

Simple comme un papier et un crayon



www.c-logik.com



Guide outils C-logik : connexion assistance C-logik, (pré requis techniques)

SOMMAIRE

Ce document a été réalisé avec la société ISL Online que nous remercions.

Vous trouverez ci-après les recommandations pour configurer l'accès depuis « votre » serveur sur le serveur FTP de C-logik et sur les postes appelés à communiquer avec la société C-logik via l'outil d'assistance C-logik de la société ISL Online.

1	Pré requis outils d'assistance C-logik (ISL).....	4
1.1	Informations générales.....	4
1.2	Ports et protocoles	4
1.3	URL de destination et liste des exécutables	4

Avant-propos

Les outils **C-logik** sont conçus d'après l'atelier de développement Windev® de PC Soft.

WINDEV® DE PC SOFT. est un AGL (Atelier de Génie Logiciel) sous Windows, c'est le plus complet, le plus simple et le plus utilisé en France, notamment par des « grands comptes », SSII **et les administrations**. Cet **AGL** permet la prise en main rapide des outils **C-logik** grâce à sa grande convivialité.

Les principes du progiciel sont la **simplicité** et la **sécurité**.

La **simplicité** est effective par l'ergonomie intuitive, la reprise de l'environnement Windows et la compatibilité totale avec les besoins d'une collectivité.

La saisie assistée est présente sur tous les champs nécessaires. Des listes déroulantes favorisent la saisie des informations. Chaque courrier comporte une « photographie » instantanée de son état avec des codes couleur (**rouge**, **orange**, **vert**).

Les actions à effectuer sont facilitées par le principe du « Visible – Invisible ». Lorsqu'une action n'est possible, qu'après par exemple la saisie initiale de champs, le bouton correspondant à cette action n'apparaît (n'est visible) qu'après la saisie des champs nécessaires.

Ce parti pris de « Visible – Invisible » permet une prise en main du progiciel très rapide.

La **sécurité** est gérée à plusieurs niveaux :

- droits fichiers et fonctionnels paramétrés individuellement pour chaque utilisateur,
- historique de tous les événements (arrivée enregistrée le..., réponse rédigée le..., réponse envoyée le...),
- traçabilité de toutes les actions effectuées avec le progiciel (identité de l'auteur de la modification, date et heure, poste utilisé, saisie automatisée de la modification « avant-après »)

Cette association, **simplicité + sécurité**, permet une réelle utilisation du progiciel autour de la volonté affichée de notre société, faire des progiciels méritant la qualité :

Simple comme un papier et un crayon.

Cependant il est nécessaire d'acquérir quelques réflexes de base pour une utilisation sereine et efficace des outils **C-logik**. Nous vous proposons de découvrir ce guide constitué de quelques pages.

Les indications (éventuelles) à caractère réglementaire ou juridique sont fournies par C-logik à titre d'information et n'engagent pas la responsabilité de C-logik.



1 Pré requis outils d'assistance C-logik (ISL)

L'assistance C-logik est accessible depuis notre site ou bien depuis l'applications C-logik et nous permet de garantir un délai d'intervention dans les 2 minutes.

L'outil que nous utilisons est ISL en version SaaS et il convient donc de paramétrer (par vos soins) les outils de sécurité de votre réseau (antivirus, proxy, pare-feu...) selon les éléments (<https://help.islonline.com/56161/161686>) ci-après afin de permettre l'accès à notre assistance C-logik depuis les postes des utilisateurs.

1.1 Informations générales

Lorsque vous (le client) lancez une demande de prise de main à distance :

- le client reçoit une demande de téléchargement et d'exécution de notre (ISL) fichier EXE,
- l'EXE télécharge ensuite nos fichiers temporaires, au besoin. Ceux-ci sont stockés dans le dossier ISL Online Cache « %localappdata%\ISL Online Cache ».

1.2 Ports et protocoles

Le protocole utilisé est TCP (sortant) et voici la liste des ports standards que nous (ISL) utilisons :

- 7615
- 443
- 80

1.3 URL de destination et liste des exécutables

L'URL de destination est « *.islonline.net » et les exécutables concernés sont : « ISL Light Client *.exe », « ISLLightService.exe » et « wm_64helper.exe ».