



GUIDE UTILISATEUR

Support, Dépannage et Actions distantes d'urgence

Samsung Knox Manage

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

Objectif du cours

Ce module a pour objectif de vous familiariser avec les fonctionnalités de support, de dépannage et d'actions distantes d'urgence offertes par Samsung Knox Manage. À l'issue de cette session, vous serez capable d'assister efficacement les utilisateurs, de diagnostiquer les problèmes courants, et d'exécuter des actions correctives à distance pour garantir la continuité de service des terminaux supervisés.

Prérequis

Avant d'aborder ce module, assurez-vous de maîtriser les fondamentaux suivants :

- Avoir suivi le module « Introduction et navigation de base dans Samsung Knox Manage ».
- Connaître la gestion des utilisateurs, groupes et organisations.
- Être familiarisé avec la gestion quotidienne des terminaux (onglet Appareils).

1. Diagnostiquer et assister les utilisateurs à distance

a) Accéder au tableau de bord Support

Depuis la console Knox Manage, accédez au menu Support pour visualiser la liste des terminaux nécessitant une intervention. Le tableau de bord centralise les alertes critiques, les incidents en cours et les demandes des utilisateurs. Vous pouvez filtrer par organisation, par statut ou par sévérité pour cibler rapidement les cas prioritaires.

b) Lire les informations système d'un terminal

Sélectionnez un terminal puis ouvrez l'onglet Informations système. Vous y trouverez la version de l'OS, le niveau de batterie, l'espace de stockage, le dernier check-in et l'état de la connexion MDM. Ces informations sont essentielles pour poser un premier diagnostic avant toute intervention.

c) Consulter l'historique des événements

L'historique horodaté permet de retracer les actions passées (changement de politique, application installée, incident réseau). En cas de régression, croisez ces événements avec les remontées utilisateurs pour identifier la cause racine.

Points de vigilance

L'horodatage affiché est basé sur le fuseau horaire de la console, pas sur celui du terminal. Pensez à convertir pour interpréter correctement les événements.

Les événements antérieurs à 90 jours peuvent être archivés : exportez-les régulièrement si vous devez les conserver.

2. Exécuter des actions de dépannage à distance

a) Envoyer une commande rapide

Utilisez la fonction Commande rapide pour relancer le service MDM, forcer un check-in, redémarrer l'application agent ou verrouiller immédiatement l'écran. La commande est envoyée via le canal de notification push et son statut (En attente, Livrée, Échec) est mis à jour en temps réel dans la console.

b) Redémarrer ou éteindre le terminal à distance

Pour les terminaux verrouillés ou en erreur, le redémarrage distant est souvent la première mesure corrective. Sélectionnez le terminal, choisissez Redémarrer puis confirmez. Un délai de grâce permet à l'utilisateur de valider ou d'annuler manuellement si l'appareil est encore actif.

c) Verrouiller, effacer ou réinitialiser

En cas de perte ou de vol, déclenchez un verrouillage immédiat avec message à l'écran. Pour une compromission avérée, la commande d'effacement (Factory Reset) supprime l'ensemble des données locales et retire le profil Knox. La réinitialisation conserve uniquement les éléments passés via les politiques MDM.

À retenir

L'action d'effacement est irréversible : un message de confirmation à double saisie est obligatoire côté console.

Tant que le terminal n'a pas refait un check-in, le statut reste « En attente ». Ne relancez pas la commande avant 15 minutes pour éviter les doublons.

Documentez chaque action de masse dans le journal de support avec horodatage, motif et opérateur.

3. Gérer les situations d'urgence et la communication

a) Activer le mode urgence organisationnel

En cas d'incident majeur (cyberattaque, ransomware, perte massive), activez le mode urgence depuis Réglages > Urgence. Ce mode applique automatiquement une politique durcie : verrouillage immédiat, restriction des applications, blocage des partages réseau. Toutes les organisations clientes concernées basculent en quelques secondes.

b) Diffuser un message aux utilisateurs

Le broadcast permet d'envoyer une notification ou un email groupé à tous les utilisateurs d'une organisation, avec accusé de réception. Utilisez-le pour informer d'une maintenance, demander une action (mise à jour, redémarrage) ou alerter sur une menace en cours. Le message doit être court, actionnable et signé du support Neoditel.

c) Coordonner avec l'équipe et le client

Tout incident critique suit la procédure d'escalade Neoditel : ticket niveau 1 → niveau 2 → éditeur Knox. Mettez à jour le statut du ticket en temps réel, joignez les logs MDM (export .csv) et tracez la chaîne de décision. Une bonne coordination réduit le délai de résolution et renforce la confiance du client.

Points de vigilance

En mode urgence, les politiques sont appliquées sans confirmation utilisateur : vérifiez deux fois le périmètre avant activation.

Les messages broadcast ne sont pas chiffrés de bout en bout : ne transmettez jamais de credentials ou d'informations sensibles.

À retenir

Le mode urgence doit être activé par un administrateur senior uniquement.

Conservez les logs et captures d'écran du mode urgence pendant au minimum 12 mois pour audit.

Communiquez régulièrement avec le client pendant la résolution : silence = anxiété.