services managés, de support et de surveillance.

Advanced Automation vous permet d'ajouter, de modifier et de supprimer des modèles de devis selon vos besoins (voir "Modification ou suppression d'un modèle de devis" (p. 216)).

### Ajout d'un nouveau modèle de devis

1. Accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Dans l'écran qui s'affiche, cliquez sur l'onglet **Modèles de devis**.
3. Si aucun modèle n'existe, cliquez sur **Ajouter un nouveau modèle**. Sinon, cliquez sur **+ Nouveau**.
4. Dans le champ **Nom du modèle**, saisissez un nom pour le modèle.
5. Dans le champ **Sélectionner des produits**, cliquez sur le produit souhaité pour le sélectionner. Cliquez ensuite sur **Ajouter**.
6. Pour ajouter d'autres produits au modèle, cliquez sur **Ajouter un produit**, puis sélectionnez le produit souhaité. Répétez l'opération si nécessaire.
7. Cliquez sur **Valider**. Le nouveau modèle figure dans l'onglet **Modèles de devis** et est défini par défaut sur **Actif**.

### Modification ou suppression d'un modèle de devis

1. Accédez à **Ventes et facturation > Ventes > Modèles de devis**. L'onglet affiché répertorie les modèles de devis existants.
2. Pour mettre à jour un modèle, cliquez sur le modèle souhaité et, dans le panneau de droite, sur l'icône représentant un crayon. Ensuite, mettez à jour le modèle si nécessaire. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .
3. Pour supprimer un modèle, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...) du modèle souhaité, puis cliquez sur **Supprimer**.



## Gestion des articles en vente

Les articles en vente sont des services ou des biens fournis à un client et qui sont sujets à facturation.

---

### Remarque

Cette fonctionnalité est disponible uniquement aux utilisateurs à qui ont été attribués les rôles suivants : Administration, direction, gestion de groupe, gestion des finances, finances, vente

---

Les articles en vente sont gérés dans l'onglet **Articles en vente** (accédez à **Ventes et facturation > Ventes**), où vous pouvez consulter tous vos articles en vente actuels. Des informations concernant chaque article en vente sont également disponibles, y compris le client, le montant total des articles en vente (à l'exception des remises), la date de facturation et l'état de facturation des éléments vente. Vous pouvez également filtrer et trier la liste qui s'affiche pour retrouver un article en particulier ou un ensemble d'articles. Pour filtrer davantage, utilisez l'outil **Filtrer** pour définir les articles en vente à afficher.

Advanced Automation vous permet de gérer les articles en ventes qui sont :

- Automatiquement enregistrés sur la base de parties de contrats.
- Automatiquement enregistrés à la suite d'activités liées aux tickets.
- Enregistrés manuellement.

## Création d'un nouvel article en vente

L'onglet **Articles en vente** affiche tous les articles en vente créés et facturés. Vous pouvez également ajouter de nouveaux articles en vente.

### ***Pour créer un article en vente***

1. Accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Articles en vente**.

---

### Remarque

Lorsque la fonctionnalité Advanced Automation est activée pour votre compte, vous pouvez également cliquer sur **Nouveau > Article en vente**, dans la barre d'outils du portail de gestion située en haut de l'écran, même si vous ne vous trouvez pas dans le module Ventes. Cette option ouvre automatiquement l'assistant Créer un nouvel article en vente dans lequel vous pouvez créer un article en vente, conformément aux étapes suivantes.

---

2. Dans la section **Informations sur le client**, procédez comme suit :
  - Sélectionnez le client souhaité. Lorsque cette option est sélectionnée, certains des champs suivants sont remplis automatiquement avec les informations concernant ce client :
    - **Entités de facturation** (sélectionnez manuellement l'entité pertinente ; elle sera incluse dans la facture)

- **Mode de paiement** (sélectionnez **Débit préautorisé** ou **Payer manuellement** : l'option Débit préautorisé permet aux clients de payer des factures par virement ou à l'aide de l'une des intégrations de paiement (PayPal, Stripe), et également d'envoyer la facture à leur banque locale pour qu'elle soit traitée par débit direct)
  - **Envoyer la facture par (Envoyer la facture par courrier ou Envoyer la facture par e-mail)**
  - **Adresse e-mail de contact**
- Définissez la date de facturation.
3. La section **Adresse du client** affiche les détails du client sélectionné. Si nécessaire, vous pouvez mettre à jour l'adresse manuellement pour cet article en vente spécifique.
  4. Cliquez sur **Suivant**. L'onglet **Produits** qui s'affiche vous permet d'ajouter des produits à l'article en vente.

---

#### Remarque

Les produits sont des services ou des articles que vous vendez à vos clients. Il peut s'agir, par exemple, d'abonnements à des antivirus ou de support ponctuel.

---

5. Cliquez sur **Ajouter un produit** pour sélectionner les produits prédéfinis appropriés dans Advanced Automation (y compris les produits Acronis).

---

#### Remarque

Veillez à ce que l'option **Utiliser dans les contrats** soit désactivée dans les produits que vous créez. De cette manière, les types de produit appropriés sont disponibles lors de la création d'un article en vente (si un produit est configuré avec l'option **Utiliser dans les contrats** activée, il ne peut être utilisé que dans les contrats).

---

6. Dans le champ **Produit**, sélectionnez le produit souhaité.
7. Ajoutez une **quantité** et un **prix** dans les champs correspondants.
8. (Facultatif) Cochez la case **Appliquer la réduction** (lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez appliquer le montant de la réduction et ajouter un motif pour cette remise), ainsi qu'une **description** du produit.
9. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le produit à votre article en vente. Pour ajouter d'autres produits, cliquez sur **Ajouter un produit**, puis répétez les étapes ci-dessus.
10. Cliquez sur **Suivant**. L'onglet **Remarque concernant un élément de ligne** s'affiche.
11. Cliquez sur **Ajouter une remarque concernant un élément de ligne**, saisissez une description, puis cliquez sur **Ajouter**. Si nécessaire, répétez l'opération pour les remarques concernant d'autres postes.
12. Cliquez sur **Valider**. L'article en vente est ajouté à l'onglet **Articles en vente**.

## Modification des articles en vente

Vous pouvez modifier et supprimer les articles en vente si nécessaire.


---

### Remarque

Vous ne pouvez modifier ou supprimer un article en vente que s'il n'a pas encore été facturé. Dès qu'il est inclus dans une facture, un article de vente peut être visualisé, mais il ne peut plus être modifié ou supprimé.

---

### ***Pour modifier un article en vente***

1. Accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Articles en vente**.
2. Cliquez sur l'article en vente que vous souhaitez modifier. Les informations détaillées de l'article en vente sont affichées dans l'encadré de droite.
3. Modifiez les sections nécessaires en fonction de vos besoins :
  - Dans la section **Informations sur le client**, cliquez sur l'icône représentant un crayon et modifiez les champs nécessaires. Ensuite, cliquez sur **Enregistrer**.
  - Dans les sections **Produits** et **Remarques concernant un élément de ligne**, cliquez sur  pour ajouter de nouveaux produits ou des remarques concernant un poste. Vous pouvez également cliquer sur l'icône représentant un crayon ou sur celle de la corbeille pour modifier ou supprimer des éléments existants. Pour chaque produit ou remarque concernant un poste que vous ajoutez ou modifiez, cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

---

### Remarque

Pour plus d'informations sur les champs modifiables dans un élément de ligne, voir "Création d'un nouvel article en vente" (p. 217).

---

### ***Pour supprimer un article en vente***

1. Accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Articles en vente**.
2. Dans la colonne à l'extrême droite de l'élément de ligne que vous souhaitez supprimer, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
3. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Travailler avec des contrats

L'onglet **Contrats** affiche tous les contrats que vous avez créés pour les clients.

Chaque contrat définit un ensemble de services que vous fournissez à un client, y compris le prix et les conditions générales. Les factures sont ensuite émises conformément aux modalités de règlement définies dans le contrat.

Lorsque vous créez un contrat, suivez les indications de l'assistant à l'écran en ajoutant les informations de contrat, les informations de facturation et les parties de contrat pertinentes.

Pour accéder à la fonctionnalité de contrat, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Contrats**.

## Création d'un nouveau contrat

Lorsque vous créez un nouveau contrat, un assistant vous accompagne dans les trois étapes principales. Ces étapes vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter des informations de contrat de base
- Ajouter des informations de facturation
- Ajouter des parties de contrat

---

### Remarque

Si vous avez activé Advanced Automation (voir "Activation d'Advanced Automation" (p. 173)) et défini un nouveau client avec des informations de facturation, la création d'un nouveau contrat pour ce client ne comporte que deux étapes dans l'assistant de contrat (informations de contrat de base et parties de contrat).

---

Lorsque vous terminez les étapes de l'assistant, le contrat est ajouté automatiquement à la liste des contrats existants qui est affichée dans l'onglet **Contrats**. Les contrats peuvent alors être affichés et mis à jour si nécessaire ; reportez-vous à "Modification d'un contrat" (p. 224).

### **Pour créer un nouveau contrat**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Contrats**, puis sur **+ Nouveau contrat**.

---

### Remarque

Si vous avez des clients existants qui n'ont aucun contrat affecté, vous êtes invité à leur créer des contrats. Si vous cliquez sur **Créer** ou **Créer des contrats pour les clients existants**, vous pouvez sélectionner le client pertinent, puis cliquer sur **Suivant**. Vous devez alors définir des informations de contrat qui sont décrites à l'étape suivante.

---

3. Dans l'assistant à l'écran, définissez les informations de contrat suivantes :
  - **Numéro de référence** : (Facultatif) Numéro de référence utilisé fréquemment dans les contrats papier.
  - **Nom du contrat** : Nom du contrat.
  - **Organisation** : Sélectionnez l'organisation pertinente dans la liste déroulante.
  - **E-mail contact** : (Facultatif) Adresse e-mail de ce contact.
  - **Entité de facturation** : Sélectionnez l'entité de facturation pertinente.
  - Dans la section **Informations de paiement**, sélectionnez un intervalle (**Tous les mois**, **Trimestriel**, **Semestriel**, **Tous les ans**), le moment de la facturation (**À l'avance** ou **À échéance**), ainsi que le mode de paiement (**Débit préautorisé** ou **Payer manuellement** : de cette manière, les clients peuvent payer les factures par virement ou à l'aide de l'une des intégrations de paiement ; ils peuvent également envoyer la facture à leur banque locale pour qu'elle soit traitée par débit direct).

- Dans la section **Période du contrat**, définissez la période du contrat (si le contrat n'a pas de fin définie, cochez la case **Toujours**), puis indiquez si vous souhaitez envoyer la facture par e-mail ou par courrier postal.
- Dans la section **Adresse du client**, indiquez les détails nécessaires de l'adresse.
- Si vous souhaitez inclure des packs d'heures dans vos services, activez l'option **Pack d'heures**. Définissez ensuite le nombre d'heures et le pourcentage du seuil de renouvellement. Cochez la case **Avance sur honoraires** si ce contrat est un accord d'avance sur honoraires (et que les packs d'heures sont facturés tous les mois, tous les trimestres ou tous les six mois). Lorsque cette option est activée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

**Annuler les heures restantes** (annule les heures restantes qui ne sont pas consommées pendant la période de facturation de l'avance sur honoraires).

**Conserver les heures restantes** (conserve les heures restantes qui ne sont pas consommées pendant la période de facturation de l'avance sur honoraires).

Le temps consacré aux tickets est soit facturé séparément et marqué comme non facturable si le travail fait partie d'un accord à prix fixe, soit réservé sur le crédit actuel de pack d'heures.

---

#### Remarque

Les packs d'heures vous permettent de réserver un bloc d'heures d'assistance pour les clients, qui est facturé en fonction du tarif horaire par défaut défini dans les paramètres de facture. Le seuil de renouvellement vous informe lorsqu'il reste un nombre spécifique d'heures dans le pack en cours. La notification vous permet de créer un article en vente pour un nouveau pack en cliquant sur **Renouveler le pack d'heures**. Une fois le nouveau pack facturé, il s'affiche dans le solde disponible de pack d'heures.

---

- Cochez la case **Au prorata** si les modifications apportées au contrat seront facturées au prorata ou à leur prix total.
4. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'étape 2 de l'assistant de contrat, Informations de facturation. Notez que si vous avez déjà défini des informations de facturation pour ce client, vous passez à l'étape 3 de l'assistant de contrat, Ajout de parties de contrat (voir l'étape 7 ci-dessous).
  5. Définissez les champs suivants :
    - **Raison sociale** : Nom du client prédéfini.
    - **Statut juridique** : Sélectionnez le nom juridique de l'organisation cliente.
    - **Code débiteur** : (Facultatif) Code client utilisé dans les systèmes tiers.
    - **E-mail** : (Facultatif) Adresse e-mail prédéfinie du client.
    - **Site Web** : (Facultatif) Adresse URL du site Web du client.
    - **Bureau principal** : (Facultatif) Sélectionnez la maison mère dans la liste.
    - **Numéro de TVA/taxe de vente** : (Facultatif) Numéro de TVA ou de taxe de vente du client.
    - **Ajustement de l'inscription des heures (minutes)** : Définissez une valeur qui remplacera le paramètre par défaut d'ajustement général (ajustement minimal d'un envoi de temps de

travail) pour le client. Par exemple, lorsqu'un technicien travaille pendant cinq minutes, cette durée peut être arrondie automatiquement à 15 minutes ou à toute autre valeur que vous définissez.

- **Modalités de règlement (jours)** : (Facultatif) Définissez le nombre de jours avant qu'un client doive effectuer un paiement.
- **Débit direct** : (Facultatif) Cochez la case si le paiement sera effectué par débit direct.
- **Créer des sous-totaux dans la facture** : (Facultatif) Cochez la case si nécessaire.
- **Tout regrouper dans une seule facture** : (Facultatif) Cochez la case si nécessaire.
- **Compte bancaire** : (Facultatif) Saisissez le numéro de compte bancaire du client.

Le champ **Compte bancaire** est associé à la fonctionnalité de débit direct. Il vous permet d'envoyer à votre banque des instructions de facturation d'un client spécifique (outre une confirmation hors ligne, une facture peut être envoyée à votre banque pour le prélèvement d'un client ; la facture doit contenir les détails du client). Pour plus d'informations, voir "Définition des informations de facturation d'un tenant" (p. 42).

6. Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'étape 3 de l'assistant de contrat, Ajout de parties de contrat.
7. Cliquez sur **Ajouter un partie du contrat**.

---

#### Remarque

Si le client sélectionné a défini des produits ou services Acronis, vous êtes invité à les modifier ou à les supprimer si nécessaire. Vous pouvez alors ajouter d'autres parties de contrat (reportez-vous à la description ci-dessous).

---

8. Définissez les champs suivants :
  - **Type de partie de contrat** : Sélectionnez l'un des types de parties de contrat suivants :
    - **Type par défaut** : S'utilise pour les contrats généraux qui n'utilisent pas d'intégration.
    - **Service TIC** : Ce type vous permet de vendre un service TIC, par exemple le *stockage de fichiers*. Lorsque vous proposez ce service, vous pouvez ajouter différentes ressources TIC : centres de données, serveurs de stockage, commutateurs réseau, etc. Vous pouvez également utiliser ces ressources dans d'autres parties de contrat. Par exemple, lorsque vous créez le service TIC *Stockage des fichiers*, vous pouvez ajouter le centre de données, le serveur de stockage et le commutateur ; si vous ajoutez un autre service TIC qui utilise également ce centre de données, vous pouvez toujours ajouter ce centre de données dans cette autre partie de contrat. Lorsque vous créez un ticket pour le client, le système vous permet de sélectionner d'abord un service TIC, puis la ou les ressources associées.
    - **Service géré** : Ce le type est généralement utilisé pour les services managés tels que *Gestion du poste de travail*. Ajoutez les ordinateurs pertinents à la partie du contrat. Ces ressources sont alors supprimées de la liste des ordinateurs disponibles et ne peuvent pas être connectées à une autre partie de contrat.
  - Dans la section **Produit ou services**, sélectionnez les produits ou services que vous souhaitez ajouter, et indiquez la quantité et le prix du produit ou du service.

Le champ **Quantité réelle** définit la quantité de services que vous fournissez actuellement à votre client dans le cadre du contrat. Cette valeur peut être définie :

- **Manuellement** : votre client est facturé pour une quantité fixe de services à chaque période de facturation, par exemple, pour cinq postes de travail gérés par mois.
- **Automatiquement** : votre client est facturé pour la quantité de services signalés par l'une des intégrations activées. Par exemple, cinq serveurs sont signalés par l'intégration d'Acronis Cyber Cloud au cours d'un mois, et six serveurs sont signalés le mois suivant.

Le champ **Quantité minimale** permet de définir une quantité minimale de services à facturer aux clients. Si la valeur définie dans le champ **Quantité réelle** est supérieure à la valeur définie dans le champ **Quantité minimale**, la quantité réelle est utilisée pour la facturation. Si la valeur définie dans le champ **Quantité minimale** est supérieure à la valeur définie dans le champ **Quantité réelle**, c'est la quantité minimale qui est utilisée. Ces champs sont également utilisés pour calculer l'utilisation et la rentabilité dans les rapports.

La quantité minimale facturable permet de vendre des services sous forme de packs. Par exemple, si vous créez un contrat pour qu'un client sauvegarde au moins deux terminaux et utilise au moins 500 Go de stockage, la facture créée comprend deux postes pour les terminaux et pour le stockage, sans créer de poste de vente pour le stockage. Le client peut également être facturé pour toute utilisation supérieure à la quantité minimale spécifiée dans le contrat (un article de vente distinct est créé pour le stockage consommé au-delà des 500 Go définis).

- Dans la section **Période du contrat**, définissez la période. En l'absence de date de fin, cochez la case **Toujours**. Par défaut, ces dates sont copiées depuis les paramètres des informations du contrat (voir ci-dessus). Notez que la plage de dates doit être plus courte que celle du contrat principal. Pour appliquer une période plus longue, vous devez d'abord modifier la période du contrat principal.
- Cliquez sur l'option **Évaluation** si vous souhaitez que cette partie du contrat fasse partie d'une période d'évaluation. Pour définir la période d'évaluation, sélectionnez le nombre de mois souhaité. Les parties de contrat d'évaluation sont incluses à titre d'information pendant une opération de facturation, avec des prix égaux à zéro. À la fin de la période d'évaluation, la partie de contrat affiche le prix standard dans les factures générées.

---

#### Remarque

L'option d'évaluation ne peut être appliquée qu'une seule fois par partie de contrat. Par ailleurs, si la partie de contrat sélectionnée a déjà été facturée, vous ne pouvez pas activer l'option d'évaluation.

---

- **Intégrations** : Sélectionnez l'intégration souhaitée. Lorsqu'une intégration est sélectionnée, un autre champ permettant d'**afficher les ordinateurs dans la facture** s'affiche. Ce champ définit si les détails de la machine sont inclus dans la facture ; l'option **Oui** est sélectionnée par défaut.

Les intégrations vous permettent d'associer la quantité de la partie de contrat à l'utilisation réelle fournie par l'intégration sélectionnée (nombre de ressources actives pour un client

spécifique, nombre de machines virtuelles ou quantité de gigaoctets utilisés par un client dans le stockage hébergé ).

Les ressources disponibles comprennent celles avec des produits et services Acronis (par exemple, Cyber Disaster Recovery Cloud et Cyber Protection), et les intégrations RMM.

Pour rechercher les ressources intégrées souhaitées, vous pouvez les filtrer par client (et n'afficher que les ressources associées au client sélectionné), par type de ressources (celles d'un type spécifique) et par ressource (recherche et sélectionne les ressources pertinentes dans la liste des ressources).

Dans cette section, vous pouvez également sélectionner une intégration RMM et lier les différents agents associés (pour que la fonctionnalité RMM d'alerte en e-mail fonctionne correctement, les ordinateurs corrects doivent être ajoutés aux contrats adéquats).

Advanced Automation les utilise pour lier le site ou groupe RMM au client pertinent. La fonctionnalité utilise ces informations pour appliquer l'accord de niveau de service (SLA) au ticket en fonction du contrat auquel l'ordinateur est connecté.

---

### Remarque

Une case à cocher supplémentaire **Mises à jour automatiques** est également affichée ; elle permet le calcul automatique du nombre de ressources pour les factures. Le fait de la sélectionner désactive le champ **Quantité réelle** dans la section **Produits ou services**.

---

- **Accord de niveau de service** : Sélectionnez l'accord de niveau de service (SLA) souhaité.
9. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter la partie du contrat.
  10. (Facultatif) Cliquez sur **Ajouter des parties du contrat** pour ajouter d'autres parties de contrat.
  11. Cliquez sur **Valider**. Le contrat est ajouté à la liste des contrats existants dans l'onglet **Contrats**.

## Modification d'un contrat

Vous pouvez modifier un contrat à tout moment, y compris les produits ou services qui y sont associés.


---

### Remarque

Vous ne pouvez pas supprimer un contrat ou une partie de contrat. En revanche, vous pouvez définir la fin de la période du contrat pour l'arrêter (en choisissant, par exemple, la fin du mois en cours). Cette fin doit être d'abord appliquée aux parties de contrat pertinentes, puis au contrat proprement dit. Le contrat sera alors inactif, mais restera disponible dans les recherches.

---

### Pour modifier un contrat

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Dans l'onglet **Contrats**, cliquez sur le contrat que vous souhaitez modifier.
3. Dans le volet de droite, modifiez les détails de contrat nécessaires. Cliquez sur l'icône représentant un crayon dans chaque section à modifier, puis cliquez sur  lorsque vous avez terminé.



Pour plus d'informations sur les champs modifiables, reportez-vous à "Création d'un nouveau contrat" (p. 220).

---

### Remarque

Si un pack d'heures a été activé pour un contrat, vous pouvez le renouveler manuellement en cliquant sur **Renouveler le pack d'heures**. Un nouvel article en vente pour le pack d'heures est créé automatiquement et un message de confirmation est affiché.

---

4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

## Examen de l'historique des modifications d'un contrat

Vous pouvez examiner toutes les modifications apportées à un contrat pendant toute sa durée. Le journal qui stocke l'historique de ces modifications comprend la création initiale du contrat et les mises à jour suivantes.

### *Pour examiner l'historique des modifications d'un contrat*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Contrats**, puis sélectionnez le contrat souhaité dans la liste des contrats.
3. Dans le panneau de droite qui s'affiche, cliquez sur l'onglet **Historique des contrats**.

Server management ×

OVERVIEW    CONTRACT HISTORY

🔍 Search Expand all

> Added a contract part <Advanced Backup - Server (SRDAMSENS)> Partner Administrator	Tuesday, 18 Apr 2023, 14:52:45
> Added a contract part <Server management> Partner Administrator	Tuesday, 18 Apr 2023, 14:52:08
> Created the contract Partner Administrator	Tuesday, 18 Apr 2023, 14:50:54

4. [Facultatif] Utilisez les outils de **recherche** pour accéder à la mise à jour souhaitée. Vous pouvez également utiliser les options **Tout développer/Tout réduire** pour afficher/masquer les détails de toutes les mises à jour.
5. Pour examiner une modification spécifique apportée au contrat, cliquez sur la ligne souhaitée. Les informations affichées sont différentes en fonction de la modification apportée :
  - Lors de la création du contrat : La plupart des informations définies lors de la création du contrat sont affichées, y compris les informations de facturation.

- Lors de la mise à jour du contrat : Seuls les attributs de contrat mis à jour, ainsi que leurs valeurs précédentes/suivantes, sont affichés.
- Lors de l'ajout d'une partie de contrat : La plupart des informations définies lors de l'ajout d'une partie du contrat sont affichées, y compris les intégrations activées.
- Lors de la mise à jour d'une partie de contrat : Seules la partie de contrat mise à jour, ainsi que ses valeurs précédentes/suivantes, sont affichées.
- Lors de la suppression d'une partie de contrat : Le dernier état de la partie du contrat, y compris les intégrations activées, sont affichés.

## Travailler avec des prix personnalisés

La tarification personnalisée vous permet de personnaliser le prix d'un produit. Cela vous permet d'automatiser l'application d'accords de tarification spécifiques avec les clients.

Par exemple, si votre tarif standard par projet est de 100 \$/heure, mais que vous avez convenu d'un tarif de 130 \$/heure avec un autre client, vous pouvez créer un prix personnalisé pour le « *tarif horaire du projet* » pour ce client, avec un prix de 130 \$. Chaque fois que vous créez un article en vente ou des tickets pour ce type de travail pour ce client, le prix personnalisé sera appliqué.

---

### Remarque

Vous pouvez personnaliser un prix uniquement si le produit n'est pas un contrat.

---

Pour accéder à la fonctionnalité de prix personnalisé, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Prix personnalisés**.

### Ajout d'un prix personnalisé

#### **Pour ajouter un prix personnalisé**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Prix personnalisés**.
2. Cliquez sur + **Nouveau prix personnalisé**.
3. Sélectionnez le client auquel vous souhaitez appliquer le prix personnalisé, puis cliquez sur **Ajouter un prix personnalisé de produits**. Notez que la liste des clients ne répertorie que les clients n'ayant encore aucun prix personnalisé spécifié.
4. Dans le champ **Catégorie de produits**, sélectionnez la catégorie pertinente dans la liste déroulante.
5. Dans le champ **Produit**, sélectionnez le produit souhaité dans la liste déroulante. Cette liste n'indique que les produits dans les prix sont standard ; les produits déjà définis avec un prix personnalisé ne sont pas affichés.
6. Activez le bouton bascule **Actif** si vous souhaitez que ce prix personnalisé soit disponible.
7. Saisissez le prix personnalisé du produit et cliquez sur **OK**.


Pour une facturation plus précise, les prix des produits utilisés dans les contrats, les devis et les articles de vente peuvent comporter jusqu'à quatre chiffres après le séparateur décimal. Par

exemple : 0,0750 €. Ces prix seront arrondis dans les factures, les rapports, les éléments de facturation dans les tickets et les taux horaires.

8. Pour ajouter un autre prix personnalisé, cliquez sur **Ajouter un prix personnalisé de produits** ; dans le cas contraire, cliquez sur **Créer**.

## Modification d'un prix personnalisé

### *Pour modifier un prix personnalisé*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Prix personnalisés**.
2. Cliquez sur le client dont vous souhaitez modifier les prix personnalisés.
3. Dans le panneau de droite, cliquez sur l'icône représentant un crayon et apportez les modifications nécessaires.  
Par exemple, vous pouvez ajouter un nouveau prix personnalisé (voir "Ajout d'un prix personnalisé" (p. 226)) ou modifier les détails d'un prix personnalisé existant.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

## Factures

Le module **Factures** vous permet de gérer et de suivre les factures que vous créez pour vos clients. Ce module vous permet de :

- générer de nouvelles factures pour les clients ;
- confirmer le paiement d'une facture ;
- renvoyer une facture ;
- suivre l'historique des factures précédemment émises ;
- télécharger et/ou exporter une facture ou un lot de factures.

Pour accéder au module **Factures**, dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Factures**.

---

### **Remarque**

Seuls les utilisateurs ayant un rôle d'administrateur, de directeur, de financier, de gestionnaire des finances ou de vendeur peuvent générer des factures. Les utilisateurs à qui ont été attribués des rôles de gestion de clients ou de clients peuvent uniquement consulter et télécharger les factures.

---

## Affichage des factures en cours

Pour afficher vos factures en cours, accédez depuis le portail de gestion à **Ventes et facturation > Factures**. Dans l'onglet **Factures**, vous pouvez visualiser toutes les factures dans Advanced Automation.

Les informations concernant chaque facture sont affichées :

- Date de création de la facture.
- Statut (**Confirmé** ou **Non confirmé**) et, le cas échéant, date du paiement.
- Informations concernant l'envoi d'un e-mail au client.
- Montant de la facture.
- Synchronisation de la facture avec votre logiciel de comptabilité (s'il est activé).

Cliquez sur une facture pour afficher d'autres informations sur la facture dans le panneau de droite. Ces informations offrent une vision générale de la facture, ainsi que des détails sur chacun des éléments de la facture. Vous pouvez également télécharger et exporter la facture depuis ce panneau.

Vous pouvez également filtrer et trier la liste qui s'affiche pour retrouver une facture spécifique ; si vous souhaitez un filtrage plus précis, utilisez l'outil **Filtrer** pour définir les factures à afficher.

