



BlackBerry AtHoc Desktop App

Guide d'installation et d'administration de l'application de bureau

7.4 (Windows), 2.5 (Mac)

Contents

- Qu'est-ce que l'application de bureau BlackBerry AtHoc ?..... 5**
- Installer l'application de bureau..... 6**
 - Demander une nouvelle application de bureau..... 6
 - Méthodes d'installation..... 9
 - Plateformes prises en charge..... 10
 - Artéfacts d'installation..... 10
 - Installer dans une entreprise..... 11
- Désinstaller l'application de bureau..... 12**
- Trafic réseau de l'application de bureau..... 13**
 - Trafic lié à une ouverture de session..... 13
 - Trafic lié à la recherche de mises à jour..... 13
 - Trafic lié à la première ouverture de session..... 13
 - Trafic lié aux alertes..... 13
- Paramètres de l'application de bureau..... 14**
 - Paramètres d'installation (Windows)..... 14
 - Run.bat..... 14
 - Paramètres de fonctionnement..... 16
 - Mises à jour des paramètres de l'application de bureau..... 16
 - Paramètres de l'application de bureau du système de gestion..... 16
 - Paramètres d'authentification des utilisateurs du système de gestion..... 20
 - URL de trafic de bureau du système de gestion..... 22
 - Gestionnaire des utilisateurs finaux du système de gestion..... 22
- Opération..... 23**
 - Démarrage..... 23
 - Connexion Internet..... 23
 - Basculement au démarrage (Windows)..... 23
 - Ouverture de session..... 23
 - Recherche de mises à jour..... 23
 - Obtention de mises à jour..... 24
 - Obtention d'un service..... 24
 - Basculement..... 24
 - Redirection..... 25
 - Fonctionnement de la redirection de client..... 25
 - Activer la redirection..... 26
 - Ajouter des règles de redirection..... 26
 - Redirection exemptée..... 27

Menu de la barre d'état système.....	27
Ajouter une URL personnalisée.....	29
Authentification.....	30
Utiliser un attribut LDAP.....	30
Session client.....	31
Sessions obsolètes.....	31
Graphique de la page d'accueil.....	31

Résoudre les problèmes liés à l'application de bureau..... 33

Accéder aux détails de l'application de bureau.....	33
Lire le journal de l'application de bureau.....	33
Problèmes de connexion.....	34
Globe gris - application de bureau non connectée.....	34
Globe gris - le compte d'utilisateur est désactivé (Windows).....	35
Vérifiez votre capacité à recevoir des alertes.....	35
L'application de bureau ne reçoit pas d'alertes.....	35
L'application de bureau ne se connecte pas.....	35
Erreurs et avertissements Winlnet.....	36
Codes d'état HTTP.....	37
Problèmes liés aux certificats.....	37
Problèmes liés à l'ouverture de session et à la recherche de mises à jour.....	37
Utilisation intensive du processeur de la part des processus de travail du pool d'applications.....	38
Problèmes liés à Self Service.....	38
Invitations multiples à sélectionner un certificat (Windows).....	38
Erreur de serveur 404 - Fichier ou répertoire introuvable (Windows).....	38

Annexe B : Paramètres d'URL du client de bureau.....39

Portail de support client BlackBerry AtHoc..... 41

Commentaires sur la documentation.....42

Qu'est-ce que l'application de bureau BlackBerry AtHoc ?

Le système de gestion BlackBerry® AtHoc® permet aux utilisateurs autorisés d'avertir rapidement un grand nombre de personnes dans des lieux très éloignés en cas d'urgence ou d'autres situations critiques. BlackBerry AtHoc permet également à ces utilisateurs de surveiller les alertes en cas de menace tout en fournissant des services de notification de base pour les situations non urgentes.

L'application de bureau BlackBerry AtHoc (également appelée application de bureau ou client de bureau) est une petite application de bureau qui s'exécute en continu sur votre ordinateur. Lorsqu'une nouvelle alerte destinée aux postes de travail des utilisateurs est publiée dans le système BlackBerry AtHoc, un écran de notification s'affiche sur votre bureau, accompagné d'une notification audio.

Vous pouvez ensuite fermer la fenêtre popup ou cliquer sur un lien pour obtenir des informations supplémentaires sur l'alerte. Pour les alertes d'urgence, l'écran popup peut contenir des options de réponse que vous devez sélectionner pour accuser réception de l'alerte.

Ce guide s'adresse aux administrateurs informatiques chargés d'installer, de configurer et de gérer l'application de bureau BlackBerry AtHoc pour les utilisateurs finaux. Pour obtenir des informations sur l'utilisation de l'application de bureau en vue de recevoir des alertes, reportez-vous au [Guide de l'utilisateur de l'application de bureau BlackBerry AtHoc](#).

Note: La version 7.1 ou ultérieure de l'application de bureau BlackBerry AtHoc est compatible avec la version 7.9 (OnPrem) et la version 7.14 ou ultérieure de BlackBerry AtHoc.

Installer l'application de bureau

L'application de bureau doit être installée sur chaque ordinateur de bureau afin que le personnel puisse recevoir des messages d'alerte et y répondre.

