

Procédure d'utilisation Rustdesk externe (Quick support)

Nexpublica

Objectif

Ce processus permet aux équipes internes de fournir une assistance à distance à un prestataire ou utilisateur externe via **RustDesk** sans installation complète de logiciel sur le poste utilisateur.

Le support s'effectue à l'aide du fichier **RustDesk Quick Support** disponible sur le SharePoint Corporate > IT Department Team > RustDesk > RustDesk_Package_Extterne.

1. Envoi du fichier RustDesk Quick Support

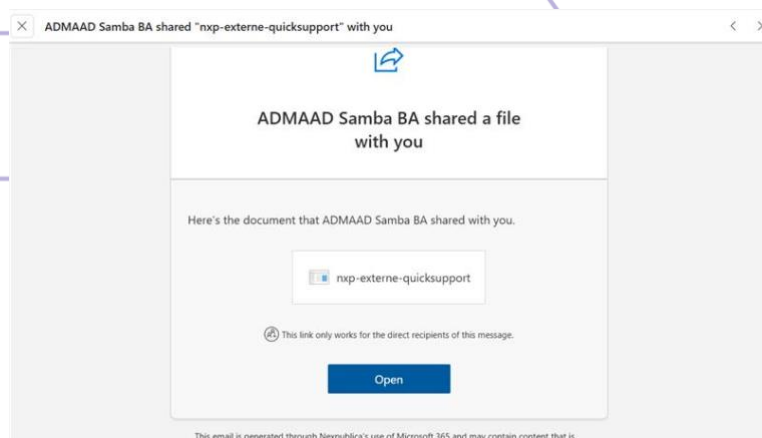
Le support envoie à l'utilisateur externe :

- Le lien SharePoint contenant le fichier RustDesk Quick Support
- Ainsi que les consignes d'exécution

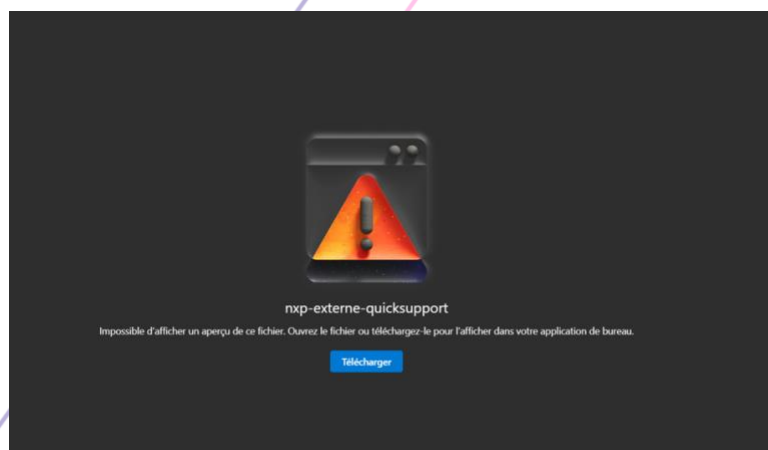
2. Téléchargement par l'utilisateur externe

L'utilisateur :

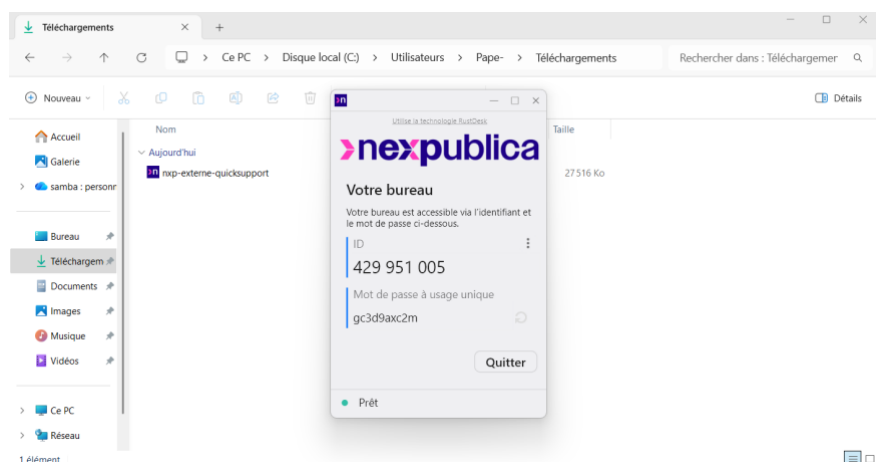
- Ouvre le lien Sharepoint



- Télécharge le fichier .exe



- Exécute le fichier



Aucune installation complète n'est nécessaire.

3. Communication des informations de connexion

Une fois RustDesk Quick Support ouvert, l'utilisateur transmet :

- L'ID affiché
- Le mot de passe temporaire

4. Prise en main par le support

Le technicien :

- Ouvre le client RustDesk interne
- Saisit l'ID fourni
- Renseigne le mot de passe communiqué
- Établit la session distante

5. Recommandations de sécurité

- Le fichier RustDesk Quick Support doit être stocké uniquement sur les espaces SharePoint autorisés.
- Les identifiants de connexion RustDesk sont temporaires et ne doivent pas être partagés en dehors du support concerné.
- La session doit être réalisée uniquement avec l'accord explicite de l'utilisateur externe.
- Une fois l'intervention terminée, l'utilisateur peut simplement fermer RustDesk Quick Support.