Product name ↑	Price ↓	Cost ↓	Status	Contract product	Ledger ↓	Description ↓
Server management	\$ 100.00	\$ 0	Active	Yes	402	
Workstation manage...	\$ 100.00	\$ 0	Active	Yes	402	

## Génération d'une nouvelle facture

Lorsque vous générez une nouvelle facture ou un nouveau lot de factures, vous créez les données de facture à l'aide d'un modèle de facture (défini dans "Paramètres de facturation" (p. 271)). Ces données peuvent alors être envoyées sous forme de facture par l'intermédiaire d'Advanced Automation (si vos paramètres de facturation et de contrat sont définis en conséquence) ou par un autre moyen. Par exemple, votre logiciel de comptabilité peut être configuré pour envoyer des factures à votre client ou les factures sont envoyées au format papier.

Vous pouvez également renvoyer une facture, si nécessaire ; pour ce faire, voir "Renvoi d'une facture" (p. 230).

### ***Pour générer une nouvelle facture***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Factures**.
2. Si vous n'avez pas encore créé de facture, cliquez sur **Créer un nouveau**. Sinon, cliquez sur **+ Nouveau**.  
L'assistant Créer une nouvelle facture s'affiche.
3. Sélectionnez la date de facture et l'entité de facturation pertinente. Ensuite, cliquez sur **Suivant**.
4. Sélectionnez les débits directs, contrats de paiement manuels et articles en vente que vous souhaitez ajouter à la facture :

- Dans l'onglet **Débit direct**, sélectionnez dans la liste les débits préautorisés pertinents.

### Remarque

Si un contrat était défini avec la méthode de paiement **Débit préautorisé**, il est classé comme étant un contrat à débit préautorisé. De cette manière, les clients peuvent payer les factures par virement ou à l'aide de l'une des intégrations de paiement. Ils peuvent également envoyer la facture à leur banque locale pour qu'elle soit traitée en débit direct.

- Dans l'onglet **Paielements manuels**, sélectionnez les contrats dont le mode de paiement est défini comme étant **Payer manuellement**.
- Dans l'onglet **Articles en vente**, sélectionnez les articles en vente pertinents.

Create new invoice

Invoice date: 27 Aug 2021

2. Select invoice items  
Select direct debits, manual payment contracts or sales items you want to include on your invoice.

Direct debit      Manual payment      Sales items

Manual payment contracts  
Select contracts with the payment method of "Pay manually".

Filters    Search

<input type="checkbox"/> Period ↓	Customer ↓	Description ↓
<input type="checkbox"/> 21/09/2021 - 20/10/2021	Fusion Media Network	Workstation management
<input type="checkbox"/> 21/09/2021 - 20/10/2021	Fusion Media Network	Workstation management
<input type="checkbox"/> 21/09/2021 - 20/10/2021	Fusion Media Network	Workstation management
<input type="checkbox"/> 21/09/2021 - 20/10/2021	Fusion Media Network	Workstation management
<input type="checkbox"/> 21/09/2021 - 20/10/2021	Westfield Labs Platform	Workstation management
<input type="checkbox"/> 21/09/2021 - 20/10/2021	Westfield Labs Platform	Workstation management
<input type="checkbox"/> 21/09/2021 - 20/10/2021	Westfield Labs Platform	Workstation management

Previous step      Next

Lorsque vous avez sélectionné les éléments de facture, cliquez sur **Suivant**.


5. Dans l'écran Résumé, cliquez sur **Télécharger** pour afficher un aperçu du lot de facture au format PDF.

Invoice date: 27 Aug 2021

3. Invoice preview

Inspect the invoice preview before you proceed.

---

 InvoiceBatchPreview-20210830-0-12.pdf Download

The invoices are incorrect

The invoices are correct and can be sent to the customer

Si l'aperçu de la facture est correct, sélectionnez le bouton d'option **Les factures sont correctes et peuvent être envoyées au client**.

Si l'aperçu de la facture n'est pas correct, sélectionnez **Les factures sont incorrectes**. Vous êtes redirigé vers l'écran principal des factures et le processus de facturation s'arrête. Il vous permet également de réévaluer votre contrat et les éléments de la facture. Vous pouvez retraiter la facture une fois qu'elle est corrigée.

6. Cliquez sur **Valider**.

Vous êtes redirigé vers la liste des factures dans laquelle vous pouvez visualiser le lot de factures que vous venez de générer ; ce lot répertorie également les différentes factures qu'il contient. Les factures sont alors envoyées par e-mail ou pas, selon les paramètres du client.

---

#### Remarque

Vous ne pouvez pas mettre à jour une facture ; en revanche, vous pouvez mettre à jour des articles en vente, des entrées de suivi du temps et des parties de contrat qui seront inclus dans une prochaine facture corrigée. Après avoir effectué ces modifications, vous pouvez générer la facture correcte.

---

## Renvoi d'une facture

Vous pouvez renvoyer une facture qui n'a pas encore été confirmée comme étant payée et qui a été configurée pour être envoyée par e-mail. Toute facture payée ou configurée comme étant à envoyer par courrier postal ne peut pas être renvoyée.

#### **Pour renvoyer une facture**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Factures**.
2. Sélectionnez la ou les factures à renvoyer. Le bouton **Renvoyer la facture** est affiché, comme indiqué ci-dessous.

Export CSV Export XML Resend invoice

	Cust...	Ema...	Pay...	Paid	Deli...
Batch number 5 (total: 1)					
<input checked="" type="checkbox"/>	Service de...	<input checked="" type="checkbox"/> Sent	<input type="checkbox"/> Not co...		By email

### Remarque

Si vous sélectionnez plusieurs factures, mais que l'une d'entre elles au moins a été confirmée comme étant payée ou configurée pour être envoyée par courrier postal, le bouton **Renvoyer la facture** est visible, mais il est désactivé.

3. Cliquez sur **Renvoyer la facture**. La facture est renvoyée au client et un message de configuration est affiché.

## Confirmation ou rejet d'un paiement de facture

Vous pouvez confirmer ou rejeter manuellement le paiement d'une facture.

### Pour confirmer ou rejeter un paiement

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Factures**.
2. Sélectionnez la ou les factures à confirmer ou rejeter.
3. Si le paiement a déjà été confirmé et que, pour une quelconque raison, vous devez le rejeter, cliquez sur **Rejeter le paiement** dans la barre située au-dessus de la liste des factures.

Download Export CSV Export XML Reject payment

	Name	Name	Invoice date	Email sent	Payment status
Batch number 1   Total: 2 invoices					
<input checked="" type="checkbox"/>	Ronald Richarc	Ronald Richards	03 Feb, 12:05:54	NOT SENT	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmed

Si le paiement n'est pas confirmé, cliquez sur **Confirmer le paiement**.

Vous pouvez également cliquer sur l'icône en forme de points de suspension (...) dans la colonne à l'extrême droite. Dans le menu qui s'affiche, cliquez sur **Rejeter le paiement** ou **Confirmer le paiement**.

La liste des factures qui s'affiche est mise à jour.

## Téléchargement d'une facture en tant que fichier PDF

### Remarque

Avant de suivre les étapes ci-dessous, vérifiez qu'un lecteur de PDF est installé sur votre terminal.

### ***Pour télécharger une facture au format PDF***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Factures**.
2. Sélectionnez la ou les factures à télécharger.
3. Dans la barre de menus située au-dessus de la liste des factures, cliquez sur **Télécharger**.  
Vous pouvez également cliquer sur l'icône en forme de points de suspension (...) dans la colonne à l'extrême droite. Dans le menu qui s'affiche, cliquez sur **Télécharger**.  
La facture est téléchargée sur votre terminal au format PDF.

## Exportation d'une facture sous forme de fichier CSV ou XML

Vous pouvez exporter une facture sous forme de fichier CSV ou XML. Ces fichiers peuvent alors être utilisés dans un système tiers tel que votre plate-forme de comptabilité qui n'est pas intégrée avec Advanced Automation.

### ***Pour exporter une facture sous forme de fichier CSV ou XML***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Factures**.
2. Sélectionnez la ou les factures à exporter.
3. Dans la barre de menus située au-dessus de la liste des factures, cliquez sur **Exporter un fichier CSV** ou **Exporter un fichier XML**.  
Vous pouvez également cliquer sur l'icône en forme de points de suspension (...) dans la colonne à l'extrême droite. Dans le menu qui s'affiche, cliquez sur **Exporter un fichier CSV** ou **Exporter un fichier XML**.  
Le fichier est téléchargé sur votre terminal au format choisi.

## Produits

Le module **Produits** vous permet de définir et de gérer vos produits, généralement un service ou un article que vous vendez à vos clients. Par exemple, des abonnements à des antivirus, une assistance ponctuelle, des livraisons de matériel, etc.

Les produits peuvent être utilisés lors de la création de contrats ou d'articles en vente. Les valeurs saisies pour l'élément de produit sont réutilisées lors de la création d'un article en vente ou d'un contrat. Vous pouvez les changer afin qu'ils reflètent ce dont vous avez convenu avec le client.

Notez que seuls les utilisateurs ayant un rôle d'administration, de direction, de finances ou de gestion des finances peuvent créer des produits. Une fois créés, les produits peuvent ensuite être utilisés dans des contrats, des tickets, des projets, des devis, etc. par d'autres utilisateurs d'Advanced Automation.

Pour accéder au module **Produits**, accédez à **Ventes et facturation > Produits**.

### Affichage des produits existants

Pour afficher les produits existants, accédez depuis le portail de gestion à **Ventes et facturation > Produits**. Dans l'onglet **Produits**, vous pouvez visualiser tous les produits en cours dans



Advanced Automation. Ces produits comprennent les produits et services Acronis préconfigurés, ainsi que vos propres produits.

Les informations concernant chaque produit sont affichées :

- Prix du produit
- Coût du produit
- Statut actuel du produit (**Actif** ou **Inactif**)
- Type de produit (contrat, ticket ou projet (disponible dans les prochaines versions))
- Registre auquel le produit appartient
- Brève description du produit

Vous pouvez également filtrer et trier la liste qui s'affiche pour retrouver un produit spécifique ; si vous souhaitez un filtrage plus précis, utilisez l'outil **Filtrer** pour définir les produits à afficher.

Product name ↑	Price ↓	Cost ↓	Status	Contract product	Ledger ↓	Description ↓
Server management	\$ 100.00	\$ 0	✔ Active	Yes	402	
Workstation manage...	\$ 100.00	\$ 0	✔ Active	Yes	402	

## Ajout d'un produit

Outre les produits et services Acronis disponibles dans Advanced Automation, vous pouvez créer vos propres produits et offres.

### **Pour ajouter un produit**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation** > **Produits**. L'onglet **Produits** s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur **+ Nouveau produit**. L'écran Créer un nouveau produit s'affiche.
3. Définissez ce qui suit :
  - **Nom** : Saisissez le nom du produit.
  - **Description** : (Facultatif) Saisissez une description du produit.
  - **Identifiant externe** : (Facultatif) Saisissez un identifiant unique pour le produit ; il doit être utilisé en dehors de la gamme actuelle de produits dans Advanced Automation.
  - **Prix** : Saisissez un prix pour votre produit. Cochez la case **Imposable** si le produit est imposable (selon vos règles fiscales locales).  
Pour une facturation plus précise, les prix des produits utilisés dans les contrats, les devis et les articles de vente peuvent comporter jusqu'à quatre chiffres après le séparateur décimal. Par exemple : 0,0750 €. Ces prix seront arrondis dans les factures, les rapports, les éléments de facturation dans les tickets et les taux horaires.
  - **Coût** : Saisissez le coût du produit, ou le prix payé à un fournisseur ou à un distributeur du produit.

Pour une déclaration plus précise, le coût des produits peut comporter jusqu'à quatre chiffres après le séparateur décimal. Par exemple : 0,0750 €.

---

### Remarque

Nous vous recommandons de configurer non seulement les prix des produits, mais également leur coût afin de fournir des détails supplémentaires sur la rentabilité d'un produit et les statistiques correspondantes.

---

- Dans la section **Caractéristiques du produit**, sélectionnez l'une des options suivantes, ou toutes :
  - **Contrat** : Cochez la case si vous souhaitez que le produit soit disponible dans des contrats.
  - **Ticket** : Cochez la case si vous souhaitez que le produit soit disponible dans des tickets. Lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez également cocher la case **Prix ajustable par l'ingénieur** ; de cette manière, les ingénieurs peuvent ajuster le prix par défaut lorsqu'ils utilisent ce produit dans un ticket.
  - **Projet** : (disponible dans les futures versions) Cochez la case si vous souhaitez que le produit soit disponible dans des projets. Lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez également cocher l'autre case **Prix ajustable par projet** ; de cette manière, le prix par défaut peut être ajusté lorsqu'il est utilisé dans un projet spécifique.
  - Par ailleurs, cochez la case **Produit de facturation de ticket basé sur l'activité** si vous souhaitez que le produit soit répertorié dans les tickets pour les ingénieurs. Ce champ n'est pas disponible si l'option **Contrat** est sélectionnée.

---

### Remarque

Cette option garantit que des heures supplémentaires d'expert peuvent être attribuées à un ticket. C'est le cas notamment lorsqu'un technicien a besoin de l'aide d'un architecte ou d'un spécialiste de la sécurité. Ces heures peuvent alors être facturées à un tarif spécial au lieu du tarif par défaut du ticket.

---

- **Registre** : (Facultatif) Sélectionnez le registre pertinent dans la liste déroulante.
  - **Actif** : (Facultatif) Cochez la case pour rendre le produit disponible.
  - **Revendeur à valeur ajoutée** : (Facultatif) Cochez la case si vous revendez le produit, c'est-à-dire si vous achetez d'abord le produit ailleurs. Lorsque cette case est cochée, les revenus de ce produit sont ajoutés séparément comme étant des revenus de revendeur à valeur ajoutée.
4. Après avoir examiné les détails de votre nouveau produit, cliquez sur **Terminé**.

## Modification d'un produit

### *Pour modifier un produit*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation** > **Produits**. L'onglet **Produits** s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur un produit que vous souhaitez modifier.


3. Dans le panneau de droite, cliquez sur l'icône représentant un crayon et modifiez le produit. Pour plus d'informations sur les champs modifiables d'un produit, voir "Ajout d'un produit" (p. 233).

---

**Remarque**

Si un contrat est inclus dans un pack de produits, vous ne pouvez pas le mettre à jour. Vous êtes invité à commencer par le supprimer du pack de produits avant de le mettre à jour.

---

4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

## Définir les coûts et les prix des solutions Acronis

Dans l'onglet **Solutions**, vous pouvez définir le coût et les prix des solutions Acronis utilisées dans Advanced Automation. Le *coût* défini détermine les dépenses consacrées aux Acronis, tandis que les *prix* définissent le montant que vous recevrez des clients.

Cette fonctionnalité vous permet :

- De définir les coûts de la solution Acronis en fonction de la liste de prix Acronis actuelle, la devise du partenaire concerné (et le taux de change si la liste de prix n'est pas fournie par Acronis) et le niveau d'engagement du partenaire.
- De définir les prix de la solution Acronis pour les clients en fonction des coûts et du pourcentage de marge spécifié.

### ***Pour définir les coûts et les prix des solutions Acronis***

1. Accédez à **Ventes et facturation > Produits**.
2. Dans l'onglet **Solutions**, cliquez sur **Mettre à jour les prix de la solution Acronis**. La boîte de dialogue suivante s'affiche.

## Update Acronis product prices



### Set costs for Acronis products

Costs represent how much you spend on Acronis products. Select your currency, commitment level, and conversion rate to set your costs automatically based on the actual Acronis price list. You can also set costs manually.

Select supported currency

Currency  
USD

Select your commitment level

Commitment level  
Commitment 1,000 USD

Define conversion rate

Conversion rate  
1.0000

### Set end-customer prices for Acronis products

Prices represent how much you get paid by your customers.

Set a % margin on all Acronis products

Margin in %

20.00

Set customer prices manually later on

Cancel

Update

3. Dans la section **Définir les coûts des solutions Acronis**, définissez les éléments suivants :

- Dans la liste déroulante **Sélectionner la devise prise en charge**, sélectionnez la devise à appliquer aux solutions Acronis.

Notez que votre devise par défaut définie dans Advanced Automation est automatiquement appliquée ici. Ce champ est également en lecture seule si votre devise par défaut fait partie des devises prises en charge (USD, EUR, GBP, AUD, JPY, CAD), comme l'indique l'exemple ci-dessus.

- Dans la liste déroulante **Sélectionnez votre niveau d'engagement**, sélectionnez le niveau d'engagement pertinent.

- Dans le champ **Définir le taux de conversion**, définissez le taux de conversion des solutions Acronis. La valeur par défaut est de 1,0000.  
Notez que ce champ est obligatoire si votre devise par défaut n'est pas l'une des six devises supportées (voir ci-dessus).
4. Dans la section **Fixez les prix pour le client final des solutions Acronis**, sélectionnez l'une des options suivantes :
- **Définissez une marge de % sur toutes les solutions Acronis.** Sélectionnez cette option si vous souhaitez définir la marge bénéficiaire pertinente pour toutes les solutions Acronis. Les prix sont définis selon la formule suivante :  
$$\text{Prix} = \text{Coût} * 100 / (100 - \text{valeur de la marge})$$
  
Par exemple, une marge de 20 % sur une solution à 100 USD fixe le prix à 125 USD, la marge de 25 USD représentant 20 % de 125 USD.
  - **Définissez manuellement les prix du client plus tard.** Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas mettre à jour automatiquement les prix des solutions Acronis, mais souhaitez les définir manuellement ultérieurement.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.  
Advanced Automation applique automatiquement les coûts et les prix définis aux solutions Acronis que vous vendez à vos clients.

## Catégories de produits

Advanced Automation vous permet d'ajouter des catégories selon vos besoins.

Lorsque vous appliquez des catégories à vos tickets, vous bénéficiez d'un bon aperçu des problèmes les plus courants affectant chaque client. Par exemple, lorsque 50 % des tickets d'un client sont catégorisés en tant que *Poste de travail/virus*, cela peut être une bonne idée de remplacer des mesures de sécurité et d'assurer une mise à niveau de la formation du personnel concerné.

Catégoriser vos produits vous permet également d'organiser plusieurs produits en un groupe unique. Si vous avez des centaines de produits répertoriés, créer une catégorie vous aidera à les trouver facilement.

### Ajout de catégories de produits

Vous pouvez ajouter de nouvelles catégories de produits si nécessaire.

Une fois la catégorie créée, vous pouvez l'activer ou la désactiver, comme indiqué ci-dessous, et la modifier en fonction de vos besoins (voir "Modification de catégories de produits" (p. 239)).

---

#### Remarque


Cette option est disponible uniquement pour les utilisateurs auxquels les rôles suivants ont été attribués : administrateur, directeur, responsable de groupe, responsable des finances

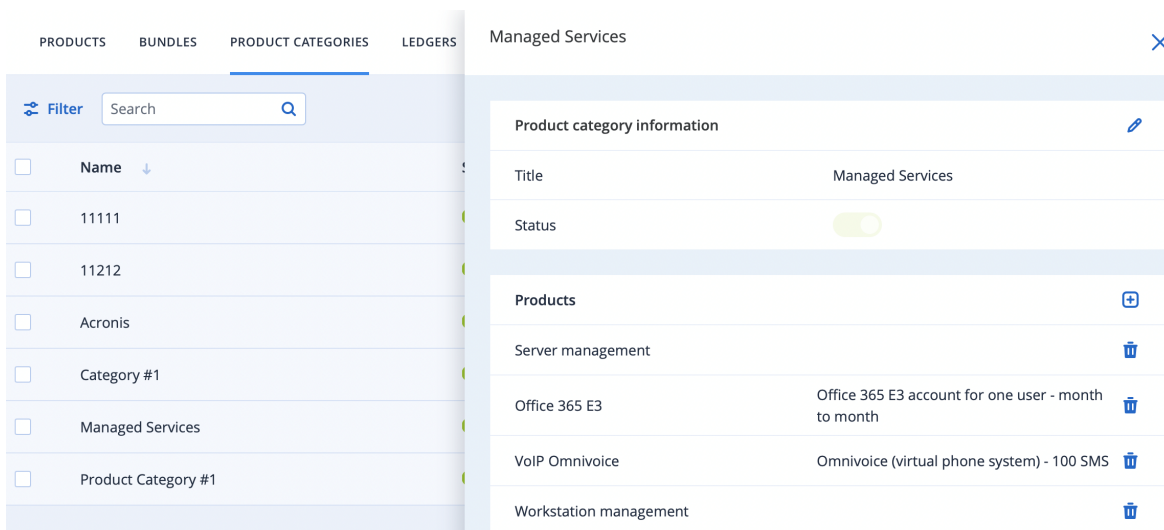
---

## Ajout d'une nouvelle catégorie de produits


1. Accédez à **Ventes et facturation > Produits**.
2. Dans l'écran qui s'affiche, cliquez sur l'onglet **Catégories de produits**.
3. Si aucune catégorie n'existe, cliquez sur **Créer nouveau**. Sinon, cliquez sur **+ Nouveau**.
4. Dans le champ **Catégorie de produits**, saisissez un nom pour la catégorie.
5. Dans le champ **Sélectionner des produits**, cliquez sur le produit souhaité pour le sélectionner. Cliquez ensuite sur **Ajouter**.
6. Pour ajouter d'autres produits à la catégorie, cliquez sur **Ajouter un produit**, puis sélectionnez le produit souhaité. Répétez l'opération si nécessaire.
7. Cliquez sur **Valider**. La nouvelle catégorie figure dans l'onglet **Catégories de produits** et est définie par défaut sur **Actif**.

## Activation ou désactivation d'une catégorie de produit

1. Accédez à **Ventes et facturation > Produits**. L'onglet **Produits** affiché répertorie les catégories existantes.
2. Pour activer une catégorie, cliquez sur la catégorie inactive souhaitée et, dans le panneau de droite, sur l'icône représentant un crayon. Activez ensuite le bouton bascule **Statut**. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .



The screenshot displays the 'Managed Services' category details. On the left, a list of categories is shown with 'Managed Services' selected. On the right, the details for 'Managed Services' are shown, including its title, status (which is currently turned off), and a list of associated products like 'Server management', 'Office 365 E3', 'VoIP Omnivoice', and 'Workstation management'.

3. Pour désactiver une catégorie, cliquez sur la catégorie inactive souhaitée et, dans le panneau de droite, sur l'icône représentant un crayon. Désactivez ensuite le bouton bascule **Statut**. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

---


### Remarque

Lorsque vous modifiez la catégorie, vous pouvez également activer ou désactiver son statut. Pour plus d'informations, voir "Modification de catégories de produits" (p. 239).

---

## Modification de catégories de produits

### ***Pour modifier une catégorie de produits***

1. Accédez à **Ventes et facturation > Produits**. L'onglet **Produits** affiché répertorie les catégories existantes.
2. Pour modifier une catégorie, cliquez sur la catégorie souhaitée et, dans le panneau de droite, sur l'icône représentant un crayon.
3. Effectuez les modifications nécessaires. Par exemple, supprimez et ajoutez des produits, ou modifiez le statut de la catégorie en choisissant **Actif/Inactif**.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

## Gestion des packs de produits

Les packs de produits permettent d'associer plusieurs produits et services en un seul pack.

Notez que les packs de produits prennent actuellement en charge uniquement des produits marqués comme étant des contrats.

## Création d'une offre de produits

### ***Pour créer une offre de produits***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**, puis cliquez sur l'onglet **Packs**.
2. Si vous créez votre premier pack de produits, cliquez sur **Créer un nouveau**. Si vous avez des packs existants, cliquez sur **Nouveau** en haut à droite.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, effectuez les opérations suivantes :
  - a. Saisissez le nom de l'offre.
  - b. Saisissez une description de l'offre.
  - c. Sélectionnez une catégorie de produits.
  - d. Sélectionnez un produit. Notez que seuls les produits de contrat sont disponibles pour être sélectionnés dans les packs.

- e. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le produit à l'offre.

**Bundle information**

Bundle name  
Bundle product #1

Description

**Bundle Products**

Select product category  
Category #001

Select products  
Full Service Server Management

Add

- f. Pour ajouter un autre produit au pack, cliquez sur **Ajouter un produit**. Sélectionnez ensuite la catégorie de produit et le produit souhaités, puis cliquez sur **Ajouter**. Répétez l'opération si nécessaire.
4. Lorsque vous avez ajouté tous les produits nécessaires au pack, cliquez sur **Terminé**.  
Le pack est désormais disponible pour être utilisé lors de l'ajout ou de la mise à jour d'un contrat. Pour plus d'informations, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219).

## Modification des packs de produits

Vous pouvez modifier et supprimer des offres de produits si nécessaire.

### ***Pour modifier des packs de produits***





1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Ventes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Packs** pour afficher les packs de produits existants.  
Si aucun pack n'est affiché, vous pouvez cliquer sur **Créer un nouveau** pour en créer un. Pour plus d'informations, voir "Création d'une offre de produits" (p. 239).





3. Cliquez sur la ligne de pack souhaitée et, dans le panneau de droite, sur l'icône représentant un crayon.

Bundle information		
Bundlet name	Bundle product #1	
Description	Description text	

Products			
Name	Price	Description	
Full Service Server Management	120,00 €		 
Online backup 100GB package	120,00 €		 

4. Dans la section **Informations sur le pack**, modifiez le nom et la description du pack si nécessaire.
5. Dans la section **Produits** :
  - Cliquez sur  pour ajouter un nouveau produit. Sélectionnez ensuite la catégorie de produit et le produit souhaités, puis cliquez sur **Ajouter**. Répétez l'opération si nécessaire.
  - Cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier le produit. Par exemple, vous souhaitez peut-être remplacer un produit existant par un autre produit de la même catégorie. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.
  - Pour supprimer un produit du pack, cliquez sur l'icône de la corbeille.
6. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

#### ***Pour supprimer un pack de produits***

1. Cliquez sur la ligne de pack souhaitée et, dans la colonne à l'extrême droite, sur l'icône représentant des points de suspension (...).
2. Sélectionnez **Supprimer**. Le pack est supprimé.

---

#### **Remarque**

Un pack de produits peut être supprimé, même s'il a été affecté à un contrat en cours. Le pack regroupe en effet un certain nombre de produits dans un contrat ; une partie de contrat est alors ajoutée au contrat, une partie pour chaque produit. Une fois le contrat créé, l'offre peut être supprimée.

---

## Gestion des registres

La section Registres vous permet de gérer les numéros de registre que vous utilisez actuellement dans votre système de comptabilité. Ces registres peuvent ensuite être connectés au produit que vous vendez à vos clients.

Par exemple, lorsque vous créez une exportation CSV ou XML de votre opération de facturation, l'export contient toutes les transactions comprenant le bon numéro de registre. Cela permet des importations rapides et simples.

Pour accéder aux registres, accédez à **Ventes et facturation > Produits**, puis cliquez sur l'onglet **Registres**.

## Création d'un registre

### *Pour créer un registre*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Produits**, puis cliquez sur l'onglet **Registres**.
2. Cliquez sur **+ Nouveau**.
3. Dans l'écran Informations concernant le registre, définissez les options suivantes :
  - Définissez le numéro de registre.
  - (Facultatif) Saisissez l'identifiant externe du registre.
  - (Facultatif) Saisissez une description pour le registre.
  - Pour utiliser le registre immédiatement, cochez la case **Activer**.
4. Cliquez sur **Valider**.

## Modification d'un registre


---

### **Remarque**

Les registres peuvent être modifiés si nécessaire, mais ne peuvent pas être supprimés.

---

### *Pour modifier un registre*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Produits**, puis cliquez sur l'onglet **Registres**.
2. Cliquez sur la ligne de registre que vous souhaitez modifier.
3. Dans le panneau de droite, cliquez sur l'icône représentant un crayon et apportez les modifications nécessaires.
4. Pour désactiver un registre actif, désactivez le bouton bascule **Statut**.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

## Configuration des paramètres Advanced Automation

Dans le module **Paramètres**, vous pouvez configurer différents paramètres pour votre compte Advanced Automation.

Ces paramètres doivent être définis avant l'utilisation du service, car ils comportent un certain nombre d'options nécessaires pour commencer à utiliser la facturation et le service d'assistance. Cette section comprend les paramètres suivants :

- Service d'assistance
- Facturation et devis

## Paramètres du service d'assistance

Les paramètres du service d'assistance vous permettent de configurer toutes les sections essentielles de votre service d'assistance.

Il est important que cela soit fait convenablement, afin que vos tickets fonctionnent correctement.

Pour accéder aux paramètres du service d'assistance, accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.