Dans la plupart des configurations, le service informatique envoie l'application sur les postes de travail des utilisateurs en dehors des heures de travail à l'aide d'un package SMS qui inclut le MSI de l'application, le script SMS et un fichier run . bat (Windows) ou le package d'installation PKG (Mac).

- Windows : Vous pouvez ajuster les paramètres d'installation dans le fichier run . bat pour configurer l'application de bureau afin qu'elle s'exécute immédiatement après l'installation ou au prochain démarrage. Le script MSI peut être exécuté manuellement. Une option permet également de saisir manuellement des paramètres de connexion pendant l'installation. Pour plus d'informations sur les paramètres d'installation, consultez [Paramètres d'installation \(Windows\)](#).
- Mac : Vous pouvez ajuster les paramètres d'installation tels que l'URL de base, l'ID du fournisseur et l'enregistrement manuel lors de la création du package d'installation PKG. Exécutez le package d'installation PKG en double-cliquant dessus puis en suivant les instructions de l'assistant.

Demander une nouvelle application de bureau

Pour demander une nouvelle application de bureau, contactez l'assistance clientèle de BlackBerry AtHoc et préparez-vous à fournir les informations indiquées dans les tableaux suivants.

Windows

Élément	Description
Coordonnées du contact	Nom complet et adresse e-mail. Vous recevrez un e-mail lorsque la nouvelle application de bureau sera disponible.
Nom du client	Le nom de l'organisation. Le programme d'installation de Windows affiche le nom du client dans la liste lors de l'exécution manuelle du programme d'installation. Le nom du client n'est pas un paramètre d'installation.
Version	Version de l'application de bureau Choisissez toujours la dernière version, sauf si vous avez une raison de choisir une version plus ancienne.
Édition	Sélectionnez l'une des options suivantes : • 1_BlackBerry AtHoc • 2_BlackBerry AtHocAlt • 3_BlackBerry AtHocAux
URL de base	URL à laquelle l'application de bureau doit se connecter. Format : http://<nom_ou_ip_serveur>/config/baseurl.asp.

Élément	Description
ID de fournisseur	Identifiant de l'organisation à laquelle l'application de bureau doit se connecter. Format : Nombre entier. Par exemple, 1234567.
Audio	Les fichiers audio sont téléchargés avec une alerte, mais peuvent être fournis avec le programme d'installation de Windows. Cela augmente considérablement la taille du programme d'installation. Vous avez le choix entre les options suivantes : Par défaut , Tout ou Aucun .
silent_installation	Facultatif. Sélectionnez cette option pour masquer l'interface utilisateur MSI à l'utilisateur. Si cette option est sélectionnée, aucune interface utilisateur n'apparaît.
run_after_install	Facultatif. Sélectionnez cette option pour configurer l'application de bureau afin qu'elle démarre lorsque le programme d'installation termine l'installation. Cet élément ne peut pas être utilisé pour empêcher l'application de bureau de démarrer au démarrage de la machine. L'application de bureau est toujours ajoutée à la liste des applications qui démarrent au démarrage de la machine.
mandate_ssl	Facultatif. Sélectionnez cette option afin d'exiger que les URL utilisées pour les opérations Sign On, Check Update et Get Update utilisent le protocole HTTPS.
validate_cert	Facultatif. Sélectionnez cette option pour exiger que le certificat client ne puisse pas expirer, être révoqué ou être non valide.
uninstall_option	Facultatif. Sélectionnez cette option pour permettre aux utilisateurs de supprimer l'application de bureau à l'aide du Panneau de configuration.
Personnalisations du programme d'installation MSI : schedule_reboot	Facultatif. Sélectionnez cette option pour configurer le programme d'installation afin qu'il redémarre automatiquement Windows après une installation manuelle.
Personnalisations du programme d'installation MSI : manual_selection	Facultatif. Sélectionnez cette option pour permettre à l'utilisateur de remplacer la configuration du formulaire de demande et de spécifier la nouvelle URL de base et le nouvel ID d'organisation.

Élément	Description
vps_list_header	Facultatif. Saisissez le texte qui apparaît au-dessus de la liste des organisations dans la boîte de dialogue de l'organisation s'affichant lors de l'installation manuelle. Par défaut, aucun texte n'est présent.
connection_instructions	Facultatif. Saisissez le texte qui apparaît au-dessus de la liste des organisations dans la boîte de dialogue de l'organisation s'affichant lors de l'installation manuelle. La valeur par défaut est « Veuillez sélectionner votre système dans la liste ci-dessous. »

Note: Pour plus d'informations sur ces options, consultez les sections [Paramètres d'installation \(Windows\)](#) et [Run.bat](#).

