GUIDO

Toutes les fonctionnalités, menu par menu

15 menus, 190 écrans : une diapositive par menu, puis une par sous-menu.

SOMMAIRE

Les menus de GUIDO

- **Accueil** 6 écrans
- **Assistance** 10 écrans
- **Coffre** 5 écrans
- **Bureau à distance** 11 écrans
- **Active Directory** 12 écrans
- **Supervision** 30 écrans
- **Documents** 5 écrans
- **Organisation** 3 écrans
- **Administration** 7 écrans
- **Configuration** 42 écrans
- **Journaux** 16 écrans
- **Postes** 4 écrans
- **Facturation** 5 écrans
- **Système** 5 écrans
- **Portail SaaS** 29 écrans

MENU

Accueil



Votre page de départ : vos raccourcis en tuiles, rangés en onglets et en zones.

org.use pour l'import et l'export CSV ; sous-menus : voir chaque diapositive

- Onglets : autant que vous voulez, le premier s'appelle « Accueil ».
- Zones : cadres colorés et nommés qui regroupent des tuiles sur le canevas.
- Tuiles : lien web, écran GUIDO, indicateur, supervision, note, bureau à distance, partage réseau, SSH, document, dossier.
- Diffusion de raccourcis : un responsable envoie un profil de tuiles à son équipe.
- Mode Suivi : suivi de fichiers et journal d'usage borné dans le temps.
- Message : bandeaux et notifications envoyés aux destinataires.
- Validations : demandes de validation reçues ou créées.
- Import et sauvegarde de votre Accueil en fichier CSV.

Types de tuiles

Chaque raccourci a un type qui décide de ce qu'un clic déclenche.

- Lien web, Document : ouvre une adresse http(s) dans un nouvel onglet.
- Écran GUIDO : raccourci vers un écran de l'application, droit revérifié à chaque clic.
- Indicateur : valeur relue chaque minute avec vos droits (sessions RDS, comptes AD).
- Supervision : état d'un périmètre, verte ou clignotante, avec alarme sonore facultative.
- Bureau à distance, Partage réseau, SSH : ouverture dans la page ou en local.
- Note et Dossier : post-it durable, ou regroupement de tuiles avec fil d'Ariane.



Accueil

Pour qui
Tout utilisateur de l'Accueil.

Droits et module
org.use · la cible d'une tuile est limitée par vos droits d'accès

Import et export CSV

Remplissez ou sauvegardez votre Accueil avec un simple fichier CSV.

- Menu à côté de Nouvelle tuile : Importer un fichier CSV, Exporter ma sauvegarde (CSV).
- Un seul format : onglets, groupes, dossiers et tuiles, en UTF-8, séparateur détecté.
- Aperçu ligne par ligne avant toute écriture : OK, Avertissement ou Erreur.
- Vérification de ce que désigne chaque ligne : trouvé, sera créé, introuvable.
- Modèle prêt à remplir à télécharger depuis la fenêtre d'import.
- Réimporter sur un Accueil intact ne crée aucun doublon.



Accueil

Pour qui
Tout utilisateur qui prépare ou sauvegarde son Accueil.

Droits et module
org.use

Diffusion de raccourcis

Composez un profil d'onglets, zones et tuiles, puis envoyez-le à votre équipe.

- Nouveau profil : vide, ou copié depuis l'un de vos onglets, composé comme votre Accueil.
- Destinataires : personnes ou groupes de votre périmètre ; un groupe entier reste dynamique.
- Contenu commun verrouillé : identique pour tous, ou suppression et masquage autorisés.
- Mode : onglets dédiés, ou fusion dans l'Accueil des destinataires.
- Identifiants du coffre partagés en « Utiliser sans voir », visibles selon le compte.
- Tableau des diffusions : suivre, modifier, re-synchroniser ou révoquer.



Accueil

Pour qui
Responsables d'équipe et administrateurs.

Droits et module
org.push et une portée de diffusion (Gestion des responsables)

Mode Suivi

Suivez le déplacement d'un fichier et l'usage de tuiles diffusées, de façon encadrée.

- Suivi de fichiers : balisez un fichier ou dossier d'un partage, soyez prévenu s'il bouge.
- Les tuiles concernées se mettent à jour vers le nouvel emplacement.
- Suivi de l'usage : journal limité dans le temps et motivé, sur des tuiles diffusées.
- Durée de 1 à 90 jours, motif obligatoire, bandeau d'information à la personne suivie.
- Journal d'activité filtrable par suivi, module et période, exportable en CSV.
- Rétention réglable, purge automatique quotidienne.



Accueil

Pour qui
Responsables, administrateurs et personnes chargées du suivi.

Droits et module
audit.manage ou audit.read, ou org.push avec portée de diffusion

Message

Publiez un message qui s'affiche en bandeau sur l'Accueil et dans la cloche.

- Titre, contenu, type : Information, Succès, Avertissement, Alerte, et couleur.
- Options : clignoter, son à l'arrivée, notification Windows, ouverture à l'arrivée.
- Période d'affichage facultative ; sans bornes, le message est permanent.
- Bandeau fermable ou non, notification retirable de la cloche ou non.
- Destinataires choisis dans votre périmètre, ou tout le monde pour un administrateur.
- Liste avec état (affiché, programmé, désactivé), colonne « Lu par » et interrupteur.



Accueil

Pour qui
Responsables et administrateurs ; tout utilisateur reçoit les messages.

Droits et module
org.message et une portée de diffusion

Validations

Traitez les demandes de validation reçues et suivez celles que vous avez créées.

- Onglets : À traiter, Mes demandes, Toutes, Trace, Mes services.
- Décision du destinataire : Valider, Amender ou Refuser avec un motif.
- Demander une validation : document joint, chemin réseau ou adresse web, échéance, relances.
- Fiche du créateur : avancement, relance, nouvelle version, clôture.
- Trace des décisions avec version, empreinte et adresse, exportable en CSV.
- Une tuile « Demande de validation » arrive sur l'Accueil de chaque destinataire.



Accueil

Pour qui
Tout utilisateur (sauf compte externe) ; créer une demande demande un droit.

Droits et module
org.use ; création : org.validation.create ou responsabilité

MENU

Assistance



La file des tickets et la fiche de chaque ticket : de la demande à la résolution, avec ses sous-menus de pilotage.

assistance.ticket.read.own (entrée de menu) · traitement : assistance.ticket.update · module Assistance

- File des tickets : raccourcis avec compteur, puces de statut, filtres, vues enregistrées, cartes ou tableau.
- Fiche d'un ticket : conversation à gauche, panneau de propriétés à droite.
- Assistance rapide : prendre la main sans ticket sur un poste ou une session.
- Saisie rapide : un ticket en une phrase pour la hotline.
- Annuaire, Apprentissage, Base de connaissance, Problèmes récurrents.
- Rapports et Résultats des enquêtes de satisfaction.

File des tickets

La liste des tickets que vous avez le droit de voir, avec tout ce qu'il faut pour trier, filtrer et agir en lot.

- Raccourcis avec compteur : À traiter, Nouveaux, Réponses reçues, Non lus, Mes tickets, En retard.
- Puces de statut : Ouverts, Nouveaux, En cours, En attente, Clos, Résolus, Tous.
- Filtres rapides par type, par entreprise et par numéro ou titre ; vues enregistrées ou imposées par un responsable.
- Bouton Affichage : colonnes, regroupement, ordre, son et surbrillance à l'arrivée d'un ticket.
- Actualisation automatique, actions groupées (statut, groupe, technicien, lien, regroupement).
- Nouveau ticket : demandeur, type, catégorie, formulaire de demande, urgence, impact, pièces jointes, capture.

Assistance

Pour qui
Tout utilisateur ; les techniciens voient en plus le traitement et les actions groupées.

Droits et module
assistance.ticket.read.own à assistance.ticket.read.all selon la portée · création : assistance.ticket.create · module Assistance

Fiche d'un ticket

La conversation avec le demandeur et le panneau de propriétés pour traiter le ticket de bout en bout.

- Prendre en charge un ticket nouveau, répondre, ajouter une note interne, changer le statut.
- Réponses rapides insérées avec les valeurs du ticket ; joindre un fichier ou une capture.
- Propriétés : groupe, technicien, entreprise, service, logiciel, échéances de prise en charge et de résolution.
- Demandes d'explication, dépendances, incident principal, regroupement et tickets liés.
- Transmettre le ticket à une entreprise externe et suivre ses réponses.
- Poste et session du demandeur, prise en main à distance, base de connaissance liée.

Assistance

Pour qui
Techniciens et responsables ; le demandeur y suit et répond.

Droits et module
assistance.ticket.update (traiter) · assistance.ticket.resolve (résolu définitif) · module Assistance

Assistance rapide

Prendre la main sans ticket : voir les utilisateurs connectés à GUIDO et agir sur leur poste ou leur session.

- La liste des utilisateurs connectés à GUIDO.
- Personnifier : voir GUIDO exactement comme l'utilisateur le voit.
- Prendre la main sur le poste de l'utilisateur.
- Prendre la main sur sa session de bureau à distance.
- Ouvert dès qu'un de ces droits est détenu, même sans accès aux tickets.

Assistance

Pour qui
Technicien ou administrateur qui dépanne en direct.

Droits et module
admin.impersonate, poste.remote.control ou rds.sessions.shadow

Saisie rapide

Un ticket en une phrase : la hotline tape ce que dit l'appelant et GUIDO remplit la fiche.

- Tapez la phrase ; Entrée crée le ticket, Maj+Entrée va à la ligne.
- « Ce que GUIDO a compris » surligne entreprise, contact, canal, urgence, service, type, catégorie.
- Quand GUIDO hésite, il pose une question : qui appelle, pour quelle entreprise, à quel service.
- Tous les champs restent modifiables, dont le canal et « À rappeler » avec le numéro.
- Créer le ticket, ou Créer et prendre en charge.



Assistance

Pour qui
Hotline et opérateurs qui prennent les appels.

Droits et module
assistance.hotline · module Assistance · jamais pour un compte externe

Annuaire

Les entreprises, leurs contacts et les entreprises externes que l'Assistance connaît.

- Contacts : filtres À approuver, Doublons possibles, Sans entreprise, Rejetés ; actions groupées.
- Entreprises : arbre des sous-entités, code court, alias, domaines de courriel, contacts et tickets.
- Entreprises externes : domaines, contacts, adresse d'envoi, boîte de réception, règles de tri.
- Accès externes : donner ou retirer l'accès d'un contact au suivi de ses tickets.
- Les contacts créés automatiquement attendent l'approbation d'un humain.



Assistance

Pour qui
Techniciens et responsables de l'assistance.

Droits et module
assistance.ticket.update ou assistance.manage · accès externes : assistance.external.manage · module Assistance

Apprentissage

GUIDO apprend de vos attributions pour suggérer le bon groupe d'un ticket ; vous gardez la main.

- Règles apprises : analyser, modifier, valider, refuser, supprimer, en lot.
- Mots et conflits : mots caractéristiques de chaque groupe, mots ambigus, mots-clés croisés.
- Modèle : leçons retenues, mots connus, origine des leçons, recalcul.
- Rattachements appris des entreprises externes aux entreprises.
- Lien vers les réglages : validation manuelle ou automatique, seuil, oubli progressif.

Assistance

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Base de connaissance

La documentation et les résolutions de l'assistance, sous forme d'articles KB-n qu'on cherche, publie et relie aux tickets.

- Articles : recherche, filtres par catégorie, étiquette et entreprise.
- Éditeur avec aperçu, pièces jointes, tickets liés et motif de modification.
- Publier, retirer, agir en lot ; historique des versions et retour en arrière sans perte.
- À documenter : transformer la résolution d'un ticket clos en article.
- Catégories et réglages ; articles ouverts aux comptes externes, fermés par défaut.



Assistance

Pour qui
Techniciens, rédacteurs, responsables ; les demandeurs reçoivent des suggestions.

Droits et module
assistance.kb.read, create, edit, publish, manage · module Base de connaissance

Problèmes récurrents

Repérer les tickets qui reviennent et les traiter comme un seul problème, avec cause, contournement et solution.

- Onglet Problèmes : statuts Ouvert, Contourné, Résolu, Archivé.
- Onglet Suggestions : groupes de tickets semblables à valider ou refuser.
- Fiche : cause, contournement, solution, tickets rattachés, ressources, chiffres.
- Depuis un ticket : Rattacher à un problème ou Nouveau problème.
- Données de rapport avec export CSV.

Assistance

Pour qui
Techniciens et responsables de l'assistance.

Droits et module
assistance.ticket.update ou assistance.manage · module Assistance

Rapports

Les rapports de pilotage : délais, charge, activité par entreprise, récurrences, en ligne ou en export.

- Bibliothèque : rapports prêts à l'emploi, vos rapports, rapports partagés avec vous.
- Générateur : source, filtres, regroupements, indicateurs, présentation.
- Rapports standard : neuf rapports, dont Synthèse d'une entreprise et Respect des délais.
- Enregistrer, exporter, imprimer, partager, planifier un envoi par mail.
- Un rapport ne s'exécute que dans la portée de lecture de celui qui le regarde.



Assistance

Pour qui
Responsables de l'assistance et directions.

Droits et module
assistance.reports · module Assistance · jamais pour un compte externe

Résultats des enquêtes

Lire les résultats des enquêtes de satisfaction, dans le périmètre où vous avez été désigné.

- Quatre indicateurs : note moyenne, problème résolu, réponses, taux de réponse.
- Répartition des notes de 5 à 1 étoiles et entonnoir des envois.
- Évolution par mois de clôture.
- Notes par groupe de résolution et par intervenant, selon vos droits.
- Filtres Du / Au, entreprise, service, logiciel.



Assistance

Pour qui
Personnes désignées pour lire les résultats.

Droits et module
Désignation dans Configuration › Assistance › Enquêtes de satisfaction · module Assistance

MENU

Coffre



Votre coffre d'identifiants, chiffré pour vous seul, avec partage sans exposer les secrets.

vault.read, vault.use, vault.reveal · menu masqué pendant une personnification

- Code coffre : 6 chiffres ou une phrase, créé à la première ouverture.
- Entrées rangées en dossiers, avec recherche, catégories et étiquettes.
- Afficher ou copier un secret : masqué après 30 secondes, presse-papiers effacé après 20.
- Partage à trois niveaux : Utiliser sans voir, Voir, Modifier.
- Coffres partagés pour une équipe, avec droits détaillés par membre.
- Copie de secours et clé de secours de la structure pour un code oublié.

Code coffre et déverrouillage

Créez votre code une fois, puis ouvrez le coffre le temps de votre session.

- Fenêtre « Créez votre code coffre » à la première connexion.
- Bandeau d'état : à créer, verrouillé, déverrouillé, illisible.
- Avec la double authentification validée, le coffre s'ouvre sans taper le code.
- Cinq codes faux de suite verrouillent le coffre 15 minutes.
- Verrouillage automatique à la déconnexion ou à l'inactivité.
- Changer le code coffre quand le coffre est ouvert.