---

### Remarque

Sous les paramètres du service d'assistance, vous pouvez également définir des groupes d'utilisateurs pour vos utilisateurs d'Advanced Automation. Cette procédure est décrite "Gestion des groupes d'utilisateurs" (p. 184), dans la section « Gestion de vos utilisateurs ».

---

## Configuration de réponses standardisées

Les réponses standardisées vous permettent d'ajouter des modèles de commentaires dans le cadre de vos commentaires standard lors de la création d'un nouveau ticket. Ces commentaires sont inclus dans la description du ticket.

### Création d'une réponse standardisée

Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de réponses standardisées à votre service d'assistance.

#### ***Pour créer une nouvelle réponse standardisée***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Réponses standardisées**.
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, définissez un nom pour la réponse standardisée et ajoutez le contenu souhaité.




1. Dans l'onglet **Réponses standardisées**, cliquez sur l'icône de la corbeille de la réponse standardisée à supprimer.
2. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Oui**.

## Configuration de priorités

Vous pouvez définir les priorités de vos tickets. Ces priorités sont utilisées pendant le traitement d'un ticket, en fonction du niveau défini pour chaque ticket. Par exemple, une priorité de niveau *urgent* est généralement traitée avant un ticket dont la priorité est normale.

### Ajout d'une priorité

#### ***Pour ajouter une nouvelle priorité***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Priorités**.
3. Cliquez sur **Ajouter nouveau**.
4. Saisissez le nom de la priorité et cliquez sur . Notez que ce nom ne reflète pas le niveau de priorité ; il doit toutefois la caractériser.


Par défaut, la priorité est définie comme active.

Une fois la nouvelle priorité ajoutée, elle peut être utilisée dans le champ **Priorité** de vos tickets (voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191)). Si nécessaire, vous pouvez définir des priorités par défaut pour des tickets, notamment pour ceux provenant de clients spécifiques.

### Modification ou suppression d'une priorité

Vous pouvez modifier et supprimer les priorités si nécessaire.

#### ***Pour modifier une priorité***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Priorités**.
3. Cliquez sur l'icône représentant un crayon de la priorité à modifier, puis effectuez les modifications nécessaires.
4. Cliquez sur  pour enregistrer les modifications.

Notez que vous pouvez également désactiver une priorité en désactivant le bouton bascule situé à côté de la priorité active pertinente.

#### ***Pour supprimer une priorité***

1. Dans l'onglet **Priorités**, cliquez sur l'icône de la corbeille de la priorité à supprimer.
2. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Oui**.

---

#### **Remarque**

La priorité ne peut être supprimée que si elle est désactivée et n'a été utilisée dans aucun ticket.

---

## Gestion de vos stratégies d'accord de niveau de service (SLA)

Une stratégie d'accord de niveau de service (SLA) est un engagement officiel entre vous et le client. L'accord de niveau de service couvre la qualité du service que vous offrez à un client, ainsi que votre disponibilité engagée auprès de lui.

Advanced Automation vous permet de gérer les accords de niveau de service (SLA) qui, à leur tour, vous facilitent l'organisation du flux des tickets de support et l'automatisation du calculs des heures facturables. Outre le contact direct avec les clients, cette fonctionnalité permet également aux ingénieurs de maîtriser la gestion des tickets et leur évite d'avoir des tickets en attente pendant plusieurs mois.

Vous pouvez configurer et définir les accords de niveau de service (SLA) à utiliser pour les contrats utilisateur, les activités concernant les tickets et le suivi des conformités.

### Création d'un nouvel accord de niveau de service (SLA)

#### ***Pour créer un nouvel accord de niveau de service (SLA)***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Accord de niveau de service (SLA)**, puis sur **Ajouter nouveau**.
3. Dans l'écran affiché, saisissez le nom de votre nouvel accord de niveau de service (SLA).
4. Définissez la période applicable de votre accord de niveau de service (SLA) en saisissant l'heure de réponse initiale (en heures) et l'intervalle entre les commentaires (en heures), puis saisissez les heures de début et de fin.
5. Cochez la case **Appliquer l'accord de niveau de service pendant > Week-ends** pour activer ou désactiver (valeur par défaut) cet accord de niveau de service (SLA) pendant les week-ends.
6. Cochez la case **Appliquer l'accord de niveau de service pendant > Vacances** pour activer ou désactiver (valeur par défaut) cet accord de niveau de service (SLA) pendant les vacances.
7. Définissez le mode de facturation de votre accord de niveau de service (SLA) en sélectionnant **Prix fixe** ou **Calcul suivant**.
8. Pour la facturation, sélectionnez un produit par défaut et une activité à tarif spécial dans les listes déroulantes pertinentes.
  - **Produit par défaut pour facturation** : Ce paramètre facultatif indique un produit de type ticket pour les mises à jour de tickets effectuées dans les heures indiquées dans l'accord de niveau de service (SLA). Par exemple, lorsqu'un ingénieur dédié aux tickets travaille sur un ticket et qu'un accord de niveau de service (SLA) soit défini, l'option **Produit par défaut pour facturation** est sélectionnée en tant que produit facturable pour le travail effectué dans le cadre du traitement du ticket. Le produit est inclus automatiquement dans le processus d'approbation des heures du ticket, si bien que le client peut être facturé automatiquement pour ces heures.
  - **Activité à tarif spécial de facturation** : Ce paramètre facultatif est identique au paramètre

**Produit par défaut pour facturation**, à la différence près que le ticket se met à jour en dehors des heures définies dans l'accord de niveau de service (SLA).

9. Si vous souhaitez définir cet accord de niveau de service (SLA) comme valeur par défaut, cochez la case **Attribuer comme accord de niveau de service par défaut**.
10. Cliquez sur  pour enregistrer l'accord de niveau de service (SLA).

Par défaut, l'accord de niveau de service (SLA) est configuré comme étant **Actif** ; pour le désactiver, cliquez sur le bouton bascule **Actif**.

Après avoir créé le nouvel accord de niveau de service (SLA), vous pouvez l'utiliser dans le champ **Accord de niveau de service (SLA)** de vos tickets. Pour plus de détails, voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

## Modification d'un accord de niveau de service (SLA)

### ***Pour modifier un accord de niveau de service (SLA)***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Accord de niveau de service (SLA)**, puis sur l'icône représentant un crayon de l'accord pertinent.
3. Apportez les modifications nécessaires à l'accord de niveau de service (SLA) ; pour plus de détails, voir "Création d'un nouvel accord de niveau de service (SLA)" (p. 246).
4. Cliquez sur  pour enregistrer les modifications.

---

### **Remarque**

Si l'accord de niveau de service (SLA) a déjà été utilisé par des clients (dans des tickets), vous ne pouvez pas le désactiver.

---

## Définition de catégories et de sous-catégories

Vous pouvez définir n'importe quel nombre de catégories de tickets à utiliser dans le service d'assistance Advanced Automation.

Advanced Automation est fourni avec tout un ensemble de catégories et de sous-catégories ; lorsqu'elles sont appliquées à vos tickets, les catégories et sous-catégories offrent une vue d'ensemble de la plupart des problèmes les plus chronophages, et proposent des réponses. Vous pouvez également voir ces informations détaillées classées par client.

Cela pourra vous aider à améliorer vos services. Par exemple, lorsque 50 % des tickets d'un client sont catégorisés en tant que *Poste de travail/virus*, cela peut être une bonne idée de mettre à niveau les mesures de sécurité et d'assurer une mise à niveau de la formation du personnel concerné.

## Création d'une catégorie ou d'une sous-catégorie

### ***Pour définir une nouvelle catégorie ou sous-catégorie***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Catégories et sous-catégories**.

3. Cliquez sur **Ajouter nouveau**, puis saisissez le nom de la catégorie. Si vous souhaitez définir la catégorie comme une sous-catégorie, sélectionnez la catégorie parent pertinente. La catégorie ou sous-catégorie est créée, et peut être activée ou désactivée selon les besoins, conformément aux indications ci-dessous.

#### ***Pour activer/désactiver une catégorie ou une sous-catégorie***

Dans l'onglet **Catégories et sous-catégories**, cliquez sur le bouton bascule pour activer/désactiver la catégorie ou la sous-catégorie souhaitée.

### Modification ou suppression d'une catégorie ou d'une sous-catégorie

#### ***Pour modifier une catégorie ou une sous-catégorie***

1. Dans l'onglet **Catégories et sous-catégories**, cliquez sur l'icône représentant un crayon de la catégorie ou de la sous-catégorie souhaitée.
2. Apportez les modifications nécessaires.

#### ***Pour supprimer une catégorie ou une sous-catégorie***

1. Dans l'onglet **Catégories et sous-catégories**, cliquez sur l'icône de corbeille de la catégorie ou de la sous-catégorie souhaitée.
2. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Oui**.

---

#### **Remarque**

La catégorie ou la sous-catégorie ne peut être supprimée que si elle est désactivée et n'a été utilisée dans aucun ticket.

---

### Configuration des valeurs par défaut

Vous pouvez définir des valeurs par défaut pour de nombreuses fonctionnalités d'Advanced Automation.

Notez que vous pouvez ignorer les paramètres généraux par défaut et les remplacer dans les paramètres de chaque client par les valeurs propres à chacun des clients.

#### ***Pour définir des valeurs par défaut***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Valeurs par défaut**. La liste des valeurs par défaut s'affiche :
  - **Accord de niveau de service par défaut** : Accord de niveau de service (SLA) par défaut appliqué aux tickets. Par défaut, l'option **Accord de niveau de service par défaut** est sélectionnée.
  - **Catégorie** : Catégorie par défaut de ticket. Par défaut, l'option **Problème matériel** est sélectionnée.
  - **Priorité par défaut** : Priorité par défaut des tickets. Par défaut, l'option **Normal** est sélectionnée.



- **Groupe par défaut** : Groupe par défaut des tickets. Par défaut, l'option **Groupe de support** est sélectionnée.
  - **Utilisateur du support par défaut** : Utilisateur du support par défaut pour les tickets. Par défaut, le partenaire **Admin** est sélectionné de manière à être unique pour chaque partenaire.
  - **Jours de congé par an** : Nombre par défaut de jours de congé par an pour les utilisateurs. Par défaut, **15**.
  - **Entité de facturation par défaut** : Entité de facturation par défaut utilisée pour les factures. Par défaut, l'option **Défaut** est sélectionnée.
  - **Documentation client** : Lien vers la documentation concernant le client. Par défaut, ce champ est vide.
  - **Seuil de notification du taux d'occupation** : Le seuil de notification correspond au nombre d'heures de travail enregistrées par vous ou par un groupe dont vous êtes le gestionnaire ou un simple membre lorsqu'il est inférieur au nombre d'heures défini pour ce jour. Un rappel est envoyé pour que l'inscription des heures soit finalisée. Par défaut, le nombre **85** est sélectionné.
  - **Mise en pause automatique du minuteur de ticket en cas de changement d'écran** : Vous pouvez mettre en pause le minuteur de ticket automatiquement dès qu'un utilisateur change d'écran. Par défaut, l'option **Non** est sélectionnée.
  - **Mise à jour obligatoire du ticket** : Indique si le champ **Description du ticket** dans les paramètres du ticket est obligatoire. De cette manière, vous pouvez suivre de près les modifications apportées à un ticket pendant son traitement. Par défaut, l'option **Non** est sélectionnée.
  - **Lien vers la page d'envoi du ticket** : Page à laquelle les utilisateurs non autorisés ont accès en externe pour envoyer un ticket directement dans Advanced Automation. Par défaut, un lien de système prédéfini est sélectionné.
  - **Champ personnalisé 1/Champ personnalisé 2** : Selon vos besoins, vous pouvez définir jusqu'à deux champs personnalisés supplémentaires pour la page d'envoi des tickets. Vous pouvez également définir si les champs sont **actifs** et **obligatoires**.
3. Appliquez les valeurs par défaut souhaitées, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Définition des paramètres de pays et de langue

L'onglet **Paramètres de pays** vous permet de définir les paramètres globaux de l'entreprise lorsque vous utilisez Advanced Automation, y compris votre pays et votre fuseau horaire par défaut. Ces paramètres globaux ont une incidence sur la devise et les heures affichées, et sont particulièrement importants pour les heures faisant partie d'un accord de niveau de service (SLA).

### *Pour définir des paramètres de pays et de langue*

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**, puis cliquez sur l'onglet **Paramètres de pays**.
2. Dans la section **Paramètres de pays**, cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier les paramètres suivants :

- **Pays par défaut** : Sélectionnez le pays souhaité. Le pays sélectionné définit la devise par défaut utilisée pour tous les prix et coûts dans Advanced Automation.
  - **Fuseau horaire** : Sélectionnez le fuseau horaire souhaité. Le fuseau horaire a un impact sur la détermination de la nature des heures des tickets (comprises ou non dans l'accord de niveau de service (SLA)). Cela peut également avoir un impact sur le prix du travail mentionné dans le ticket.
  - **Heure d'été** : Cliquez sur le bouton bascule pour activer l'heure d'été.
3. Cliquez sur  pour enregistrer les modifications.
  4. Dans la section **Langues**, cliquez sur l'icône représentant un crayon pour définir le langage système par défaut utilisé dans Advanced Automation.
  5. Cliquez sur le bouton bascule pour activer la langue pertinente.
  6. Cliquez sur  pour enregistrer les modifications.

## Activation et désactivation des statuts

L'onglet **Statuts** indique les différents statuts disponibles pour le service d'assistance, les devis et les tickets de projet. Vous pouvez activer ou désactiver les statuts des tickets.

---

### Remarque

Vous ne pouvez ni ajouter ni supprimer un statut, ni supprimer ni modifier son nom. Pour certaines intégrations, les statuts sont liés aux statuts des tickets.

---

### ***Pour activer ou désactiver des statuts***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Statuts**, puis sur **Modifier**.
3. Dans la liste des statuts qui s'affiche, cliquez sur le bouton bascule d'activation/de désactivation des statuts correspondants.  
Notez que, si un statut est grisé, cela indique qu'il est prédéfini dans Advanced Automation et ne peut pas être modifié.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définition des champs de paramètres par défaut d'intégration des tickets

### RMM

Lors de l'intégration avec les systèmes RMM (Remote Monitoring and Management), vous pouvez configurer les champs **Accord de niveau de service par défaut**, **Catégorie** et **Priorité** pour les tickets générés par votre système RMM. Si un ticket est intégré dans un système RMM, les valeurs par défaut sont appliquées automatiquement en fonction des valeurs que vous définissez dans la procédure suivante.

### ***Pour définir les paramètres par défaut d'intégration des tickets RMM***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégration des tickets RMM**, puis sur **Modifier**.
3. Configurez les valeurs **Accord de niveau de service par défaut**, **Catégorie** et **Priorité**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Gestion des modèles d'e-mail

Dans l'onglet **Modèles d'e-mail**, vous pouvez visualiser tous les modèles d'e-mail prédéfinis dans Advanced Automation. Ces modèles sont utilisés pour la communication externe avec les utilisateurs finaux. Vous pouvez personnaliser les modèles à l'aide de l'éditeur de texte enrichi ou en collant le code HTML personnalisé dans l'éditeur.

Vous ne pouvez pas ajouter ni supprimer des modèles d'e-mail.

---

### Remarque

Les modèles d'e-mail par défaut sont conçus pour s'afficher correctement dans la plupart des clients de messagerie sur les ordinateurs et les terminaux mobiles. Lorsque vous effectuez des modifications, vérifiez que l'affichage reste correct.

---

## Modification d'un modèle d'e-mail

### *Pour modifier un modèle d'e-mail*

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Modèles d'e-mail**.
3. Cliquez sur l'icône représentant un crayon du modèle à modifier.
4. Mettez à jour le modèle si nécessaire.

Vous pouvez utiliser les variables suivantes pour les différents types de messages :

Ajouter un ticket à partir d'un e-mail		Mettre à jour un ticket à partir d'un e-mail		Ajouter un ticket à partir d'une application		Mettre à jour un ticket à partir d'une application	
Sujet	Corps	Sujet	Corps	Sujet	Corps	Sujet	Corps
[REF]	[REF]	[REF]	[REF]	[REF]	[REF]	[REF]	[REF]
[TITLE]	[STATUS]	[TITLE]	[STATUS]	[TITLE]	[STATUS]	[TITLE]	[STATUS]
	[TITLE]		[TITLE]	[SUPPORTUSER]	[TITLE]		[TITLE]
	[UPDATE]		[UPDATE]		[UPDATE]		[UPDATE]
	[ENDUSER]		[ENDUSER]		[ENDUSER]		[ENDUSER]
					[SUPPORTUSER]		[SUPPORTUSER]

					R]		R]
--	--	--	--	--	----	--	----

5. Pour personnaliser la couleur d'arrière-plan de l'e-mail, ajoutez un élément de code de style au code HTML de votre modèle. Sinon, le style par défaut sera ajouté lors de la création de l'e-mail. Exemple de code de style de paragraphe pour un arrière-plan blanc :  

```
<p style="background-color: #ffffff;"> [CONTENU DE VOTRE MODÈLE D'E-MAIL] </p>
```
6. Cliquez sur  pour enregistrer les modifications.

---

### Remarque

Si vous apportez de nombreuses modifications à un modèle d'e-mail et souhaitez réinitialiser le modèle sur sa présentation et son texte par défaut, vous devrez réappliquer le code HTML de ce modèle. Pour plus d'informations, voir "Paramètres par défaut du modèle d'e-mail" (p. 252).

---

## Paramètres par défaut du modèle d'e-mail

Advanced Automation comprend un ensemble de modèles d'e-mail par défaut personnalisables. Si vous devez rétablir les valeurs par défaut d'un modèle, vous pouvez utiliser les codes HTML des modèles par défaut qui sont fournis ci-dessous.

- [Ticket résolu clôturé](#)
- [Devis créé](#)
- [Nouveau ticket à partir d'un e-mail](#)
- [Mise à jour du ticket](#)
- [Demande de notation du ticket](#)
- [Notation du ticket reçue](#)
- [Devis traité](#)
- [Nouveau ticket](#)
- [Nouvelle facture](#)
- [Ticket fusionné](#)

### Ticket résolu clôturé

Objet : Ticket résolu clôturé

#### Code :

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;
bgcolor="#f6f6f6">
  <tbody>
    <tr style="font-size: 14px;">
      <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
      <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
        <div class="content" style="font-size: 14px;">
          <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
```

```

14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
  <tbody>
  <tr style="font-size: 14px;">
  <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Ticket résolu et
clôturé</td>
  </tr>
  <tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
  <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
  <tbody>
  <tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
  </tr>
  <tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Bonjour [ENDUSER],</td>
  </tr>
  <tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Votre ticket numéro [REF] a
été clôturé automatiquement, car il a le statut Résolu depuis plus de [WAITINGDAYS] jours.</td>
  </tr>
  <tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
  <br>
  </td>
  </tr>
  </tbody>
  </table>
  </td>
  </tr>
  </tbody>
  </table>
  <div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
  </div>
  </td>
  <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
  </tr>
  </tbody>
  </table>

```

## Devis créé

Objet : Un nouveau devis avec cette description : [TITLE] a été créé pour vous

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
  <tbody>
    <tr style="font-size: 14px;">
      <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
    </tr>
    <tr>
      <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
        <div class="content" style="font-size: 14px;">
          <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
            <tbody>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Nouveau devis créé</td>
              </tr>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
                  <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
                    <tbody>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Bonjour [CLIENT],</td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Veuillez trouver ci-joint votre
nouveau devis [TITLE] numéro [number].</td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Veuillez utiliser le lien suivant
pour consulter ce devis.</td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
                          <a href="[QUOTE_LINK]">Nouveau devis</a>
                        </td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
                          <br>
                        </td>
                      </tr>
                    </tbody>
                  </table>
                </td>
              </tr>
            </tbody>
          </table>
        </div>
      </td>
    </tr>
  </tbody>
</table>

```

```

</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>

```

## Nouveau ticket à partir d'un e-mail

Objet : Nouveau ticket avec numéro de référence : [REF]

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
  <tbody>
    <tr style="font-size: 14px;">
      <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
      <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
        <div class="content" style="font-size: 14px;">
          <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
            <tbody>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Nouveau ticket créé à
partir d'un e-mail</td>
              </tr>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
                  <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
                    <tbody>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Un nouveau ticket a été créé
par e-mail avec le numéro de référence suivant : [REF]</td>
                      </tr>

```

```

<tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Statut du ticket :
[STATUS]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Intitulé du ticket : [TITLE]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Demande : [UPDATE]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Un ingénieur support traitera
votre demande dans les plus brefs délais.</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
  <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<br>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>

```

## Mise à jour du ticket

Objet : Nouvelle mise à jour de votre ticket [TITLE], numéro de référence [REF]

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size : 14px;width : 100%;background-color : #f6f6f6 ;"
bgcolor="#f6f6f6">
<tbody>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td style="font-size : 14px;vertical-align : top ;"></td>
<td class="container" width="600" style="font-size : 14px;vertical-align : top ;">
<div class="content" style="font-size : 14px ;">

```



```

<table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size :
14px;background-color : #fff;" bgcolor="#fff">
<tbody>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td class="alert alert-warning" style="font-size : 16px;vertical-align : top;color : #fff;text-align :
center;background-color : #0065E3;text-align : center ;" bgcolor="#0065E3"> Mise à jour des
billets</td>
</tr>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td class="content-wrap" style="font-size : 14px;vertical-align : top ;">
<table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size : 14px ;">
<tbody>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td class="content-block" style="font-size : 14px;vertical-align : top ;"></td>
<tr>Modèle</tr>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td class="content-block" style="font-size : 14px;vertical-align : top ;"> Une nouvelle mise à jour a
été effectuée pour votre billet dont le numéro de référence est : [REF]</td>
</tr>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td class="content-block" style="font-size : 14px;vertical-align : top ;"> Statut du billet :
[STATUS]</td>
</tr>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td class="content-block" style="font-size : 14px;vertical-align : top ;"> Message de l'ingénieur
support : [MISE À JOUR]</td>
</tr>
<tr style="font-size : 14px ;">
<td class="content-block" style="font-size : 14px;vertical-align : top ;">
<br>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size : 14px;width : 100%;color : #999 ;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size : 14px;vertical-align : top ;"></td>
</tr>
</tbody>

```

</table>

## Demande de notation du ticket

Objet : Demande de notation du ticket

### Code :

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
<tr>
<td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div class="content" style="font-size: 14px;">
<table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">We have closed your
ticket - Please let us know how we did</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Hello [CUSTOMER]!</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Your ticket with number [REF] has been closed. Please
find the details of the ticket here:<br>
<br>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div style="float: left;">Ticket reference number:</div>
<div style="float: left;">[REF]</div>
</td>
```

```

</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div style="float: left;">Support engineer:</div>
<div style="float: left;">[SUPPORTUSER]</div>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div style="float: left;">Support engineer message:</div>
<div style="float: left;">[SUPPORTUSERMESSAGE]</div>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div style="float: left;">Initial problem:</div>
<div style="float: left;">[PROBLEM]</div>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div style="float: left;">Ticket title:</div>
<div style="float: left;">[TITLE]<br>
<br>
</div>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">How likely is it that you would recommend our
company/product/service to a friend or colleague?</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<table cellpadding="0">
<tbody>
<tr>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=0" class="fa fa-star" id="rating0">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">0</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=1" class="fa fa-star" id="rating1">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">1</div>

```

```
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=2" class="fa fa-star" id="rating2">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">2</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=3" class="fa fa-star" id="rating3">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">3</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=4" class="fa fa-star" id="rating4">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">4</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=5" class="fa fa-star" id="rating5">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">5</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=6" class="fa fa-star" id="rating6">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">6</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=7" class="fa fa-star" id="rating7">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">7</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=8" class="fa fa-star" id="rating8">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">8</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=9" class="fa fa-star" id="rating9">
<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">9</div>
</a>
</td>
<td style="width: 50px;height: 50px;text-align: center;vertical-align: middle;">
<a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=10" class="fa fa-star" id="rating10">
```

```

<div style="font-size: 14px;vertical-align: bottom;color:#666f7b">10</div>
</a>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<br>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>

```

## Notation du ticket reçue

Objet : Le client [Customer] a noté le ticket [REF]

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
  <tbody>
    <tr style="font-size: 14px;">
      <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
      <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
        <div class="content" style="font-size: 14px;">
          <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
            <tbody>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:

```

```

center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Your ticket has been
rated</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Hello [SUPPORTUSER]!</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Votre ticket numéro [REF] a
été évalué : </td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> Numéro de référence du
ticket : [REF]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> Niveau : [GRADE]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> Utilisateur final :
[CLIENT]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> Client : [CUSTOMER]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<br>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>

```

```

</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>

```

## Devis traité

Objet : Le devis [DESCRIPTION] - [NUMBER] a été [ACCEPTED]

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
  <tbody>
    <tr style="font-size: 14px;">
      <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
    </tr>
    <tr>
      <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
        <div class="content" style="font-size: 14px;">
          <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
            <tbody>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Un devis a été traité</td>
              </tr>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
                  <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
                    <tbody>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Bonjour [CLIENT],</td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Veillez noter que le devis
[DESCRIPTION] - [NUMBER] a été [ACCEPTED] par [USER].</td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
                          <br>
                        </td>

```

```

</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>

```

## Nouveau ticket

Objet : Nouveau ticket créé : [TITLE] - Numéro de référence [REF] - Ingénieur de support/Division [SUPPORTUSER]

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
  <tbody>
    <tr style="font-size: 14px;">
      <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
      <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
        <div class="content" style="font-size: 14px;">
          <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
            <tbody>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">New ticket has been
created</td>
              </tr>
              <tr style="font-size: 14px;">
                <td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
                  <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
                    <tbody>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
                      </tr>
                      <tr style="font-size: 14px;">
                        <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Un nouveau ticket a été créé

```



```

pour vous avec le numéro de référence suivant : [REF]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Statut du ticket :
[STATUS]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Intitulé du ticket : [TITLE]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Demande : [UPDATE]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Ingénieur support/Unité
commerciale : [SUPPORTUSER]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<br>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>

```

## Nouvelle facture

Objet : La facture numéro [number] a été émise

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>

```

```

</tr>
<tr>
<td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div class="content" style="font-size: 14px;">
<table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">We have issued a new
invoice</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Bonjour [CUSTOMER],</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Veuillez trouver ci-joint la
facture numéro [number].</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Veuillez utiliser l'un de ces
liens pour effectuer votre paiement : </td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<a href="[PAYPAL_LINK]">Payer avec PayPal</a>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<a href="[STRIPE_LINK]">Payer avec Stripe</a>
</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<br>
</td>

```

```

</tr>
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>

```

## Billet fusionné

Objet : Votre ticket [TITLE], numéro [REF], a été fusionné dans un autre ticket

### Code :

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;"
bgcolor="#f6f6f6">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
<td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<div class="content" style="font-size: 14px;">
<table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size:
14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align:
center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Ticket fusionné</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;">
<tbody>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Votre ticket numéro [REF]</td>
</tr>
<tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">a été fusionné dans le ticket
numéro [MERGETARGETTICKETNUMBER]</td>
</tr>

```

```
</tbody>
</table>
</td>
</tr>
</tbody>
</table>
<div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div>
</td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr>
</tbody>
</table>
```

## Gestion des modèles de notification par e-mail

L'onglet **Modèles d'e-mail de notification** vous permet de gérer le texte et la disposition des e-mails de notification envoyés par Advanced Automation, par exemple, lors de la mise à jour d'un ticket. Ces modèles sont utilisés pour la communication avec vos utilisateurs ; pour la communication avec les utilisateurs finaux, utilisez les modèles d'e-mail décrits dans "Gestion des modèles d'e-mail" (p. 251).

Les utilisateurs qui reçoivent ces messages peuvent les utiliser pour mettre à jour les tickets en répondant simplement au message. Lorsque le système reçoit la réponse, Advanced Automation met à jour le ticket et informe l'utilisateur concerné.

### ***Pour gérer des modèles de notification par e-mail de ticket***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Modèles d'e-mail de notification**.
3. Cliquez sur l'icône représentant un crayon du modèle à modifier.
4. Apportez les modifications nécessaires.
5. Cliquez sur  pour enregistrer les modifications.

## Définition d'activités à partir du suivi des heures

Les activités sont utilisées pour les inscriptions des heures qui, à leur tour, vous facilitent la compréhension de vos feuilles de temps. Par exemple, vous pouvez voir le temps que les employés consacrent aux clients par rapport aux activités non liées aux clients, ainsi que le temps passé sur le travail facturable/non facturable.