Mac

Élément	Description
Coordonnées du contact	Nom complet et adresse e-mail. Vous recevrez un e-mail lorsque la nouvelle application de bureau sera disponible.
Nom du client	Le nom de l'organisation.
Version	Version de l'application de bureau Choisissez toujours la dernière version, sauf si vous avez une raison de choisir une version plus ancienne.
Édition	Sélectionnez BlackBerry AtHoc.
URL de base	URL à laquelle l'application de bureau doit se connecter. Format : http://<nom_ou_ip_serveur>/config/baseurl.asp.
ID de fournisseur	Identifiant de l'organisation à laquelle l'application de bureau doit se connecter. Format : Nombre entier. Par exemple, 1234567.
mandate_ssl	Facultatif. Sélectionnez cette option afin d'exiger que les URL utilisées pour les opérations Sign On, Check Update et Get Update utilisent le protocole HTTPS.
validate_cert	Facultatif. Sélectionnez cette option pour exiger que le certificat client ne puisse pas expirer, être révoqué ou être non valide.

Élément	Description
Remplacer le réglage précédent	Facultatif. Sélectionnez cette option pour utiliser les nouveaux paramètres lorsque l'application de bureau Mac est installée avant de désinstaller une instance existante. Ne sélectionnez pas cette option pour utiliser les paramètres actuels. Les paramètres actuels sont spécifiés dans le fichier <code>Configuration.plist</code> .
Enregistrement manuelle	Facultatif. Sélectionnez cette option pour présenter à l'utilisateur final un écran d'enregistrement. L'utilisateur final doit saisir son adresse e-mail, puis répondre à un e-mail de vérification avant que l'application de bureau pour Mac ne se connecte. Si cette option n'est pas sélectionnée, l'application de bureau pour Mac se connecte automatiquement après l'installation.
URL d'enregistrement manuel	URL du serveur utilisé lors du processus d'enregistrement manuel. Format : <code>http://<nom_ou_ip_serveur></code> .

Méthodes d'installation

Vous pouvez choisir l'une des méthodes suivantes pour installer l'application de bureau BlackBerry AtHoc :

1. Windows : Installation automatique à l'aide de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ou d'un logiciel de gestion de systèmes similaire. BlackBerry AtHoc fournit un fichier `run.bat` qui comprend la ligne de commande `msiexec.exe`. Déterminez les valeurs en collaboration avec un ingénieur de mise en œuvre BlackBerry AtHoc. Pour de plus amples informations sur les options disponibles, reportez-vous à [Paramètres de l'application de bureau du système de gestion](#).
2. Windows : Installation manuelle à l'aide d'un fichier MSI sans options, où les options sont prédéfinies et désactivées. Il s'agit d'une option de compilation qui doit faire l'objet d'une demande. Cette option prend en charge l'installation à l'aide d'un fichier `run.bat`. Les valeurs de ligne de commande du fichier `run.bat` remplacent les valeurs compilées.
3. Windows : Installation manuelle à l'aide d'un fichier MSI, avec des champs disponibles pour la saisie manuelle de l'ID fournisseur et de l'URL de base. Avec cette option, l'utilisateur doit connaître les valeurs et les saisir. Il s'agit d'une option de compilation qui doit faire l'objet d'une demande. Cette option prend en charge l'installation à l'aide du fichier `run.bat`. Les valeurs de ligne de commande du fichier `run.bat` remplacent les valeurs compilées.
4. Windows : Installation manuelle à l'aide d'un fichier MSI. Cette option permet à l'utilisateur de faire son choix parmi une liste de fournisseurs. Les champs de saisie manuelle de l'ID du fournisseur et de l'URL de base sont désactivés. Il s'agit de l'option par défaut. Cette option prend en charge l'installation à l'aide du fichier `run.bat`. Les valeurs de ligne de commande du fichier `run.bat` remplacent les valeurs compilées.
5. Mac : Installation à l'aide d'un package PKG. Double-cliquez sur le package d'installation PKG pour lancer l'assistant d'installation, puis suivez les instructions de l'assistant.

Plateformes prises en charge

L'application de bureau BlackBerry AtHoc pour Windows peut être installée sur les ordinateurs portables et les tablettes exécutant les systèmes d'exploitation Windows. L'application de bureau BlackBerry AtHoc pour Windows fonctionne avec Internet Explorer, Firefox, Chrome et Microsoft Edge.

L'application de bureau BlackBerry AtHoc pour Mac peut être installée sur les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau exécutant les systèmes d'exploitation Mac. L'application de bureau BlackBerry AtHoc pour Mac fonctionne avec Safari 10.x et versions ultérieures.

Version de l'application de bureau	Navigateurs pris en charge	Systèmes d'exploitation pris en charge
7.4 (Windows)	• Microsoft Edge	Windows : 11, 10, 7
2.5 (Mac)	• Chrome • Firefox • Safari (Mac)	Mac : macOS Mojave (10.14), macOS Catalina (10.15)

Artéfacts d'installation

Cette section décrit les artéfacts créés pendant le processus d'installation de l'application de bureau BlackBerry AtHoc.

Dossiers

Les dossiers du tableau suivant sont créés lors de l'installation de l'application de bureau BlackBerry AtHoc. Ces dossiers sont utilisés pour stocker les fichiers d'artéfacts d'installation.