Coffre

Pour qui
Tout utilisateur du coffre.

Droits et module
vault.read

Mes identifiants

Créez, rangez et retrouvez vos identifiants, sans les noter ailleurs.

- Colonne de gauche : Tous mes identifiants, vos dossiers, Partagés avec moi.
- Nouvel identifiant : libellé, catégorie, domaine, identifiant, mot de passe, notes secrètes.
- Catégories : Général, Windows / AD, Site web, Bureau à distance, SSH, base de données, API.
- Lier l'identifiant à vos tuiles pour qu'elles s'ouvrent sans saisie.
- Code TOTP courant affiché avec le secret, calculé à l'affichage.
- Recherche sur libellé, identifiant, hôte, URL, domaine et étiquettes.



Coffre

Pour qui
Tout utilisateur du coffre.

Droits et module
vault.read ; afficher ou copier : vault.reveal

Partager et diffuser

Donnez accès à un identifiant sans en copier le secret.

- Partager : choisissez la personne et le niveau, Utiliser sans voir, Voir ou Modifier.
- Le propriétaire garde tous les droits et seul peut supprimer l'entrée.
- Diffuser : un responsable envoie un identifiant à des personnes ou des groupes.
- Un groupe suit ses membres : arrivées et départs.
- Liste des diffusions en cours : changer les droits ou révoquer.
- Copier vers un autre coffre : copie indépendante de l'original.



Coffre

Pour qui
Propriétaires d'entrées ; diffusion réservée aux responsables et administrateurs.

Droits et module
vault.use · diffusion : org.push

Coffres partagés

Un coffre commun à une équipe, qui ne dépend jamais d'une seule personne.

- Nouveau coffre partagé : un groupe, alias ou rôle co-administrateur est obligatoire.
- Accès : utilisateurs, groupes AD, alias et rôles GUIDO avec droits distincts.
- Droits : Consulter, Utiliser, Révéler, Créer, Modifier, Supprimer, Diffuser, Administrer.
- Retrait immédiat : la clé du coffre est renouvelée, les identifiants rechiffrés.
- Mise à disposition automatique pour un nouvel ayant droit.
- Interrupteur « Utilisable par la supervision » pour les sondes.



Coffre

Pour qui
Équipes qui partagent des comptes ; administrateurs pour la réattribution.

Droits et module
droit de créer des coffres partagés · option activée dans Configuration › Coffre

Copie de secours et clé de secours

Retrouvez un coffre dont le code est oublié, sans que GUIDO puisse le lire seul.

- Interrupteur Copie de secours dans votre coffre, selon la politique de la structure.
- Politique : au choix de chacun, imposée, ou interdite (zéro connaissance).
- Code oublié ? Restaurer avec l'administrateur à vos côtés et la clé de secours.
- Clé de secours montrée une seule fois, à mettre en lieu sûr.
- Restauration journalisée et signalée dans votre cloche.
- Sans copie : réinitialiser le coffre, ses entrées sont supprimées.



Coffre

Pour qui
Utilisateurs (copie) ; administrateurs (politique et clé).

Droits et module
vault.read · politique : admin.config (Configuration › Coffre)

MENU

Bureau à distance



Une vue unique des sessions de tous vos hôtes RDS, regroupés par broker et collection, avec les actions du support.

rds.read, rds.sessions.*, rds.hosts.* ou une délégation d'équipe · module Bureau à distance

- Sessions : la liste des sessions, avec recherche, états et actions groupées.
- Tableau de bord : les chiffres et les alertes du périmètre choisi.
- Arborescence : brokers, collections et hôtes, avec onglets épinglés.
- Fiche d'un hôte : connexions, vidage, redémarrage, droits de session.
- Passerelles RD : les connexions en cours de chaque passerelle.
- Personnaliser : onglets, brokers suivis et colonnes propres à chaque opérateur.

Sessions

La liste des sessions ouvertes sur les hôtes que vous avez le droit de voir.

- Recherche libre : utilisateur, poste, adresse ou hôte.
- Pastilles d'état : Toutes, Actives, Déconnectées, avec leur compteur.
- Colonnes au choix : hôte, collection, broker, poste client, passerelle, inactivité.
- Cases à cocher pour agir sur plusieurs sessions à la fois.
- Actualisation automatique : manuelle, 20 s, 30 s ou une minute.
- Alerte avec script de correction si un hôte refuse la lecture des sessions.



Bureau à distance

Pour qui
Opérateurs et administrateurs RDS

Droits et module
rds.sessions.read · module Bureau à distance

Brokers, collections et hôtes

L'arborescence broker, collection, hôte filtre la liste et donne le nombre de sessions de chaque élément.

- « Tous les hôtes » ou un broker, une collection, un hôte : le choix filtre la liste.
- Chaque hôte affiche son nombre de sessions et signale un agent hors ligne.
- Un badge « RemoteApp » ou « Bureau complet » distingue les collections.
- L'épingle transforme un élément suivi de près en onglet coloré.
- Clic droit sur un onglet : renommer, colorer, déplacer, plein écran, nouvelle fenêtre.
- Un élément absent du dernier scan du broker est grisé.



Bureau à distance

Pour qui
Opérateurs et administrateurs RDS

Droits et module
rds.sessions.read (limité à un broker, une collection ou un hôte par délégation) · module Bureau à distance

Tableau de bord

Les chiffres clés du périmètre choisi : tout, un broker ou une collection.

- Sessions actives et déconnectées, dont celles de plus de 24 heures.
- Hôtes lus, hôtes en erreur et ouverture moyenne de session.
- Part des sessions passées par une passerelle.
- Sessions par hôte et par collection, en barres actives et déconnectées.
- « À surveiller » : processeur, mémoire, disque, connexions refusées.
- Autoriser ou refuser les nouvelles connexions d'un hôte depuis la ligne.



Bureau à distance

Pour qui
Opérateurs et administrateurs RDS (pas pour un responsable d'équipe)

Droits et module
rds.sessions.read · module Bureau à distance

Fiche d’une session

Le détail d’une session dans un panneau latéral, avec ses processus et ses boutons d’action.

- Utilisateur, état, hôte, collection, broker et poste client.
- Passerelle RD et adresse réelle du poste, quand il y en a une.
- Heure d’ouverture, de connexion et durée de déconnexion.
- Boutons : Message, Prendre la main, Déconnecter, Fermer la session.
- Processus de la session : tri, recherche et arrêt d’un programme.
- Les boutons dépendent des droits détenus sur l’hôte.

Bureau à distance

Pour qui
Opérateurs et administrateurs RDS

Droits et module
rds.sessions.read, rds.sessions.processes pour les processus · module Bureau à distance

Message, déconnexion, fermeture

Prévenir, déconnecter ou fermer une ou plusieurs sessions, avec confirmation et journal.

- Message : titre de la fenêtre et texte, affichés dans la session Windows.
- Déconnecter : la session reste ouverte, l'utilisateur peut la retrouver.
- Fermer : les programmes sont fermés, le travail non enregistré est perdu.
- Sélection multiple : les boutons indiquent le nombre de sessions concernées.
- Résultat partiel affiché en orange : réussies, échecs et cause.
- Chaque action est contrôlée sur l'hôte de la session et journalisée.



Bureau à distance

Pour qui
Opérateurs RDS

Droits et module
rds.sessions.message, rds.sessions.disconnect, rds.sessions.logoff · module Bureau à distance

Prendre la main

Observer ou contrôler la session d'un utilisateur depuis votre poste, avec ou sans son accord.

- Case « Contrôler la session » : sinon, affichage seul.
- « Sans demander l'accord » réservé à un droit distinct.
- L'agent poste Guido ouvre la prise en main avec votre compte Windows.
- Sans agent poste, la fenêtre propose la commande à lancer à la main.
- La prise en main est journalisée : hôte, numéro de session, mode.



Bureau à distance

Pour qui
Techniciens du support

Droits et module
rds.sessions.shadow, rds.sessions.shadow.force pour passer outre l'accord · module Bureau à distance

Fiche d’un hôte

La carte d’un hôte de session : état, mesures et actions d’exploitation.

- Système, dernier démarrage, compte d’interrogation et sessions actives.
- Processeur, mémoire et disques locaux.
- Bureau à distance : ouvrir une session sur l’hôte, au besoin à travers l’Agent GUIDO.
- Refuser ou autoriser les nouvelles connexions, jusqu’au prochain redémarrage.
- Vider l’hôte, puis le redémarrer quand plus aucune session n’est active.
- Script de préparation de l’hôte, à relire et lancer en administrateur.



Bureau à distance

Pour qui
Opérateurs et administrateurs RDS

Droits et module
rds.hosts.manage, rds.hosts.connect · module Bureau à distance

Droits de session sur l'hôte

Accorder à un groupe ou un compte de service les droits de session natifs de Windows sur un hôte.

- La liste montre les comptes et groupes qui ont des droits délégués.
- Accorder : compte ou groupe, droits à cocher, Consulter et Message par défaut.
- Une case étend l'octroi à tous les hôtes de la même collection.
- Retirer ces droits, après confirmation.
- Script PowerShell équivalent pour un changement planifié.



Bureau à distance

Pour qui
Administrateurs

Droits et module
rds.hosts.delegate · module Bureau à distance

Passerelles RD

Les connexions en cours de chaque passerelle Bureau à distance déclarée.

- Un clic sur une passerelle ouvre la liste de ses connexions.
- Utilisateur, adresse du poste, hôte joint et durée de connexion.
- Protocole, volumes reçus et envoyés.
- Dans la liste des sessions, la colonne Passerelle apparaît dès qu'une session en a traversé une.



Bureau à distance

Pour qui
Administrateurs des serveurs Bureau à distance

Droits et module
rds.gateways.manage · module Bureau à distance

Personnaliser

Les préférences de la console, propres à chaque opérateur, qui le suivent d'un poste à l'autre.

- Onglets épinglés : alias, couleur parmi huit, ordre.
- Brokers suivis : un broker décoché sort de l'arborescence.
- Colonnes de la liste des sessions.
- Affichage : Sessions ou Tableau de bord, arborescence masquée ou non.
- Actualisation automatique choisie par l'opérateur.

Bureau à distance

Pour qui
Tous les opérateurs RDS

Droits et module
rds.sessions.read · module Bureau à distance

Vue du responsable d’équipe

Un responsable voit les sessions des membres de son équipe, sans rien de l’infrastructure.

- Pas d’arborescence, de tableau de bord ni d’onglets.
- Colonnes fixes : hôte, poste client, ouverte depuis, inactivité.
- Seules les sessions des membres de l’équipe apparaissent.
- Droits par défaut : voir, message, déconnecter, fermer, prise en main avec accord.
- Chaque action relit d’abord le compte de la session avant d’agir.



Bureau à distance

Pour qui
Responsables d’équipe

Droits et module
Droits sur l’équipe réglés dans Gestion des responsables · module Bureau à distance

MENU

Active Directory



Parcourez et gérez l’annuaire de vos domaines depuis le navigateur, dans la limite de vos délégations.

ad.read et les droits ad.* ou une délégation d’équipe · module Active Directory

- Tous les domaines : une recherche unique sur tous vos domaines.
- Annuaire : arborescence des OU, recherche, filtres et fiches.
- Fiche d’un objet : champs, compte, groupes, membres, graphe et attributs.
- Tableau de bord : les comptes, groupes et ordinateurs comptés.
- Audit de sécurité : un score sur 100 et les constats.
- Appartenances temporaires (PAM) : des droits de groupe limités dans le temps.

Onglets de domaines

Une rangée d'onglets passe d'un domaine à l'autre quand vous en gérez plusieurs.

- Un onglet par domaine accessible, grisé s'il est indisponible.
- Clic droit : choisir une couleur, déplacer à gauche ou à droite.
- Glisser-déposer pour réordonner les onglets.
- Le dernier domaine utilisé, l'ordre et les couleurs sont mémorisés.
- Le sous-titre indique le chemin des requêtes et le compte d'interrogation.
- Tester la connexion à l'annuaire et recharger vos délégations.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs et opérateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.read sur le domaine · module Active Directory

Tous les domaines

Recherchez un compte, un groupe ou un ordinateur dans tous les domaines qui vous sont délégués.

- Proposé dès que vous avez des délégations sur au moins deux domaines.
- Recherche dès deux caractères, tous les domaines joignables en parallèle.
- Pastilles de domaines : un clic exclut ou réinclut un domaine.
- Étiquette sur un objet homonyme d'un autre domaine.
- Bandeau « Résultats partiels » si un domaine ne répond pas.
- Regrouper par domaine, ouvrir la fiche ou l'onglet du domaine.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs et opérateurs de plusieurs domaines

Droits et module
ad.read sur au moins deux domaines · module Active Directory

Annuaire

L'arborescence des unités d'organisation à gauche, la liste du conteneur choisi à droite.

- L'arborescence ne montre que les OU auxquelles vos délégations donnent accès.
- Clic droit sur une OU : choisir une icône et une couleur.
- Fil d'Ariane pour remonter, bouton pour masquer l'arborescence.
- Colonnes au choix, dont des attributs ajoutés depuis le schéma.
- Liste limitée à 1 000 objets, « Charger plus » monte à 5 000.
- Le menu de chaque ligne propose les actions permises.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs et opérateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.read sur le domaine, une OU ou un groupe · module Active Directory

Recherche et filtres

Retrouvez un objet par son nom, puis affinez avec des filtres sur l'état du compte.

- Recherche dès deux caractères : nom, identifiant, messagerie.
- Étendue : dans tout le domaine ou dans ce conteneur.
- Case « Tous les attributs » : téléphones, matricule, adresses.
- Pastilles Utilisateurs, Groupes, Ordinateurs.
- Filtres : verrouillés, désactivés, expirés, inactifs depuis 30 à 365 jours.
- Filtres sur le mot de passe, l'appartenance à un groupe, les comptes à privilèges.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs, opérateurs et responsables d'équipe

Droits et module
ad.read · module Active Directory

Fiche d’un objet

Le panneau latéral d’un utilisateur, d’un groupe ou d’un ordinateur, avec ses onglets.

- Général : tous les champs de l’objet, modifiables, avec « Tout copier ».
- Compte : dernière connexion, expiration, verrouillage, SID et GUID.
- Groupes : les groupes de l’objet, rejoindre ou retirer.
- Membres : les membres directs d’un groupe, ajouter ou retirer.
- Graphe : les groupes imbriqués, parents ou membres.
- Attributs : attributs supplémentaires de l’annuaire à afficher.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs, opérateurs et responsables d’équipe

Droits et module
ad.read ; actions selon ad.users.update, ad.groups.manage · module Active Directory

Actions sur un compte

Les opérations du quotidien du support, contrôlées sur l'objet visé.

- Réinitialiser le mot de passe, avec génération d'un mot de passe fort.
- Déverrouiller un compte verrouillé.
- Activer ou désactiver, avec confirmation à la désactivation.
- Fixer ou retirer la date d'expiration du compte.
- Rejoindre un groupe ou en être retiré.
- Supprimer, de façon définitive, après confirmation.