Dans certains cas, vous pouvez appliquer des taux spécifiques aux activités facturables liées aux clients de manière à ce que ces taux soient appliqués automatiquement pendant l'inscription des heures. Par exemple, un taux unique plus élevé que le taux standard peut être appliqué automatiquement à une inscription d'heures correspondant à une visite sur le site du client.

L'onglet **Activités** affiche la liste des activités en cours. Vous pouvez ajouter et modifier les activités répertoriées, et activer ou désactiver une activité (en cliquant sur le bouton bascule **Statut**) si nécessaire. La désactivation d'une activité la supprime de la liste figurant dans l'onglet **Activités** et des inscriptions d'heures auxquelles elle a été ajoutée.

Notez qu'Advanced Automation est fourni par défaut avec les activités prédéfinies suivantes :

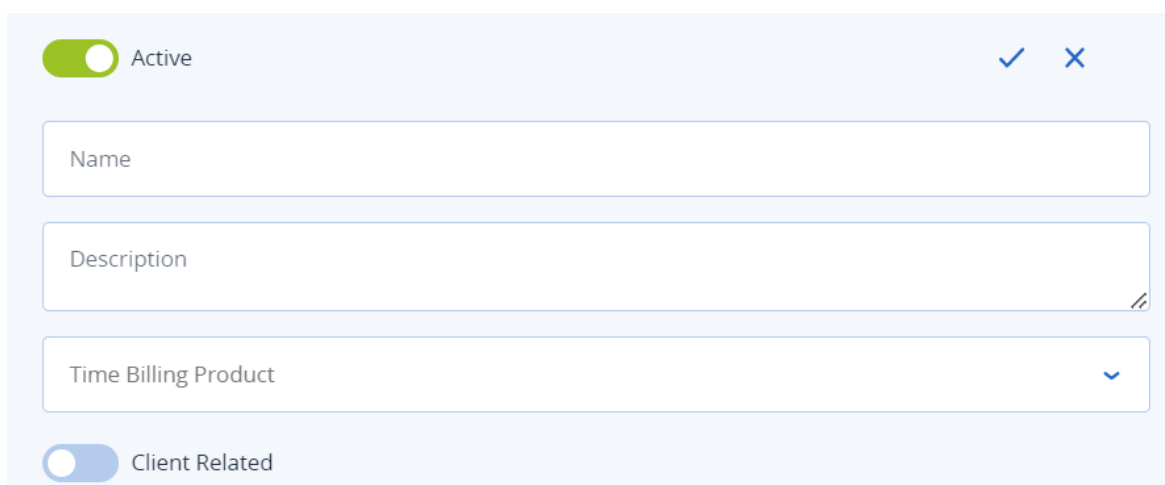
- Comptabilité
- Gestion des contrats
- Pause déjeuner
- Ingénierie de projet
- Gestion de projets

## Création d'une activité

### **Pour créer une activité**

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Activités**, puis sur **Ajouter nouveau**.

Une nouvelle section est affichée en haut de la liste Activités.



3. Faites ce qui suit :
  - Cliquez sur le bouton bascule **Actif** pour activer l'activité (sélectionné par défaut).
  - Saisissez le nom de l'activité (maximum de 50 caractères).
  - Saisissez une description pour l'activité. Elle est affichée dans la liste principale des activités figurant dans l'onglet **Activités**.
  - Sélectionnez le produit souhaité dans la liste déroulante **Produit pour facturation du temps**. Lorsque le produit sélectionné est utilisé dans un contrat ou un article en vente, le processus de facturation utilise son taux de facturation lorsque l'inscription des heures (incluant l'activité pertinente) est facturée.
  - Cliquez sur le bouton bascule **Concernant le client** pour l'activer (par défaut, il est désactivé). Lorsque cette option est activée, l'heure de cette activité apparaît comme étant associée au

client dans le [rapport Feuille de temps](#). Lorsque cette option est désactivée, l'heure de cette activité apparaît comme étant interne dans le rapport Feuille de temps.

4. Cliquez sur  pour enregistrer l'activité.

L'activité est désormais disponible et peut être utilisée dans les activités faisant l'objet d'un suivi du temps. Par exemple, lorsque vous [définissez une nouvelle inscription des heures](#), vous pouvez sélectionner l'activités pertinente à attribuer à l'inscription des heures dans le champ **Activité**, par exemple, *Gestion de projets* ou *Pause déjeuner*.

## Modification d'une activité

Toutes les activités, y compris les activités prédéfinies fournies avec Advanced Automation, sont modifiables. Vous pouvez également désactiver une activité, mais pas en supprimer.

### ***Pour modifier une activité***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Activités**, puis sur l'icône représentant un crayon de l'activité pertinente.
3. Apportez les modifications nécessaires à l'activité. Pour plus de détails, voir "Création d'une activité" (p. 269).

Notez que vous pouvez désactiver l'activité en cliquant sur le bouton bascule **Actif**. Elle est alors supprimée de la liste des activités figurant dans l'onglet **Activités** et de toutes les inscriptions d'heures auxquelles elle a été ajoutée.

4. Cliquez sur  pour enregistrer les modifications.

## Définition des paramètres d'intégration de ticket externe

Si vous avez configuré Advanced Automation pour gérer des tickets externes à partir d'une plateforme RMM (Continuum, par exemple), vous pouvez modifier les paramètres d'intégration dans l'onglet **Intégration de ticket externe**.

### ***Pour modifier vos paramètres d'intégration de ticket externe***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégration de ticket externe**.
3. Cliquez sur **Modifier** et mettez à jour les paramètres par défaut si nécessaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

## Affichage des éléments de configuration

Les éléments de configuration sont des actifs (terminaux clients) gérés par une plate-forme RMM externe et importés automatiquement dans Advanced Automation. Vous pouvez visualiser les détails de ces éléments de configuration et les lier à des utilisateurs spécifiques dans les paramètres **Service d'assistance**.

---

## Remarque

La synchronisation entre le logiciel RMM et les sites et terminaux des clients peut prendre jusqu'à 15 minutes. Par exemple, un nouveau terminal configuré dans la plate-forme RMM devient visible dans Advanced Automation dans les 15 minutes. Toutes les modifications sont mises à jour dans la base de données Advanced Automation.

---

### ***Pour afficher des éléments de configuration***

1. Accédez à **Paramètres > Service d'assistance**.
2. Cliquez sur l'onglet **Éléments de configuration**.
3. Cliquez sur la ligne de l'élément de configuration pertinent. Les détails en lecture seule suivants concernant la configuration sont affichés dans le panneau de droite :
  - Nom du terminal
  - Intégration RMM
  - Nom du site du client
  - Description
  - Emplacement
4. Pour associer la configuration à un utilisateur spécifique, cliquez sur **Lien vers l'utilisateur** dans la ligne correspondante. Sélectionnez ensuite l'utilisateur souhaité dans la liste déroulante, puis cliquez sur **Associer**. La configuration est désormais associée à l'utilisateur sélectionné, ce qui signifie que tous les nouveaux tickets du service d'assistance créés par l'utilisateur (ou qui lui sont attribués) sont automatiquement associés à la configuration.  
Pour dissocier un utilisateur d'une configuration, cliquez sur **Lien vers l'utilisateur** dans la ligne correspondante, puis sur **Dissocier** dans le panneau de droite.

## Paramètres de facturation et de devis

Advanced Automation vous permet de personnaliser entièrement votre facturation. Vous pouvez configurer la structure, le format d'exportation par défaut (si devez effectuer une importation dans un autre système), etc. Vous pouvez personnaliser la présentation, configurer une adresse et les marges de texte, et ajouter une image d'arrière-plan de votre choix.

Dans cette section, vous pouvez également configurer les taxes à utiliser dans Advanced Automation et définir votre intégration avec votre logiciel de comptabilité favori (voir "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279)).

Pour accéder aux paramètres de facturation et de devis, accédez à **Paramètres > Facturation et devis**.

### Paramètres de facturation

Cette section indique comment configurer les paramètres par défaut de facturation, y compris la personnalisation de l'apparence de vos factures.

## Définition de vos paramètres de facturation par défaut

Cette section indique comment configurer votre facturation et définir les paramètres par défaut, y compris les heures d'ajustement de l'inscription des heures, ainsi que la taxe par défaut à utiliser dans les factures. Ces paramètres sont utilisés comme valeurs par défaut dans les articles en vente, les factures et les contrats.

### **Pour configurer vos paramètres de facturation**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Facturation et devis**. L'onglet **Paramètres de facturation** s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur l'icône représentant un crayon et modifiez l'un des paramètres par défaut suivants :
  - **Ajustement de l'inscription des heures** : Définissez la durée (en minutes) ajustée de votre ticket. Lorsque le travail effectué sur le ticket est approuvé pour la facturation, le nombre total d'heures facturables est arrondi en fonction de cette valeur. Par exemple, si vous configurez la valeur d'arrondi des heures à 15 minutes, un ticket indiquant un travail de 7 minutes est arrondi à 15 minutes avant sa facturation. De la même manière, 21 minutes sont arrondies à 30, 36 minutes à 45, etc. La valeur par défaut est **10**.
  - **Temps ajusté pour les heures d'ouverture extérieures**. Configurez l'arrondi pour les tickets correspondant à du travail effectué en dehors des heures d'ouverture courantes (par exemple, en dehors de la plage 08:00 à 17:00). La valeur par défaut est **20**.
  - **Supprimer les tickets pour approbation dont la durée enregistrée est inférieure ou égale au seuil ci-dessous** : Activez ce bouton bascule si vous souhaitez annuler les tickets ne correspondant pas à votre seuil minimal. Définissez la valeur de seuil pertinente dans le champ **Valeur de seuil (en minutes)**.
  - **Logiciel de comptabilité par défaut** : Sélectionnez le logiciel pertinent dans la liste des plates-formes de comptabilité intégrées disponibles (voir "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279)).
  - **Nombre de jours d'attente avant la fermeture automatique** : Définissez la durée d'attente (en nombre de jours) avant que le système ferme un ticket terminé. Par défaut, cette option est définie sur **1**.

---

#### **Remarque**

Les ingénieurs ne peuvent définir des tickets terminés que sur le statut **Terminé**. Une fois ce nombre de jours écoulé, les tickets sont clôturés automatiquement. Cela vous permet de recevoir du client un message de remerciement en réponse à l'e-mail que vous lui avez envoyé lorsque vous avez terminé un ticket. Toutefois, cette réponse rouvrira le ticket, ce qui aura un impact sur vos statistiques de tickets ouverts, et vous obligera à reclôturer le ticket. Cette fonctionnalité de fermeture automatique vous permet de gérer ce problème. Pour désactiver cette fonction, définissez la valeur sur **0**.

---

- **Registre de produits par défaut pour l'exportation de facture** : Sélectionnez le numéro par défaut du registre de produits à utiliser pour l'exportation de factures (la valeur par défaut



est **400**). Les registres de produits affichés dans la liste sont les numéros de registres disponibles (voir "Gestion des registres" (p. 241)).

---

### Remarque

Lorsque des factures sont exportées vers votre logiciel de comptabilité, elles sont généralement exportées sous forme d'informations générales (entreprise, client, totaux) et d'informations sur les lignes de facture (produit, description, registre, quantité, prix, total, taxe, etc.). Ce champ définit le numéro de registre à utiliser par défaut pour un produit si aucun registre ne lui est affecté dans ses paramètres de produit.

---

- **Produit par défaut pour facturation du temps du ticket** : Sélectionnez le produit par défaut à utiliser pour la facturation des heures passées sur le ticket.
  - **Produit de facturation par défaut pour les pack d'heures** : Si vous proposez des packs d'heures aux clients, sélectionnez le produit par défaut à utiliser pour ces packs.
  - **Taxe de vente par défaut** : Dans la liste des taxes disponibles, sélectionnez la taxe sur les ventes par défaut que vous souhaitez utiliser (voir "Paramètres de taxe" (p. 278)).
  - **Produit par défaut pour les heures d'ouverture extérieures** : Sélectionnez le produit par défaut à utiliser pour toutes les facturations correspondant aux heures en dehors des heures de bureau.
3. Cliquez sur  pour appliquer les modifications.

## Ajout d'une nouvelle entité de facturation

Les entités de facturation vous permettent d'envoyer des factures depuis plusieurs entités juridiques de votre entreprise. Une entité de facturation par défaut a été créée en même temps que votre compte. Vous pouvez également mettre à jour les détails de cette entité de facturation s'il s'agit de la seule entité dont vous avez besoin.

---

### Remarque

Seuls les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur ou de directeur peuvent créer ou mettre à jour des entités de facturation.

---

### ***Pour ajouter une nouvelle entité de facturation***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Ventes et facturation > Gestion d'entreprise**.
2. Cliquez sur l'onglet **Entités de facturation**. L'entité de facturation actuelle est répertoriée.
3. Cliquez sur **+ Nouvelles entités de facturation**.
4. Définissez ce qui suit :
  - **Nom de la société** : Saisissez le nom de l'entreprise.
  - **Numéro de compte bancaire** : Saisissez le numéro de compte bancaire pertinent pour cette entité.
  - **Numéro de début de la facture** : Saisissez le numéro de début des factures une fois que vous commencez à envoyer des factures aux clients.

- **Numéro de série de la facture** : Cette option vous permet de conserver la même plage de numéros de factures si vous passez à Advanced Automation en cours d'exercice fiscal.
5. (Facultatif) Activez le bouton bascule **Réinitialiser la numérotation de la facture**. Vos numéros de factures sont réinitialisés sur le numéro que vous avez défini dans le champ **Numéro de début de la facture**.
  6. Activez le bouton bascule **Actif** pour activer la nouvelle entité de facturation.
  7. Cliquez sur **Créer**. L'entité de facturation est ajoutée à l'onglet **Entités de facturation** et peut être sélectionnée lors de la génération de factures (voir "Génération d'une nouvelle facture" (p. 228)) et de la création d'articles en vente (voir "Création d'un nouvel article en vente" (p. 217)) et de contrats (voir "Création d'un nouveau contrat" (p. 220)).  
Vous pouvez mettre à jour une entité de facturation si nécessaire : cliquez sur l'entité en question dans l'onglet **Entités de facturation** et modifiez-la en fonction des besoins. Notez que vous ne pouvez pas supprimer une entité de facturation.

## Personnalisation de la présentation des factures

Vous pouvez personnaliser entièrement la disposition de vos factures et devis que vous envoyez aux clients. Vous pouvez transférer votre propre image d'arrière-plan, configurer le texte du pied de page des factures et définir des marges pour les textes ajoutés par Advanced Automation.

Vous pouvez utiliser une image d'arrière-plan afin d'inclure sur vos factures des détails tels que le logo, l'adresse, le site Web et les adresses e-mail de votre entreprise.

---

### Remarque

Si vous souhaitez personnaliser entièrement vos factures, vous pouvez télécharger ici une image de [modèle vide](#). Si vous avez déjà une disposition de facture au format PDF, vous pouvez la convertir au format JPG en haute résolution à l'aide d'outils en ligne tiers.

---

### *Pour personnaliser votre facture*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Facturation et devis**.
2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres de facturation**.
3. Cliquez sur l'icône représentant un crayon et modifiez l'un des paramètres suivants :
  - **Image d'arrière-plan de la facture** : Déposez un fichier d'image dans la zone affichée ou cliquez sur **Parcourir** pour transférer votre image. Le fichier d'image doit être un fichier JPEG de format A4 et de taille maximale de 1 Mo.
  - **Texte du pied de page de la facture pour le débit automatique** : Modifiez le texte du pied de page pour le débit automatique si nécessaire. Par exemple, si vous utilisez les variables disponibles dans Advanced Automation (voir ci-dessous), le texte du pied de page de vos factures configurées avec un débit automatique peut avoir l'aspect suivant :  
"Débit automatique sur le compte bancaire [BANK\_ACCOUNT\_NUMBER], nom du client > [CUSTOMER\_NAME] et numéro de TVA = [VAT\_NUMBER]"

De cette manière, les clients peuvent payer les factures par virement ou à l'aide de l'une des intégrations de paiement (PayPal, Stripe). Ils peuvent également envoyer la facture à leur banque locale pour qu'elle soit traitée en débit direct.

Les variables disponibles pour les factures à débit automatique sont les suivantes :

- [BANK\_ACCOUNT\_NUMBER]
- [CUSTOMER\_NAME]
- [VAT\_NUMBER]
- [INVOICE\_NUMBER]
- [INVOICE\_DUE\_DAYS]
- **Texte du pied de page de la facture pour le débit manuel** : Modifiez le texte du pied de page de la facture de votre débit manuel. Par exemple, le texte du pied de page de la facture à débit manuel peut avoir l'accès suivant (dans l'hypothèse où la facture est payable à 15 jours et où le numéro de la facture est 2022020107) : "15-2022020107"
- **Échéance de la facturation** : Saisissez le nombre de jours approprié.
- **Masquer le préfixe du numéro de facture** : Activez ce bouton bascule si vous souhaitez masquer le préfixe du numéro de facture.
- **Période du contrat facturable à l'avance (jours)** : Saisissez le nombre de jours approprié.
- **Position de l'adresse de la facture** : Sélectionnez **Gauche** ou **Droite**.

---

#### Remarque

Avant de modifier la position de l'adresse de votre facture, veillez à ce que le logo de votre entreprise ne la chevauche pas.

---

- **Marge supérieure** : Saisissez une valeur pour l'espace entre l'adresse de votre entreprise et la partie supérieure du document de la facture.


---

#### Remarque

Toutes les valeurs de marge sont en centimètres.

---

- **Marge supérieure pour la page 2 et les suivantes** : Saisissez une valeur pour l'espace entre l'adresse de votre entreprise et la partie supérieure du document de la facture, à partir de la page 2.
- **Marge latérale** : Saisissez une valeur pour la partie gauche du document de la facture.
- **Marge inférieure de l'adresse** : Saisissez une valeur pour l'espace entre l'adresse de votre entreprise, et la date et le numéro de facture sur le document de la facture.
- **Marge inférieure de la page** : Saisissez une valeur pour l'espace entre le numéro de page et la partie inférieure du document de la facture.
- **Position du numéro de page** : Sélectionnez **Haut** ou **Bas**.
- **Visibilité du numéro de page** : Sélectionnez **Afficher sur toutes les pages**, **Masquer pour la première page** ou **Masquer complètement**.

4. Cliquez sur **Télécharger l'aperçu** pour afficher un aperçu de la facture au format PDF.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

Lorsqu'une facture est générée, son pied de page est appliqué automatiquement en fonction de la méthode de paiement définie :

- Lorsque le débit direct est sélectionné, l'option **Texte du pied de page de la facture pour le débit automatique** est utilisée.
- Si le débit direct n'est pas sélectionné, l'option **Texte du pied de page de la facture pour le débit manuel** est utilisée.

## Paramètres de devis

Cette section indique comment configurer les paramètres par défaut de devis, y compris la personnalisation de l'apparence des fichiers PDF de devis qui sont envoyés aux clients.

### Définition des paramètres de devis par défaut

Lorsqu'un devis est approuvé, Advanced Automation crée automatiquement les éléments suivants :

- Un ticket de commande pour les éléments qui doivent être achetés (auprès d'un distributeur, par exemple). Notez que, si un article est déjà en stock, aucun ticket de commande n'est créé.
- Un ticket de devis permettant de fournir et de facturer les éléments de devis pour le client.

Les paramètres par défaut de devis définissent les groupes de support auxquels les différents types de ticket ci-dessus doivent être affectés lors de leur création. Vous pouvez également définir d'autres paramètres de devis, notamment la catégorie par défaut et la méthode de paiement par défaut des articles en vente.

#### ***Pour définir des paramètres de devis par défaut***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Facturation et devis**.
2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres de devis**.
3. Cliquez sur l'icône représentant un crayon et modifiez l'un des paramètres par défaut suivants :
  - **Groupe de tickets de commande** : Sélectionnez le groupe de support pertinent dans la liste déroulante.
  - **Groupe de tickets de devis** : Sélectionnez le groupe de support pertinent dans la liste déroulante.
  - **Accord de niveau de service (SLA) des tickets de devis** : Sélectionnez l'accord de niveau de service (SLA) pertinent dans la liste déroulante.
  - **Priorité des tickets de devis** : Sélectionnez la priorité pertinente dans la liste déroulante.
  - **Catégorie des tickets de devis** : Sélectionnez la catégorie pertinente dans la liste déroulante.
  - **Entité de facturation** : Sélectionnez l'entité de facturation pertinente dans la liste déroulante.
  - **Envoyer une facture** : Sélectionnez **Courrier postal** ou **E-mail**.

- **Mode de paiement de l'article en vente** : Sélectionnez **Payer manuellement** ou **Débit préautorisé**.
  - **Conditions générales** : Ajoutez vos propres conditions générales à tous les devis. Par exemple, indiquez tous les termes juridiques spécifiques souhaités.
4. Cliquez sur  pour appliquer les modifications.

## Personnalisation de la présentation des PDF de devis

Cette section indique comment personnaliser la présentation par défaut des fichiers PDF de devis qui sont envoyés aux clients. Vous pouvez transférer votre propre image d'arrière-plan, configurer le texte du pied de page de vos devis et définir des marges pour les textes ajoutés automatiquement par Advanced Automation. Si vous le souhaitez, vous pouvez également utiliser une image d'arrière-plan afin d'inclure les éléments suivants dans vos devis :

- Logo de l'entreprise
- Détails de l'adresse
- Numéro de compte bancaire
- Site Web et adresse e-mail
- Nombre de TVA

---

### Remarque

Si vous souhaitez personnaliser entièrement vos devis, vous pouvez télécharger ici une image de [modèle vide](#). Si vous avez déjà une disposition de devis au format PDF, vous pouvez la convertir au format JPG en haute résolution à l'aide d'outils en ligne tiers.

---

### **Pour personnaliser des PDF de devis**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Facturation et devis**.
2. Cliquez sur l'onglet **Paramètres de devis PDF**.
3. Cliquez sur l'icône représentant un crayon et modifiez l'un des paramètres par défaut suivants :
  - **Image d'arrière-plan du devis PDF** : Déposez un fichier d'image dans la zone affichée ou cliquez sur **Déposer ou sélectionner le fichier à télécharger** pour transférer votre image. Le fichier d'image doit être un fichier JPEG de format A4 et de taille maximale de 1 Mo.
  - **Marge supérieure** : Saisissez une valeur pour l'espace entre l'adresse de votre entreprise et la partie supérieure du document du devis.


---

### Remarque

Toutes les valeurs de marge sont en centimètres.

---

- **Marge supérieure de la page 2 et des suivantes** : Saisissez une valeur pour l'espace entre l'adresse de votre entreprise et la partie supérieure du document du devis, à partir de la page 2.
- **Marge latérale** : Saisissez une valeur pour la partie gauche du document du devis.


- **Marge inférieure de l'adresse** : Saisissez une valeur pour l'espace entre l'adresse de votre entreprise, et la date et le numéro de devis sur le document du devis.
  - **Marge inférieure de la page** : Saisissez une valeur pour l'espace entre le numéro de page et la partie inférieure du document du devis.
  - **Position du numéro de page** : Sélectionnez **Haut** ou **Bas**.
  - **Visibilité du numéro de page** : Sélectionnez **Afficher sur toutes les pages**, **Masquer pour la première page** ou **Masquer complètement**.
4. Cliquez sur **Télécharger l'aperçu** pour afficher un aperçu du PDF du devis.
  5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

## Paramètres de taxe

Cette section indique comment configurer les paramètres de taxe par défaut à utiliser dans vos factures pour les clients. Les impôts appliqués à une facture dépendent de votre emplacement et des produits vendus.

### Ajout d'une taxe

#### ***Pour ajouter une taxe***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Facturation et devis**.
2. Cliquez sur l'onglet **Impôts**.
3. Cliquez sur **+ Ajouter nouveau**.
4. Saisissez le code le nom de la taxe, puis définissez sa valeur. Par défaut, la taille est définie comme active.
5. Cliquez sur  pour enregistrer la nouvelle taxe.  
La nouvelle taxe est ajoutée à l'onglet **Impôts**.

### Modification d'une taxe

Vous pouvez modifier une taxe à la fois, et activer/désactiver une taxe si nécessaire. Vous pouvez également supprimer une taxe.

#### ***Pour modifier une taxe***

1. Dans la console de gestion, accédez à **Paramètres > Facturation et devis**.
2. Cliquez sur l'onglet **Impôts**.
3. Cliquez sur l'icône représentant un crayon de la taxe à modifier, puis apportez les modifications nécessaires.  
Vous pouvez cliquer sur le bouton bascule pour activer ou désactiver la taxe.

---

### Remarque

Pour supprimer une taxe, cliquez sur l'icône de la corbeille. Notez que vous ne pouvez pas supprimer une taxe si elle est déjà affectée dans le système (en tant que taxe sur les ventes, par exemple).

---

4. Cliquez sur  pour appliquer les modifications.

## Intégrer Advanced Automation avec des plates-formes tierces

Advanced Automation peut s'intégrer avec certaines des plates-formes de comptabilité, outils RMM, revendeurs à valeur ajoutée et plates-formes de paiement les plus populaires.

Les intégrations suivantes sont actuellement prises en charge :

- **Intégrations comptables** : FreshBooks, QuickBooks, Sage, Xero et SnelStart
- **Intégrations RMM** : NinjaOne, Datto RMM, Kaseya VSA, N-able N-central et N-able RMM
- **Intégrations de revendeur à valeur ajoutée** : Microsoft CSP
- **Intégrations de paiement** : PayPal et Stripe

Pour accéder à vos intégrations, dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**.

---

### Remarque

Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les utilisateurs auxquels le rôle d'administrateur a été attribué.

---

## Intégration aux plates-formes de comptabilité

Advanced Automation peut s'intégrer avec certaines des plates-formes de comptabilité les plus populaires. Vous pouvez ainsi synchroniser avec Advanced Automation les clients, les produits et les registres stockés sur votre plate-forme de comptabilité. Vous obtenez également les factures générées dans Advanced Automation et transférées automatiquement vers votre plate-forme de comptabilité.

Pour accéder aux intégrations comptables, accédez à **Intégrations**. Dans le menu de gauche qui s'affiche, sélectionnez **Comptabilité**.

## Intégration avec Freshbooks

Cette rubrique décrit comment intégrer FreshBooks à Advanced Automation.

Pour en savoir plus sur les autres plates-formes de comptabilité qui s'intègrent à Advanced Automation, consultez "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279).

---

### Remarque

Lorsque vous accédez au portail de gestion à l'aide d'une URL d'interface web personnalisée, l'intégration avec FreshBooks ne doit être activée que lorsque vous êtes connecté via l'URL par défaut du portail de gestion(<https://cloud.acronis.com>). Pour plus d'informations sur la stratégie de marque et les URL d'interface web personnalisées, voir "Configuration d'URL d'interface Web personnalisées" (p. 92).

---

### ***Pour intégrer FreshBooks à Advanced Automation***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Dans la vignette FreshBooks, cliquez sur **Activer**. Vous serez ensuite invité à activer le processus d'authentification, depuis lequel vous serez redirigé vers la [page de connexion](#) FreshBooks.
3. Saisissez vos identifiants de compte FreshBooks pour activer l'intégration.
4. Sélectionnez les données que vous voulez importer depuis FreshBooks (clients, registres, produits et taxes), et cliquez sur **Importer**.  
Notez qu'une fois l'intégration initiale terminée, chaque fois que vous cliquerez sur **Importer**, seuls les nouveaux clients, registres, produits et taxes seront importés.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos paramètres d'intégration. L'intégration s'affiche désormais dans l'onglet **Comptabilité**.

---

### Remarque

Lorsque l'intégration est activée, Advanced Automation vérifie automatiquement, et ce à quelques minutes d'intervalle, s'il existe de nouvelles factures, et les synchronise avec FreshBooks. Vous pouvez consulter le statut de synchronisation dans la colonne **État de synchronisation de la facture** sur l'écran **Factures** (accédez à **Ventes et facturation > Factures**).

---

### ***Pour modifier vos paramètres d'intégration avec FreshBooks***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette FreshBooks, cliquez sur **Configurer**. Vous pouvez également cliquer sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionner **En savoir plus**.
4. Modifiez les paramètres selon vos besoins (voir ci-dessus).

### ***Pour désactiver votre intégration avec FreshBooks***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette FreshBooks, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Désactiver**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.



## Intégration avec QuickBooks

Cette rubrique décrit comment intégrer QuickBooks Online à Advanced Automation.

Pour en savoir plus sur les autres plates-formes de comptabilité qui s'intègrent à Advanced Automation, consultez "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279).