Table 1: Dossiers des fichiers d'artéfacts d'installation

Nom du dossier	Emplacement	Table des matières
(Windows) BlackBerry AtHoc Desktop Notifier	C:\Program Files\BlackBerry \BlackBerry AtHoc Desktop Notifier	Le fichier BlackBerry AtHoc.exe
(Windows) BlackBerry AtHoc Desktop Notifier	C:\ProgramData\BlackBerry AtHoc Desktop Notifier	Tous les autres fichiers inclus dans le programme d'installation
(Mac) AtHoc	/Library/Application Support/AtHoc	Tous les fichiers exécutables du client

Clés de registre (Windows)

Le processus d'installation de l'application de bureau BlackBerry AtHoc crée la clé de registre suivante :

HKLM\Software\SysWow6432Node\BlackBerryAtHocNotifier

Le processus d'installation crée plusieurs valeurs sous la clé de registre, y compris BASEURL et PROVIDER ID. L'application de bureau utilise ces valeurs au démarrage.

Le journal de l'application de bureau est créé lors du processus d'installation. Le journal de l'application est partagé par tous les utilisateurs et se trouve dans un dossier BlackBerry AtHoc Desktop Notifier dans le dossier BlackBerry. Par exemple :

C:\ProgramData\BlackBerry\BlackBerry AtHoc Desktop Notifier

Le processus d'installation ajoute la valeur de registre suivante pour permettre au client de s'exécuter au démarrage de la machine :

HKLM\Software\Wow6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Run

Installer dans une entreprise

Pour installer et configurer l'application de bureau dans une entreprise ou une super entreprise, vous devez d'abord activer l'unicité de l'utilisateur.

Lorsque l'application de bureau démarre, elle envoie l'ID de fournisseur d'une super entreprise, d'une entreprise ou d'une sous-organisation. Si l'utilisateur existe dans la hiérarchie de l'entreprise, il est rattaché à l'utilisateur. Si l'utilisateur n'existe pas, BlackBerry AtHoc tente de le créer dans l'organisation identifiée par l'ID de fournisseur. Vous devez activer l'indicateur Créer un nouvel utilisateur si aucun compte n'a été trouvé dans l'organisation spécifiée par l'ID de fournisseur.

Pour de plus amples informations sur l'activation de l'unicité de l'utilisateur, reportez-vous à « [Gérer les utilisateurs de l'entreprise ou de la super entreprise](#) » dans le guide *BlackBerry AtHoc - Planifier et gérer les organisations d'entreprise*.

Désinstaller l'application de bureau

Windows

Vous pouvez désinstaller l'application de bureau BlackBerry AtHoc à partir de l'utilitaire des programmes et des fonctionnalités du Panneau de configuration. Cependant, il se peut que la désinstallation de l'application à partir du Panneau de configuration soit désactivée en raison de la stratégie. Par exemple, un administrateur peut utiliser le paramètre UNINSTALLOPTION décrit dans la section [Paramètres d'installation \(Windows\)](#) pour désactiver la suppression de l'application de bureau depuis le Panneau de configuration.

Vous pouvez utiliser les méthodes suivantes pour désinstaller l'application de bureau :

- Si vous disposez du fichier MSI d'origine, vous pouvez utiliser la commande suivante :

```
msiexec /uninstall BlackBerryAtHocNotifier_7.0.0.104.msi
```

- Si vous ne disposez pas du fichier MSI d'origine, vous pouvez utiliser la commande suivante qui utilise une copie mise en cache du fichier MSI :

```
msiexec /x [guid_produit]
```

- Vous trouverez le GUID du produit ici :

```
HKLM\Software\Wow6432Node\BlackBerryAtHocNotifier\ProductCode
```

- Utilisez le raccourci Désinstaller qui s'affiche dans le menu Démarrer. Le raccourci exécute la commande suivante :

```
msiexec /x [guid_produit]
```

Note: La désinstallation de l'application de bureau ne supprime pas du menu Démarrer le dossier portant le nom de l'organisation.

Mac

Vous pouvez désinstaller l'application de bureau BlackBerry AtHoc à partir de la section Applications du Finder.

1. Sur votre ordinateur, recherchez **BlackBerryAtHocNotifier**.
2. Dans les résultats de la recherche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **BlackBerryAtHocNotifier** et cliquez sur **Désinstaller**.
3. Dans la fenêtre **Désinstaller ou modifier un programme**, cliquez sur **BlackBerryAtHocNotifier**.
4. Cliquez sur **Désinstaller**.

Trafic réseau de l'application de bureau

Les sections suivantes décrivent les types de trafic réseau auxquels vous pouvez vous attendre lors de l'installation ou de l'utilisation de l'application de bureau.

Trafic lié à une ouverture de session

L'application de bureau appelle `config\baseur1.asp` et reçoit une réponse d'environ 1 339 octets. L'application de bureau passe ensuite un appel d'ouverture de session (99=SO) et reçoit une réponse d'environ 294 octets (1 633 octets au total).

Trafic lié à la recherche de mises à jour

L'application de bureau envoie des demandes de recherche de mises à jour au serveur et reçoit une réponse indiquant si une mise à jour est disponible.

Windows : La réponse fait environ 564 octets.

Mac : La réponse fait environ 676 octets.