Active Directory

Pour qui
Opérateurs et administrateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.users.resetpwd, ad.users.update, ad.users.delete, ad.computers.manage · module Active Directory

Nouvel utilisateur, copie et nouveau groupe

Créer un utilisateur, le copier depuis un modèle ou créer un groupe dans le conteneur affiché.

- Prénom et nom : identifiant et nom d'ouverture de session se remplissent seuls.
- Mot de passe initial, à changer à la première ouverture de session.
- Options : mot de passe sans expiration, compte activé, expiration du compte.
- Copier ce compte : service, société, fonction, groupes recopiés du modèle.
- Nouveau groupe : portée Domaine local, Globale ou Universelle, type Sécurité ou Distribution.
- Attributs supplémentaires du schéma, dans une section dépliable.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.users.create, ad.groups.create · module Active Directory

Graphe des groupes

Voir d'un coup d'œil à quoi appartient un compte, par niveaux de groupes imbriqués.

- Sens du graphe : groupes parents, membres, ou les deux.
- Surligner un nom pour mettre en évidence ses liens.
- Zoom, ajustement à la fenêtre et plein écran.
- Double-clic sur un groupe pour recentrer le graphe.
- Pointillés pour un objet d'un autre domaine.
- Export en CSV ou en image PNG.

Active Directory

Pour qui
Administrateurs et opérateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.read · module Active Directory

Tableau de bord

Les chiffres de tout le domaine, comptés et mis en cache.

- Comptes utilisateurs : actifs, désactivés, verrouillés, sans expiration, inactifs.
- Groupes, dont les groupes de sécurité.
- Ordinateurs, dont inactifs depuis plus de 90 jours, et contrôleurs.
- Infrastructure : unités d'organisation et stratégies de groupe.
- Un clic sur une ligne ouvre la liste filtrée dans l'Annuaire.
- « Recompter » force le calcul ; l'âge du comptage est affiché.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.read sur tout le domaine · module Active Directory

Audit de sécurité

Un audit rapide de l'annuaire : un score sur 100 et le nombre de constats par gravité.

- Le bouton « Lancer l'audit » interroge l'annuaire en quelques instants.
- Vingt contrôles par requêtes LDAP, par catégories.
- Comptes, Kerberos, délégation, privilèges, hygiène et configuration.
- Chaque contrôle affiche sa gravité : critique, élevée, moyenne ou faible.
- Voir les objets concernés dans l'onglet Annuaire.
- Aucune correction automatique : GUIDO signale, vous décidez.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.audit.read sur le domaine · module Active Directory

Appartenances temporaires (PAM)

Donner un droit de groupe pour une durée limitée : l'annuaire retire le membre à l'échéance.

- L'onglet montre si PAM est activé sur la forêt et son niveau fonctionnel.
- Activation sur la forêt, après double confirmation et saisie du nom de la forêt.
- Commandes PowerShell équivalentes à lancer sur un contrôleur.
- Durée à l'ajout d'un membre : 1 heure, 4 heures, 8 heures, 1 jour, 7 jours, 30 jours.
- La liste des groupes d'un compte affiche le temps restant.



Active Directory

Pour qui
Administrateurs de l'annuaire

Droits et module
ad.pam.manage · module Active Directory

Mon équipe

Un responsable gère les comptes des membres de son équipe, et rien d'autre.

- L'arborescence se réduit à « Mon équipe », ouverte d'emblée.
- Recherches et sélecteurs bornés à l'équipe.
- Par défaut : voir, réinitialiser le mot de passe, déverrouiller, modifier.
- Suppression du compte, si la case est cochée pour le responsable.
- Ni tableau de bord, ni audit, ni PAM, ni gestion de groupes.
- Son propre compte est écarté de son équipe.



Active Directory

Pour qui
Responsables d'équipe

Droits et module
Droits sur l'équipe réglés dans Administration › Gestion des responsables · module Active Directory

MENU

Supervision



Surveillez vos machines avec des agents : états, sondes, alertes, graphiques, rapports et réponse aux incidents.

Lecture de la supervision (supervision.*, capacités par machine et par sonde) · module Supervision

- Vue d'ensemble : l'état du parc, vos tableaux et les derniers changements d'état.
- Machines : la liste et la fiche de chaque machine supervisée.
- Alertes : alertes actives, incidents, maintenances et journal des envois.
- Analyses : graphiques, vue globale, rapports, connexions, capacité, Active Directory, hôtes RDS.
- Réglages : installation des agents, scripts, notifications, accès, fréquences, conservation.
- Protection contre les rançongiciels sur les serveurs de fichiers.

Vue d’ensemble

Le tableau « État du parc » et vos tableaux de bord, rafraîchis en direct.

- Une ligne par machine : état, processeur, mémoire, pire volume, services, réseau, agent.
- Pastilles d’état : Critique, Avertissement, Dépendant, Inconnu, Maintenance, OK.
- Résumé : capacité, agents en ligne et derniers changements d’état.
- Panneau « Ce qui ne va pas » avec acquittement depuis la machine.
- Acquittements en cours, avec leur fin et leur motif.
- Choix du tableau : état du parc, tableau de départ ou vos tableaux.



Supervision

Pour qui
Toute personne qui voit la supervision

Droits et module
Lecture de la supervision · module Supervision

Tableaux de bord

Composez vos propres tableaux avec des widgets, ou utilisez un tableau imposé par l'administrateur.

- Widgets : état global, machines par état, sondes critiques, une sonde, graphique.
- Autres widgets : un site, alertes actives, maintenances, carte des sites, tickets liés, Moteur GUIDO.
- Glisser pour déplacer, tirer le coin pour redimensionner, grille de 12 colonnes.
- Plusieurs tableaux : nouveau, dupliquer, renommer, supprimer.
- Tableau imposé, verrouillé ou modifiable, proposé à tous ou à des groupes.
- Cloner une tuile sur d'autres machines en une seule fois.

Supervision

Pour qui
Tout lecteur de la supervision ; administrateurs pour les tableaux imposés

Droits et module
Lecture de la supervision ; supervision.manage pour imposer un tableau · module Supervision

Tuile de supervision de l'Accueil

Une tuile de l'Accueil qui devient verte quand tout va bien et clignote dès qu'un périmètre passe en alerte.

- Périmètre suivi : tout, un site, des machines ou des sondes.
- Verte : « Tout va bien » ; clignotante en avertissement ou critique.
- Alarme sonore et notification du bureau à l'aggravation, sur option.
- Un clic ouvre le tableau de bord filtré sur son périmètre.
- Une icône signale une vue partielle limitée à vos droits.



Supervision

Pour qui
Toute personne qui voit quelque chose en supervision

Droits et module
Lecture de la supervision · module Supervision

Machines

La liste des machines supervisées, avec leur agent, leur mode et l'état de leurs sondes.

- Recherche et filtres : état, système, supervision, mode direct ou relais.
- Colonnes : système, dans le parc, agent, mode, dernier contact, état.
- Activer ou désactiver plusieurs machines à la fois.
- La ligne « Moteur GUIDO » supervise le moteur lui-même, hors capacité.
- Un clic sur une ligne ouvre la fiche de la machine.
- Bouton « Aller à l'installation » quand la liste est vide.



Supervision

Pour qui
Toute personne qui voit la supervision ; administrateur de l'instance pour activer

Droits et module
Lecture de la supervision ; supervision.manage pour activer ou désactiver · module Supervision

Fiche d'une machine

Tout ce qui concerne une machine : identité, agent, mode de transport, sondes et historique.

- Identité : domaine, cœurs, mémoire, adresses, présence dans le parc.
- Mode de transport : direct ou par un relais, changé à chaud.
- Horaires attendus : hors plage, les sondes passent en maintenance.
- Agent : version, dernier contact, file locale, renouvellement du secret, révocation.
- Sondes par famille, avec état, valeur, seuils et ancienneté de la mesure.
- Bloc « À traiter », changements d'état, découverte et modèles par rôle.



Supervision

Pour qui
Exploitants de la supervision

Droits et module
Lecture de la machine ; écriture pour régler les sondes · module Supervision

Sondes et modèles

Ajouter des sondes à une machine : modèles par rôle, assistant, test simple ou sonde personnalisée.

- Découverte d'une machine Windows et pose de modèles par rôle.
- Assistant de sondes pour les cas courants.
- Test ou service simple : port TCP, page web, DNS, service Windows.
- Sonde personnalisée exécutant votre script sur la machine.
- Catalogue de sondes : processeur, mémoire, disques, réseau, services, certificats.
- Régler, désactiver ou supprimer une sonde.

Supervision

Pour qui
Exploitants de la supervision

Droits et module
Écriture sur la machine · module Supervision

Alertes actives et acquittements

Les alertes en cours, et la prise en compte d'une sonde par une personne qui s'en occupe.

- Alertes actives : sondes en critique, avertissement ou dépendantes.
- Acquitter une sonde ou toutes les alertes d'une machine.
- Jusqu'à : changement d'état, retour à OK, durée, redémarrage ou fin manuelle.
- Prévenir ou non pendant l'acquittement, et motif obligatoire.
- Pendant l'acquittement : plus de rappel ni d'escalade, ticket laissé ouvert.
- Liste des acquittements en cours, avec retrait à la main.



Supervision

Pour qui
Exploitants et responsables des alertes

Droits et module
Capacité Acquitter sur la cible · module Supervision

Incidents

Les alertes qui persistent sont regroupées en un seul incident, avec un seul ticket.

- Filtres : en cours, clos ou tous ; sortes d'incident et site.
- Un incident : alerte de sonde, perte de communication, perte du relais d'un site.
- Dépliez pour le diagnostic, la première détection et les impacts connus.
- Impacts : confirmé, déduit ou possible.
- Réouverture du même incident, du même ticket, s'il revient dans le délai.
- Clôture d'une perte de communication après des mesures fraîches.



Supervision

Pour qui
Exploitants et responsables des alertes

Droits et module
Lecture de la supervision ; capacité Acquitter pour acquitter · module Supervision

Dépendances

Déclarez ce qui dépend de quoi, pour éviter l'avalanche d'alertes quand une cause racine tombe.

- « Indispensable à » bloque : les alertes sont rattachées à la cause.
- « Installé sur » informe seulement.
- Éléments : machine, sonde, logiciel, service, serveur.
- Groupe de redondance : « au moins N en fonctionnement ».
- Un cycle est refusé avec son chemin.
- Impact : la liste des éléments touchés si une machine tombait.

Supervision

Pour qui
Exploitants

Droits et module
Écriture de la supervision (lecture pour consulter) · module Supervision

Règles de ticket

Décidez quels incidents créent un ticket dans l'Assistance, et comment.

- Règles évaluées dans l'ordre : la première qui convient s'applique.
- Événements : critique, avertissement, perte de communication, perte du relais.
- Restriction par site, par famille de sondes, durée minimale.
- Type incident ou demande, urgence, impact et groupe de résolution.
- À la reprise : ajouter une note, proposer la résolution ou clore.
- Un seul ticket par incident persistant.

Supervision

Pour qui
Exploitants et administrateurs de l'Assistance

Droits et module
Écriture de la supervision · modules Supervision et Assistance

Disponibilité des agents

La joignabilité de chaque machine, avec un contrôle indépendant quand son agent se tait.

- Tableau : état, mode, dernier contact, contrôle indépendant, sondes inhibées.
- États : l'agent répond, agent silencieux, relais indisponible, mesures périmées.
- Machine confirmée indisponible après plusieurs échecs de ping ou de TCP.
- Battement et seuils de silence réglables, en direct et par relais.
- Trois choix pour la perte du relais d'un site.
- Tentatives d'envoi et conservation des journaux.



Supervision

Pour qui
Administrateurs de l'instance

Droits et module
supervision.manage pour les réglages · module Supervision

Maintenances

Planifiez des fenêtres pendant lesquelles les alertes ne partent pas.

- Périmètre : toutes les machines, une machine ou une sonde.
- Période ponctuelle ou plage hebdomadaire.
- États : en cours, à venir, programmée, terminée, annulée.
- Commentaire de 512 caractères au plus.
- Créer ou annuler avec le droit de maintenance.



Supervision

Pour qui
Exploitants

Droits et module
Lecture pour la liste ; capacité Maintenances pour créer ou annuler · module Supervision

Journal des envois

Le suivi de chaque notification : à qui, par quel canal, avec quel résultat.

- Colonnes : quand, événement, destinataire, canal, résultat.
- Filtres : statut, événement dont « Test », canal.
- Pastilles : envois en échec et envois à réessayer.
- Raison d’un envoi non effectué : droit, adresse, gabarit, canal.
- Aucun contenu de message ni secret conservé.
- Réessai automatique, puis bascule sur le canal de secours.



Supervision

Pour qui
Exploitants

Droits et module
Lecture de la supervision · module Supervision

Graphiques

Comprenez une dérive : une courbe par sonde, de 1 heure à 1 an, avec seuils, états et trous.

- Jusqu'à six sondes comparées, un graphique par unité.
- Périodes : 1 h, 6 h, 24 h, 7 j, 30 j, 90 j, 1 an, ou dates choisies.
- Zoom par glissement ; le serveur relit la zone à la meilleure résolution.
- Seuils en pointillé, statistiques min, moyenne, max, dernière.
- États, maintenances et incidents en bandeaux sous la courbe.
- Basculer en tableau de valeurs, comptes externes inclus.



Supervision

Pour qui
Tous les lecteurs de la supervision, comptes externes compris

Droits et module
Lecture de la supervision · module Supervision

Vue globale

L'état de tout le parc, regroupé selon l'axe de votre choix.

- Regrouper par instance, site, machine ou service métier.
- Filtres : recherche, site, service, état.
- Six pastilles de statut de collecte, dont inhibées et informatives.
- Détail du groupe : sondes, alertes actives, historique, tickets.
- Bouton Graphique qui ouvre la sonde dans l'onglet Graphiques.
- Le Moteur GUIDO apparaît comme un service.



Supervision

Pour qui
Exploitants et responsables

Droits et module
Lecture de la supervision (hors compte externe) · module Supervision

Composer un rapport

Un rapport de disponibilité calculé sur la durée des états, avec sa couverture dite honnêtement.

- Périmètre : toute l'instance ou sites, serveurs et services choisis.
- Période : jour, semaine, mois précédent, N derniers jours ou dates libres.
- Plage de service attendue, objectif de disponibilité et couverture minimale.
- Huit sections : synthèse, disponibilités, indisponibilités, incidents, consommations et autres.
- Export Excel, CSV, page imprimable ou archive ; impression.
- Bandeau de couverture : complète, incomplète, insuffisante, période en cours.



Supervision

Pour qui
Responsables de la supervision

Droits et module
Capacité Rapports pour créer ; lecture sinon · module Supervision

Modèles et envois

Enregistrez un rapport comme modèle et programmez son envoi automatique.