---

### Remarque

Lorsque vous accédez au portail de gestion à l'aide d'une URL d'interface web personnalisée, l'intégration avec QuickBooks ne doit être activée que lorsque vous êtes connecté via l'URL par défaut du portail de gestion (<https://cloud.acronis.com>). Pour plus d'informations sur la labellisation et les URL d'interface web personnalisées, voir "Configuration d'URL d'interface Web personnalisées" (p. 92).

---

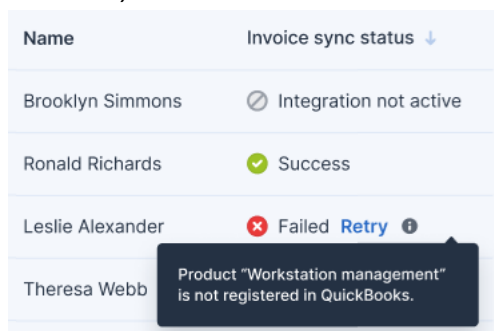
### **Pour intégrer QuickBooks à Advanced Automation**

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Dans la vignette QuickBooks, cliquez sur **Activer**. Vous serez ensuite invité à activer le processus d'authentification, depuis lequel vous serez redirigé vers la [page de connexion](#) QuickBooks.
3. Saisissez vos identifiants de compte QuickBooks pour activer l'intégration.
4. Sélectionnez les données que vous voulez importer depuis QuickBooks (clients, registres, produits et taxes), et cliquez sur **Importer**.  
Notez qu'une fois l'intégration initiale terminée, chaque fois que vous cliquerez sur **Importer**, seuls les nouveaux clients, registres, produits et taxes seront importés.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos paramètres d'intégration. L'intégration s'affiche désormais dans l'onglet **Comptabilité**.

---

### Remarque

Lorsque l'intégration est activée, Advanced Automation vérifie automatiquement, et ce à quelques minutes d'intervalle, s'il existe de nouvelles factures, et les synchronise avec QuickBooks. Vous pouvez consulter le statut de synchronisation dans la colonne **État de synchronisation de la facture** sur l'écran **Factures** (accédez à **Ventes et facturation > Factures**).



Name	Invoice sync status ↓
Brooklyn Simmons	⌚ Integration not active
Ronald Richards	✓ Success
Leslie Alexander	✗ Failed <a href="#">Retry</a> ⓘ
Theresa Webb	

---

### **Pour modifier vos paramètres d'intégration avec QuickBooks**

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette QuickBooks, cliquez sur **Configurer**. Vous pouvez également cliquer sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionner **En savoir plus**.
4. Modifiez les paramètres selon vos besoins (voir ci-dessus).

#### ***Pour désactiver votre intégration avec QuickBooks***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette QuickBooks, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Désactiver**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Intégration avec Sage

Cette rubrique décrit comment intégrer Sage Business Cloud à Advanced Automation.

Pour en savoir plus sur les autres plates-formes de comptabilité qui s'intègrent à Advanced Automation, consultez "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279).

---

### **Remarque**

Lorsque vous accédez au portail de gestion à l'aide d'une URL d'interface Web personnalisée, l'intégration avec Sage ne doit être activée que lorsque vous êtes connecté via l'URL par défaut du portail de gestion(<https://cloud.acronis.com>). Pour plus d'informations sur la stratégie de marque et les URL d'interface web personnalisées, voir "Configuration d'URL d'interface Web personnalisées" (p. 92).

---

#### ***Pour intégrer Sage à Advanced Automation***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Dans la vignette Sage, cliquez sur **Activer**. Vous serez ensuite invité à activer le processus d'authentification, depuis lequel vous serez redirigé vers la [page de connexion Sage](#).
3. Saisissez vos identifiants de compte Sage pour activer l'intégration.

---

### Remarque

Lorsque l'intégration est activée, Advanced Automation vérifie automatiquement la présence de nouvelles factures à quelques minutes d'intervalle et les synchronise avec Sage. L'état de la synchronisation peut être consulté dans la colonne **État de la synchronisation des factures** dans l'écran **Factures** (accédez à **Ventes et facturation > Factures**).

En outre, les prix unitaires dans les lignes de facture de Sage ne peuvent comporter que deux chiffres après le séparateur décimal. Les autres plates-formes comptables acceptent généralement quatre chiffres après le séparateur décimal. Dans Advanced Automation, les prix sont automatiquement arrondis à deux chiffres après le séparateur décimal, puis synchronisés avec Sage. Aucune configuration n'est requise de la part de l'utilisateur.

---

4. Sélectionnez les données que vous voulez importer depuis Sage (clients, registres, produits et taxes), et cliquez sur **Importer**.  
Notez qu'une fois l'intégration initiale terminée, chaque fois que vous cliquerez sur **Importer**, seuls les nouveaux clients, registres, produits et taxes seront importés.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos paramètres d'intégration. L'intégration s'affiche désormais dans l'onglet **Intégrations comptables**.

### ***Pour modifier vos paramètres d'intégration avec Sage***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette Sage, cliquez sur **Configurer**. Vous pouvez également cliquer sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionner **En savoir plus**.
4. Modifiez les paramètres selon vos besoins (voir ci-dessus).

### ***Pour désactiver votre intégration avec Sage***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette Sage, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Désactiver**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Intégration avec Xero

Cette rubrique décrit comment intégrer Xero à Advanced Automation.

Pour en savoir plus sur les autres plates-formes de comptabilité qui s'intègrent à Advanced Automation, consultez "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279).

---

### Remarque

Lorsque vous accédez au portail de gestion à l'aide d'une URL d'interface web personnalisée, l'intégration avec Xero ne doit être activée que lorsque vous êtes connecté via l'URL par défaut du portail de gestion(<https://cloud.acronis.com>). Pour plus d'informations sur la stratégie de marque et les URL d'interface web personnalisées, voir "Configuration d'URL d'interface Web personnalisées" (p. 92).

---

### *Pour intégrer Xero à Advanced Automation*

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Dans la vignette Xero, cliquez sur **Activer**. Vous serez ensuite invité à activer le processus d'authentification, depuis lequel vous serez redirigé vers la [page de connexion](#) Xero.
3. Saisissez vos identifiants de compte Xero pour activer l'intégration.
4. Sélectionnez les données que vous voulez importer depuis Xero (clients, registres, produits et taxes), et cliquez sur **Importer**.  
Notez qu'une fois l'intégration initiale terminée, chaque fois que vous cliquerez sur **Importer**, seuls les nouveaux clients, registres, produits et taxes seront importés.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos paramètres d'intégration. L'intégration s'affiche désormais dans l'onglet **Comptabilité**.

---

### Remarque

Lorsque l'intégration est activée, Advanced Automation vérifie automatiquement, et ce à quelques minutes d'intervalle, s'il existe de nouvelles factures, et les synchronise avec Xero. Vous pouvez consulter le statut de synchronisation dans la colonne **État de synchronisation de la facture** sur l'écran **Factures** (accédez à **Ventes et facturation > Factures**).

---

### *Pour modifier vos paramètres d'intégration avec Xero*

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette Xero, cliquez sur **Configurer**. Vous pouvez également cliquer sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionner **En savoir plus**.
4. Modifiez les paramètres selon vos besoins (voir ci-dessus).

### *Pour désactiver votre intégration avec Xero*

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette Xero, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Désactiver**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Intégration avec SnelStart

Cette rubrique décrit comment intégrer SnelStart à Advanced Automation.

Pour en savoir plus sur les autres plates-formes de comptabilité qui s'intègrent à Advanced Automation, consultez "Intégration aux plates-formes de comptabilité" (p. 279).

---

### Remarque

Lorsque vous accédez au portail de gestion à l'aide d'une URL d'interface web personnalisée, l'intégration avec SnelStart ne doit être activée que lorsque vous êtes connecté via l'URL par défaut du portail de gestion(<https://cloud.acronis.com>). Pour plus d'informations sur la labellisation et les URL d'interface web personnalisées, voir "Configuration d'URL d'interface Web personnalisées" (p. 92).

---

### *Pour intégrer SnelStart avec Advanced Automation*

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Dans la vignette SnelStart, cliquez sur **Activer**. Vous serez ensuite invité à activer le processus d'authentification, depuis lequel vous serez redirigé vers la [page de connexion](#) SnelStart.
3. Saisissez vos identifiants de compte SnelStart pour activer l'intégration.
4. Sélectionnez les données à importer depuis SnelStart (clients, registres, produits et taxes) et cliquez sur **Importer**.  
Notez qu'une fois l'intégration initiale terminée, chaque fois que vous cliquerez sur **Importer**, seuls les nouveaux clients, registres, produits et taxes seront importés.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos paramètres d'intégration. L'intégration s'affiche désormais dans l'onglet **Intégrations utilisées**.

---

### Remarque

Lorsque l'intégration est activée, Advanced Automation vérifie automatiquement, à quelques minutes d'intervalle, s'il existe de nouvelles factures, et les synchronise avec SnelStart. Vous pouvez consulter le statut de synchronisation dans la colonne **État de synchronisation de la facture** sur l'écran **Factures** (accédez à **Ventes et facturation > Factures**).

---

### *Pour modifier vos paramètres d'intégration avec SnelStart*

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette SnelStart, cliquez sur **Configurer**. Vous pouvez également cliquer sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionner **En savoir plus**.
4. Modifiez les paramètres selon vos besoins (voir ci-dessus).

### *Pour désactiver votre intégration avec SnelStart*

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Comptabilité**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans la vignette SnelStart, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Désactiver**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

---

#### Remarque

Lorsque cette option est désactivée, Advanced Automation conserve l'intégralité des clients, registres, produits et taxes, si bien que vous pouvez continuer à les utiliser. Toutefois, les nouvelles factures dans Advanced Automation ne seront plus synchronisées avec la plate-forme de comptabilité.

---

## Intégration avec les plates-formes RMM

Advanced Automation peut s'intégrer avec des plates-formes RMM (Remote Monitoring and Management). Vous pouvez ainsi automatiser la création et la gestion des tickets, et ajuster la facturation d'un client à ses actifs gérés.

Pour accéder aux intégrations RMM, accédez à **Intégrations**. Dans le menu de gauche qui s'affiche, sélectionnez **RMM/PSA**.

Lorsque vous configurez votre intégration, veillez à ce que votre logiciel RMM reste ouvert, car vous aurez besoin de son adresse URL et de ses clés pour finaliser l'intégration.

## Intégration avec NinjaOne

En intégrant Advanced Automation avec NinjaOne, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Importer automatiquement les sites et terminaux des clients à partir de NinjaOne.
- Mapper les clients aux sites à partir de NinjaOne.
- Créer des tickets à partir d'alertes NinjaOne.
- Accéder à la page du terminal NinjaOne à partir d'un ticket.
- Facturer les clients pour le nombre réel de terminaux provenant de NinjaOne.

NinjaOne prend en charge l'authentification OAuth 2.0 pour toutes les nouvelles intégrations. Si vous avez une intégration configurée avec un identifiant de clé d'accès et une clé d'accès secrète, elle doit être mise à jour manuellement.

---

#### Remarque

Pour que vous puissiez intégrer NinjaOne avec Advanced Automation, le service Advanced Automation doit être activé. Vous devez également disposer d'un compte NinjaOne entièrement configuré.

---

## Configuration de l'intégration de NinjaOne

La configuration de l'intégration de NinjaOne avec Advanced Automation s'effectue en deux étapes principales, comme indiqué dans les procédures ci-dessous :

1. [Définition des paramètres d'intégration permettant d'établir la connexion à l'instance NinjaOne.](#)
2. [Mappage de clients NinjaOne avec Advanced Automation.](#)

### ***Pour définir les paramètres d'intégration***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**. Dans la liste des intégrations qui s'affiche, sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **NinjaOne**, cliquez sur **Configurer**.
3. Saisissez les identifiants NinjaOne appropriés pour accéder à l'instance NinjaOne. Pour plus d'informations, [voir ici](#).

---

#### **Remarque**

NinjaOne prend en charge l'authentification OAuth 2.0 pour toutes les nouvelles intégrations. Si vous avez une intégration configurée avec un identifiant de clé d'accès et une clé d'accès secrète, elle doit être mise à jour manuellement.

---

4. Une fois les identifiants définis, l'étape suivante de la configuration de votre intégration consiste à mapper les clients NinjaOne avec les clients Advanced Automation, nouveaux ou existants, comme indiqué ci-dessous.

### ***Pour mapper des clients NinjaOne***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **NinjaOne**, cliquez sur **Configurer**.
3. Dans l'onglet **Mappage de client**, cliquez sur **Créer des clients Acronis à partir des sites NinjaOne**. Le processus de mappage est démarré pour tous les sites NinjaOne répertoriés. Tous les clients (sites clients) de NinjaOne sont inscrits comme nouveaux clients dans Cyber Protect Cloud et reçoivent tous les services disponibles.  
Vous pouvez également sélectionner différents sites NinjaOne et les mapper à des clients Cyber Protect Cloud existants ; sélectionnez le ou les sites souhaités, puis cliquez sur **Mapper au tenant client existant**. Vous êtes alors invité à sélectionner un client existant. Une fois la sélection effectuée, cliquez sur **Mapper** pour effectuer le mappage.

Map to existing customer ×

Select a customer tenant that will correspond to the "CloudPro Asia" account

Select Acronis customer  
Customer 001

Cancel Map

- Une fois l'opération terminée, la colonne **Mappage** indique **Mappé** et la colonne **Client Acronis** indique le nom du client.

---

#### Remarque


Pour supprimer un mappage, sélectionnez la ligne en cours de mappage, puis cliquez sur **Supprimer le mappage**. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

---

## Examen et modification des paramètres d'intégration de NinjaOne

Vous pouvez examiner et modifier les paramètres d'intégration de NinjaOne si nécessaire. Vous pouvez également supprimer l'intégration de NinjaOne.

### *Pour examiner et modifier les paramètres d'intégration de NinjaOne*

- Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
- Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**. La vignette **NinjaOne** indique le statut actuel de l'intégration.
- Cliquez sur **Configurer** pour afficher et modifier les paramètres d'intégration.  
Par exemple, vous pouvez afficher et modifier les identifiants et les paramètres d'alerte dans l'onglet **Paramètres d'intégration**, ainsi que les clients NinjaOne mappés à Advanced Automation dans l'onglet **Mappage de client**.
- Cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier la section correspondante. Pour plus d'informations sur les champs modifiables, reportez-vous à "Configuration de l'intégration de NinjaOne" (p. 287).
- Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

### *Pour supprimer l'intégration de NinjaOne*

- Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
- Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
- Dans l'angle supérieur droit de la vignette **NinjaOne**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
- Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.



## Création de tickets à partir d'alertes ouvertes NinjaOne

Lorsque l'intégration avec NinjaOne est configurée (voir "Configuration de l'intégration de NinjaOne" (p. 287)), Advanced Automation crée automatiquement de nouveaux tickets à partir des alertes ouvertes NinjaOne. Les tickets sont synchronisés avec NinjaOne, ce qui garantit que les alertes ouvertes et déjà associées aux tickets dans Advanced Automation sont ignorées.

Prêtez attention à ce qui suit :

- Les tickets ne sont créés que pour les clients mappés aux sites client NinjaOne.
- Les paramètres de ticket sont définis avec les paramètres par défaut du client (voir la description dans "Configuration des valeurs par défaut" (p. 248)).
- La synthèse et la description du ticket sont issues des synthèse et description de l'alerte.
- Le ticket comprend des liens vers le client Cyber Protect Cloud, l'utilisateur client (par l'intermédiaire de son adresse e-mail si NinjaOne la fournit) et les terminaux associés à l'utilisateur (le cas échéant, les utilisateurs peuvent voir les terminaux dans la console Cyber Protect).
- Si un ticket est associé à un terminal d'utilisateur, un lien est inclus dans la section Informations sur le terminal, dans NinjaOne.

Pour plus d'informations sur la création d'un ticket, voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

## Ajout de terminaux NinjaOne externes aux contrats

Lorsque l'intégration avec NinjaOne est configurée (voir "Configuration de l'intégration de NinjaOne" (p. 287)), vous pouvez ajouter des terminaux externes aux contrats des clients dans Advanced Automation.

- Vous pouvez associer une partie de contrat spécifique à l'intégration de NinjaOne. Cette opération s'effectue dans la section des parties de contrat ; sélectionnez l'intégration, le groupe/site et le type de ressource pertinents, ainsi que les éléments de configuration souhaités.
- Dans la section des parties de contrat, vous pouvez sélectionner l'option **Mise à jour automatique** afin de mettre à jour le nombre de terminaux pour cette partie de contrat.
- Vous pouvez également sélectionner **Afficher les ressources sur la facture** afin d'ajouter aux factures client des informations sur un terminal spécifique.

Pour plus d'informations sur la définition de contrats et l'ajout de terminaux à ces contrats, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219).

## Intégration avec Datto RMM

En intégrant Advanced Automation avec Datto RMM, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Importer automatiquement les sites et terminaux des clients à partir de Datto RMM.
- Mapper les clients aux sites à partir de Datto RMM.

- Créer des tickets à partir d'alertes Datto RMM.
- Accéder à la page du terminal Datto RMM à partir d'un ticket.
- Se connecter à distance à un terminal Datto RMM à partir d'un ticket.
- Facturer les clients pour le nombre réel de terminaux utilisant Datto RMM.

---

### Remarque

Pour que vous puissiez intégrer Datto RMM avec Advanced Automation, le service Advanced Automation doit être activé. Vous devez également disposer d'un compte Datto RMM entièrement configuré.

---

## Configuration de l'intégration de Datto RMM

La configuration de l'intégration de Datto RMM avec Advanced Automation s'effectue en deux étapes principales, comme indiqué dans les procédures ci-dessous :

1. [Définition des paramètres d'intégration permettant d'établir la connexion à l'instance Datto RMM.](#)
2. [Mappage de clients Datto RMM avec Advanced Automation.](#)

### *Pour définir les paramètres d'intégration*

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**. Dans la liste des intégrations qui s'affiche, sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **Datto RMM**, cliquez sur **Configurer**.
3. Saisissez les identifiants Datto RMM suivants pour accéder à l'instance Datto RMM :
  - **Serveur Datto RMM** : Saisissez l'adresse URL du serveur Datto RMM.
  - **Clé API** : Saisissez la clé d'API unique de votre compte Datto RMM.
  - **Code secret d'API** : Saisissez le secret d'API unique de votre compte Datto RMM.Tous les identifiants ci-dessus sont créés dans votre compte Datto RMM. Pour les générer, commencez par vous connecter à votre compte Datto RMM. Accédez à **Configuration > Paramètres de compte > Contrôle d'accès**, puis définissez l'option **Activer l'accès aux API** sur **Activer**. Cliquez ensuite sur l'onglet **Utilisateurs**, puis sur l'utilisateur pour lequel vous souhaitez activer l'accès API. Copiez l'adresse URL, la clé d'API et le code secret d'API affichés.
4. (Facultatif) Cliquez sur **Tester la connexion** pour tester les identifiants saisis.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Si vous souhaitez synchroniser automatiquement les alertes Datto RMM et les tickets dans Advanced Automation, vérifiez que la case **Créer des tickets à partir d'alertes Datto RMM** est cochée (paramétrage par défaut).
7. Cochez la case **Ignorer les alertes désactivées** si vous ne souhaitez pas synchroniser les alertes Datto RMM « silencieuses ». Par défaut, la case est cochée.
8. Cliquez sur **Enregistrer**. L'étape suivante de la configuration de votre intégration consiste à

mapper les clients Datto RMM avec les clients Advanced Automation, nouveaux ou existants, comme indiqué ci-dessous.

### ***Pour mapper des clients Datto RMM***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **Datto RMM**, cliquez sur **Ouvrir l'intégration**.
3. Dans l'onglet **Mappage de client**, cliquez sur **Créer des clients Acronis à partir des sites Datto RMM**. Le processus de mappage est démarré pour tous les sites Datto RMM répertoriés. Tous les clients (sites clients) de Datto RMM sont inscrits comme nouveaux clients dans Cyber Protect Cloud et reçoivent tous les services disponibles.  
Vous pouvez également sélectionner différents sites Datto RMM et les mapper à des clients Cyber Protect Cloud existants ; sélectionnez le ou les sites souhaités, puis cliquez sur **Mapper au tenant client existant**. Vous êtes alors invité à sélectionner un client existant. Une fois la sélection effectuée, cliquez sur **Mapper** pour effectuer le mappage.
4. Une fois l'opération terminée, la colonne **Mappage** indique **Mappé** et la colonne **Client Acronis** indique le nom du client.

---

#### **Remarque**

Pour supprimer un mappage, sélectionnez la ligne en cours de mappage, puis cliquez sur **Supprimer le mappage**. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

---

## Examen et modification des paramètres d'intégration de Datto RMM

Vous pouvez examiner et modifier les paramètres d'intégration de Datto RMM si nécessaire. Vous pouvez également supprimer l'intégration de Datto RMM.

### ***Pour examiner et modifier les paramètres d'intégration de Datto RMM***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**. La vignette **Datto RMM** indique le statut actuel de l'intégration, ainsi que le nombre de comptes liés.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'intégration** pour afficher et modifier les paramètres d'intégration.  
Par exemple, vous pouvez afficher et modifier les identifiants et les paramètres d'alerte dans l'onglet **Paramètres d'intégration**, ainsi que les clients Datto RMM mappés à Advanced Automation dans l'onglet **Mappage de client**.
4. Cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier la section correspondante. Pour plus d'informations sur les champs modifiables, reportez-vous à "Configuration de l'intégration de Datto RMM" (p. 290).
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

### ***Pour supprimer l'intégration de Datto RMM***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.

3. Dans l'angle supérieur droit de la vignette **Datto RMM**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Création de tickets à partir d'alertes Datto RMM

Lorsque l'intégration avec Datto RMM est configurée (voir "Configuration de l'intégration de Datto RMM" (p. 290)), Advanced Automation crée automatiquement de nouveaux tickets à partir des alertes Datto RMM. Les tickets sont synchronisés avec Datto RMM, ce qui garantit que les alertes ouvertes et déjà associées aux tickets dans Advanced Automation sont ignorées.

Prêtez attention à ce qui suit :

- Les tickets ne sont créés que pour les clients mappés aux sites client Datto RMM.
- Les paramètres de ticket sont définis avec les paramètres par défaut du client (voir la description dans "Configuration des valeurs par défaut" (p. 248)).
- La synthèse et la description du ticket sont issues des synthèse et description de l'alerte.
- Le ticket comprend des liens vers le client Cyber Protect Cloud, l'utilisateur client (par l'intermédiaire de son adresse e-mail si Datto RMM la fournit) et les terminaux associés à l'utilisateur (le cas échéant, les utilisateurs peuvent voir les terminaux dans la console Cyber Protect).
- Si un ticket est associé à un terminal d'utilisateur, un lien est inclus dans la section Informations sur le terminal, dans Datto RMM. Par ailleurs, si Datto RMM le fournit, un lien permet d'établir une connexion à distance.

Pour plus d'informations sur la création d'un ticket, voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

## Ajout de terminaux Datto RMM externes aux contrats

Lorsque l'intégration avec Datto RMM est configurée (voir "Configuration de l'intégration de Datto RMM" (p. 290)), vous pouvez ajouter des terminaux externes aux contrats des clients dans Advanced Automation.

- Vous pouvez associer une partie de contrat spécifique à l'intégration de Datto RMM. Cette opération s'effectue dans la section des parties de contrat ; sélectionnez l'intégration, le groupe/site et le type de ressource pertinents, ainsi que les éléments de configuration souhaités.
- Dans la section des parties de contrat, vous pouvez sélectionner l'option **Mise à jour automatique** afin de mettre à jour le nombre de terminaux pour cette partie de contrat.
- Vous pouvez également sélectionner **Afficher les ressources sur la facture** afin d'ajouter aux factures client des informations sur un terminal spécifique.

Pour plus d'informations sur la définition de contrats et l'ajout de terminaux à ces contrats, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219).

## Intégration avec Kaseya VSA

En intégrant Advanced Automation avec Kaseya VSA à l'aide de la fonctionnalité existante Cyber Protect, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Importer automatiquement les sites et terminaux des clients à partir de Kaseya VSA.
- Mapper les clients aux sites à partir de Kaseya VSA.
- Créer des tickets à partir des alertes Kaseya VSA.
- Accéder à la page du terminal Kaseya VSA à partir d'un ticket.
- Se connecter à distance à un terminal Kaseya VSA à partir d'un ticket.
- Facturer les clients pour le nombre réel de terminaux utilisant Kaseya VSA.

---

### Remarque

Pour que vous puissiez intégrer Kaseya VSA avec Advanced Automation, le service Advanced Automation doit être activé. Pour plus d'informations sur l'utilisation du plug-in Cyber Protect pour Kaseya VSA, voir [ce guide](#).

---

## Intégration avec N-able N-central

En intégrant Advanced Automation avec N-able N-central, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Importer automatiquement les sites et terminaux des clients à partir de N-able N-central.
- Mapper les clients aux sites à partir de N-able N-central.
- Créer des tickets à partir d'alertes N-able N-central.
- Synchroniser les tickets entre Advanced Automation et N-able N-central.
- Accéder à la page du terminal N-able N-central à partir d'un ticket.
- Facturer les clients pour le nombre réel de terminaux provenant de N-able N-central.

---

### Remarque

Pour que vous puissiez intégrer N-able N-central avec Advanced Automation, le service Advanced Automation doit être activé. Vous devez également disposer d'un compte N-able N-central entièrement configuré.

---

## Configuration de l'intégration de N-able N-central

La configuration de l'intégration de N-able N-central avec Advanced Automation s'effectue en deux étapes principales, comme indiqué dans les procédures ci-dessous :

1. [Définition des paramètres d'intégration permettant d'établir la connexion à l'instance N-able N-central.](#)
2. [Mappage de clients N-able N-central avec Advanced Automation.](#)

### ***Pour définir les paramètres d'intégration***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**. Dans la liste des intégrations qui s'affiche, sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **N-able N-central**, cliquez sur **Configurer**.
3. Saisissez les identifiants N-able N-central suivants pour accéder à l'instance N-able N-central :
  - URL
  - Nom d'utilisateur
  - Mot de passe
4. (Facultatif) Cliquez sur **Tester la connexion** pour tester les identifiants saisis.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Si vous souhaitez synchroniser automatiquement les alertes N-able N-central et les tickets dans Advanced Automation, vérifiez que la case **Intégration de ticket** est cochée (paramétrage par défaut).
7. Cliquez sur **Enregistrer**. L'étape suivante de la configuration de votre intégration consiste à mapper les clients N-able N-central avec les clients Advanced Automation, nouveaux ou existants, comme indiqué ci-dessous.

### ***Pour mapper des clients N-able N-central***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **N-able N-central**, cliquez sur **Configurer**.
3. Dans l'onglet **Mappage de client**, cliquez sur **Créer des clients Acronis à partir des sites N-able N-central**. Le processus de mappage est démarré pour tous les sites N-able N-central répertoriés.

Tous les clients (sites clients) de N-able N-central sont inscrits comme nouveaux clients dans Cyber Protect Cloud et reçoivent tous les services disponibles.

Vous pouvez également sélectionner différents sites N-able N-central et les mapper à des clients Cyber Protect Cloud existants ; sélectionnez le ou les sites souhaités, puis cliquez sur **Mapper au tenant client existant**. Vous êtes alors invité à sélectionner un client existant. Une fois la sélection effectuée, cliquez sur **Mapper** pour effectuer le mappage.
4. Une fois l'opération terminée, la colonne **Mappage** indique **Mappé** et la colonne **Client Acronis** indique le nom du client.

---

#### **Remarque**


Pour supprimer un mappage, sélectionnez la ligne en cours de mappage, puis cliquez sur **Supprimer le mappage**. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

---

### **Examen et modification des paramètres d'intégration de N-able N-central**

Vous pouvez examiner et modifier les paramètres d'intégration de N-able N-central si nécessaire. Vous pouvez également supprimer l'intégration de N-able N-central.