Si la réponse indique qu'une mise à jour est en attente, un appel d'obtention de mise à jour (GU) suit. Par exemple, lorsqu'un opérateur modifie les paramètres de l'application de bureau dans le système de gestion, l'application de bureau reçoit lors de la recherche de mises à jour suivante une réponse indiquant qu'une mise à jour est nécessaire.

Après la recherche de mises à jour, l'application de bureau effectue une demande de GU et reçoit les paramètres au format XML dans la réponse.

Trafic lié à la première ouverture de session

Lors d'une première ouverture de session ou lorsque les paramètres sont mis à jour, l'application de bureau télécharge les paramètres. Cela inclut le téléchargement d'environ 5079 octets, en fonction de facteurs tels que le nombre d'éléments contenus dans le menu de la barre d'état système.

Trafic lié aux alertes

Les téléchargements d'alertes peuvent inclure un fichier .wav. L'alerte est créée à partir des données HTML reçues dans la réponse Get Update (GU), puis affichée à l'écran. Une alerte contient environ 23 714 octets. Si l'alerte inclut du son, le fichier .wav est téléchargé séparément et stocké dans le dossier `~/Library/Containers/com.athoc.adc.agent/Data/Documents/Servers/Server/Audio` (Mac) ou `ProgramData\AtHoc[edition]\wav` (Windows).

Paramètres de l'application de bureau

Cette section décrit les paramètres utilisés lors de l'installation pour configurer l'application de bureau, ainsi que les paramètres utilisés par l'application de bureau.

Paramètres d'installation (Windows)

Les paramètres d'installation sont transmis au fichier MSI sur la ligne de commande du fichier `run.bat`. Le fichier MSI est compilé avec au moins une paire de valeurs d'ID de fournisseur et d'URL de base par défaut afin que les utilisateurs finaux puissent installer manuellement l'application de bureau. Plusieurs paires de valeurs d'ID de fournisseur et d'URL de base peuvent être ajoutées au fichier MSI.

Run.bat

Le fichier `Run.bat` permet de démarrer le programme d'installation.

Voici un exemple de fichier `Run.bat` :

```
msiexec /qn /i BlackBerryAtHocNotifier_7.3.x.x.msi /l*vx
BlackBerryAtHocNotifier_7.3.x.x.log BASEURL=http://172.16.6.38/config/baseurl.asp
PID=2050329 RUNAFTERINSTALL=Y DESKBAR=N TOOLBAR=N SILENT=N VALIDATECERT=N
MANDATESSL=N UNINSTALLOPTION=Y
```

Consultez l'aide de `msiexec` pour de plus amples informations sur la partie suivante de la ligne de commande `Run.bat` :

```
msiexec /qn /i BlackBerryAtHocNotifier_7.3.x.x.msi /l*vx
BlackBerryAtHocNotifier_7.3.x.x.log
```

Le commutateur `/qn` spécifie le mode silencieux sans interface utilisateur. Ce commutateur remplace la propriété `SILENT`. Si vous vous fiez à la propriété `SILENT` transmise sur la ligne de commande et que vous n'incluez pas le commutateur `/qn`, la boîte de dialogue d'installation apparaît brièvement pendant que le programme d'installation de Windows traite la ligne de commande.

Le commutateur `/i` signifie Installer.

`BlackBerryAtHocNotifier_7.3.x.x.msi` est le nom du programme d'installation associé au commutateur.

Le commutateur `/l*vx` spécifie un journal détaillé.

`BlackBerryAtHocNotifier_7.3.x.x.log` est le nom du fichier dans lequel la sortie de journalisation est écrite.

Le tableau suivant décrit les autres éléments du fichier `run.bat`.

Table 2: Éléments du fichier `Run.bat`

Élément	Description
BASEURL	URL à laquelle l'application de bureau doit se connecter. Obligatoire : Oui Format : <code>http://<server_name_or_ip>/config/baseurl.asp</code>

Élément	Description
PID	ID du fournisseur. Organisation à laquelle l'application de bureau doit se connecter. Obligatoire : Oui Format : Entier, par exemple 1234567.
RUNAFTERINSTALL	Spécifie si l'application de bureau doit démarrer lorsque le programme d'installation termine l'installation. Cet élément ne peut pas être utilisé pour empêcher l'application de bureau de démarrer au démarrage de la machine. L'application de bureau est toujours ajoutée à la liste des applications qui démarrent au démarrage de la machine. Obligatoire : Non Valeurs : Y = Démarrer après l'installation. N = Ne pas démarrer après l'installation. Par défaut : N
SILENT	Spécifie si l'interface utilisateur MSI doit être présentée à l'utilisateur. Note: Si la valeur SILENT est définie sur Y, l'interface utilisateur n'apparaît pas. Si la valeur SILENT est définie sur N, les paramètres BASEURL et PID du fichier run.bat sont ignorés. Obligatoire : Non Valeurs : Y = Ne pas afficher l'interface utilisateur. N = Afficher l'interface utilisateur. Par défaut : N
MANDATESSL	Spécifie si les URL utilisées pour l'ouverture de session, la recherche de mises à jour et l'obtention de mises à jour doivent utiliser le protocole HTTPS. Obligatoire : Non Valeurs : Y = Les URL doivent utiliser HTTPS. Si elles n'utilisent pas HTTPS, l'opération s'arrête et consigne le message « SSL requis ». N = Les URL peuvent utiliser HTTP ou HTTPS. Par défaut : N