- Un modèle ne contient que la définition, jamais de données.
- Fréquence : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou personnalisée.
- Destinataires : comptes, groupes, alias et adresses externes.
- Remise : pièce jointe, lien authentifié, ou les deux.
- Envoi de test à vous seul, exécution immédiate, suspension.
- Historique des envois avec couverture et détail par destinataire.



Supervision

Pour qui
Responsables de la supervision

Droits et module
Capacité Rapports ; supervision.reports.external pour les adresses externes · module Supervision

Services métier

Définissez un service rendu par plusieurs composants, dont les rapports calculent la disponibilité.

- Composition en arbre de groupes et de composants.
- Composants : machine, sonde, agent ou autre service.
- Règle par groupe : tous, au moins un, ou N parmi M.
- Importer les dépendances d'un serveur comme brouillon.
- Plage de service propre à ce service.
- Profondeur de cinq niveaux, cycles refusés.



Supervision

Pour qui
Responsables de la supervision

Droits et module
Capacité Rapports · module Supervision

Connexions

Le journal des ouvertures de session des machines supervisées, avec règles d'alerte.

- Journal filtrable : compte, machine, type, événement, résultat, dates.
- Sources et collecte : état par machine, trous et rotations.
- Règles par sonde : échecs répétés, horaires autorisés, comptes sensibles.
- Conservation en jours, 90 par défaut.
- Export CSV de la sélection.



Supervision

Pour qui
Responsables de la sécurité et exploitants

Droits et module
Capacité Journaux de connexion (jamais un compte externe) · module Supervision

Capacité

Combien de machines vous pouvez superviser, combien le sont, et lesquelles attendent.

- Barre machines supervisées sur machines attribuées.
- Détail : socle inclus, packs de 10 machines, total attribué.
- Machines en attente : activer quand il y a de la place.
- Réduction de capacité : choisir les machines à garder.
- Machines suspendues ou désactivées, réactivables.



Supervision

Pour qui
Administrateurs de l'instance

Droits et module
Vue complète du périmètre · module Supervision

Active Directory

Surveillez la santé de vos contrôleurs de domaine : réplication, DNS, SYSVOL, heure, rôles FSMO.

- Liste des contrôleurs détectés par leur agent, avec domaine et état du modèle.
- Modèle posé une seule fois : vingt sondes en lecture seule.
- Services AD, réplication, DNS, partages SYSVOL et NETLOGON.
- LDAP, Kerberos, décalage d'heure et détenteurs des rôles FSMO.
- Poser ou compléter le modèle, ouvrir la fiche du contrôleur.

Supervision

Pour qui
Administrateurs de l'annuaire et exploitants

Droits et module
Lecture de la supervision ; supervision.manage pour poser le modèle · module Supervision

Audit AD

L'annuaire est-il durci ? Un audit périodique, sans score, avec historique et évolution.

- Synthèse par gravité : critique, élevée, moyenne, faible, information.
- Constats : pourquoi c'est un risque, que faire, références, preuves.
- Évolution : nouveau, aggravé, amélioré ou résolu depuis l'audit précédent.
- Contrôles : un catalogue de 59 contrôles activables.
- Réglages : fréquence, compte de lecture et seuils d'inactivité.
- Faits locaux des contrôleurs : SMB 1, spouleur, signature LDAP.



Supervision

Pour qui
Responsables de la sécurité et administrateurs de l'annuaire

Droits et module
supervision.adaudit.read, supervision.adaudit.manage · module Supervision

Hôtes RDS

Le tableau de bord d'origine des hôtes de bureau à distance, mesurés par les Agents GUIDO.

- Mesurer maintenant, sinon rafraîchissement toutes les 30 secondes.
- Tuiles : agents en ligne, utilisateurs actifs, postes équipés, audits actifs.
- Une carte par Agent GUIDO : site, machine, version, dernière vue.
- Hôtes : processeur, mémoire, disques, sessions, allumé depuis.
- Barres orange dès 75 %, rouges dès 90 %.
- Dernières erreurs du journal d'administration.



Supervision

Pour qui
Exploitants

Droits et module
Vue complète ; module Bureau à distance ouvert ou hôtes existants · module Supervision

Installation et agents

Faites entrer des machines dans la supervision avec une clé d'enrôlement et une commande à copier.

- Installateurs Windows et Linux disponibles sur ce serveur.
- Créer une clé : usage unique ou groupe, validité, transport direct ou relais.
- Commandes d'installation prêtes à copier, pour Windows et Linux.
- Clés : état, utilisations, expiration, révocation.
- Identifiants de la supervision, rangés dans un coffre partagé.
- Identités propres aux sondes, mot de passe jamais affiché.



Supervision

Pour qui
Administrateurs de l'instance

Droits et module
supervision.manage · module Supervision

Scripts

Des sondes personnalisées : votre script s'exécute sur la machine, des règles le transforment en état.

- Langages : PowerShell, cmd, bash et sh.
- Éditeur à cinq onglets : script, paramètres et secrets, règles, versions, essai.
- Versions publiées : jamais d'écrasement silencieux.
- Secrets du coffre injectés en mémoire, remplacés par *** dans les sorties.
- Essai réel sur une machine sans rien enregistrer.
- Modèles fournis, dont sauvegardes Veeam et convention des codes de sortie.



Supervision

Pour qui
Exploitants avancés

Droits et module
Lecture et écriture de scripts · module Supervision

Notifications, politique et responsables

Qui reçoit quelle alerte, par quel canal, avec quels rappels et quelle escalade.

- Responsables : groupes par défaut, par machine et par sonde, avec héritage explicite.
- Politique : canaux cloche, fenêtre, bureau, mail ; événements notifiés.
- Rappels, escalade après un délai et canal de secours.
- Récapitulatif : contrôle de cohérence de chaque sonde.
- Mails : gabarits personnalisables ; Mes préférences : vos propres canaux.
- Tester : un message d'essai à vous seul.



Supervision

Pour qui
Administrateurs de l'instance et responsables des alertes

Droits et module
supervision.manage ; écriture sur la cible pour une machine ou une sonde · module Supervision

Accès

Donnez des droits fins sur la supervision, par machine et par sonde, y compris à des comptes externes.

- Droits accordés : qui, où, effet, niveau, capacités, expiration.
- Accorder un accès ou une exclusion, en lecture ou en lecture et écriture.
- Capacités sensibles : acquitter, maintenances, journaux de connexion, rapports.
- Droits effectifs d'un utilisateur, et voir comme cet utilisateur.
- Comptes externes : profil « Accès supervision uniquement ».



Supervision

Pour qui
Administrateurs de la supervision

Droits et module
Capacité Administrer les accès · module Supervision

Fréquences

Réglez la fréquence d'interrogation par famille de sondes, avec exceptions et accélération en alerte.

- Familles : processeur et mémoire, disques, services, réseau, ports, certificats.
- Services critiques : une famille interrogée plus souvent.
- Exception par sonde : une fréquence propre, avec retour à la famille.
- Fréquence en alerte : 1 minute par défaut, dès avertissement ou critique.
- État « suspect » : dès la première mesure mauvaise, sans notification.
- « Mesurer maintenant » : l'agent mesure au prochain battement.



Supervision

Pour qui
Administrateurs de l'instance

Droits et module
supervision.manage · module Supervision

Conservation

Combien de temps l'historique est gardé, à trois niveaux de détail.

- Données détaillées, agrégats par heure, agrégats par jour.
- Durée en jours par niveau, avec avertissements de cohérence.
- Aperçu de l'impact avant toute réduction qui efface des données.
- Conservation propre à une sonde, sinon héritée.
- État de l'historique : dernier cumul, dernière purge, lignes en attente.
- Étalement des sondes et limites de collecte par agent.



Supervision

Pour qui
Administrateurs de l'instance

Droits et module
supervision.manage · module Supervision

Protection contre les rançongiciels

Surveillez les partages d'un serveur de fichiers, repérez un chiffrement de masse et réagissez.

- Compteurs par compte et par minute : renommages, changements d'extension, écritures.
- Seuils d'avertissement et critique, sur une fenêtre glissante réglable.
- Extensions et notes de rançon connues, plus les vôtres.
- Fichiers-pièges cachés à la racine des partages.
- Compte à l'origine rapproché des sessions SMB ouvertes.
- Réactions réversibles : couper un compte, fermer les partages, isoler le serveur.



Supervision

Pour qui
Administrateurs qui protègent des serveurs de fichiers

Droits et module
Administrateur Windows du serveur protégé ; administrateur de l'instance pour activer · module Supervision

MENU

Documents



Faire valider ou amender un document d'un partage de fichiers, avec une trace fiable.

documents.validation.create, documents.amendment.create, documents.manage · module Documents

- À traiter : l'entrée elle-même, les documents qui attendent votre décision.
- Mes demandes : les demandes que vous avez lancées et leur avancement.
- Nouvelle demande : faire valider un PDF ou amender un document.
- Toutes les demandes : toutes celles de la structure.
- Réglages : marqueurs de nom, taille maximale, conservation et rappel.
- Contrôle de cohérence : fichiers renommés sans demande, fichiers disparus.

Mes demandes

Suivez, relancez, clôturez ou annulez les demandes que vous avez lancées.

- Chaque valideur : état, ouverture du PDF, poste utilisé.
- Chaque validation ou refus : heure, poste, adresse, empreinte, commentaire.
- Tous ont validé : la demande se clôt seule, le fichier retrouve son nom.
- Après un refus : Clore, ou Relancer avec un nouveau PDF.
- Rappeler les valideurs qui n'ont pas décidé ; Annuler à tout moment.
- Page de fusion pour une demande d'amendement.



Documents

Pour qui
Demandeurs.

Droits et module
documents.validation.create ou documents.amendment.create, ou une demande reçue ou lancée · module Documents

Nouvelle demande

Faire valider un PDF ou amender un document d'un partage de fichiers.

- Choisir le document dans un partage réseau, ou un fichier sur votre PC.
- Valider : un PDF, des valideurs, une échéance et un message facultatifs.
- Amender : un .docx, un .odt ou un PDF, en révision ou en commentaires.
- Contrôles du fichier : signature, taille, macros refusées, fichier non verrouillé.
- Les valideurs sont prévenus par la cloche et par courriel.
- Le fichier est renommé et protégé en écriture pendant le circuit.



Documents

Pour qui
Demandeurs : opérateurs, responsables, administrateurs.

Droits et module
documents.validation.create ou documents.amendment.create · module Documents

Toutes les demandes

Toutes les demandes de documents de la structure, pour ceux qui pilotent le module.

- Liste complète des demandes, quel qu'en soit l'auteur.
- Ouvrir la fiche d'une demande : valideurs, décisions, empreintes.
- Repérer les demandes en retard ou restées en préparation.
- Décider d'une fusion à la place du demandeur si besoin.
- Journal du module consultable dans Journaux › Documents.



Documents

Pour qui
Gestionnaires des documents.

Droits et module
documents.manage · module Documents

Réglages

Réglez les marqueurs de nom, la taille maximale, la conservation et les rappels.

- Marqueur d'une validation : _EN-VALIDATION par défaut.
- Marqueur d'un amendement : _EN-AMENDEMENT par défaut, différent du premier.
- Taille maximale : 50 Mo par défaut, refus avant toute lecture.
- Conservation des binaires : 90 jours après clôture ; décisions et journal gardés.
- Rappel avant l'échéance : 48 h par défaut, une seule fois.
- Fichier local non utilisé : supprimé après 30 jours, prévenu 7 jours avant.



Documents

Pour qui
Gestionnaires des documents.

Droits et module
documents.manage · module Documents

Contrôle de cohérence

Vérifiez que les fichiers des demandes en cours sont bien là, sous leur nom de circuit.

- Fichiers renommés à la main pendant un circuit.
- Fichiers marqués sans demande active.
- Demandes restées en préparation.
- Restaurations échouées rejouées automatiquement.
- Un contrôle quotidien, et un lancement à la demande.



Documents

Pour qui
Gestionnaires des documents.

Droits et module
documents.manage · module Documents

MENU

Organisation



Donnez aux groupes Active Directory le nom que vos équipes utilisent, et suivez les demandes de validation.

org.manage

- Alias de groupes : nom affiché, groupe d'origine, membres et responsables.
- Demandes de validation : toutes celles de la structure, et leur trace.
- Journal : renvoie vers le menu Journaux, filtré sur l'Organisation.
- L'alias sert partout : diffusion, messages, Assistance, responsables, droits.

Alias de groupes

Créez et gérez les alias : le nom que tout le monde voit à la place du groupe technique.

- Nouvel alias : nom affiché unique, groupe AD d'origine facultatif, description.
- Icône et couleur pour reconnaître l'alias dans les listes.
- Membres : origine Groupe AD ou Ajouté ; responsables du service désignés.
- Délégation : « Peut demander des validations » par membre.
- Actualiser les membres relit les groupes d'origine dans l'annuaire.
- Actions groupées : ajouter ou retirer des personnes, couleur, supprimer.



Organisation

Pour qui
Administrateurs de l'Organisation.

Droits et module
org.manage

Demandes de validation

Voyez toutes les demandes de validation de la structure et la trace de leurs décisions.

- Toutes les demandes : titre, état, avancement, échéance, demandée par.
- Recherche et filtre d'état : À traiter, Terminées, En retard.
- Trace : toutes les décisions de la structure, exportables en CSV.
- Fiche en lecture : l'administrateur peut clôturer la demande.
- Il ne répond ni ne relance à la place du créateur.



Organisation

Pour qui
Administrateurs de l'Organisation.

Droits et module
org.manage

Journal

Retrouvez l'historique des alias et des demandes dans le menu Journaux.

- Le bouton « Ouvrir dans Journaux » mène au journal de l'Organisation.
- Alias créé, modifié, supprimé ; membres et responsables ajoutés ou retirés.
- Demande créée, décision, clôture, nouvelle version, relance, export de la trace.
- Ces actions figurent aussi dans le journal d'audit général.



Organisation

Pour qui
Administrateurs de l'Organisation.

Droits et module
org.manage

MENU

Administration



La gestion au quotidien : les comptes et leurs responsables, les droits délégués, les agents à mettre à jour.

admin.users.manage, admin.users.view, admin.rights.manage, updates.request ou updates.approve (selon l'entrée)

- Gestion des utilisateurs : comptes, responsables, délégations, groupes AD, accès à la supervision
- Utilisateurs et groupes : rôles, double authentification, activation, blocage
- Gestion des responsables : qui gère quelle équipe, avec quels droits
- Délégations de droits : des profils d'actions limités à un endroit précis
- Groupes AD introuvables : repérer et remplacer les groupes disparus
- Accès à la supervision : qui voit et modifie quoi
- Mises à jour : la version de chaque agent, avec approbation d'un ayant droit

Gestion des utilisateurs

Les comptes de votre structure et leurs responsables, regroupés sous une seule entrée du menu.