#### ***Pour examiner et modifier les paramètres d'intégration de N-able N-central***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**. La vignette **N-able N-central** indique le statut actuel de l'intégration, ainsi que le nombre de comptes liés.
3. Cliquez sur **Configurer** pour afficher et modifier les paramètres d'intégration.  
Par exemple, vous pouvez afficher et modifier les identifiants et les paramètres d'alerte dans l'onglet **Paramètres d'intégration**, ainsi que les clients N-able N-central mappés à Advanced Automation dans l'onglet **Mappage de client**.
4. Cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier la section correspondante. Pour plus d'informations sur les champs modifiables, reportez-vous à "Configuration de l'intégration de N-able N-central" (p. 293).
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

### ***Pour supprimer l'intégration de N-able N-central***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans l'angle supérieur droit de la vignette **N-able N-central**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

### **Création de tickets à partir d'alertes N-able N-central**

Lorsque l'intégration avec N-able N-central est configurée (voir "Configuration de l'intégration de N-able N-central" (p. 293)), Advanced Automation crée automatiquement de nouveaux tickets à partir des alertes N-able N-central. Les tickets sont synchronisés avec N-able N-central, ce qui garantit que les alertes ouvertes et déjà associées aux tickets dans Advanced Automation sont ignorées.

Prêtez attention à ce qui suit :

- Les tickets ne sont créés que pour les clients mappés aux sites client N-able N-central.
- Les paramètres de ticket sont définis avec les paramètres par défaut du client (voir la description dans "Configuration des valeurs par défaut" (p. 248)).
- La synthèse et la description du ticket sont issues des synthèse et description de l'alerte.
- Le ticket comprend des liens vers le client Cyber Protect Cloud, l'utilisateur client (par l'intermédiaire de son adresse e-mail si N-able N-central la fournit) et les terminaux associés à l'utilisateur (le cas échéant, les utilisateurs peuvent voir les terminaux dans la console Cyber Protect).
- Si un ticket est associé à un terminal d'utilisateur, un lien est inclus dans la section Informations sur le terminal, dans N-able N-central.

Pour plus d'informations sur la création d'un ticket, voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

## Ajout de terminaux N-able N-central externes aux contrats

Lorsque l'intégration avec N-able N-central est configurée (voir "Configuration de l'intégration de N-able N-central" (p. 293)), vous pouvez ajouter des terminaux externes aux contrats des clients dans Advanced Automation.

- Vous pouvez associer une partie de contrat spécifique à l'intégration de N-able N-central. Cette opération s'effectue dans la section des parties de contrat ; sélectionnez l'intégration, le groupe/site et le type de ressource pertinents, ainsi que les éléments de configuration souhaités.
- Dans la section des parties de contrat, vous pouvez sélectionner l'option **Mise à jour automatique** afin de mettre à jour le nombre de terminaux pour cette partie de contrat.
- Vous pouvez également sélectionner **Afficher les ressources sur la facture** afin d'ajouter aux factures client des informations sur un terminal spécifique.

Pour plus d'informations sur la définition de contrats et l'ajout de terminaux à ces contrats, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219).

## Intégration avec N-able RMM

En intégrant Advanced Automation avec N-able RMM, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Importer automatiquement les sites et terminaux des clients à partir de N-able RMM.
- Mapper les clients aux sites à partir de N-able RMM.
- Créer des tickets à partir d'alertes N-able RMM.
- Facturer les clients pour le nombre réel de terminaux provenant de N-able RMM.

---

### Remarque

Pour que vous puissiez intégrer N-able RMM avec Advanced Automation, le service Advanced Automation doit être activé. Vous devez également disposer d'un compte N-able RMM entièrement configuré.

---

## Configuration de l'intégration de N-able RMM

La configuration de l'intégration de N-able RMM avec Advanced Automation s'effectue en deux étapes principales, comme indiqué dans les procédures ci-dessous :

1. [Définition des paramètres d'intégration permettant d'établir la connexion à l'instance N-able RMM.](#)
2. [Mappage de clients N-able RMM avec Advanced Automation.](#)

### **Pour définir les paramètres d'intégration**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**. Dans la liste des intégrations qui s'affiche, sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **N-able RMM**, cliquez sur **Configurer**.



3. Saisissez les identifiants N-able RMM suivants pour accéder à l'instance N-able RMM :
  - URL
  - Clé d'API
4. (Facultatif) Cliquez sur **Tester la connexion** pour tester les identifiants saisis.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Si vous souhaitez synchroniser automatiquement les alertes N-able RMM et les tickets dans Advanced Automation, vérifiez que la case **Intégration de ticket** est cochée (paramétrage par défaut).
7. Cliquez sur **Enregistrer**. L'étape suivante de la configuration de votre intégration consiste à mapper les clients N-able RMM avec les clients Advanced Automation, nouveaux ou existants, comme indiqué ci-dessous.

#### ***Pour mapper des clients N-able RMM***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Dans la vignette **N-able RMM**, cliquez sur **Configurer**.
3. Dans l'onglet **Mappage de client**, cliquez sur **Créer des clients Acronis à partir des sites N-able RMM**. Le processus de mappage est démarré pour tous les sites N-able RMM répertoriés. Tous les clients (sites clients) de N-able RMM sont inscrits comme nouveaux clients dans Cyber Protect Cloud et reçoivent tous les services disponibles.  
Vous pouvez également sélectionner différents sites N-able RMM et les mapper à des clients Cyber Protect Cloud existants ; sélectionnez le ou les sites souhaités, puis cliquez sur **Mapper au tenant client existant**. Vous êtes alors invité à sélectionner un client existant. Une fois la sélection effectuée, cliquez sur **Mapper** pour effectuer le mappage.
4. Une fois l'opération terminée, la colonne **Mappage** indique **Mappé** et la colonne **Client Acronis** indique le nom du client.

---

#### **Remarque**

Pour supprimer un mappage, sélectionnez la ligne en cours de mappage, puis cliquez sur **Supprimer le mappage**. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

---


### Examen et modification des paramètres d'intégration de N-able RMM

Vous pouvez examiner et modifier les paramètres d'intégration de N-able RMM si nécessaire. Vous pouvez également supprimer l'intégration de N-able RMM.

#### ***Pour examiner et modifier les paramètres d'intégration de N-able RMM***

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**. La vignette **N-able RMM** indique le statut actuel de l'intégration, ainsi que le nombre de comptes liés.
3. Cliquez sur **Configurer** pour afficher et modifier les paramètres d'intégration.

Par exemple, vous pouvez afficher et modifier les identifiants et les paramètres d'alerte dans l'onglet **Paramètres d'intégration**, ainsi que les clients N-able RMM mappés à Advanced Automation dans l'onglet **Mappage de client**.

4. Cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier la section correspondante. Pour plus d'informations sur les champs modifiables, reportez-vous à "Configuration de l'intégration de N-able RMM" (p. 296).
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

### ***Pour supprimer l'intégration de N-able RMM***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **RMM/PSA**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.
3. Dans l'angle supérieur droit de la vignette **N-able RMM**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

### Création de tickets à partir d'alertes N-able RMM

Lorsque l'intégration avec N-able RMM est configurée (voir "Configuration de l'intégration de N-able RMM" (p. 296)), Advanced Automation crée automatiquement de nouveaux tickets à partir des alertes N-able RMM. Les tickets sont synchronisés avec N-able RMM, ce qui garantit que les alertes ouvertes et déjà associées aux tickets dans Advanced Automation sont ignorées.

Prêtez attention à ce qui suit :

- Les tickets ne sont créés que pour les clients mappés aux sites client N-able RMM.
- Les paramètres de ticket sont définis avec les paramètres par défaut du client (voir la description dans "Configuration des valeurs par défaut" (p. 248)).
- La synthèse et la description du ticket sont issues des synthèse et description de l'alerte.
- Le ticket comprend des liens vers le client Cyber Protect Cloud, l'utilisateur client (par l'intermédiaire de son adresse e-mail si N-able RMM la fournit) et les terminaux associés à l'utilisateur (le cas échéant, les utilisateurs peuvent voir les terminaux dans la console Cyber Protect).
- Si un ticket est associé à un terminal d'utilisateur, un lien est inclus dans la section Informations sur le terminal, dans N-able RMM.

Pour plus d'informations sur la création d'un ticket, voir "Création d'un nouveau ticket" (p. 191).

### Ajout de terminaux N-able RMM externes aux contrats

Lorsque l'intégration avec N-able RMM est configurée (voir "Configuration de l'intégration de N-able RMM" (p. 296)), vous pouvez ajouter des terminaux externes aux contrats des clients dans Advanced Automation.

- Vous pouvez associer une partie de contrat spécifique à l'intégration de N-able RMM. Cette opération s'effectue dans la section des parties de contrat ; sélectionnez l'intégration, le

groupe/site et le type de ressource pertinents, ainsi que les éléments de configuration souhaités.

- Dans la section des parties de contrat, vous pouvez sélectionner l'option **Mise à jour automatique** afin de mettre à jour le nombre de terminaux pour cette partie de contrat.
- Vous pouvez également sélectionner **Afficher les ressources sur la facture** afin d'ajouter aux factures client des informations sur un terminal spécifique.

Pour plus d'informations sur la définition de contrats et l'ajout de terminaux à ces contrats, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219).

## Intégration avec les plates-formes de revendeur à valeur ajoutée

---

### Remarque

Cette fonctionnalité est disponible uniquement aux utilisateurs à qui a été attribué le rôle d'administrateur.

---

Advanced Automation permet l'intégration de plates-formes de revendeurs à valeur ajoutée (actuellement, seule la plate-forme Microsoft CSP est prise en charge). Elle vous permet d'accéder aux données d'utilisation de l'abonnement de vos clients auprès de fournisseurs tiers, et de suivre et de facturer vos clients dans Advanced Automation.

Pour accéder aux intégrations de revendeurs à valeur ajoutée, accédez à **Intégrations**. Dans le menu de gauche qui s'affiche, sélectionnez **Fournisseurs de service de cloud**.

### Intégration avec Microsoft CSP

En intégrant Advanced Automation avec Microsoft CSP, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Importer automatiquement les clients à partir du portail des partenaires Microsoft CSP.
- Importer automatiquement les abonnements et les données d'utilisation correspondantes à partir du portail des partenaires Microsoft CSP.
- Facturer les clients pour l'utilisation réelle des abonnements Microsoft CSP.

Pour que vous puissiez intégrer Microsoft CSP avec Advanced Automation, le service Advanced Automation doit être activé. Vous devez également disposer d'un compte Microsoft CSP entièrement configuré.

Notez que Microsoft comprend deux niveaux de partenariat qui permettent aux fournisseur de services de revendre les services et licences Microsoft CSP aux clients finaux : Niveau 1 et niveau 2.

- Le niveau 1 fait référence aux partenaires qui font des achats directement depuis Microsoft. Par exemple, tous les distributeurs vendant les abonnements au programme Microsoft CSP sont des partenaires de niveau 1.
- Le niveau 2 fait référence aux partenaires qui achètent les abonnements au programme Microsoft CSP auprès d'un distributeur (partenaire de niveau 1).

Les partenaires gèrent leurs services et licences Microsoft CSP dans une console centrale, le portail des partenaires Microsoft, où qu'ils aient acheté les services et licences.

---

### Remarque

Actuellement, Advanced Automation ne prend en charge que les partenaires de niveau 1.

---

### **Pour définir les paramètres d'intégration**


1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**. Dans la liste des intégrations qui s'affiche, sélectionnez **Fournisseurs de service de cloud**.
2. Dans la vignette **Microsoft CSP**, cliquez sur **Activer**.
3. Saisissez les identifiants Microsoft CSP suivants pour accéder au compte Microsoft CSP :
  - **Identifiant d'application** : Saisissez l'identifiant d'application unique de votre compte Microsoft CSP.
  - **Clé secrète** : Saisissez la clé secrète unique de votre compte Microsoft CSP. La clé secrète est générée avec l'identifiant d'application (voir ci-dessus).
  - **Domaine** : Saisissez le domaine pertinent.
4. (Facultatif) Cliquez sur **Tester la connexion** pour tester les identifiants saisis.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir défini l'intégration, vous pouvez définir une partie de contrat (voir "Création d'un nouveau contrat" (p. 220)) et sélectionner un client depuis Microsoft CSP afin d'obtenir les données d'utilisation correcte du client pertinent.

### Examen et modification des paramètres d'intégration de Microsoft CSP

Vous pouvez examiner et modifier les paramètres d'intégration de Microsoft CSP si nécessaire. Vous pouvez également supprimer l'intégration de Microsoft CSP.

### **Pour examiner et modifier les paramètres d'intégration de Microsoft CSP**

1. Dans le portail de gestion, accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **Fournisseurs de service de cloud**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**. La vignette **Microsoft CSP** indique le statut actuel de l'intégration.
3. Cliquez sur **Configurer** pour afficher et modifier les paramètres d'intégration.
4. Cliquez sur l'icône représentant un crayon pour modifier le champ correspondant. Pour plus d'informations sur les champs modifiables, reportez-vous à "Intégration avec Microsoft CSP" (p. 299).
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur .

### **Pour supprimer l'intégration de Microsoft CSP**

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez **Fournisseurs de service de cloud**.
2. Cliquez sur l'onglet **Intégrations utilisées**.

3. Dans l'angle supérieur droit de la vignette **Microsoft CSP**, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Utilisation des données d'utilisation de Microsoft CSP dans les contrats

Lorsque l'intégration avec Microsoft CSP est configurée (voir "Intégration avec Microsoft CSP" (p. 299)), vous pouvez ajouter les données d'utilisation Microsoft CSP aux contrats des clients dans Advanced Automation.

Prêtez attention à ce qui suit :

- Vous pouvez associer une partie de contrat spécifique à l'intégration de Microsoft CSP.
- Vous pouvez filtrer des types de licences à partir de Microsoft CSP à l'aide des options suivantes :
  - **Groupe de revendeurs à valeur ajoutée** : Sélectionnez le client souhaité dans la liste des clients figurant sur le portail des partenaires Microsoft CSP afin de filtrer les licences ne concernant qu'un client spécifique.
  - **Type de licence** : Sélectionner l'un des types de licences disponibles sur le portail des partenaires Microsoft CSP.
- La case **Mise à jour automatique** de la section **Parties du contrat** de l'assistant de création de contrat est cochée par défaut et est masquée : elle désactive automatiquement le champ **Quantité**. Lorsque cette option est configurée, Advanced Automation synchronise les données d'utilisation et ce champ afin que vous puissiez facturer l'utilisation de la licence.

Pour plus d'informations sur la définition de contrats, voir "Travailler avec des contrats" (p. 219).

---

### Remarque

Lorsque vous générez une facture pour un client avec utilisation de la licence Microsoft CSP, cette facture comprend automatiquement les lignes relatives aux types de licence utilisée, avec la quantité et le prix corrects.

---

## Intégration avec les plates-formes de paiement

Advanced Automation permet l'intégration de différentes plates-formes de paiement (actuellement, seules les plates-formes PayPal et Stripe sont prises en charge). Vous pouvez ainsi envoyer des factures comportant des liens sur lesquels les clients peuvent cliquer pour effectuer les paiements à l'aide de la plate-forme souhaitée.

Pour accéder aux intégrations de plates-formes de paiement, accédez à **Intégrations**. Dans le menu de gauche qui s'affiche, sélectionnez **Paiements**.

### Intégration avec PayPal

L'intégration d'Advanced Automation avec la passerelle de paiement de PayPal vous permet d'automatiser la collecte et le suivi des paiements émis par les clients.

Pour plus d'informations sur les autres plates-formes de paiement qui s'intègrent à Advanced Automation, voir "Intégration avec les plates-formes de paiement" (p. 301).

### ***Pour effectuer l'intégration avec PayPal***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Paiements**.
2. Dans la vignette PayPal, cliquez sur **Activer**.
3. Saisissez les identifiants PayPal suivants :
  - Nom d'utilisateur d'API
  - Mot de passe d'API
  - Signature

Pour plus d'informations sur l'obtention des identifiants ci-dessus à partir de PayPal, voir "Comment accéder à vos nom d'utilisateur, mot de passe et signature dans l'API PayPal" (p. 303).

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez désormais inclure dans les factures envoyées aux clients un lien permettant d'effectuer des paiements par PayPal, comme indiqué ci-dessous. Pour plus d'informations sur la définition de ce lien dans le modèle d'e-mail Nouvelle facture, voir "Gestion des modèles d'e-mail" (p. 251).

New invoice

Subject

Invoice number [number] has been issued

H1 H2 H3 H4 H5 H6 P pre **B** *I* U ~~S~~

</> Words: 17 Characters: 78

**WE HAVE ISSUED A NEW INVOICE**

Hello [CUSTOMER]!

Attached you can find the invoice with number [number].

Please use one of these links in order to complete your payment:

[Pay with PayPal](#)

[Pay with Stripe](#)

### ***Pour modifier vos paramètres d'intégration avec PayPal***

1. Accédez à **Intégrations** et sélectionnez l'onglet **Paiements**.
2. Dans la vignette PayPal, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Paramètres**.
3. Modifiez les paramètres selon vos besoins (voir ci-dessus).

### ***Pour supprimer votre intégration avec PayPal***

1. Accédez à **Intégrations** et sélectionnez l'onglet **Paiements**.
2. Dans la vignette PayPal, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
3. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

## Comment accéder à vos nom d'utilisateur, mot de passe et signature dans l'API PayPal

Afin d'intégrer Advanced Automation avec PayPal (voir "Intégration avec PayPal" (p. 301)), vous devez définir les nom d'utilisateur, mot de passe et signature d'API PayPal dans les paramètres d'intégration. Ces identifiants se trouvent dans les paramètres de compte PayPal, comme indiqué ci-dessous.

### ***Pour accéder à vos nom d'utilisateur, mot de passe et signature dans l'API PayPal***

1. Connectez-vous à votre compte PayPal.
2. Depuis le menu principal, accédez à **Outils > Tous les outils**.
3. Faites défiler la page vers le bas et cliquez sur **Identifiants d'API**.
4. Cliquez sur **Intégration de NVP/SOAP**.

---

#### **Remarque**

Si vous créez vos identifiants d'API, un lien **Demander les identifiants d'API** s'affiche dans l'intégration d'API NVP/SOAP. Complétez le formulaire de demande d'identifiants d'API, cochez la case d'acceptation, puis cliquez sur **Envoyer**.

---

5. Cliquez sur le lien **Afficher** sur chaque entité correspondante et notez les identifiants affichés. Vous pourrez alors les utiliser pour définir les paramètres d'intégration, comme indiqué dans "Intégration avec PayPal" (p. 301).

## Intégration avec Stripe

L'intégration d'Advanced Automation avec la passerelle de paiement de Stripe vous permet d'automatiser la collecte et le suivi des paiements émis par les clients.

Pour plus d'informations sur les autres plates-formes de paiement qui s'intègrent à Advanced Automation, voir "Intégration avec les plates-formes de paiement" (p. 301).

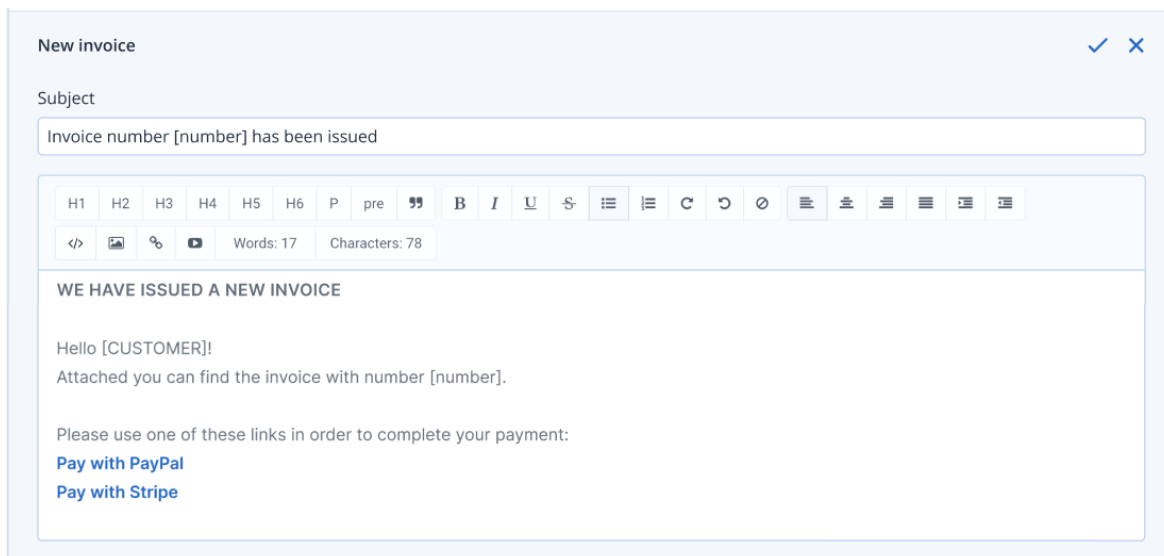
### ***Pour effectuer l'intégration avec Stripe***

1. Accédez à **Intégrations**, puis sélectionnez l'onglet **Paiements**.
2. Dans la vignette Stripe, cliquez sur **Activer**.
3. Saisissez les identifiants Stripe suivants :
  - Clé secrète
  - Clé publiable

Pour plus d'informations sur l'obtention des identifiants ci-dessus à partir de Stripe, voir "Comment accéder à vos clés secrète et publiable Stripe" (p. 304).

#### 4. Cliquez sur **Enregistrer**.











Vous pouvez désormais inclure dans les factures envoyées aux clients un lien permettant d'effectuer des paiements par Stripe, comme indiqué ci-dessous. Pour plus d'informations sur la définition de ce lien dans le modèle d'e-mail Nouvelle facture, voir "Gestion des modèles d'e-mail" (p. 251).






New invoice

Subject

Invoice number [number] has been issued

H1 H2 H3 H4 H5 H6 P pre **B** *I* U ~~S~~          

</>    Words: 17 Characters: 78

**WE HAVE ISSUED A NEW INVOICE**

Hello [CUSTOMER]!

Attached you can find the invoice with number [number].

Please use one of these links in order to complete your payment:

[Pay with PayPal](#)

[Pay with Stripe](#)

#### ***Pour modifier vos paramètres d'intégration avec Stripe***

1. Accédez à **Intégrations** et sélectionnez l'onglet **Paiements**.
2. Dans la vignette Stripe, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Paramètres**.
3. Modifiez les paramètres selon vos besoins (voir ci-dessus).

#### ***Pour supprimer votre intégration avec Stripe***

1. Accédez à **Intégrations** et sélectionnez l'onglet **Paiements**.
2. Dans la vignette Stripe, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension (...), puis sélectionnez **Supprimer**.
3. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Supprimer**.

#### Comment accéder à vos clés secrète et publiable Stripe

Afin d'intégrer Advanced Automation avec Stripe (voir "Intégration avec Stripe" (p. 303)), vous devez définir les clés secrète et publiable Stripe dans les paramètres d'intégration. Ces identifiants se trouvent dans les paramètres de compte Stripe, comme indiqué ci-dessous.

#### ***Pour obtenir vos clés secrète et publiable Stripe***

1. Connectez-vous à votre compte Stripe.
2. Accédez à **Développeurs > Clés d'API**.
3. Si vous vous procurez votre clé secrète pour la première fois, cliquez sur **Afficher le jeton de clé test** pour générer la clé.



4. Notez les identifiants affichés. Vous pourrez alors les utiliser pour définir les paramètres d'intégration, comme indiqué dans "Intégration avec Stripe" (p. 303).

## Annulation du service Advanced Automation

Vous pouvez annuler le service Advanced Automation si vous ne souhaitez plus utiliser la fonctionnalité incluse dans Advanced Automation.

---

### **Important**

Lorsque vous annulez le service Advanced Automation, toutes les données Advanced Automation sont supprimées et ne peuvent pas être restaurées.

---

### ***Pour annuler le service Advanced Automation***

1. Dans le portail de gestion, cliquez sur **Paramètres > Facturation et devis**.
2. Cliquez sur l'onglet **Mon abonnement**.  
L'onglet affiché comprend des détails sur le nombre d'utilisateurs Advanced Automation actuels.
3. Cliquez sur **Annuler le service Advanced Automation**.
4. Dans le message de confirmation qui s'affiche, cliquez sur **Confirmer**.

# Intégrations

## Intégration à des systèmes tiers

Un fournisseur de services peut intégrer un système tiers à Cyber Protect Cloud de la façon suivante :

- [En définissant une extension de plate-forme dans ce système.](#)

La page d'**Intégration** du portail de gestion répertorie les extensions de listes disponibles pour les Automatisations de services professionnels (Professional Services Automations - PSA) et systèmes de Surveillance et gestion à distance (Remote Monitoring and Management - RMM) les plus répandus.

C'est ce qui est recommandé pour intégrer la plate-forme.

- [En créant un client d'API pour le système](#) et en permettant ainsi au système d'accéder aux interfaces de programmation d'application (API) de la plate-forme et à ses services. Les clients d'API font partie de l'infrastructure d'autorisation OAuth 2.0 de la plate-forme. Pour plus d'informations à propos d'OAuth 2.0, visitez <https://tools.ietf.org/html/rfc6749>.

Cette façon d'intégrer la plate-forme nécessite des compétences de programmation basiques. Nous vous recommandons de la choisir lorsqu'il n'existe aucune extension de plate-forme pour le système, ou que le système doit être personnalisé pour répondre à des cas dans lesquels la gestion de la plate-forme et de ses services n'est pas couverte par l'extension disponible.

## Configuration d'une intégration pour Cyber Protect Cloud

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Dans le menu de navigation principal, accédez à **Intégrations**.
3. Cliquez sur le nom du système tiers avec lequel vous souhaitez activer l'intégration.
4. Suivez les instructions affichées à l'écran.

Pour plus d'informations sur les intégrations disponibles avec des systèmes tiers, y compris la documentation, à cette adresse : <https://solutions.acronis.com>.

## Gestion des clients d'API

Des systèmes tiers peuvent être intégrés à Cyber Protect Cloud en utilisant ses interfaces de programmation d'application (API). L'accès à ces API est fourni par des clients d'API, qui font partie intégrante de l'infrastructure d'autorisation OAuth 2.0 de la plate-forme.

## Qu'est-ce qu'un client d'API ?

Un client d'API est un compte de plate-forme spécial dont le but est de représenter un système tiers nécessitant de s'authentifier et d'être autorisé à accéder à des données dans les API des plates-formes et de ses services.

L'accès du client est limité à un tenant, dans lequel l'administrateur crée le client, et à ses sous-tenants.

Lors de sa création, le client hérite des rôles de service du compte administrateur, et ces rôles ne peuvent pas être modifiés ultérieurement. Modifier les rôles d'un compte administrateur ou le désactiver n'affecte pas le client.

Les identifiants du client consistent en un identificateur unique (ID) et une valeur de code secret. Les identifiants n'expirent pas et ne peuvent pas servir à se connecter au portail de gestion ou à une console de service. La valeur du code secret peut être réinitialisée.

Il est impossible d'activer l'authentification à deux facteurs pour le client.

## Procédure d'installation typique

1. Un administrateur crée un client d'API dans le tenant, qu'un système tiers gèrera.
2. L'administrateur active [le flux d'identifiants du client OAuth 2.0](#) dans le système tiers.  
En fonction de ce flux, avant d'accéder au tenant et à ses services via l'API, le système doit d'abord envoyer les identifiants du client créé à la plate-forme à l'aide de l'API d'autorisation. La plate-forme génère et envoie un jeton de sécurité, c'est-à-dire la chaîne chiffrée unique attribuée à ce client en particulier. Le système doit ensuite ajouter ce jeton à toutes les demandes d'API. Un jeton de sécurité élimine le besoin de passer par des demandes d'API pour obtenir les identifiants du client. Pour plus de sécurité, le jeton expire au bout de deux heures. Une fois ce délai écoulé, toutes les demandes d'API effectuées avec le jeton expiré échoueront, et le système devra demander un nouveau jeton à la plate-forme.

Pour plus d'informations à propos de l'utilisation des API d'autorisation et de plate-forme, reportez-vous au guide du développeur à l'adresse <https://developer.acronis.com/doc/account-management/v2/guide/index>.

## Création d'un client d'API

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Cliquez sur **Paramètres** > **Clients d'API** > **Créer un client d'API**.
3. Saisissez un nom pour le client d'API.
4. Cliquez sur **Suivant**.  
Le client d'API est créé avec l'état **Activé** par défaut.
5. Copiez et enregistrez l'ID et le code secret du client, ainsi que l'URL du centre de données. Vous en aurez besoin pour activer [le flux d'identifiant du client OAuth 2.0](#) dans un système tiers.

---

### Important


Pour des raisons de sécurité, la valeur du code secret ne s'affiche qu'une seule fois. Il n'existe aucun moyen de récupérer cette valeur si vous la perdez, vous serez obligé de la réinitialiser.