Élément	Description
VALIDATECERT	Indique que le certificat client ne doit pas expirer, être révoqué ou être non valide. Les certificats de serveur ne doivent pas expirer, être révoqués ou être non valides. Obligatoire : Non Valeurs : Y = La validité des certificats est vérifiée. N = Les certificats ne sont pas vérifiés. Note: Le serveur peut exiger une validation des certificats. Si un serveur exige une validation des certificats, une erreur est consignée et l'application de bureau tente automatiquement d'ouvrir le magasin de certificats et de parcourir les certificats en boucle, en renvoyant la demande jusqu'à ce qu'elle aboutisse ou jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de certificats. Par défaut : N
UNINSTALLOPTION	Détermine si un utilisateur peut supprimer l'application de bureau à l'aide du panneau de configuration. Obligatoire : Non Valeurs : Y = Peut être supprimée. N = Ne peut pas être supprimée. Par défaut : N

Paramètres de fonctionnement

Les paramètres de fonctionnement incluent les paramètres renvoyés par le serveur à l'application de bureau lorsque celle-ci exécute une opération SO (Sign On, connexion) ou CU (Check Update, vérifier la mise à jour), ainsi que les paramètres par défaut créés lors de l'installation.

Mises à jour des paramètres de l'application de bureau

Les paramètres stockés par l'application de bureau dans la clé de registre de l'utilisateur (Windows) ou à l'aide du mécanisme UserDefaults d'Apple (Mac) sont associés à un numéro de version. Lorsqu'un opérateur modifie l'un de ces paramètres dans le système de gestion BlackBerry AtHoc, le numéro de version associé à ce paramètre est incrémenté. À la prochaine opération CU, le serveur répond en envoyant la version de chaque ensemble et l'application de bureau détermine qu'une opération Get Update (GU) est nécessaire. L'application de bureau exécute ensuite une opération GU, reçoit le paramètre mis à jour, l'applique à l'exécution actuelle et le stocke dans le registre avec le nouveau numéro de version (Windows) ou à l'aide du mécanisme UserDefaults d'Apple (Mac).

Note: Les modifications apportées aux URL de serveur de basculement ne sont pas récupérées par l'application de bureau pendant l'opération CU, mais le sont pendant l'opération SO.

Paramètres de l'application de bureau du système de gestion

Vous pouvez gérer les paramètres de l'application de bureau dans la console de gestion BlackBerry AtHoc.

Pour mettre à jour les paramètres de l'application de bureau, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à la console de gestion BlackBerry AtHoc en tant qu'administrateur.
2. Cliquez sur .
3. Dans la section **Appareils**, cliquez sur **Application de bureau**.
4. Dans la fenêtre **Application de bureau**, sélectionnez les options de votre choix en suivant les instructions ci-dessous.

Général

Les options suivantes sont disponibles dans la section Général :

- **Cliquer avec le bouton droit pour ignorer les popups du Bureau**

Activez cette option pour permettre aux utilisateurs finaux de fermer la fenêtre contextuelle du bureau en cliquant avec le bouton droit de la souris.

- **Afficher l'option de désinstallation dans le panneau de configuration et le menu Démarrer (Windows)**

Activez cette option pour afficher le bouton Désinstaller sur la barre d'outils de la boîte de dialogue Désinstaller ou modifier un programme dans Programmes et fonctionnalités lorsque l'application BlackBerry AtHoc Desktop Notifier[édition] est sélectionnée dans la liste des applications.

- **Collecter des informations sur le poste de travail (Windows)**

Activez cette option pour permettre à l'application de bureau d'envoyer l'adresse IP de la machine, le nom de la machine, le nom d'utilisateur et le domaine au serveur BlackBerry AtHoc. Désactivez cette option pour réduire le volume d'informations utilisateur transférées sur le réseau. Lorsque cette option est désactivée, le ciblage par adresse IP ne fonctionne pas.

Le tableau suivant illustre la prise en charge de l'option Collecter des informations sur le poste de travail dans l'application de bureau :

Table 3: Prise en charge de l'option Collecter des informations sur le poste de travail

Version	Notes
7.4	Adresse IP et nom de la machine. La valeur est récupérée dans le cadre d'un appel à baseURL.asp.

- **Arrêter de rechercher les mises à jour lorsque le Bureau est verrouillé**

Cette option est utile dans les environnements où les utilisateurs n'éteignent pas leur ordinateur. Lorsque cette option n'est pas activée, les applications de bureau continuent à interroger le serveur conformément à l'intervalle de CU lorsque les utilisateurs finaux sont absents. Les ressources du serveur ne sont pas utilisées à bon escient, et le décompte et le graphique Utilisateur(s) du Bureau en ligne qui figurent sur la page d'accueil du système de gestion affichent des valeurs artificiellement élevées.