- Utilisateurs et groupes : la liste des comptes et leurs fiches
- Gestion des responsables : périmètre et droits sur l'équipe
- Délégations de droits : profils d'actions limités à un endroit
- Groupes AD introuvables : groupes supprimés ou renommés
- Accès à la supervision : droits sur les machines et les sondes



Administration

Pour qui
Administrateurs, et responsables autorisés à voir leur équipe

Droits et module
admin.users.manage, admin.users.view ou admin.rights.manage

Utilisateurs et groupes

Les comptes de votre structure : rôles, double authentification, activation, blocage.

- Voir la liste : identifiant, source (locale ou Active Directory), rôles, double authentification, état
- Chercher par identité, rôle ou groupe de l'annuaire
- Ouvrir la fiche : rôles et droits, méthode de double authentification
- Réinitialiser le mot de passe d'un compte local ou retirer sa double authentification
- Désactiver, réactiver ou bloquer un compte (liste noire, motif obligatoire)
- Personnifier un utilisateur pour voir GUIDO comme lui



Administration

Pour qui
Administrateur ; un responsable voit en lecture seule les membres de son équipe

Droits et module
admin.users.manage (gestion complète) · admin.users.view (lecture) · droit de voir son équipe pour un responsable

Gestion des responsables

Qui gère quels groupes et quels utilisateurs, sans être administrateur.

- Désigner un responsable : un compte, ou tous les membres d'un groupe
- Borner son périmètre : groupes (sous-groupes inclus), exclusions, utilisateurs nommés
- Donner des droits sur l'équipe : comptes Active Directory, mot de passe, déverrouillage
- Ouvrir les sessions Bureau à distance de l'équipe : voir, message, déconnecter, prise en main
- Autoriser les demandes de validation de documents
- Un responsable voit Diffusion de raccourcis, Mode Suivi et Messages, bornés à son périmètre



Administration

Pour qui
Administrateur qui délègue la gestion d'une équipe

Droits et module
admin.rights.manage · module Délégation de droits

Délégations de droits

Qui peut faire quoi, et où : un droit limité à un domaine, une OU, un groupe ou un broker.

- Créer un profil qui réunit des actions par module (Active Directory, Bureau à distance, coffre, supervision…)
- Choisir l'endroit : partout, un domaine, une OU, un groupe, un broker, une collection
- Donner le profil à des utilisateurs ou à des groupes de l'annuaire
- Un profil accordé à un groupe vaut pour tous ses membres, sous-groupes compris
- Retrouver pour chaque personne les droits qui lui viennent d'une délégation



Administration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.rights.manage

Groupes AD introuvables

Les groupes Active Directory que GUIDO ne retrouve plus, et le moyen de les remplacer.

- Voir les groupes supprimés ou renommés sans que GUIDO ait pu les suivre
- Lister tous les endroits où chaque groupe est utilisé
- Remplacer un groupe introuvable par un autre, partout
- Contrôler maintenant : relancer la recherche dans l'annuaire
- Un groupe simplement renommé est suivi tout seul par son identifiant stable

Administration

Pour qui
Administrateur ; l'écran direct est aussi ouvert aux responsables du groupe

Droits et module
admin.rights.manage ou admin.config

Accès à la supervision

Qui voit et modifie quoi en supervision : sur tout, une machine ou une sonde.

- Donner un droit à des utilisateurs, des groupes AD ou des comptes externes
- Choisir l'étendue : tout, une machine ou une sonde
- Exclure une personne : une exclusion l'emporte sur tout octroi
- Voir les droits additionnés à ceux des rôles et des profils
- Retrouver ici le même système que l'onglet Accès de la supervision



Administration

Pour qui
Administrateur de la supervision

Droits et module
administration des accès de supervision · module Supervision

Mises à jour

La version de chaque agent et celle publiée par ce serveur ; rien ne part sans l'accord d'un ayant droit.

- Voir les versions publiées et les agents pas à jour, par onglet : Agents GUIDO, Postes de travail, Supervision
- Filtrer par site, groupe ou état ; sélectionner les agents à mettre à jour
- Lancer ou demander la mise à jour, tout de suite ou à une date et heure
- Traiter par lots progressifs : le lot suivant part quand le précédent est à jour
- Approuver ou refuser dans l'onglet Demandes ; double validation possible
- Déléguer à un utilisateur ou un groupe AD les mises à jour d'un site ou d'un groupe de machines (onglet Délégations)

Administration

Pour qui
Administrateur ; délégué d'un site ou d'un groupe de machines

Droits et module
updates.request (voir, demander) · updates.approve (approuver, lancer)

Tri des mails externes

Classer les réponses des entreprises externes que GUIDO n'a pas su reconnaître, et régler leurs règles de tri.

- À gauche, les entreprises externes avec leur compteur à trier.
- Au centre, les mails non reconnus, à classer à la main.
- Cinq effets : Pris en charge, Nouveau suivi, Résolu, Clôturé, Ignorer.
- Règles de tri de chaque entreprise, évaluées dans l'ordre, avec aperçu.
- Un mail sans règle reste à trier : jamais rangé, jamais purgé.



Configuration

Pour qui
Administrateur.

Droits et module
assistance.external.mail.manage · module Assistance

MENU

Assistance



Paramétrer l'assistance : un écran par sujet, des règles par entreprise, service, logiciel, groupe ou utilisateur.

assistance.manage · module Assistance

- Démarrer : paramètres généraux, mode d'emploi des réglages, droits et responsables, services.
- Recevoir les demandes : boîtes mail, tri des mails externes, formulaires, postes, logiciels.
- Organiser le traitement : dépendances, apprentissage, problèmes récurrents, réponses rapides, contrats.
- Délais et alertes : délais et calendriers, alertes et escalades, enquêtes de satisfaction.
- Communiquer : modèles d'e-mails et notifications, avatars.
- Aller plus loin : import depuis une autre plateforme.

Paramètres généraux et coordonnées

Les bases de l'Assistance : catégories, boîte mail, cycle de vie, archivage et coordonnées du créateur.

- Catégories avec leur groupe de résolution par défaut.
- Boîte mail : ouvrir des tickets par mail et notifier, dossier de rangement des mails traités.
- Cycle de vie : délai de réouverture d'un ticket clos et types de ticket.
- Retours de mail : absences, non-remises, anti-spam à valider.
- Archivage des pièces jointes vers un dossier réseau, API des tickets.
- Coordonnées du créateur : masquées, affichées, modifiables ou obligatoires.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance · API : assistance.api.manage

Comment fonctionnent les réglages

Le mode d'emploi des réglages et de leurs exceptions, avec un exemple chiffré.

- Les six niveaux d'exception : structure, entreprise, service, logiciel, groupe, utilisateur.
- « Pourquoi ce réglage » : GUIDO dit d'où vient la valeur retenue.
- L'héritage entre entreprises et la gestion des conflits.
- À qui s'applique ce changement : nouveaux tickets, tickets ouverts ou sélection.
- Historique des changements et « Voir l'effet » avant d'enregistrer.



Configuration

Pour qui
Toute personne qui paramètre l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Droits et responsables

Qui traite quoi, qui voit quoi et comment les tickets sont attribués.

- Groupes de résolution : membres, notification, avatar.
- Visibilité entre groupes, en lecture seule ou en traitement.
- Mots-clés des groupes pour la saisie rapide.
- Règles d'attribution appliquées dans l'ordre à la création, avec un testeur.
- Qui peut demander quoi : services proposés selon le public.
- Rattachements des entreprises externes aux entreprises.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Apprentissage

Régler la façon dont l'assistance apprend de vos attributions.

- Validation des règles apprises : automatique ou manuelle (défaut).
- Attribution automatique du groupe d'un nouveau ticket, désactivée par défaut.
- Confiance minimale de l'attribution automatique, 85 % par défaut.
- Oubli progressif : un ticket de 180 jours compte deux fois moins.
- Ne pas apprendre des tickets importés ; état du modèle et réinitialisation.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Postes, sessions et prise en main

Ce que GUIDO relève du poste du demandeur et ce qu'on peut faire depuis un ticket.

- Contexte relevé à la création : canal, poste, agent, session de bureau à distance.
- Prise en main depuis un ticket, avec ses garde-fous de consentement.
- Capture avec masquage : le formulaire se replie, le brouillon est gardé.
- Diagnostic automatique d'une tuile signalée et accord de l'utilisateur pour la corriger.
- Partages réseau où chercher un fichier.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance · droits liés : poste.remote.control, assistance.ticket.context.edit

Dépendances et règles de liaison

Qui dépend de quoi, et comment un incident principal rapproche automatiquement les tickets concernés.

- Ressources et dépendances : machines, serveurs du site, logiciels, services.
- Règles de liaison évaluées dans l'ordre : la première qui convient l'emporte.
- Incidents principaux déclarés, avec leurs tickets liés et suggestions.
- Regroupement des tickets semblables, sur décision du groupe en charge.
- Réglages : liaison automatique, prévenir demandeur et équipe, comportement à la résolution.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Problèmes récurrents

Régler la détection des problèmes récurrents et leur validation.

- Période d'observation, 30 jours par défaut.
- Seuil de tickets semblables avant de proposer un problème, 3 par défaut.
- Critères : textes semblables, même ressource, même entreprise.
- Combinaison : un des critères suffit, ou tous.
- Validation par une personne et recherche automatique chaque jour.

Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Délais et calendriers

Les engagements de délai : calendriers, politiques par portée, bibliothèque des contrats.

- Deux engagements distincts : prise en charge et résolution.
- Calendriers : fuseau, horaires ouvrés, jours fériés.
- Politiques de délais posées par portée, avec leur contenu et leur provenance.
- Politiques des contrats : bibliothèque choisie par la clé d'engagement d'un contrat.
- Essayer une politique avec un ticket fictif avant de la poser.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Alertes, escalades et demandes d'explication

Prévenir avant qu'un délai soit dépassé, et suivre les demandes d'explication internes.

- Règles d'alerte et d'escalade par portée, avec paliers.
- Responsables de service prévenus par les escalades.
- Journal des alertes envoyées : une seule alerte par palier.
- Vue d'ensemble des demandes d'explication : Ouverte, En retard, Répondue, Close.
- Réponses aux relances des demandeurs : ne rien faire, proposer ou répondre.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Enquêtes de satisfaction

Créer les questionnaires, régler les envois et désigner les lecteurs des résultats.

- Enquêtes : questionnaires versionnés, taux d'envoi, délai, relances, validité.
- Tirage reproductible : on ne sonde qu'une partie des tickets.
- Envois : une ligne par ticket, avec l'état et la raison, sans aucune note.
- Accès aux résultats : désigner les lecteurs, leur périmètre et leurs droits.
- Test sur un ticket avant publication.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Réponses rapides

Des textes prêts à envoyer, classés par catégorie et par portée.

- Une réponse a un nom, une catégorie et une nature : réponse publique ou note interne.
- Portée : tout GUIDO, une entreprise, un service, un logiciel, un groupe ou une personne.
- Variables du ticket remplacées à l'insertion.
- Chacun gère les siennes ; les membres d'un groupe, celles du groupe.
- Recherche et catégories dans la fenêtre d'insertion du ticket.

Configuration

Pour qui
Techniciens et responsables.

Droits et module
assistance.manage ou assistance.ticket.update · module Assistance

Modèles d'e-mails et notifications

Les mails envoyés par l'assistance et les notifications imposées aux équipes.

- Gabarits des mails : un par événement du ticket, avec éditeur mis en forme.
- Destinataires par gabarit : demandeur, technicien, copies, groupe de résolution.
- Variantes selon l'entreprise, le service, le logiciel ou le type de demande.
- Adresse de GUIDO dans les liens vers les tickets.
- Notifications des équipes imposées à tous, à un rôle, à un groupe ou à une personne.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Formulaires de demande

Des formulaires qui remplacent la saisie libre : champs, étapes, conditions et affectation.

- Constructeur en six étapes, de la demande et son périmètre à la publication.
- Onze types de champs : texte, listes, case à cocher, date, nombre, pièce jointe, logiciel…
- Champs obligatoires et conditions d'affichage.
- Étapes avec Suivant et Précédent.
- Valeurs initiales du ticket, titre et affectation ; aperçu et versions publiées.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Avatars

La politique des avatars dans les tickets : autoriser, interdire ou imposer.

- Trois politiques : autoriser, interdire, imposer.
- Règle posée par portée.
- Avatar par défaut quand l'affichage est imposé : initiales ou icône neutre.
- Avatar d'un groupe de résolution : icône sur une couleur ou image.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Services

Les services de l'organisation (admission, technique, RH…), leurs groupes de résolution et leurs demandeurs.

- Un service est propre à l'Assistance, associé à aucune entreprise.
- Tableau : service, groupes, demandeurs, tickets, avec recherche.
- Nouveau service avec ses groupes de résolution et ses demandeurs.
- Le service peut être choisi à la création d'un ticket et sert de portée aux réglages.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Logiciels

Le catalogue des logiciels dont l'assistance s'occupe.

- Nom, éditeur, alias et notes.
- Entreprises concernées ; vide, il vaut pour toutes.
- Un ticket peut désigner un logiciel.
- Le logiciel sert de critère aux règles et de portée aux réglages.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Contrats

Les contrats des entreprises : périmètre, validité, engagements, et ce qui s'applique hors contrat.

- Un contrat porte sur une entreprise et ses sous-entités.
- Périmètre précisé par services ou logiciels ; sans choix : toute l'entreprise.
- Validité et engagements, choisis dans la bibliothèque de politiques.
- Contrat applicable à un ticket : le plus proche, puis le plus précis, puis le plus récent.



Configuration

Pour qui
Responsable de l'assistance.

Droits et module
assistance.manage · module Assistance

Import

Migrer vers GUIDO depuis une autre plateforme : entreprises, contacts, contrats et tickets.

- Sources : GLPI, CSV ou Excel, JSON ou XML, PDF, mails .eml.
- Analyse puis essai à blanc : rien n'est écrit tant que vous ne validez pas.
- Exécution en arrière-plan avec rapport détaillé.
- Aucun doublon à la relance : chaque élément garde sa référence d'origine.
- Annulation d'un import entier ; aucun mail ni notification envoyé.



Configuration

Pour qui
Administrateur.

Droits et module
assistance.import · module Assistance

Boîtes mail

Où GUIDO lit les demandes et les réponses des entreprises externes : boîte de l'Assistance et boîtes dédiées.

- Boîte de l'Assistance et boîtes dédiées par entreprise externe.
- Adresse, serveur, authentification de chaque boîte.
- Espace utilisé, quota et alertes réglables.
- Conservation par dossier avec purge de nuit.
- Journal des purges.



Configuration

Pour qui
Administrateur.