---

6. Cliquez sur **Valider**.

## Réinitialiser la valeur du code secret d'un client d'API

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Cliquez sur **Paramètres > Clients de l'API**.
3. Trouvez le client requis dans la liste.

4. Cliquez sur , puis cliquez sur **Réinitialiser le code secret**.

5. Confirmez votre choix en cliquant sur **Suivant**.

Un nouveau code secret sera généré. L'ID du client et l'URL du centre de données ne changeront pas.

Tous les jetons de sécurité attribués à ce client expireront immédiatement et les demandes d'API pour ces jetons échoueront.

6. Copiez et enregistrez la valeur du nouveau code secret du client.

---

### Important

Pour des raisons de sécurité, la valeur du code secret ne s'affiche qu'une seule fois. Il n'existe aucun moyen de récupérer cette valeur si vous la perdez, vous serez obligé de la réinitialiser.

---

7. Cliquez sur **Valider**.

## Désactiver un client d'API

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Cliquez sur **Paramètres > Clients de l'API**.
3. Trouvez le client requis dans la liste.

4. Cliquez sur , puis sur **Désactiver**.

5. Confirmez votre choix.

L'état du client changera pour **Désactivé**.

Toutes les demandes effectuées avec des jetons de sécurité attribués à ce client échoueront, mais les jetons n'expireront pas immédiatement. Désactiver le client n'affecte pas le délai d'expiration des jetons.

Il sera possible de réactiver le client à tout moment.

## Activation d'un client d'API désactivé

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Cliquez sur **Paramètres > Clients de l'API**.
3. Trouvez le client requis dans la liste.


4. Cliquez sur , puis sur **Activer**.

L'état du client changera pour **Activé**.

Les demandes effectuées avec des jetons de sécurité attribués à ce client réussiront si ces jetons n'ont pas encore expiré.

## Suppression d'un client d'API

1. Connectez-vous au portail de gestion.
2. Cliquez sur **Paramètres > Clients de l'API**.
3. Trouvez le client requis dans la liste.

4. Cliquez sur , puis sur **Supprimer**.
5. Confirmez votre choix.

Tous les jetons de sécurité attribués à ce client expireront immédiatement et les demandes d'API pour ces jetons échoueront.

---

### Important

Il est impossible de restaurer un client supprimé.

---

## Références relatives à l'intégration

Vous trouverez la documentation relative à chaque intégration dans notre catalogue d'intégration.

### **Pour trouver la documentation requise**

1. Visitez le site <https://solutions.acronis.com>.
2. Sélectionnez l'intégration dont vous avez besoin, puis cliquez sur **En savoir plus**.  
En haut de la page, vous trouverez un lien vers des guides ou des articles pratiques.

Vous pouvez également trouver la dernière documentation des intégrations développées par Acronis à l'adresse <https://www.acronis.com/fr-fr/support/documentation/>, sous **Integration References**.

## Intégration avec VMware Cloud Director

Un fournisseur de services peut intégrer VMware Cloud Director (anciennement VMware vCloud Director) avec Cyber Protect Cloud et fournir à ses clients une solution de sauvegarde clé en main pour leurs machines virtuelles.

L'intégration inclut les étapes suivantes :

1. Configuration du courtier de message RabbitMQ pour l'environnement VMware Cloud Director.  
RabbitMQ fournit la fonctionnalité d'authentification unique (SSO) qui vous permet d'utiliser vos identifiants VMware Cloud Director pour vous connecter à la console Cyber Protect.  
Dans Cyber Protect Cloud, version 23.05 (publiée en mai 2023) et versions antérieures, RabbitMQ permet également de synchroniser les modifications effectuées dans l'environnement VMware Cloud Director vers Cyber Protect Cloud.

## 2. Déploiement d'un agent de gestion.

Lors du déploiement de l'agent de gestion, un plug-in pour VMware Cloud Director est également installé. Le plug-in ajoute Cyber Protection à l'interface utilisateur VMware Cloud Director.

L'agent de gestion mappe les organisations VMware Cloud Director aux tenants client dans Cyber Protect Cloud, et les administrateurs de l'organisation aux administrateurs de tenants clients. Pour plus d'informations à propos des organisations, consultez [Création d'une organisation dans VMware Cloud Director](#) dans la base de connaissances VMware.

Les tenants client sont créés au sein du tenant partenaire pour lequel l'intégration VMware Cloud Director est configurée. Ces nouveaux tenants client sont en mode **Verrouillé** et ne peuvent pas être gérés par l'administrateur partenaire au sein de Cyber Protect Cloud.

---

### Remarque

Seuls les administrateurs de l'organisation avec une adresse e-mail unique dans VMware Cloud Director sont mappés à Cyber Protect Cloud.

---

## 3. Déploiement d'un ou plusieurs agents de sauvegarde.

L'agent de sauvegarde assure des fonctionnalités de sauvegarde et de restauration pour les machines virtuelles de l'environnement VMware Cloud Director.

Pour désactiver l'intégration entre VMware Cloud Director et Cyber Protect Cloud, contactez l'équipe d'assistance technique.

## Limites

- L'intégration à VMware Cloud Director est uniquement possible pour les tenants partenaire avec le mode de gestion **Géré par le fournisseur de services**, dont le tenant parent (le cas échéant) utilise aussi le mode de gestion **Géré par le fournisseur de services**. Pour plus d'informations sur les types de tenants et leur mode de gestion, consultez "Création d'un tenant" (p. 39).  
Tous les partenaires directs existants peuvent configurer une intégration avec VMware Cloud Director. Les administrateurs partenaires peuvent activer cette option pour les sous-tenants également, en cochant la case **Infrastructure VMware Cloud Director appartenant à un partenaire** lors de la création d'un tenant partenaire enfant.
- L'authentification à deux facteurs doit être désactivée pour le tenant partenaire dans lequel l'intégration avec VMware Cloud Director est configurée.
- Un administrateur qui a le rôle d'administrateur de l'organisation dans plusieurs organisations VMware Cloud Director ne peut gérer la sauvegarde et la restauration que d'un seul tenant client dans Cyber Protection.
- La console Cyber Protect s'ouvre dans un nouvel onglet.

## Exigences logicielles

### Versions de VMware Cloud Director prises en charge

- VMware Cloud Director 10.4, 10.5

### Navigateurs Web pris en charge

- Google Chrome 29 ou version ultérieure
- Mozilla Firefox 23 ou version ultérieure
- Opera 16 ou version ultérieure
- Microsoft Edge 25 ou version ultérieure
- Safari 8 ou version ultérieure s'exécutant sur les systèmes d'exploitation macOS et iOS

Il est possible que les autres navigateurs (dont les navigateurs Safari s'exécutant sur d'autres systèmes d'exploitation) n'affichent pas correctement l'interface utilisateur ou ne proposent pas certaines fonctions.

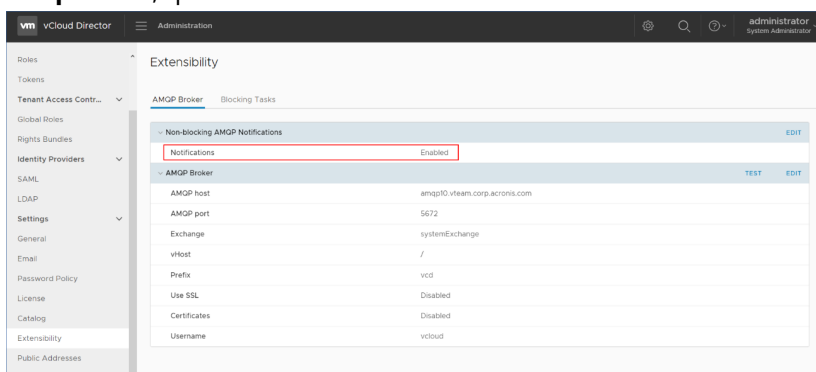
## Configuration du courtier de message RabbitMQ

Cette procédure dépend de la version de Cyber Protect Cloud. Une procédure simplifiée est utilisée pour la version 23.06 (publiée en juin 2023) et les versions ultérieures.

### **Pour configurer le courtier de message RabbitMQ**

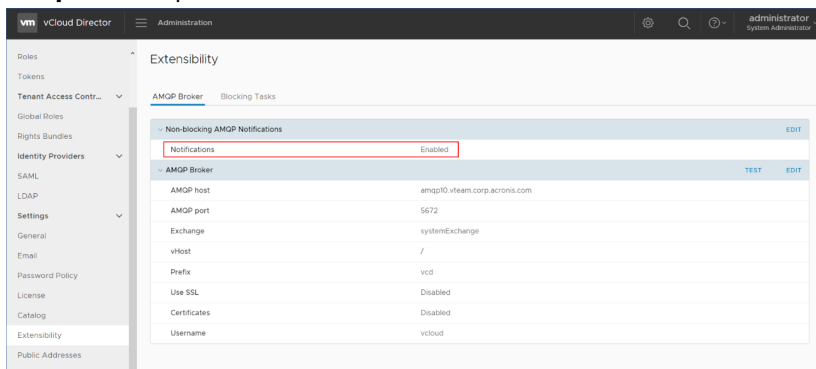
#### **Pour la version 23.06 et les versions ultérieures**

1. Installez un courtier AMQP pour votre environnement VMware Cloud Director.  
Pour en savoir plus sur l'installation de RabbitMQ, reportez-vous à la documentation VMware : [Installer et configurer un courtier AMQP RabbitMQ](#).
2. Connectez-vous au portail de fournisseur VMware Cloud Director en tant qu'administrateur système.
3. Accédez à **Administration > Extensibilité**, puis vérifiez sous **Notifications AMQP non bloquantes**, que les **Notifications** sont activées.

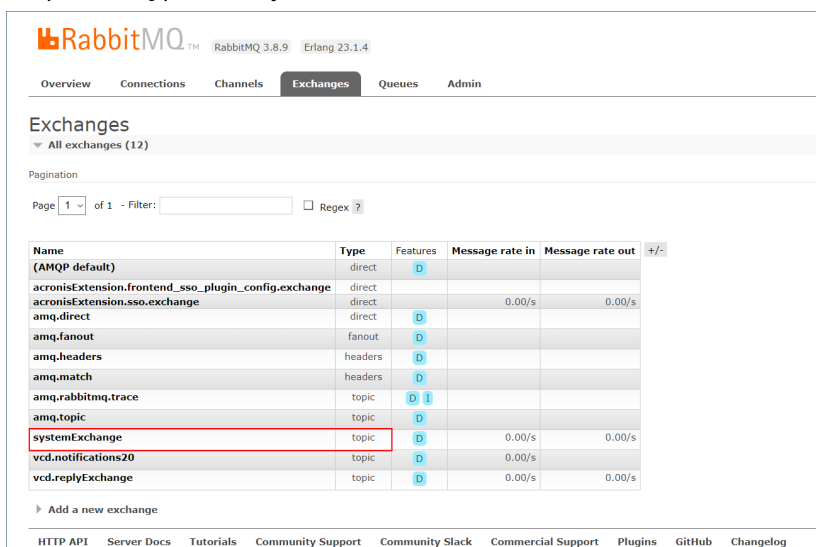


#### **Pour la version 23.05 et les versions antérieures**

1. Installez un courtier AMQP pour votre environnement VMware Cloud Director.  
Pour en savoir plus sur l'installation de RabbitMQ, reportez-vous à la documentation VMware : [Installer et configurer un courtier AMQP RabbitMQ](#).
2. Connectez-vous au portail de fournisseur VMware Cloud Director en tant qu'administrateur système.
3. Accédez à **Administration > Extensibilité**, puis vérifiez sous **Notifications AMQP non bloquantes**, que les **Notifications** sont activées.



4. Connectez-vous à la console de gestion RabbitMQ en tant qu'administrateur.
5. Sous l'onglet **Exchanges**, vérifiez que l'échange (nommé **SystemExchange** par défaut) est créé et que son type est **topic**.



## Installation et publication du plug-in pour VMware Cloud Director

Le plug-in pour VMware Cloud Director est installé automatiquement en même temps que l'agent de gestion.

En revanche, vous devez publier le plug-in manuellement sur les tenants qui utiliseront Cyber Protection.

### **Pour publier le plug-in pour VMware Cloud Director**



1. Connectez-vous au portail de fournisseur VMware Cloud Director en tant qu'administrateur système.
2. Depuis le menu de navigation, sélectionnez **Personnaliser le portail**.
3. Dans l'onglet **Plug-ins**, sélectionnez le plug-in **Cyber Protection**, puis cliquez sur **Publier**.
4. Configurez le champ d'application de la publication :
  - a. Dans la section **Champ d'application vers**, cochez uniquement la case **Tenants**.
  - b. Dans la section **Publier vers**, sélectionnez **Tous les tenants** pour activer le plug-in pour tous les tenants existants et futurs, ou sélectionnez les tenants individuels pour lesquels vous souhaitez activer le plug-in.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Faire confiance**.

## Installation d'un agent de gestion

1. Connectez-vous au portail de gestion Cyber Protect Cloud en tant qu'administrateur partenaire.
2. Accédez à **Paramètres > Emplacement**, puis cliquez sur **Ajouter VMware Cloud Director**.
3. Dans la liste déroulante **Canal de publication**, sélectionnez la version de l'agent. Les options suivantes sont disponibles :
  - **En cours** – il s'agit de la dernière version.
  - **Stable** – il s'agit de la version précédente.
4. Cliquez sur le lien de l'**agent de gestion** et téléchargez le fichier ZIP.
5. Extrayez le fichier de modèle de l'agent de gestion vCDManagementAgent.ovf et le fichier de disque dur virtuel vCDManagementAgent-disk1.vmdk.
6. Dans vSphere Client, déployez le modèle OVF d'agent de gestion sur un hôte ESXi sous une instance vCenter gérée par VMware Cloud Director.

### Important

Installez un seul agent de gestion par environnement VMware Cloud Director.

7. Dans l'assistant **Déployer le modèle OVF**, configurez l'agent de gestion comme suit :

Deploy OVF Template

Customize template

Customize the deployment properties of this software solution.

All properties have valid values

Acronis Cyber Cloud protection agent for VMware Cloud Director settings 6 settings

Acronis Cyber Cloud datacenter address	Acronis Cyber Cloud datacenter address for protection agent registration. Example: https://us4-cloud.acronis.com https://us4-cloud.acronis.com
Acronis Cyber Cloud partner login	User name for partner-level Acronis Cyber Cloud account where VMware Cloud Director infrastructure should be registered. PartnerAdmin
Acronis Cyber Cloud partner password	Password for partner-level Acronis Cyber Cloud account where VMware Cloud Director infrastructure should be registered.

CANCEL BACK NEXT

- a. URL du centre de données Cyber Protect Cloud. Par exemple, `https://us5-cloud.example.com`.
- b. Identifiant et mot de passe de l'administrateur partenaire.
- c. ID du stockage de sauvegarde des machines virtuelles dans l'environnement VMware Cloud Director. Ce stockage de sauvegarde peut uniquement appartenir à un partenaire. Pour plus de détails sur les stockages, consultez "Gérer les emplacements et le stockage" (p. 79).  
Pour vérifier l'ID, depuis le portail de gestion, accédez à **Paramètres > Emplacements**, puis sélectionnez le stockage concerné. Vous trouverez son ID après l'expression **uuid=** de l'URL.
- d. Mode de facturation Cyber Protect Cloud : **Par gigaoctet** ou **Par ressource**.

---

**Remarque**

Le mode de facturation sélectionné s'applique à tous les nouveaux tenants client créés.

---

- e. Paramètres VMware Cloud Director : adresse de l'infrastructure, identifiant et mot de passe de l'administrateur.
- f. Paramètres RabbitMQ : identifiant et mot de passe de l'administrateur.
- g. Mot de passe de l'`root` sur la machine virtuelle avec l'agent.
- h. Paramètres réseau : adresse IP, masque de sous-réseau, passerelle par défaut, DNS, suffixe DNS.  
Par défaut, une seule interface réseau est activée. Pour activer une deuxième interface réseau, cochez la case en regard de **Activer eth1**.

---

**Remarque**

Assurez-vous que vos paramètres réseau autorisent l'agent de gestion à accéder à la fois à l'environnement VMware Cloud Director et à votre centre de données Cyber Protect Cloud.

---

Vous pouvez également configurer les paramètres de l'agent de gestion après le déploiement initial. Dans vSphere Client, mettez hors tension la machine virtuelle avec l'agent de gestion, puis cliquez sur **Configurer > Paramètres > Options vApp**. Appliquez les paramètres souhaités, puis mettez sous tension la machine virtuelle avec l'agent de gestion.

- 8. [Facultatif] Dans vSphere Client, ouvrez la console de la machine virtuelle avec l'agent de gestion, puis vérifiez vos paramètres.

```
vCDManagementAgent_31859 - VMware Remote Console
VMRC | [Pause] [Print] [Copy] [Paste]
udhcpd: started, v1.31.1
route: SIOCDELRT: No such process
udhcpd: sending discover
udhcpd: sending select for 10.136.161.122
udhcpd: lease of 10.136.161.122 obtained, lease time 604800
route: SIOCDELRT: No such process
route: SIOCDELRT: No such process
network is configured
{"go version":"go1.19.6","level":"info","msg":"Started","name":"vmware-cloud-director-agent-setup-to
ol","time":"2023-03-07T14:57:11.960148155Z","version":"1.7.0+127"}
random: crng init done
random: 21 urandom warning(s) missed due to ratelimiting
{"level":"info","msg":"rmq connected","time":"2023-03-07T14:57:12.807239041Z"}
{"level":"info","msg":"no UI plugin installed. Proceeding with installing.","time":"2023-03-07T14:57
:13.058445019Z"}
{"level":"info","msg":"UI plugin installed.","time":"2023-03-07T14:57:13.121026609Z","version":"1.0.
0"}
{"go version":"go1.19.6","level":"info","msg":"Started","name":"vmware-cloud-director-agent-setup-to
ol","time":"2023-03-07T14:57:14.142715101Z","version":"1.7.0+127"}
{"level":"info","msg":"registering agent","server":"https://ps-beta-1.cloud.svc.vmware.com","time":"2023-
03-07T14:57:14.24009109Z","user":"ip"}
{"level":"info","msg":"registering agent finished successfully","time":"2023-03-07T14:57:15.00880958
8Z"}
BusyBox v1.31.1 (2022-12-12 18:00:45 UTC) multi-call binary.
Copyright(C) 1998-2008 Erik Andersen, Rob Landley
Denys Vlasenko and others. Licensed under GPLv2.
See source distribution for full notice.
/bin/sh: can't access tty; job control turned off
#
```

9. Vérifier la connexion RabbitMQ.
  - a. Connectez-vous à la console de gestion RabbitMQ en tant qu'administrateur.
  - b. Dans l'onglet **Exchanges**, sélectionnez l'échange configuré lors de l'installation RabbitMQ. Par défaut, son nom est **systemExchange**.

c. Vérifiez les liens avec la file d'attente **vcdmaq**.

The screenshot shows the RabbitMQ management interface for the 'systemExchange' exchange. The 'Bindings' section is highlighted with a red box and contains the following table:

To	Routing key	Arguments	
vcdmaq	true.#.org.*		Unbind
vcdmaq	true.#.session.authorize		Unbind
vcdmaq	true.#.session.login		Unbind
vcdmaq	true.#.user.*		Unbind
vcdmaq	true.#.vapp.*		Unbind
vcdmaq	true.#.vc.*		Unbind
vcdmaq	true.#.vdc.*		Unbind
vcdmaq	true.#.vm.*		Unbind

Below the table, there is a form to add a new binding from this exchange. The form includes fields for 'To queue', 'Routing key', and 'Arguments', along with a 'Bind' button and a 'String' dropdown menu.

## Installation des agents de sauvegarde

1. Connectez-vous au portail de gestion en tant qu'administrateur partenaire.
2. Accédez à **Paramètres > Emplacement**, puis cliquez sur **Ajouter VMware Cloud Director**.
3. Dans la liste déroulante **Canal de publication**, sélectionnez la version de l'agent. Les options suivantes sont disponibles :
  - **En cours** – il s'agit de la dernière version.
  - **Stable** – il s'agit de la version précédente.
4. Cliquez sur le lien de l'**Agent de sauvegarde** et téléchargez le fichier ZIP.
5. Extrayez le fichier de modèle de l'agent de sauvegarde `vCDCyberProtectAgent.ovf` et le fichier de disque dur virtuel `vCDCyberProtectAgent-disk1.vmdk`.
6. Dans vSphere Client, déployez le modèle d'agent de sauvegarde sur l'hôte ESXi désiré.  
Il vous faut au moins un agent de sauvegarde par hôte. Par défaut, 8 Go de RAM et 2 processeurs sont affectés à l'agent de sauvegarde, et il peut traiter jusqu'à 5 tâches de sauvegarde ou de récupération simultanément.

Pour traiter plus de tâches ou pour redistribuer le trafic de sauvegarde et de récupération, déployez d'autres agents de sauvegarde sur le même hôte. Afin d'éviter les défaillances liées à une mémoire insuffisante, nous vous recommandons d'affecter 16 Go de RAM et 4 vCPU à l'agent existant.

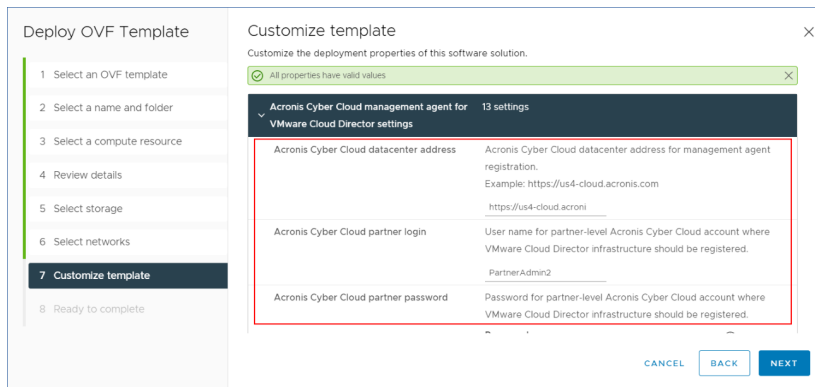
---

### Remarque

Les sauvegardes de machines virtuelles sur les hôtes ESXi sur lesquels aucun agent de sauvegarde n'est installé échouent et retournent l'erreur « Délai d'attente de tâche expiré ».

---

7. Dans l'assistant **Déployer le modèle OVF**, configurez l'agent de sauvegarde comme suit :



- URL du centre de données Cyber Protect Cloud. Par exemple, `https://us5-cloud.example.com`.
- Identifiant et mot de passe de l'administrateur partenaire.
- Paramètres de vCenter VMware : adresse de serveur, identifiant et mot de passe.  
L'agent utilisera ces identifiants pour se connecter à vCenter Server. Nous vous conseillons d'utiliser un compte avec un rôle **Administrateur**. Dans le cas contraire, veuillez fournir un compte avec les privilèges nécessaires sur le vCenter Server.
- Mot de passe de l'root sur la machine virtuelle avec l'agent.
- Paramètres réseau : adresse IP, masque de sous-réseau, passerelle par défaut, DNS, suffixe DNS.  
Par défaut, une seule interface réseau est activée. Pour activer une seconde interface réseau, cochez la case située à côté de l'option **Activer eth1**.

---

### Remarque

Assurez-vous que vos paramètres réseau autorisent l'agent de sauvegarde à accéder à la fois au vCenter Server et à votre centre de données Cyber Protect Cloud.

---

- Limite de téléchargement : le débit maximum de téléchargement (en kbit/s), qui définit la vitesse de lecture de l'archive de sauvegarde lors de l'opération de récupération. La valeur par défaut est 0 - illimité.
- Limite de transfert : le débit maximum de transfert (en kbit/s), qui définit la vitesse d'écriture de l'archive de sauvegarde lors de l'opération de sauvegarde. La valeur par défaut est 0 - illimité.

Vous pouvez également configurer les paramètres de l'agent de sauvegarde après le déploiement initial. Dans vSphere Client, mettez hors tension la machine virtuelle avec l'agent de sauvegarde, puis cliquez sur **Configurer > Paramètres > Options vApp**. Appliquez les paramètres souhaités, puis mettez sous tension la machine virtuelle avec l'agent de sauvegarde.

8. Dans vSphere Client, assurez-vous que l'**Hôte** et **Storage vMotion** sont désactivés pour la machine virtuelle avec l'agent de sauvegarde.

## Mise à jour des agents

### **Pour mettre à jour un agent de gestion**

1. Connectez-vous au portail de gestion Cyber Protect Cloud en tant qu'administrateur partenaire.
2. Accédez à **Paramètres > Emplacement**, puis cliquez sur **Ajouter VMware Cloud Director**.
3. Cliquez sur le lien de l'**agent de gestion** et téléchargez le fichier ZIP du dernier agent.
4. Extrayez le fichier de modèle de l'agent de gestion `vCDManagementAgent.ovf` et le fichier de disque dur virtuel `vCDManagementAgent-disk1.vmdk`.
5. Dans vSphere Client, mettez hors tension la machine virtuelle avec l'agent de gestion actuel.
6. Déployez une machine virtuelle avec le nouvel agent de gestion en utilisant les derniers fichiers `vCDManagementAgent.ovf` et `vCDManagementAgent-disk1.vmdk`.
7. Configurez l'agent de gestion selon les mêmes paramètres que l'ancien.
8. [Facultatif] Supprimez la machine virtuelle avec l'ancien agent de gestion.

---

### **Important**

Vous ne devez avoir qu'un seul agent de gestion actif par environnement VMware Cloud Director.

---

### **Pour mettre à jour un agent de sauvegarde**

1. Connectez-vous au portail de gestion Cyber Protect Cloud en tant qu'administrateur partenaire.
2. Accédez à **Paramètres > Emplacement**, puis cliquez sur **Ajouter VMware Cloud Director**.
3. Cliquez sur le lien de l'**Agent de sauvegarde** et téléchargez le fichier ZIP du dernier agent.
4. Extrayez le fichier de modèle de l'agent de sauvegarde `vCDCyberProtectAgent.ovf` et le fichier de disque dur virtuel `vCDCyberProtectAgent-disk1.vmdk`.
5. Dans vSphere Client, mettez hors tension la machine virtuelle avec l'agent de sauvegarde actuel. Toutes les tâches de sauvegarde et de récupération en cours d'exécution échoueront. Pour vérifier si des tâches sont en cours d'exécution, dans vSphere Client, ouvrez la console de la machine virtuelle avec l'agent de sauvegarde, puis exécutez la commande `ps | grep esx_worker`. Assurez-vous qu'il n'y a pas de processus `esx_worker` actif.
6. Déployez une machine virtuelle avec le nouvel agent de sauvegarde en utilisant les fichiers `vCDCyberProtectAgent.ovf` et `vCDCyberProtectAgent-disk1.vmdk` les plus récents.
7. Configurez l'agent de sauvegarde selon les mêmes paramètres que l'ancien.
8. [Facultatif] Supprimez la machine virtuelle avec l'ancien agent de sauvegarde.

## Création d'un administrateur de sauvegarde

Les administrateurs de l'organisation peuvent déléguer la gestion de la sauvegarde à des administrateurs de sauvegarde spécialement affectés.

### **Pour créer un administrateur de sauvegarde**

1. Dans le portail de tenant VMware Cloud Director, cliquez sur **Administration > Rôles > Nouveau**.
2. Dans la fenêtre **Ajouter un rôle**, spécifiez un nom et une description pour le nouveau rôle.
3. Faites défiler la liste de permissions, puis sous **Autres**, sélectionnez **Opérateur de sauvegarde de MV en libre-service**.

---

#### **Remarque**

L'autorisation **Opérateur de sauvegarde de MV en libre-service** devient disponible une fois que vous avez installé le plug-in pour VMware Cloud Director. Pour en savoir plus sur la façon de procéder, reportez-vous à "Installation et publication du plug-in pour VMware Cloud Director" (p. 312).

---

4. Dans le portail de tenant VMware Cloud Director, cliquez sur **Utilisateurs**.
5. Sélectionnez un utilisateur, puis cliquez sur **Modifier**.
6. Affectez cet utilisateur au nouveau rôle que vous avez créé.

En conséquence, l'utilisateur sélectionné pourra de nouveau gérer les sauvegardes des machines virtuelles de cette organisation.

---

#### **Remarque**

Les administrateurs système de l'environnement VMware Cloud Director peuvent définir un rôle global avec la permission **Opérateur de sauvegarde de MV en libre-service** activée, puis publier ce rôle pour les tenants. Ainsi, les administrateurs de l'organisation auront seulement besoin d'affecter le rôle à un utilisateur.