- **Adresse e-mail pour envoyer les journaux client**

Saisissez l'adresse e-mail à laquelle vous souhaitez envoyer le journal de l'application de bureau. Lorsque l'utilisateur sélectionne Envoyer le journal de <organization name> dans le menu Démarrer de l'application de bureau (Windows), ou lorsqu'il sélectionne **Journal de messagerie** sur l'écran À propos de l'application de bureau (Mac), l'adresse e-mail saisie dans ce champ reçoit une copie du fichier journal.

Audio

Les options suivantes sont disponibles dans la section Audio :

- **Options de hautparleur**

Cette option détermine comment l'application de bureau fonctionne avec les hautparleurs intégrés. Sélectionnez Examiner la configuration du système de l'utilisateur final pour empêcher l'application de bureau de remplacer les paramètres des hautparleurs du système local de l'utilisateur final. Sélectionnez Activer toujours le hautparleur pour remplacer les paramètres du hautparleur local. Lorsque cette option est sélectionnée, le curseur Seuil du volume du Bureau apparaît.

- **Seuil du volume du Bureau**

Cette option spécifie le niveau de volume sur lequel l'application de bureau définit le son.

Note: Le système d'exploitation ne permet pas à l'application de bureau de faire la distinction entre les écouteurs et les hautparleurs. Lorsque les utilisateurs finaux portent un casque branché sur la prise audio de la machine, une alerte entrante très forte peut retentir.

Menu de la barre d'état système

Les options suivantes sont disponibles dans la section Menu de la barre d'état système :

- **Afficher l'icône de la barre d'état système**

L'icône de la barre d'état système () est l'icône en forme de globe qui apparaît sur la barre d'état système lorsque l'application de bureau est en cours d'exécution. Activez cette option pour afficher l'icône.

- **Éléments de menu disponibles**

Cliquez sur **Gérer les éléments de menu** pour ouvrir la fenêtre Éléments de menu de l'application de bureau. Cet écran permet d'ajouter ou de modifier un élément de menu de la barre d'état de l'application de bureau. Lorsque vous ajoutez un élément de menu, notez l'ID qui s'affiche.

- **Configuration du menu**

Le code XML associé au champ Configuration du menu crée la représentation exacte des éléments de menu visibles par un utilisateur final. Le format des éléments de menu est le suivant :

```
<Item Id="8009" Type="Link"/>
```

Où ID correspond à l'ID du service. Vous pouvez consulter la liste des services dans le gestionnaire des menus de l'application de bureau. Il existe deux types d'éléments : Séparateur et Liaison. Les séparateurs ajoutent une ligne dans le menu pour séparer les groupes d'éléments.

L'ajout ou la suppression d'un élément de menu est pris en compte par les applications de bureau lors de la recherche de mises à jour suivante.

Pour de plus amples informations sur les éléments de menu de la barre d'état système, reportez-vous à [Menu de la barre d'état système](#).

Communications client-serveur

Les options suivantes sont disponibles dans la section Communications client-serveur.

Note: Pour BlackBerry AtHoc 7.4 et versions ultérieures, vous devez disposer d'autorisations d'administrateur système pour configurer les communications client-serveur.

- **URL de configuration du système**

Il s'agit de l'URL du serveur sur lequel BlackBerry AtHoc est installé.

- **Intervalle de recherche de mises à jour**

L'Intervalle de recherche de mises à jour (CU) détermine la fréquence à laquelle l'application de bureau interroge le serveur pour obtenir des mises à jour, y compris des alertes. Avec une valeur faible, les utilisateurs finaux reçoivent les alertes contextuelles de l'application de bureau plus tôt. Avec une valeur élevée,

les utilisateurs finaux reçoivent les alertes contextuelles de l'application de bureau plus tard. La valeur recommandée est de 3 minutes.

- **Intervalle de reconnexion**

L'Intervalle de reconnexion spécifie l'intervalle à l'issue duquel l'application de bureau tente de recontacter le serveur après une perte de connexion. Lorsqu'une CU échoue en raison d'une perte de connexion, d'un dépassement de délai ou d'une absence de connexion Internet, l'application de bureau utilise le paramètre Intervalle de reconnexion pour déterminer le nombre d'intervalles de CU à laisser passer avant d'essayer de se reconnecter. La valeur minimale est de 1. La valeur maximale est de 10. La valeur par défaut est 2.

Cette option est utilisée conjointement avec CONNECT-INTERVAL-WINDOW.

- **Intervalle de récupération**

L'Intervalle de récupération spécifie le nombre d'intervalles de CU à l'issue desquels l'application de bureau tente de recontacter le serveur lorsque celui-ci répond à une SO ou à une CU par une erreur.

La valeur minimale est de 1. La valeur maximale est de 10. La valeur par défaut est 2.

- **Délai d'attente du démarrage**

L'option Délai d'attente du démarrage est une valeur décimale comprise entre 0 et 1 qui permet de déterminer le délai à l'issue duquel l'application de bureau doit tenter de se connecter pour la première fois. Une valeur de 0 correspond à aucun délai et une valeur de 1 indique qu'il faut laisser passer un intervalle complet de recherche de mises à jour. Une valeur de 0,5 correspond à un délai de 50 % de l'intervalle de recherche de mises à jour.