Droits et module
assistance.external.mail.manage · module Assistance

MENU

Configuration



Le paramétrage de votre structure : rôles, agents, serveurs, sécurité, personnalisation, messagerie, journaux et Assistance.

admin.config, admin.roles.manage, admin.rights.manage, agents.manage selon l'entrée

- Rôles et droits d'accès : la matrice des droits par rôle
- Agents GUIDO : enrôlement, état de santé, agents de rebond
- Sites et Gestion des serveurs du site : emplacements, annuaires AD, RDS, fichiers
- Certificat et Répartiteur en frontal : l'adresse HTTPS et l'adresse réelle des postes qui se connectent
- Personnalisation, Langues, Demandes de validation : l'identité et les règles de la structure
- Envoi de mails, Double authentification, Sécurité, Coffre : les protections
- Journaux : durée de conservation, purge, sauvegardes
- Assistant de démarrage : le paramétrage guidé module par module

Rôles et droits d'accès

Ce que chaque rôle peut voir et faire, module par module.

- Parcourir les rôles à gauche et la matrice des droits à droite, groupée par module
- Modifier un rôle prédéfini directement ; Réinitialiser le remet à l'origine
- Dupliquer un rôle pour créer un rôle à part
- Comparer à l'origine, ou comparer deux rôles côte à côte
- Rôles prédéfinis : Super administrateur, Administrateur, Opérateur, Responsable, Utilisateur, Lecture seule…



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.roles.manage (ou admin.impersonation.notice pour le message de personnification)

Agents GUIDO

Les relais installés sur vos sites : enrôlement, tunnels sortants, état de santé.

- Enrôler un agent : un jeton à usage unique, la commande à lancer sur la machine
- Suivre l'état, la version et la santé de chaque agent ; mettre à jour, révoquer ou désinstaller à distance
- Régler le rebond web de chaque agent : ports autorisés, sites locaux
- Carte Agents de rebond : l'interrupteur Peut servir au rebond, désactivé par défaut
- Sous Windows, un seul agent suffit : l'Agent GUIDO porte aussi la supervision
- Une seule inscription, un seul service GuidoAgent, un seul paquet à approuver

Configuration

Pour qui
Administrateur qui installe et exploite les agents d'un site

Droits et module
agents.manage ou machines.add

Sites

Les emplacements physiques et les réseaux de votre structure : siège, agences, datacenter, cloud.

- Voir les sites en cartes ou en tableau, avec leur état de santé
- Rattacher chaque serveur, agent et machine à un site
- Déclarer les plages réseau d'un site pour proposer le site d'un nouveau serveur
- Choisir logo, icône, couleur, contact et ordre d'affichage
- Déclarer ou lever la panne d'un site : une fiche de problème est ouverte et les tickets y sont rattachés
- Supprimer un site en déplaçant son contenu vers un autre



Configuration

Pour qui
Administrateur ; lecture pour qui gère le parc ou voit la supervision

Droits et module
admin.rights.manage, supervision.read, agents.manage ou machines.add

Gestion des serveurs du site

Les serveurs de votre site : brokers RDS, annuaires Active Directory, serveurs de fichiers.

- Déclarer chaque serveur et son compte d'interrogation (de préférence un gMSA)
- Choisir qui l'interroge : le serveur GUIDO ou un agent
- Voir ce que chaque serveur dessert
- Trois sous-entrées : Active Directory, Bureau à distance (RDS), Serveurs de fichiers



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.rights.manage

Active Directory

Tout l'Active Directory en un écran : les serveurs AD du site et les domaines qu'ils servent.

- Ajouter un serveur AD : rôles (authentification, gestion), compte d'interrogation
- Filtrer par OU : requêtes directes, sans synchronisation
- Voir les domaines servis et leurs règles de connexion
- Choisir qui interroge : le serveur GUIDO ou un agent du site



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
ad.domains.manage, ou admin.rights.manage avec un serveur AD déclaré

Bureau à distance (RDS)

Les brokers RDS déclarés : le scan découvre collections, passerelles et hôtes de session.

- Déclarer un broker RDS et son compte d'interrogation
- Lancer le scan pour découvrir collections, passerelles et hôtes
- Alimenter l'inventaire du module Bureau à distance
- Choisir si le serveur GUIDO ou un agent interroge le broker



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.rights.manage · un broker RDS déclaré

Serveurs de fichiers

Les serveurs de fichiers déclarés (partages SMB) et les fichiers suivis.

- Déclarer un serveur de fichiers et son compte d'interrogation
- Suivre des fichiers : détection de déplacement
- Mettre à jour les raccourcis quand un fichier change de place
- Désigner l'agent qui interroge le serveur



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.rights.manage · un serveur de fichiers déclaré

Certificat

Le certificat HTTPS de votre adresse, intégré sans redémarrage et surveillé avec des alertes.

- Voir le certificat servi : émetteur, noms, empreinte, date d'expiration
- Déposer un fichier PFX dans le dossier surveillé : il est intégré automatiquement
- Régler la fréquence de relevé, le mot de passe des PFX et les noms attendus
- Vérifier maintenant, et revenir à l'ancien certificat si besoin
- Recevoir des alertes avant l'expiration
- Changer le certificat plus tard depuis le même écran



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Répartiteur en frontal

Protocole PROXY : garde l'adresse réelle des utilisateurs quand un répartiteur ou un pare-feu relaie les connexions en TCP.

- Activer ou non le protocole PROXY (désactivé par défaut)
- Déclarer les relais de confiance : adresse seule ou plage
- Choisir votre pare-feu ou répartiteur pour obtenir la marche à suivre
- Retrouver l'adresse réelle dans Connexions et dans les règles d'accès

Configuration

Pour qui
Administrateur réseau et administrateur GUIDO

Droits et module
admin.config · installation non hébergée

Personnalisation

Le nom, les couleurs et les logos de l'outil pour votre structure.

- Choisir le nom du produit, le nom court, l'accroche et le message de connexion
- Régler la couleur d'accent et le thème par défaut : clair, sombre, selon le système
- Importer un logo et une icône, retravaillés automatiquement
- Régler le fuseau horaire de la structure, utilisé pour les journaux et leurs exports
- Voir l'aperçu de la page de connexion
- Revenir aux valeurs héritées d'un clic

Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Langues

La langue de l'interface et des messages du serveur : par défaut, ou imposée à des groupes.

- Choisir la langue par défaut de la structure
- Imposer une langue aux membres d'un groupe AD
- Imposer une langue aux comptes d'un domaine
- Laisser chacun choisir la sienne dans Système, Mon compte quand rien n'est imposé

Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config et admin.rights.manage

Demandes de validation

Pour un type d'utilisateur, à qui il peut adresser une demande de validation ou d'amendement d'un document.

- Ajouter une règle : tout utilisateur, responsables et délégués, un rôle, un groupe ou un alias
- Choisir à qui la personne peut s'adresser : ses équipes, des groupes donnés, tout le monde, personne
- Autoriser les modes Valider et Amender
- Une règle Personne l'emporte sur les autres
- Revenir à la règle d'origine à tout moment



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Envoi de mails

Les adresses d'envoi du serveur (SMTP ou OAuth 2) et leurs usages.

- Ajouter une adresse d'envoi : serveur, port, authentification par mot de passe ou OAuth 2 (Microsoft 365)
- Tester l'envoi avant d'enregistrer
- Cocher les usages : Double authentification, Suivi des tickets, Alertes de sécurité, Informations, Supervision
- Désigner l'adresse par défaut
- Voir pour chaque usage l'adresse qui enverra



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Double authentification

Quand la double authentification sera-t-elle demandée ? Selon l'adresse IP du poste et l'action effectuée.

- Quatre sous-menus : Réglages généraux, Réseaux de confiance, Règles par action, Tester une règle
- Depuis le siège, pas de code à chaque connexion ; depuis Internet, un code dès la connexion
- Exiger un code pour certaines actions : personnification, facturation, rebond, coffre…
- Un garde-fou empêche de s'enfermer dehors
- S'ajoute aux réglages existants sans les remplacer
- Deux événements dans le journal d'audit

Configuration

Pour qui
Administrateur, responsable de la sécurité

Droits et module
admin.config

Réglages généraux

Les réglages de base : méthodes, validité, personnes concernées, exemptions.

- Autoriser les méthodes : application (TOTP), code par mail, Windows Hello ou clé d'accès
- Régler la validité d'une validation, de 1 à 1 440 minutes
- Cocher les actions protégées : Bureau à distance, Active Directory, diffusion, prise en main, coffre
- Choisir qui est concerné : personne, tout le monde, des utilisateurs et groupes choisis
- Poser des exemptions et des dispenses temporaires de 1 minute à 4 heures
- Traiter les comptes sans adresse mail pour le code par mail

Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Réseaux de confiance

La liste des adresses et plages que vous reconnaissez comme sûres, par exemple le siège.

- Ajouter une entrée nommée : adresses ou plages au format CIDR, IPv4 ou IPv6
- Voir le contrôle de saisie : plage trop large, mauvaise adresse de réseau, adresse indéterminée
- Activer, désactiver, modifier ou supprimer une entrée
- Déclarer explicitement les plages privées : une adresse privée n'est jamais reconnue seule
- Rester distinct des réseaux internes des rebonds



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Règles par action

Un mode par zone : depuis un réseau de confiance, et en dehors des réseaux de confiance.

- Politique 2FA générale : rien ne change
- 2FA obligatoire dès la connexion : un code à chaque connexion
- 2FA obligatoire pour certaines actions : pas de code à la connexion, mais pour les actions cochées
- Actions : personnification, facturation, réglages de sécurité, rebond RDP, SSH ou web, coffre, Active Directory…
- Lire l'aperçu en clair avant d'enregistrer
- Revenir en arrière en remettant la politique générale

Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Tester une règle

Saisissez une adresse et une action : GUIDO indique la zone, la règle appliquée et la décision.

- Lire l'adresse vue par GUIDO et la reporter d'un clic
- Choisir une action, ou Connexion
- Lire la décision : demandée, non demandée, déjà demandée à la connexion, politique générale
- Voir les étapes et le motif de la décision
- Rien n'est modifié par le test



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Sécurité

Qui a le droit d'atteindre l'outil, selon l'origine : autoriser, exiger la double authentification ou interdire.

- Écrire des règles d'accès ordonnées : adresse, plage, publique ou privée ; la première qui correspond gagne
- Choisir l'action hors règles : tout autoriser ou tout interdire
- Essayer une adresse pour voir la règle retenue
- Régler l'écran de connexion : raccourci du domaine, ordre des domaines, comptes locaux depuis un poste
- Fermer les sessions inactives après un délai de 5 minutes à 24 heures
- Régler les rebonds : réseaux internes et double authentification



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Coffre

La clé de secours des coffres : permise, imposée ou interdite, et la clé elle-même.

- Choisir la politique de la clé de secours : au choix de chaque utilisateur, imposée ou interdite
- Créer la clé de secours de la structure, la télécharger et la garder hors ligne
- Activer les coffres partagés et lister leurs accès et l'état de leurs clés
- Réattribuer l'accès complet à un coffre sans administrateur
- Restaurer un coffre en saisissant la clé dans la session de l'utilisateur concerné



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Journaux

Combien de temps chaque journal est conservé, et le niveau de détail des journaux du serveur.

- Voir pour chaque journal ses lignes, sa taille et sa durée de conservation
- Régler la rétention, de 1 à 3 650 jours, ou sans limite pour certains
- Purger tout de suite après confirmation, ou laisser la purge automatique quotidienne
- Sauvegarder les lignes avant de les purger, ou planifier une sauvegarde
- Choisir le niveau des journaux du serveur : erreurs, avertissements, normal, détaillé
- Chaque modification, purge et sauvegarde est inscrite au journal d'audit



Configuration

Pour qui
Administrateur

Droits et module
logs.config (régler) · logs.purge (purger) · logs.backup (sauvegarder) · admin.logs.read (voir)

Assistant de démarrage

Paramétrez GUIDO module par module : chaque chapitre explique chaque étape et vérifie lui-même ce qui est fait.

- Un chapitre par module ouvert et autorisé pour vous
- Chaque étape donne le pourquoi, les prérequis, ce que fait GUIDO, les erreurs fréquentes, un exemple
- Le vrai formulaire de l'écran est repris dans l'assistant, avec Ouvrir l'écran complet
- L'état Fait, À faire ou Ignoré est détecté automatiquement, ou confirmé à la main
- Reprendre là où vous vous étiez arrêté, ou Relancer ce module pour le passer en revue



Configuration

Pour qui
Administrateur qui met en place GUIDO ou un nouveau module

Droits et module
droits de configuration du module concerné

MENU

Journaux



Tous les journaux de GUIDO au même endroit : la vue commune et ses filtres, chaque module, connexions, personnifications, rebonds, sauvegardes.

admin.logs.read et droits propres à chaque journal

- Tous les journaux : la vue commune, avec filtres et export
- Un journal par module : sécurité, administration, organisation, coffre, assistance, supervision, annuaire…
- Connexions : historique, garde-fous, liste noire
- Personnifications : qui a vu GUIDO comme qui, et ce qui a été fait
- Journal des rebonds : les ouvertures de bureau à distance, partage et SSH
- Sauvegardes : les archives des journaux

Tous les journaux

Tous les journaux que vos droits ouvrent, du plus récent au plus ancien, avec leur module d'origine et des filtres.

- Filtrer par module, journal, période, utilisateur, action, résultat, cible, texte libre
- Lire date, module, journal, utilisateur, action, résultat, cible, détail, adresse
- Résultats normalisés : Réussi, Refusé, Erreur, Attention, Information
- Retrouver le journal d'audit complet : chaque action est rangée sous son module
- Exporter jusqu'à 50 000 lignes, en CSV ou Excel, sur une période en jours entiers
- Charger les lignes plus anciennes à la demande



Journaux

Pour qui
Administrateur ; auteur de tuiles ou de suivis pour ses propres lignes

Droits et module
admin.logs.read · logs.export pour exporter plusieurs journaux à la fois

Sécurité et connexions

Connexions, alertes du garde-fou, personnifications et actions de sécurité.

- Journal Connexions : toutes les tentatives, réussies ou refusées
- Journal Alertes du garde-fou
- Journal Personnifications et Actions pendant les personnifications
- Filtrer et exporter comme dans la vue commune



Journaux

Pour qui
Administrateur ; un personnificateur voit ses propres personnifications

Droits et module
admin.logs.read, ou droit de personnifier

Administration

Comptes, rôles, droits et réglages : les actions d'administration.

- Le journal d'audit : qui a fait quoi, avec le code technique en infobulle
- Créations et modifications de comptes, de rôles, de délégations
- Changements de configuration
- Les secrets ne sont jamais écrits dans le journal



Journaux

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.logs.read

Organisation et accueil

Tuiles, diffusion, rebonds, mode suivi, alias et demandes de validation.

- Journal des rebonds
- Journal du Mode Suivi (activité)
- Alias et validations (Organisation)
- Décisions des demandes de validation, avec heure du serveur et poste



Journaux

Pour qui
Administrateur, responsable de l'Organisation, auteur de tuiles ou de suivis pour son périmètre

Droits et module
org.manage, audit.read, audit.manage, org.push ou org.relay selon le journal

Coffre

Utilisation et partage des identifiants du coffre, jamais les secrets.