---

## Rapport système, fichiers journaux et fichiers de configuration

À des fins de dépannage, il vous faudra peut-être créer un rapport système en utilisant l'outil `sysinfo`, ou vérifier les fichiers journaux et de configuration sur une machine virtuelle avec l'agent.

Vous pouvez accéder à la machine virtuelle, soit directement, en ouvrant sa console dans vSphere Client, ou à distance, via un client SSH. Pour accéder à la machine virtuelle via un client SSH, vous devez d'abord activer la connexion SSH vers cette machine.

### **Pour activer la connexion SSH vers une machine virtuelle**

1. Dans vSphere Client, ouvrez la console de la machine virtuelle avec l'agent.
2. À l'invite de commandes, exécutez la commande suivante : `/bin/sshd` pour démarrer le démon SSH.

Ce faisant, vous pourrez vous connecter à cette machine virtuelle en utilisant un client SSH, comme WinSCP.

### ***Pour exécuter l'outil sysinfo***

1. Accédez à la machine virtuelle avec l'agent.
  - Pour y accéder directement, dans vSphere Client, ouvrez la console de la machine virtuelle avec l'agent.
  - Pour y accéder à distance, connectez-vous à la machine virtuelle via un client SSH. Utilisez la combinaison identifiant:mot de passe par défaut suivante : `root:root`.
2. Accédez au répertoire `/bin`, puis exécutez l'outil `sysinfo`.

```
# cd /bin/  
# ./sysinfo
```

Ce faisant, un rapport système sera enregistré dans le répertoire par défaut :

`/var/lib/Acronis/sysinfo`.

Vous pouvez spécifier un autre répertoire en exécutant l'outil `sysinfo` avec l'option `--target_dir`.

```
./sysinfo --target_dir path/to/report/dir
```

3. Téléchargez le rapport système généré en utilisant un client SSH.

### ***Pour accéder à un fichier journal ou de configuration***

1. Connectez-vous à la machine virtuelle via un client SSH. Utilisez la combinaison identifiant:mot de passe par défaut suivante : `root:root`.
2. Téléchargez le fichier souhaité.

Vous pouvez trouver les fichiers journaux sous les emplacements suivants :

- Agent de sauvegarde : `/opt/acronis/var/log/vmware-cloud-director-backup-service/log.log`
- Agent de gestion : `/opt/acronis/var/log/vmware-cloud-director-management-agent/log.log`

Vous pouvez trouver les fichiers de configuration sous les emplacements suivants :

- Agent de sauvegarde : `/opt/acronis/etc/vmware-cloud-director-backup-service/config.yml`
- Agent de gestion : `/opt/acronis/etc/vmware-cloud-director-management-agent/config.yaml`

## Accès à la console Cyber Protect

Les administrateurs suivants peuvent gérer la sauvegarde des machines virtuelles dans les organisations VMware Cloud Director :



- Administrateurs de l'organisation
- Administrateurs de sauvegarde spécialement affectés  
Pour en savoir plus sur la création d'un tel administrateur, reportez-vous à "Création d'un administrateur de sauvegarde" (p. 319).

Les administrateurs peuvent accéder à la console Cyber Protect personnalisée en cliquant sur **Cyberprotection** dans le menu de navigation du portail de tenant VMware Cloud Director.

---

### Remarque

L'authentification unique est uniquement disponible pour les administrateurs de l'organisation et n'est pas prise en charge pour les administrateurs système qui utilisent le portail de tenant VMware Cloud Director.

---

Dans la console Cyber Protect, les administrateurs peuvent accéder uniquement à leurs propres éléments de l'organisation VMware Cloud Director : centres de données virtuels, vApps et machines virtuelles individuelles. Ils peuvent gérer la sauvegarde et la restauration des ressources d'organisation VMware Cloud Director.

Les administrateurs partenaires peuvent accéder aux consoles Cyber Protect de leurs tenants client, et peuvent gérer la sauvegarde et la restauration en leur nom.

## Sauvegarde et restauration

### Création d'un plan de protection

Pour configurer les paramètres de sauvegarde, vous devez créer un plan de protection.

Vous pouvez appliquer un plan de protection à plusieurs ordinateurs. Vous pouvez également appliquer plusieurs plans de protection au même ordinateur.

### Limites

- Seules les sauvegardes de l'ensemble de l'ordinateur sont prises en charge. Vous ne pouvez pas sauvegarder des disques ou des volumes.
- Les filtres de fichiers (inclusions/exclusions) ne sont pas pris en charge.
- Le stockage dans le cloud est le seul emplacement de sauvegarde disponible. Le stockage est configuré dans les paramètres de l'agent de gestion et les utilisateurs ne peuvent pas le modifier dans le plan de protection.
- Les groupes dynamiques ne sont pas pris en charge.
- Les modèles de sauvegarde suivants sont pris en charge : **Sauvegarde toujours incrémentielle (fichier unique)**, **Sauvegarde toujours complète** et **Complète hebdomadaire, incrémentielle journalière**.
- Seul le nettoyage après la sauvegarde est pris en charge.

### ***Pour créer un plan de protection***

1. Dans la console Cyber Protect, accédez à **Terminaux > VMware Cloud Director**.
2. Sélectionnez les ordinateurs que vous souhaitez protéger, puis cliquez sur **Protéger**.
3. [Si des plans sont déjà appliqués] Cliquez sur **Ajouter un plan**.
4. Cliquez sur **Création d'un plan**.
5. Dans **Chiffrement**, configurez les paramètres de chiffrement.
6. [Facultatif] Pour renommer le plan de protection, cliquez sur l'icône en forme de crayon, puis saisissez le nouveau nom.
7. [Facultatif] Pour modifier le schéma ou la planification des sauvegardes, cliquez sur **Planification**, puis configurez les paramètres.
8. [Facultatif] Pour modifier les règles de rétention, cliquez sur **Quantité à conserver**, puis configurez les paramètres.
9. [Facultatif] Pour modifier les options de sauvegarde, cliquez sur **Options de sauvegarde**, puis configurez les paramètres.
10. Cliquez sur **Appliquer**.

## Restauration d'une machine

Vous pouvez restaurer une sauvegarde sur la machine virtuelle d'origine ou sur une nouvelle.

### Limites

- La restauration au niveau des fichiers n'est pas prise en charge.
- Vous pouvez restaurer des sauvegardes vers de nouvelles machines virtuelles dans VMware Cloud Director 10.4 et versions ultérieures.  
Pour que vous puissiez restaurer une sauvegarde sur une nouvelle machine virtuelle, la sauvegarde doit être créée par un agent de la version 24.02 ou ultérieure. Vous pouvez vérifier la version de l'agent dans le fichier `ProductVersion.conf` qui se trouve dans le répertoire `/etc` de la machine virtuelle avec l'agent.
- Après la restauration d'une sauvegarde sur un nouvel ordinateur, ce dernier apparaît dans **Terminaux > VMware Cloud Director > Organisation > centre de données virtuel > VM autonomes**. Vous ne pouvez pas sélectionner un vApp spécifique comme cible de restauration.

### ***Pour restaurer une machine***

#### ***Vers l'ordinateur d'origine***

1. Dans la console Cyber Protect, sélectionnez le point de restauration de l'une des manières suivantes :
  - Accédez à **Terminaux > VMware Cloud Director**, sélectionnez un ordinateur sauvegardé, cliquez sur **Restauration**, puis sélectionnez un point de restauration.
  - Accédez à **Terminaux > VMware Cloud Director**, sélectionnez une archive de sauvegarde, cliquez sur **Afficher les sauvegardes**, puis sélectionnez un point de restauration.

2. Cliquez sur **Restaurer l'ordinateur**.
3. Cliquez sur **Démarrer la récupération**.

### ***Vers un nouvel ordinateur***

1. Dans la console Cyber Protect, sélectionnez le point de restauration de l'une des manières suivantes :
  - Accédez à **Terminaux > VMware Cloud Director**, sélectionnez un ordinateur sauvegardé, cliquez sur **Restauration**, puis sélectionnez un point de restauration.
  - Accédez à **Terminaux > VMware Cloud Director**, sélectionnez une archive de sauvegarde, cliquez sur **Afficher les sauvegardes**, puis sélectionnez un point de restauration.
2. Cliquez sur **Restaurer l'ordinateur**.
3. Cliquez sur **Machine cible**, puis sélectionnez **Nouvel ordinateur**.
4. Sélectionnez le centre de données virtuel du nouvel ordinateur.
5. Spécifiez un nom pour le nouvel ordinateur.  
Par défaut, le nom proposé est celui de l'ordinateur d'origine.
6. Cliquez sur **OK**.
7. [Facultatif] Cliquez sur **Paramètres VM** pour modifier l'un des paramètres suivants pour le nouvel ordinateur, puis cliquez sur **OK** :
  - Taille de la mémoire RAM
  - Nombre de processeurs virtuels
  - Nombre de cœurs par socket
  - Profil de stockage
  - Cartes réseau et réseaux attribués
8. [Facultatif] Cliquez sur **Mappage de disque** pour modifier le mappage de disque ou le profil de stockage d'un disque, puis cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur **Démarrer la récupération**.

## Suppression de l'intégration à VMware Cloud Director

Le rétablissement de la configuration et la désinscription de l'instance VMware Cloud Director de Cyber Protect Cloud est une procédure complexe. Veuillez contacter votre représentant du support pour obtenir de l'aide.

# Index

## A

- À propos de ce document 7
- À propos de Cyber Protect 8
- Accès à la console Cyber Protect 320
- Accès à la console Cyber Protect à partir du portail de gestion 30
- Accès au portail de gestion 29
- Accès aux services 33
- Actions dans la liste des terminaux. 79
- Activation d'Advanced Automation 173
- Activation d'Advanced Automation pour les clients 173
- Activation d'Advanced Security + EDR 160
- Activation d'un client d'API désactivé 308
- Activation de services pour plusieurs tenants existants 45
- Activation des notifications de maintenance 47
- Activation des services gérés de détection et de neutralisation des menaces (MDR) 163
- Activation du compte administrateur 28
- Activation du module Advanced Data Loss Prevention 160
- Activation et désactivation des statuts 250
- Activation et désactivation du stockage géoredondant 86
- Activation et désactivation du stockage immuable 83
- Activation ou désactivation d'une catégorie de produit 238
- Activer ou désactiver des éléments 15
- Actualisation des données d'utilisation d'un tenant 51
- Advanced Automation 172
- Advanced Backup 170
- Advanced Data Loss Prevention 160
- Advanced Disaster Recovery 169
- Advanced Email Security 170
- Advanced Management 171
- Advanced Security + EDR 160
- Affectés récemment 109
- Affichage des éléments de configuration 270
- Affichage des factures en cours 227
- Affichage des inscriptions enregistrées des heures 201
- Affichage des produits existants 232
- Ajout d'un nouveau modèle de devis 216
- Ajout d'un nouvel enregistrement des heures 202
- Ajout d'un prix personnalisé 226
- Ajout d'un produit 233
- Ajout d'un rapport 120, 125
- Ajout d'un widget à un rapport 120, 125
- Ajout d'une nouvelle catégorie de produits 238
- Ajout d'une nouvelle entité de facturation 273
- Ajout d'une priorité 245
- Ajout d'une taxe 278
- Ajout de catégories de produits 237
- Ajout de terminaux Datto RMM externes aux contrats 292
- Ajout de terminaux N-able N-central externes

aux contrats 296

Ajout de terminaux N-able RMM externes aux contrats 298

Ajout de terminaux NinjaOne externes aux contrats 289

Ajouter de nouveaux stockages 81

Alertes relatives à l'état de santé du disque 104

Annulation du service Advanced Automation 305

Apparence 88

Application de la commercialisation en marque blanche 92

Applications mobiles 90

Approbation de demandes de congé rémunéré et de congé maladie 209

Approbation des inscriptions des heures pour la facturation 205

Arguments de vente additionnelle présentés au client 79

Assistant de découverte automatique 79

## **B**

Barre Historique de 7 jours 34

Bénéfice brut par client 123

Billet fusionné 267

## **C**

Carte de la protection des données 104

Catégories de produits 237

Champ d'application du rapport 118

Champs de journal d'audit 116

Changement de mode de facturation d'un tenant client 13

Changement de mode de facturation d'un tenant partenaire 13

Changer les éditions et les méthodes de facturation 11

Choisir les emplacements et les stockages pour les partenaires et les clients 80

Comment accéder à vos clés secrète et publiable Stripe 304

Comment accéder à vos nom d'utilisateur, mot de passe et signature dans l'API PayPal 303

Comment déplacer un tenant 53

Commercialisation en marque blanche 92

Comptes utilisateur et tenants 35

Configuration d'Advanced Automation 173

Configuration d'une intégration pour Cyber Protect Cloud 306

Configuration d'URL d'interface Web personnalisées 92

Configuration de l'intégration de Datto RMM 290

Configuration de l'intégration de N-able N-central 293

Configuration de l'intégration de N-able RMM 296

Configuration de l'intégration de NinjaOne 287

Configuration de la marque 91

Configuration de la marque et de la marque blanche 87

Configuration de priorités 245

Configuration de quotas conditionnels et inconditionnels 18

Configuration de rapports d'utilisation personnalisés 119

Configuration de rapports d'utilisation planifiés 118

Configuration de réponses standardisées 243

Configuration de scénarios de vente additionnelle pour vos clients 77

Configuration des contacts dans l'assistant Profil de l'entreprise 29

Configuration des contacts de l'entreprise 49

Configuration des paramètres Advanced Automation 242

Configuration des paramètres du rapport de synthèse 143

Configuration des valeurs par défaut 248

Configuration du courtier de message RabbitMQ 311

Configuration du profil client autogéré 48

Configurer l'authentification à deux facteurs 70

Configurer l'authentification à deux facteurs pour votre tenant 74

Configurer les éléments pour un tenant 44

Configurer vos paramètres de messagerie 186

Confirmation ou rejet d'un paiement de facture 231

Consulter et mettre à jour la configuration d'un tenant 46

Conversion d'un tenant partenaire en tenant dossier et vice-versa 53

Copie d'un devis 215

Correction et intervention 163

Création d'un administrateur de sauvegarde 319

Création d'un avis de congé maladie 208

Création d'un champ personnalisé 182

Création d'un client d'API 307

Création d'un compte utilisateur 56

Création d'un devis 211

Création d'un nouveau contrat 220

Création d'un nouveau ticket 191

Création d'un nouvel accord de niveau de service (SLA) 246

Création d'un nouvel article en vente 217

Création d'un plan de protection 321

Création d'un rapport de synthèse 143

Création d'un registre 242

Création d'un tenant 39

Création d'une activité 269

Création d'une catégorie ou d'une sous-catégorie 247

Création d'une offre de produits 239

Création d'une réponse standardisée 243

Création de tickets à partir d'alertes Datto RMM 292

Création de tickets à partir d'alertes N-able N-central 295

Création de tickets à partir d'alertes N-able RMM 298

Création de tickets à partir d'alertes ouvertes NinjaOne 289

Créer ou modifier un plan de protection 79

Créer des contrats afin de commencer à facturer des produits et services à des clients existants 180

## D

Définir les coûts et les prix des solutions Acronis 235

Définition d'activités à partir du suivi des heures 268

Définition d'Advanced Automation 172

Définition de catégories et de sous-catégories 247

Définition de vos paramètres de facturation par défaut 272

Définition des champs de paramètres par défaut d'intégration des tickets RMM 250

Définition des entrées de suivi de temps/inscriptions des heures 201

Définition des informations de facturation d'un tenant 42

Définition des paramètres d'intégration de ticket externe 270

Définition des paramètres de devis par défaut 276

Définition des paramètres de pays et de langue 249

Définition des paramètres des e-mails de facturation sortants 188

Définition des paramètres des e-mails entrants 189

Définition des paramètres des e-mails sortants 187

Demande de jours de congé 207

Demande de notation du ticket 258

Démarrage rapide pour la configuration d'Advanced Automation 175

Dépassement du quota pour le stockage de sauvegarde 21

Dépendance de la ressource aux éléments 26

Déplacer un tenant vers un autre tenant 52

Désactivation de la marque 91

Désactivation des services gérés de détection et de neutralisation des menaces (MDR) 165

Désactivation et activation d'un compte utilisateur 67

Désactivation et activation d'un tenant 51

Désactiver un client d'API 308

Détails de l'analyse de la sauvegarde 109

Devis créé 253

Devis traité 263

Distribution des principaux incidents par ressource 98

Documentation et assistance 89

Données rapportées en fonction du type de widget 147

Durée des tickets terminés 126

**E**

Éléments 14

Éléments de marquage 88

Empêcher les utilisateurs de Microsoft sans licence de se connecter 22

Emplacements 80

Enregistrements des heures facturables 204

Entrées de suivi du temps 200

Entrées manuelles de suivi du temps 205

Envoi des rapports de synthèse 146

Estimation des coûts de Cyber Protect Cloud à l'aide du calculateur 150

État de protection 95

Examen de l'historique des modifications d'un contrat 225

Examen et modification des paramètres d'intégration de Datto RMM 291

Examen et modification des paramètres d'intégration de Microsoft CSP 300

Examen et modification des paramètres d'intégration de N-able N-central 294

Examen et modification des paramètres d'intégration de N-able RMM 297

Examen et modification des paramètres d'intégration de NinjaOne 288

#### Exemple

Cyber Protect par ressource vers facturation par ressource 12

Passage de Cyber Protect Advanced Edition à la facturation par ressource 12

Exemple de facturation pour le stockage immuable 85

Exigences et restrictions 52

Exigences logicielles 311

Exigences relatives au mot de passe 28

Exportation d'une facture sous forme de fichier CSV ou XML 232

Exportation et importation de la structure des rapports 121

#### F

Facturation pour l'envoi de données physiques 10

Facturation pour Notary 10

Factures 227

Feuille de temps 133

Filtrer et rechercher 117

Fonctionnalités avancées facturées en fonction de l'utilisation, dans le cadre du service Protection 158

Fonctionnalités incluses et avancées du service Protection 155

Fonctionnalités incluses et packs avancés dans les services Cyber Protect 155

Fonctionnalités non prises en charge 42

Fonctionnement 70, 101

Fournir des informations de facturation 179

Fuseaux horaires dans les rapports 146

Fusion de tickets 199

#### G

Génération d'une nouvelle facture 228

Gérer les emplacements et le stockage 79

Gestion de l'authentification à 2 facteurs pour les utilisateurs 75

Gestion de la fonctionnalité Ventes et facturation 210

Gestion de vos stratégies d'accord de niveau de service (SLA) 246

Gestion de vos utilisateurs 56, 183

Gestion de votre service d'assistance et des horaires 190

Gestion des articles en vente 217

Gestion des clients d'API 306

Gestion des devis 210

Gestion des éléments et des quotas 14

Gestion des groupes d'utilisateurs 184

Gestion des modèles d'e-mail 251

Gestion des modèles de devis 216

Gestion des modèles de notification par e-mail 268

Gestion des packs de produits 239

Gestion des registres 241

Gestion des tenants 38

Gestion du stockage 81



## H

Historique d'installation des correctifs 108

Historique des sessions 112

## I

Indicateurs avec zéro utilisation 118

Indicateurs de performance du technicien 128

Inscription automatique des heures lors de l'utilisation de tickets génériques et de tickets d'alerte 204

Installation d'un agent de gestion 313

Installation des agents de sauvegarde 316

Installation et publication du plug-in pour VMware Cloud Director 312

Intégration à des systèmes tiers 306

Intégration aux plates-formes de comptabilité 279

Intégration avec Datto RMM 289

Intégration avec Freshbooks 279

Intégration avec Kaseya VSA 293

Intégration avec les plates-formes de paiement 301

Intégration avec les plates-formes de revendeur à valeur ajoutée 299

Intégration avec les plates-formes RMM 286

Intégration avec Microsoft CSP 299

Intégration avec N-able N-central 293

Intégration avec N-able RMM 296

Intégration avec NinjaOne 286

Intégration avec PayPal 301

Intégration avec QuickBooks 281

Intégration avec Sage 282

Intégration avec SnelStart 285

Intégration avec Stripe 303

Intégration avec VMware Cloud Director 309

Intégration avec Xero 283

Intégration de clients existants 179

Intégrations 306

Intégrer Advanced Automation avec des plates-formes tierces 279

Isolation 163

## J

Journal d'audit 116

## L

La modification des paramètres de notification pour un utilisateur 65

Limitation de l'accès à l'interface Web 32

Limites 42, 100, 310, 321-322

Limitez l'accès à votre tenant 54

Liste des vulnérabilités 79

Lorsqu'un devis est marqué comme accepté 213

Lorsqu'un devis est marqué comme rejeté 214

## M

Machines découvertes 96

Machines vulnérables 106

Marquage d'un devis comme étant accepté ou rejeté 214

Marque d'agent et d'installateur 89

Mesures d'intervention disponibles dans le cadre des services MDR (Managed Detection and Response) 166

Méthodes de facturation et éditions 15

- Méthodes de facturation pour Cyber Protect 9
  - Méthodes de facturation pour File Sync & Share 10
  - Méthodes de facturation pour le composant Protection 9
  - Mise à jour d'un devis 215
  - Mise à jour de tickets 194
  - Mise à jour des agents 318
  - Mise à jour du ticket 256
  - Mises à jour manquantes, par catégorie 108
  - Mode de conformité 41
  - Modes de stockage immuable 82
  - Modification d'un accord de niveau de service (SLA) 247
  - Modification d'un champ personnalisé 183
  - Modification d'un contrat 224
  - Modification d'un enregistrement d'heures 203
  - Modification d'un modèle d'e-mail 251
  - Modification d'un prix personnalisé 227
  - Modification d'un produit 234
  - Modification d'un registre 242
  - Modification d'une activité 270
  - Modification d'une taxe 278
  - Modification de catégories de produits 239
  - Modification des articles en vente 218
  - Modification des packs de produits 240
  - Modification du quota de service des ordinateurs 25
  - Modification ou suppression d'un modèle de devis 216
  - Modification ou suppression d'une catégorie ou d'une sous-catégorie 248
  - Modification ou suppression d'une priorité 245
  - Modification ou suppression d'une réponse standardisée 244
  - Modifier les paramètres de création de rapport 120, 125
  - MTTR de l'incident 98
- N**
- Navigateurs Web pris en charge 28, 311
  - Navigation dans le portail de gestion 31
  - Niveaux sur lesquels les quotas peuvent être définis 17
  - Nombre de mises à jour dans le ticket 127
  - Notation du ticket reçue 261
  - Note de frais 122
  - Notifications reçues par rôle utilisateur 66
  - Nouveau ticket 264
  - Nouveau ticket à partir d'un e-mail 255
  - Nouveautés du portail de gestion 32
  - Nouvelle facture 265
- O**
- Onglet Clients 33
  - Onglet Vue d'ensemble 33
  - Opérations 94
  - Opérations avec les emplacements 80
- P**
- Packs de protection avancés 154
  - Paramètres de devis 276
  - Paramètres de documents juridiques 90
  - Paramètres de facturation 271
  - Paramètres de facturation et de devis 271

Paramètres de taxe 278

Paramètres du serveur de courrier 91

Paramètres du service d'assistance 243

Paramètres par défaut du modèle d'e-mail 252

Passer des anciennes éditions au modèle de licences actuel 11

Personnalisation de la présentation des factures 274

Personnalisation de la présentation des PDF de devis 277

Personnalisation du rapport de synthèse 144

Planification d'un rapport 121, 126

Planification de tickets 196

Planification des capacités du technicien 128

Pour activer l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur 76

Pour activer l'authentification à deux facteurs pour votre tenant 74

Pour désactiver l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur 75

Pour désactiver l'authentification à deux facteurs pour votre tenant 74

Pour réinitialiser l'authentification à deux facteurs pour un utilisateur 75

Pour réinitialiser les navigateurs fiables pour un utilisateur 75

Pour restaurer un compte utilisateur 68

Pour restaurer un tenant 56

Principaux éléments de la fonctionnalité MDR 162

Procédure d'installation typique 307

Processus de création de ticket 191

Produits 232

Propagation de la configuration de l'authentification à deux facteurs à tous les niveaux de tenants 72

Protection contre les attaques en force brute 77

## Q

Qu'est-ce qu'un client d'API ? 306

Que sont les services MDR (Services gérés de détection et de neutralisation des menaces) ? 162

Quotas d'envoi de données physiques 24

Quotas de reprise d'activité après sinistre 23

Quotas de sauvegarde 18

Quotas pour la File Sync & Share 24

Quotas pour le stockage 21

Quotas pour les sources de données Cloud 19

Quotas pour Notary 24

Quotas souples et durs 17

## R

Rapport système, fichiers journaux et fichiers de configuration 319

Rapports 117

Rapports d'opération 129

Réception de commentaires client sur les tickets 199

Références relatives à l'intégration 309

Réinitialisation de l'authentification à deux facteurs en cas de perte du terminal qui applique le second facteur 76

Réinitialiser la valeur du code secret d'un client d'API 308

Rentabilité prévisionnelle 123

Renvoi d'une facture 230  
Résolution des incidents de sécurité 99  
Restauration d'un compte utilisateur 68  
Restauration d'un tenant 55  
Restauration d'une machine 322  
Restauration des paramètres de marquage par défaut 91  
Résumé d'installation des correctifs 108  
Résumé de l'accord de niveau de service 127  
Résumé du bénéfice brut 124  
Revenu client 121  
Rôles Advanced Automation 185  
Rôles d'utilisateur et droits de création de cyber-scripts 63  
Rôles du Portail Partenaires 151  
Rôles utilisateur disponibles pour chaque service 59

## S

Sauvegarde et restauration 321  
Score #CyberFit par machine 97  
Sélectionner les services pour un tenant 44  
Service d'assistance 114, 124, 190  
Services 14  
Services Cyber Protect 8  
Services et éléments 14  
Services gérés de détection et de neutralisation des menaces 161  
Statistiques des tickets 129  
Statut d'installation des correctifs 107  
Statut réseau des ressources 99  
Stockage géoredondant 86

Stockage immuable 82  
Suivi du taux de recommandations net 126  
Suppression de stockages 81  
Suppression d'un client d'API 309  
Suppression d'un compte utilisateur 67  
Suppression d'un tenant 55  
Suppression de l'intégration à VMware Cloud Director 323  
Surveillance 75, 93, 162  
Surveillance de l'intégrité du disque 100  
Synchronisation de votre calendrier avec Microsoft Outlook 198  
Synthèse 134

## T

Téléchargement d'une facture en tant que fichier PDF 231  
Téléchargement de données pour les ressources récemment affectées 109  
Télécharger un rapport 121, 126  
Ticket résolu clôturé 252  
Tickets avec statut spécifique 129  
Traitement par Advanced Automation des devis acceptés ou rejetés 213  
Transférer la propriété d'un compte utilisateur 69  
Transformation du quota de sauvegarde 21  
Travailler avec des contrats 219  
Travailler avec des prix personnalisés 226  
Type de rapport 117  
Type de tenants pouvant être déplacés 52

**U**

URL bloquées 110

URL des services Cyber Protect Cloud 90

Utilisation 93, 117

Utilisation de champs personnalisés 182

Utilisation des données d'utilisation de Microsoft CSP dans les contrats 301

Utilisation des méthodes de facturation avec les anciennes éditions 10

Utilisation du portail de gestion 28

Utilisation du portail dédié aux fournisseurs 153

Utilisation du portail Partenaires 151

**V**

Vente incitative 90

Ventes 210

Ventes et facturation 113, 119

Vérifier que vous pouvez créer des articles en vente pour les clients existants 181

Vérifier que vous pouvez exécuter le processus de facturation et émettre des factures pour les clients existants 181

Vérifier que vous pouvez recevoir et traiter les tickets du service d'assistance pour les clients existants 181

Versions de VMware Cloud Director prises en charge 311

Vulnérabilités existantes 106

**W**

Widget d'inventaire du logiciel 110

Widget de prévention des pertes de

données 141

Widget File Sync & Share 142

Widgets d'aperçu des ressources 135

Widgets d'évaluation des vulnérabilités 106

Widgets d'installation des correctifs 107

Widgets d'inventaire du matériel 112

Widgets de l'état de santé du disque 101

Widgets de Notary 142

Widgets de protection antimalware 137

Widgets de protection évolutive des points de terminaison 97

Widgets de reprise d'activité après sinistre 140

Widgets de sauvegarde 138

Widgets de synthèse 135

Widgets de ventes et facturation 114

Widgets du service d'assistance 115

Widgets Évaluation des vulnérabilités et gestion des correctifs 139