- Voir qui a révélé, utilisé ou partagé un identifiant
- Suivre les créations, déverrouillages et diffusions
- Filtrer par utilisateur, action, période
- Exporter la période choisie



Journaux

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.logs.read

Assistance

Historique des réglages, alertes de délai, retours de mail, API et webhooks de l'Assistance.

- Historique des réglages de l'Assistance
- Alertes de délai des tickets
- Retours de mail
- Appels de l'API des tickets
- Envois des webhooks



Journaux

Pour qui
Responsable de l'Assistance, administrateur

Droits et module
assistance.manage (réglages, alertes, retours de mail) · assistance.api.manage (API, webhooks) · module Assistance

Supervision

Notifications, ouvertures de session sur les machines supervisées et changements d'état des sondes.

- Notifications de la supervision : qui a été prévenu, quand
- Ouvertures de session sur les machines supervisées
- Changements d'état des sondes : normal, suspect, avertissement, critique
- Filtrer par période, exporter



Journaux

Pour qui
Administrateur de la supervision

Droits et module
supervision.manage · supervision.logons.read pour les ouvertures de session · module Supervision

Active Directory

Opérations sur l'annuaire et audits de sécurité Active Directory.

- Audits de sécurité Active Directory : chaque passage avec son résultat
- Opérations sur l'annuaire rangées sous ce module
- Filtrer et exporter la période choisie



Journaux

Pour qui
Administrateur de la supervision, opérateur de l'annuaire

Droits et module
supervision.adaudit.read · module Supervision

Bureau à distance (RDS)

Opérations sur les sessions et les hôtes de bureau à distance.

- Messages, déconnexions et prises en main de sessions
- Opérations sur les hôtes RDS
- Filtrer par utilisateur et par période, exporter



Journaux

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.logs.read

Agents, postes et machines

Agents, machines enrôlées et prises en main des postes.

- Journal des prises en main des postes
- Enrôlements, révocations et mises à jour des agents
- Opérations sur les machines du parc
- Filtrer et exporter la période choisie



Journaux

Pour qui
Technicien, administrateur

Droits et module
poste.inventory.read (prises en main) · admin.logs.read

Documents

Circuits de documents : demandes, ouvertures, validations et refus, clôtures, annulations, purges.

- Voir chaque demande, ouverture, validation et refus, avec heure du serveur, poste et empreinte
- Suivre les clôtures, annulations et purges
- Filtrer par période et exporter



Journaux

Pour qui
Gestionnaire des documents

Droits et module
documents.manage · module Documents

Système et journaux

Certificat du serveur, gestion des journaux : exports, purges, sauvegardes.

- Historique du certificat : intégrations, refus, retours arrière
- Exports, purges et sauvegardes de journaux
- Filtrer par période et exporter



Journaux

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.config

Connexions

Qui s'est connecté, quand, depuis quel poste. Recherche, rétention et liste noire.

- Lire l'historique : date, utilisateur, poste, navigateur, source, résultat, motif du refus
- Chercher par nom, adresse ou motif, et trier les colonnes
- Traiter les alertes du garde-fou : Marquer traitée
- Régler le garde-fou : force brute, rafale, énumération, adresse inédite
- Débloquer un poste ou un compte dans la liste noire
- Exporter l'historique et les alertes



Journaux

Pour qui
Administrateur

Droits et module
admin.logs.read · admin.config (régler le garde-fou) · admin.users.manage (alertes, liste noire)

Personnifications

Qui a vu GUIDO comme qui, quand et pourquoi, et tout ce qui a été fait pendant.

- Lister les sessions : début, administrateur, utilisateur vu, motif, fin, état
- Ouvrir le détail d'une session : appels et événements, avec le code de résultat
- Retrouver les entrées d'audit écrites pendant la session, avec pour le compte de
- Chercher par administrateur, utilisateur, motif ou adresse
- Exporter sessions et actions



Journaux

Pour qui
Administrateur ; un personnificateur voit les siennes

Droits et module
admin.logs.read, ou droit de personnifier

Journal des rebonds

Qui a ouvert vos tuiles en rebond (bureau à distance, partage réseau, SSH), quand, vers quelle cible et par quel agent.

- Voir les tuiles en rebond : type, cible, agent, ouvertures et refus des 30 derniers jours
- Cliquer une tuile pour filtrer ses ouvertures
- Lire chaque ouverture : action, résultat, cible, adresse, durée à la fermeture
- Choisir la période : 24 heures, 7, 30, 90 jours, 12 mois
- Repérer un auteur qui n'a plus l'habilitation de rebond
- Basculer sur Toutes les tuiles avec le droit de lire les journaux



Journaux

Pour qui
Auteur de tuiles en rebond pour les siennes ; administrateur pour toutes

Droits et module
org.relay (ses tuiles) · admin.logs.read (toutes)

Sauvegardes

Archives des journaux, un fichier CSV par journal : à la demande, avant une purge ou planifiées.

- Créer une sauvegarde : choisir les journaux et la période, obtenir un ZIP
- Retrouver les sauvegardes par origine : à la demande, avant purge, planifiée
- Télécharger une sauvegarde
- Supprimer définitivement une sauvegarde
- Prévoir de très gros volumes : jusqu'à 200 000 lignes par journal



Journaux

Pour qui
Administrateur

Droits et module
logs.backup (créer, télécharger) · logs.purge (supprimer)

MENU

Postes



Le parc de postes : inventaire, connexions, déploiement automatique de l'agent, lien avec le domaine.

poste.inventory.read, poste.history.read, poste.deploy.manage, poste.adsync.manage

- Parc : tous les postes vus par GUIDO, avec ou sans agent.
- Historique des connexions : qui, depuis quel poste et quelle adresse.
- Déploiement automatique : règles qui installent l'agent poste.
- Synchronisation avec le domaine : agent désactivé si le compte machine l'est.

Parc

Tous les postes vus par GUIDO, avec ou sans agent : filtres, actions groupées, export.

- Tuiles-filtres : Tous les postes, Avec agent, Sans agent, Agents désactivés.
- Filtres mémorisés : dernière connexion, groupe, domaine, plage d'adresses, version.
- Une ligne par poste : statut, adresse IPv4 et MAC, disque, système, dernière vue.
- Inventaire, ouverture de ticket et prise en main depuis la ligne.
- Actions groupées : déplacer, approuver, refuser, désactiver ou réactiver l'agent.
- Export .xlsx ou CSV avec les filtres de l'écran.



Postes

Pour qui
Techniciens et administrateurs.

Droits et module
poste.inventory.read ou machines.add · prise en main : poste.remote.control

Historique des connexions

Qui s'est connecté, depuis quel poste et quelle adresse, agent connecté ou refusé.

- Connexions à GUIDO, avec ou sans agent.
- Agent connecté, déconnecté (avec la durée) ou refusé, avec la raison.
- Installations de l'agent et moyen utilisé.
- Filtres : dates, poste, compte, adresse, accès, résultat, site, types d'événements.
- Export .xlsx ou CSV ; conservation réglable.



Postes

Pour qui
Administrateurs.

Droits et module
poste.history.read

Déploiement automatique

Des règles installent l'agent poste sur les bons postes pour les bons utilisateurs.

- Règles ordonnées Installer ou Exclure ; une exclusion l'emporte toujours.
- Critères : compte, groupe AD, rôle, nom de machine, adresse IP, site, domaine, OU.
- Aperçu des postes et utilisateurs concernés, puis test qui explique la décision.
- Moyen 1 : composant « Enregistrement de la machine ».
- Moyen 2 : bandeau dans la page GUIDO pour l'utilisateur ciblé.
- Moyen 3 : poussée par l'Agent GUIDO du site.

Postes

Pour qui
Administrateurs.

Droits et module
poste.deploy.manage

Synchronisation avec le domaine

Désactiver l'agent d'un poste quand son compte machine est désactivé ou supprimé dans Active Directory.

- Option par domaine, fréquence 1 h, 4 h ou quotidienne.
- Compte machine désactivé : agent désactivé ; réactivé avec lui.
- Garde-fou : une passe trop massive n'applique rien.
- Journal des passes de synchronisation.
- Lecture par le serveur AD déclaré, compte dédié ou gMSA.

Postes

Pour qui
Administrateurs.

Droits et module
poste.adsync.manage

MENU

Facturation



Suivez les licences utilisées, leur historique et leur détail, et réglez la facturation.

billing.read, billing.users.read, billing.revoke, billing.settings, billing.export

- Vue d'ensemble : licences de base, utilisateurs distincts, dépassement, quantité facturable.
- Historique quotidien : évolution par jour de chaque catégorie.
- Détail des utilisateurs : qui compose chaque chiffre.
- Révocation des licences : libérer ou rendre la place d'une personne.
- Réglages : conservation, notifications, destinataires, catégories par rôle.

Vue d'ensemble

Pour chaque catégorie de licence : base, utilisateurs distincts, dépassement et quantité facturable.

- Deux catégories : Utilisateurs standard, Responsables / Administrateurs.
- Barre d'état : période exacte, mise à jour, synchronisation avec le portail.
- « Pourquoi N ? » explique comment le chiffre est calculé.
- Période affichée : en cours ou clôturée.
- Mode : licences bloquées avec préalerte, dépassement autorisé, ou suivi local.
- Export .xlsx et CSV.



Facturation

Pour qui
Responsables de la facturation et administrateurs.

Droits et module
billing.read · export : billing.export

Historique quotidien

Voyez jour par jour l'évolution de chaque catégorie de licence.

- Barres par jour : standard, et Responsables / Administrateurs.
- Total distinct de la période en pointillés.
- Jour sans détail signalé « Inconnu », jour incomplet marqué comme minimum.
- Tableau équivalent au graphique.
- Export .xlsx et CSV.

Facturation

Pour qui
Responsables de la facturation et administrateurs.

Droits et module
billing.read

Détail des utilisateurs

Voyez qui compose chaque chiffre : identité, catégorie, jours actifs et connexions.

- Colonnes : utilisateur, catégorie retenue et observée, jours actifs.
- Première et dernière activité, nombre de connexions.
- Filtres : catégorie, domaine ou comptes locaux, nom, dates.
- Mentions : licence révoquée, catégorie changée, session à cheval sur minuit.
- Export nominatif réservé aux détenteurs du droit.



Facturation

Pour qui
Responsables de la facturation et administrateurs.

Droits et module
billing.users.read · export nominatif : billing.export

Révocation des licences

Libérez la place d'une personne dans la période en cours, ou rendez-lui l'accès.

- Places occupées par catégorie : « N / base ».
- Révoquer la licence, avec un motif facultatif.
- La personne n'est plus comptée ; ses sessions sont fermées.
- Accès suspendu jusqu'à la fin de la période ou jusqu'à « Rendre l'accès ».
- Opération journalisée et visible dans le détail des utilisateurs.



Facturation

Pour qui
Personnes habilitées à révoquer.

Droits et module
billing.revoke (suffit à voir ce sous-menu)

Réglages

Réglez la conservation du détail, les notifications et la correspondance des licences avec les rôles.

- Conservation du détail nominatif : 400 jours par défaut.
- Seuil de préalerte en pourcentage.
- Fuseau horaire pour une instance sans contrat.
- Notifications par la cloche et par courriel, autres destinataires possibles.
- Qui compte en Responsables / Administrateurs : rôles porteurs de license.admin.



Facturation

Pour qui
Administrateurs.

Droits et module
billing.settings

MENU

Système



Votre compte, vos préférences, votre poste et l'état du serveur.

menu : droit admin. · Mon compte : tout utilisateur

- Mon compte : identité, avatar, langue, apparence.
- Vérification en deux étapes : méthode, Windows Hello, téléphones.
- Informations locales : ce que GUIDO sait de votre poste.
- Ouverture des tuiles : mode par défaut et agent poste.
- Mode local sans agent poste : fichiers .reg à importer.
- Serveur : état de santé et version.

Mon compte

Votre identité, votre avatar, votre langue et l'apparence de GUIDO.

- Utilisateur, structure et rôles.
- Avatar : galerie, initiales ou votre image, montré ou non aux autres.
- Langue : automatique, français ou anglais ; grisée si elle est imposée.
- Apparence : thème clair ou sombre, densité confortable ou compacte.
- Notifications de l'équipe pour ceux qui traitent les tickets.



Système

Pour qui
Tout utilisateur.

Droits et module
aucun droit particulier

Vérification en deux étapes

Activez et choisissez comment valider vos actions sensibles.

- Activer ou désactiver la vérification en deux étapes.
- Assistant de configuration pas à pas.
- Méthode : application TOTP, code par mail, Windows Hello, téléphone.
- Windows Hello et clés d'accès : ajouter ce poste, retirer une clé.
- Téléphones enregistrés, ajout par QR code.



Système

Pour qui
Tout utilisateur.

Droits et module
aucun droit particulier

Informations locales

Voyez ce que GUIDO sait de votre poste, utile pour un ticket d'assistance.

- Poste, utilisateur Windows, domaine, adresses IPv4 et MAC.
- Système, processeur, mémoire, disque système, fabricant et numéro de série.
- Navigateur, écran, langue, fuseau horaire.
- Source des données : agent poste en ligne ou navigateur seulement.
- Relire et copier ces informations.



Système

Pour qui
Tout utilisateur.

Droits et module
aucun droit particulier

Ouverture des tuiles

Choisissez comment s'ouvrent vos tuiles et gérez l'agent poste.

- Mode par défaut : dans la page, application locale, ou automatique.
- Agent poste : détecté ou non, Redétecter, Installer, Réinstaller.
- Identifiants enregistrés pour le tunnel (bureau à distance).
- Mode local sans agent poste : fichiers .reg pour Edge et le protocole guido:.
- Installation par utilisateur, sans droits d'administrateur.



Système

Pour qui
Tout utilisateur.

Droits et module
aucun droit particulier

Serveur

Consultez l'état de santé du serveur GUIDO.

- Statut du serveur et version.
- Base de données joignable ou non.
- Détail technique complet, replié de base.



Système

Pour qui
Administrateurs.

Droits et module
menu Système : droit admin.

MENU

Portail SaaS

L’application distincte qui héberge les environnements GUIDO : un environnement isolé par structure, géré depuis une console d’administration.

Permissions du portail par écran (environnements.lire, machines.lire, facturation.lire…) · Portail SaaS

- Environnements : créer, suspendre, mettre à jour et administrer chaque installation.
- Domaines, certificats et répartiteur en frontal : les adresses et leur chiffrement.
- Machines, base de données, sauvegardes et tâches : l’infrastructure de la plateforme.
- Facturation : contrat, consommation et relevés par environnement.
- Comptes et droits, journal et réglages du portail.
- Mode démo : dossiers, démos, serveurs d’activation, mails, DNS et appairage.

Dossiers démo

Les prospects et clients du mode démo : sociétés, contacts, démarches commerciales et démos liées.

- Nouveau dossier : société, contact, dossier avec canal du premier contact.
- Doublon possible signalé à la saisie, jamais fusionné d'office.
- Fiche : société, contacts, démos liées, historique des échanges.
- Recherche, filtres par statut, responsable, équipe, pays, dates.
- Export CSV ou Excel limité à votre périmètre.
- Anonymiser un dossier à la demande ou à l'échéance.



Portail SaaS

Pour qui
Commerciaux et responsable commercial

Droits et module
demo.dossiers.lire, demo.contacts.modifier, demo.exporter · Portail SaaS, mode démo

Créer, prolonger et convertir une démo

Depuis un dossier : créer l'espace de démonstration, le suivre et, si le prospect souscrit, le convertir.

- Création de la démo : invitation envoyée au contact, adresse à confirmer.
- Renvoyer l'invitation ou changer de destinataire.
- Prolonger, suspendre, réactiver ou supprimer à la demande.
- Convertir en SaaS : assistant en six étapes.
- Validation commerciale avec la référence du contrat.
- Retour arrière possible pendant 30 jours.



Portail SaaS

Pour qui
Commerciaux et responsable commercial

Droits et module
demo.creer, demo.renouveler, demo.suspendre, demo.conversion.preparer, demo.migrer · Portail SaaS, mode démo

Doublons

Les sociétés et contacts qui se ressemblent dans votre périmètre, à trier à la main.

- Liste des paires de sociétés et de contacts proches.
- Pas un doublon : la paire est écartée.
- Fusionner dans celle-ci : contacts et dossiers rejoignent la fiche choisie.
- Une fusion exige que tous les dossiers soient dans votre périmètre.



Portail SaaS

Pour qui
Commerciaux et responsable commercial

Droits et module
demo.contacts.modifier · Portail SaaS, mode démo

Tableau de bord des démos

Toutes les démos de votre périmètre : échéances, renouvellements, suppressions prévues et actions à mener.

- Indicateurs : actives, activations en attente, fin dans 7 jours, en grâce, conversions.
- Sur 30 ou 90 jours : créées, prolongations, conversions, taux de conversion.
- Liste : adresse, serveur, fin, dernière connexion, suppression prévue.
- « À traiter » : erreur, purge bloquée, prolongation à accorder, mail non remis.
- Prolonger, suspendre, accorder un sursis de purge, supprimer.
- Réglage du cycle de vie des démos.

Portail SaaS

Pour qui
Commerciaux, responsable commercial et opérateur technique

Droits et module
demo.demos.lire · Portail SaaS, mode démo

Assistant de démarrage

Le portail vous guide pour mettre en place serveurs, base de données, premier environnement et pare-feu.

- Cinq étapes : serveurs d'instances, PostgreSQL, environnement, pare-feu, récapitulatif.
- Installation d'un serveur d'instances ou d'un PostgreSQL depuis l'assistant.
- Choix du domaine par défaut et du nom de l'environnement.
- Compte administrateur initial de l'environnement.
- Exécution suivie étape par étape, avec reprise.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail et opérateur technique

Droits et module
assistant.utiliser · Portail SaaS

Environnements

Un environnement par structure : une installation GUIDO dédiée, isolée, servie par ses adresses et ses modules.

- Liste : adresses, état, modules, instances et version.
- Nouvel environnement : nom technique, adresses, administrateur local, instances.
- Suspendre et reprendre : la page « environnement suspendu » s'affiche.
- Reprendre une création en erreur, supprimer avec ressaisie du nom.
- Mettre à jour par glissement, sans coupure pour les utilisateurs.
- Ouvrir l'environnement depuis la ligne.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail et opérateur technique

Droits et module
environnements.lire et droits d'action par opération · Portail SaaS

Fiche d’un environnement : Adresses

Les adresses qui mènent à l’environnement, avec le certificat servi pour chacune.

- Sous-domaine du domaine de base ou adresse spécifique du client.
- Adresse principale désignée.
- Certificat servi par adresse : automatique ou choisi.
- Ajouter ou retirer une adresse.
- Rappel du réglage DNS à faire chez le client.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
environnements.lire et droit de modifier les adresses · Portail SaaS

Fiche d’un environnement : Modules

Ce que l’abonnement de la structure ouvre dans son GUIDO, avec les limites de chaque module.

- Un module fermé disparaît des menus et ses fonctions sont refusées.
- Limites par module, vide pour « sans limite ».
- Bureau à distance : brokers, collections et hôtes autorisés.
- Supervision : capacité attribuée, utilisée et restante.
- Enregistrer : l’environnement applique sans redémarrage.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail

Droits et module
environnements.lire et droit de modifier les modules · Portail SaaS

Fiche d’un environnement : Instances

Les instances qui servent l’environnement : deux instances, zéro interruption.

- Instances voulues, en service, santé de chacune.
- Nœud qui porte chaque instance, et message de santé.
- Ajouter ou retirer une instance sans coupure.
- Redémarrer une instance.
- Mise à jour par glissement : une instance temporaire, puis chaque instance tour à tour.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
environnements.lire et droits d’action sur les instances · Portail SaaS

Fiche d’un environnement : Administrateurs

Les administrateurs locaux de l’environnement, pour donner ou rendre l’accès à la structure.

- Liste des administrateurs locaux de l’environnement.
- Créer un administrateur avec un mot de passe initial.
- Modifier ou supprimer un administrateur.
- Utile pour remettre l’accès après une conversion de démo.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
environnements.administrateurs · Portail SaaS

Fiche d’un environnement : Migration

Geler un environnement et le transférer vers un portail de production appairé.

- Gel : lecture seule, page « maintenance en cours », traitements sortants arrêtés.
- Lever le gel quand l’opération est finie.
- Export vers la production : avec ou sans données.
- Écarter les données d’exemple d’une démo.
- Geler la source pendant la copie, la laisser gelée après.

Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail

Droits et module
environnements.exporter, environnements.suspendre · Portail SaaS

Export et restauration

Exportez la base d'un seul environnement dans un fichier chiffré, ou restaurez-la depuis une sauvegarde.

- Export chiffré .zip AES-256, lisible avec 7-Zip sans GUIDO.
- Source : base en direct ou sauvegarde datée existante.
- Clé affichée une seule fois, jamais conservée par GUIDO.
- Sortie : téléchargement, SFTP, partage SMB ou lien temporaire à code.
- Restaurer cet environnement seul, base d'avant gardée et retour arrière possible.
- Suppression de la base gardée après ressaisie de son nom.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail et opérateur technique

Droits et module
exports.lire, exports.creer, exports.liens, exports.destinations, exports.restaurer · Portail SaaS

Domaines

Les domaines de base du SaaS : un environnement « alpha » répond sur alpha.domaine.

- Ajouter un domaine de base, comme guido.network.
- Domaine par défaut proposé aux nouveaux environnements.
- Certificat associé : automatique ou choisi.
- DNS attendu : un joker vers l'adresse publique du portail.
- Retrait refusé tant qu'un environnement l'utilise.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail et opérateur technique

Droits et module
domaines.lire · Portail SaaS

Certificats

Les certificats servis par le portail, déposés en PFX, auto-signés ou obtenus auprès de Let's Encrypt.

- Dossier surveillé : un PFX déposé est intégré sans redémarrage.
- Certificat auto-signé généré en un clic, avec sa partie publique à approuver.
- Mot de passe d'un PFX enregistré chiffré.
- Let's Encrypt : demande, vérifications préalables, essai ou production.
- Renouvellement automatique 30 jours avant l'échéance.
- Suivi des demandes récentes et de leur journal.

Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
certificats.lire · Portail SaaS

Répartiteur en frontal

Gardez l'adresse réelle des utilisateurs quand un répartiteur ou un pare-feu relaie les connexions.

- Protocole PROXY : le relais transmet l'adresse réelle du client.
- Aide intégrée : à quoi ça sert, quand l'activer, ordre de mise en service.
- Réglage : relais de confiance déclarés, activation.
- État : compteurs depuis le démarrage.
- Derniers changements.
- Marche à suivre par produit de répartition.

Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique et administrateur réseau

Droits et module
frontal.lire · Portail SaaS

Machines

Toutes les machines de la plateforme, avec des conseils qui disent quand en ajouter une.

- Nœuds GUIDO Windows : instances, processeur, mémoire, disque, versions.
- Mettre un nœud hors service : ses instances sont déplacées sans coupure.
- Portails Windows : en ligne, absents, chef de la surveillance.
- Serveurs PostgreSQL Debian et leur arbitre.
- Ajouter une machine : nœud, portail supplémentaire ou PostgreSQL.
- Retirer un nœud ou une machine PostgreSQL du cluster.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
machines.lire · Portail SaaS

Base de données

Le cluster PostgreSQL du portail et des environnements : primaire, secondaire, archivage et bascule.

- Serveurs, rôles primaire et secondaire, état de la réplication.
- Archivage des journaux : à jour, en retard ou en échec.
- Basculer le primaire : quelques secondes de coupure.
- Conseils : serveur seul, base en lecture seule, API du cluster injoignable.
- Mise en place d’un cluster à deux serveurs et un arbitre.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
base.lire · Portail SaaS

Sauvegardes

Tout ce qu'il faut pour remonter la plateforme après un sinistre.

- Sauvegarder maintenant : dossier daté, téléchargeable en .zip.
- Planification quotidienne : heure, conservation, dossier ou partage.
- Phrase secrète : seule clé des parties chiffrées.
- Liste des sauvegardes d'un dossier, avec suppression.
- Analyser une sauvegarde : machines, gabarits, bases, certificats.
- Restaurer sur des machines neuves, étape par étape.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail et opérateur technique

Droits et module
sauvegardes.lire · Portail SaaS

Tâches

Les opérations longues et planifiées du portail, avec leur avancement et leur reprise.

- Liste filtrable : état, type, en cours ou en attente.
- Détail : étapes, avancement, journal technique sans secret.
- Reprendre, annuler, relancer une étape ou réessayer maintenant.
- Replanifier une tâche.
- Cible, auteur, échéance et permission requise.

Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
taches.lire · Portail SaaS

Serveurs d’activation

Les pages publiques de confirmation d’adresse et de mot de passe des démos, relayées par le portail.

- Nom public d’activation et port interne des serveurs.
- Le portail sert le nom avec son certificat et le relaie en TLS mutuel.
- État du relais et des serveurs prêts.
- La console du portail n’est jamais exposée.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
demo.serveurs.gerer · Portail SaaS, mode démo

Consommation et relevés

Pourquoi cette quantité est-elle facturée ? Chaque relevé montre son calcul et les paramètres retenus.

- Choix de l'environnement partagé avec l'onglet Contrat.
- Liste des relevés : en cours, clôturé, incomplet, avec totaux.
- Calcul par catégorie : base, supplément, quantité, montant hors taxes.
- Consommation de la période en cours, utilisés sur base.
- Graphique quotidien des utilisateurs actifs, avec tableau équivalent.
- Exports .xlsx et CSV.



Portail SaaS

Pour qui
Responsables de la facturation et administrateur portail

Droits et module
facturation.lire · Portail SaaS

Contrat de facturation

Fixez le contrat d'un environnement : licences, tarifs, périodes et date d'effet.

- Licences et tarifs par catégorie : base, prix, mode de dépassement, préalerte.
- Périodicité mensuelle ou trimestrielle, période d'utilisation, fuseau.
- Aperçu des prochaines échéances et des jours mesurés.
- Date d'effet et enregistrement d'une version numérotée.
- Historique des versions : actuelle, à venir, remplacée.
- Délai de grâce avant la clôture d'un relevé.



Portail SaaS

Pour qui
Responsables de la facturation

Droits et module
facturation.gerer ; délai de grâce : reglages.modifier · Portail SaaS

Journal

Toutes les actions de la console et du portail, avec leur auteur et leur résultat.

- Chaque action est libellée : connexion, création, suspension, export, restauration.
- Résultat : ok, refusé ou erreur.
- Auteur : compte de la console ou portail lui-même.
- Actions d’export et de restauration tracées sans clé ni code.
- Recherche et filtres sur la période.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail et opérateur technique

Droits et module
journal.lire · Portail SaaS

Comptes et droits

Les administrateurs de la console, leurs rôles, leurs groupes et leurs équipes.

- Comptes locaux : double authentification obligatoire, verrouillage après cinq échecs.
- Réinitialiser la double authentification d'un compte.
- Rôles : profils par défaut non modifiables, à dupliquer.
- Groupes de comptes et équipes pour le périmètre « mon équipe ».
- Historique des changements de droits.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail

Droits et module
comptes.lire, droits.gerer · Portail SaaS

Réglages : Ce portail

L'état du portail tel qu'installé : adresses, autorité interne, instances, binaires et base.

- Nom, version et chef de la surveillance.
- Page d'administration en adresse locale seulement.
- Ports publics HTTPS et HTTP, port interne des nœuds.
- Autorité de certification interne : empreinte, expiration, téléchargement.
- Versions du serveur disponibles pour les environnements.
- Isolation des bases : un rôle et une base par environnement.

Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail et opérateur technique

Droits et module
reglages.lire · Portail SaaS

Réglages : Mails

L'envoi des mails du mode démo : réglages, modèles et file d'envoi avec reprises.

- Réglages d'envoi : serveur, protection, expéditeur, notifications internes.
- Mail d'essai avec les réglages saisis, même non enregistrés.
- Modèles en français et en anglais, avec variables et aperçu.
- Rétablir le modèle livré, envoyer un essai.
- Journal d'envoi : en attente, envoyé, abandonné, annulé.
- Relancer ou annuler un mail.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
mails.gerer · Portail SaaS

Réglages : Appairage

Liez un portail de démo à un portail de production, sans rien exposer sur Internet.

- Portail de production : délivrer un jeton à usage unique de 30 minutes.
- Portail de démo : saisir l'adresse de la production et le jeton.
- Liaisons : sens, dernier appel, validité du certificat client.
- Tester une liaison, ou la révoquer.
- Liaison en TLS mutuel entre autorités internes.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail

Droits et module
appairage.gerer · Portail SaaS

Réglages : DNS des démos

L'adresse de chaque démo, les noms réservés et la vérification avant d'annoncer une démo prête.

- Sous-domaine des démos et mode de gestion du DNS.
- Test de la connexion au gestionnaire DNS.
- Refus des noms inconnus et noms réservés.
- Certificats des démos.
- Vérification DNS et HTTPS avant l'annonce au prospect.



Portail SaaS

Pour qui
Opérateur technique

Droits et module
dns.gerer · Portail SaaS, mode démo

Réglages : Mode démo

Activez et réglez le mode démo : création, cycle de vie, conversion et conservation des dossiers.

- Carte « Mise en place » : chaque étape, son état et son lien.
- Création des démos : durées de 15, 30 ou 45 jours.
- Cycle de vie : rappels J-7, J-3, J-1, grâce de 7 jours.
- Conversion vers la production : destinations préapprouvées.
- Serveurs éligibles aux démos.
- Conservation des dossiers commerciaux, anonymisation à 36 mois.



Portail SaaS

Pour qui
Administrateur portail

Droits et module
reglages.lire, reglages.modifier · Portail SaaS, mode démo