Ce paramètre vous permet d'échelonner les ouvertures de session de l'application de bureau lorsque les utilisateurs arrivent ou reviennent au travail en même temps, et de réduire la charge que représentent de nombreuses ouvertures de session simultanées pour le serveur.

Note: En l'absence de valeur KEEPER-START dans le registre (Windows) ou dans UserDefaults (Mac), l'application de bureau utilise la valeur de KEEPER-INTERVAL (l'intervalle de CU) comme délai aléatoire pour les ouvertures de session.

- **La session de communication expire après**

Cette option détermine quand la session de l'application de bureau est réinitialisée sur le serveur (et quand l'enregistrement est supprimé de la table des sessions). La valeur par défaut est de 86 400 secondes (24 heures). Lorsque la session expire, l'application de bureau procède à une ouverture de session au moment de la CU suivante.

- **Remplacer le délai d'expiration de la session de communication par défaut après**

En faisant expirer les sessions de bureau après un intervalle d'inactivité, cette option fournit un mécanisme permettant aux applications de bureau de procéder à une ouverture de session dans les environnements où les utilisateurs n'éteignent pas leur ordinateur. Comme la redirection intervient lors de l'ouverture de session, cette option peut être utilisée pour la redirection des applications de bureau dans les environnements où les utilisateurs n'éteignent pas leur ordinateur.

- **Intervalle de recherche de mises à jour propre au groupe**

Cette option permet au système de remplacer l'intervalle de recherche de mises à jour propre à certains groupes et de donner à des utilisateurs différents intervalles de recherche de mises à jour en fonction de la configuration XML. Cochez la case Activer pour afficher et modifier le fichier XML. Indiquez la valeur en secondes.

Basculement

Les options suivantes sont disponibles sur la section Basculement :

- **URL du serveur de basculement**

Spécifiez l'URL d'un serveur auquel l'application de bureau doit se connecter lorsque le serveur principal n'est pas disponible. Vous pouvez spécifier une URL de serveur de basculement. Vous devez disposer d'un serveur de basculement qui possède une copie de la base de données principale avec les mêmes valeurs. L'application de bureau met à jour l'URL du serveur de basculement uniquement pendant la connexion. La valeur de l'URL du serveur de basculement sur le serveur de basculement doit être remplacée par l'URL principale du serveur principal avant que le serveur de basculement ne permette aux applications de bureau de se connecter.

Pour plus d'informations, reportez-vous à [Basculement](#).

- **Tentatives de reconnexion avant basculement**

Cette option spécifie le nombre de tentatives effectuées par l'application de bureau avant de passer au serveur de basculement. La valeur minimale est 1. La valeur maximale est 10. La valeur par défaut est 2.

Paramètres d'authentification des utilisateurs du système de gestion

Vous pouvez gérer les paramètres d'authentification des utilisateurs pour l'application de bureau dans la console de gestion BlackBerry AtHoc.

1. Connectez-vous à la console de gestion BlackBerry AtHoc en tant qu'administrateur.
2. Cliquez sur .
3. Dans la section Utilisateurs, cliquez sur **Authentification de l'utilisateur**.
4. Sélectionnez les options de votre choix conformément aux instructions ci-dessous.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Méthodes d'authentification activées

Cochez les cases afin d'activer les méthodes d'authentification suivantes pour l'application de bureau :

- Attribut LDAP
- Smart Card
- Nom d'utilisateur et mot de passe
- Authentification Windows (sélectionnez Nom d'utilisateur ou Domaine et Nom d'utilisateur)

Attribuer des méthodes d'authentification aux applications

Dans la section Authentification de l'utilisateur, les éléments disponibles dans la liste Méthode d'authentification dépendent des options sélectionnées dans la section Méthodes d'authentification activées.

- **Attribut LDAP**

Sélectionnez **Attribut LDAP** dans la liste Méthode d'authentification et fournissez un attribut. L'application de bureau interroge cet attribut directement depuis le profil du répertoire de l'utilisateur connecté et l'envoie au serveur.

Cette option permet à l'application de bureau de s'authentifier avec un attribut Active Directory choisi par l'administrateur. Cette option permet à l'application de bureau de fonctionner, tout en envoyant moins d'informations utilisateur au serveur. Lorsque cette option est sélectionnée, l'application de bureau n'envoie pas de noms d'utilisateur, de noms de domaine (Windows) ou de nom de domaine (Mac) dans les chaînes de requête SO et CU.

Sélectionnez **Créer un nouvel utilisateur si aucun compte n'est trouvé** pour configurer l'application de bureau afin qu'elle crée un utilisateur au moment de l'ouverture de session si l'utilisateur n'existe pas encore.

- **Carte à puce**

Sélectionnez **Carte à puce** dans la liste **Méthode d'authentification** pour activer l'authentification par carte à puce.

- Dans la liste **Nombre de certificats**, sélectionnez le nombre de certificats client à collecter. La valeur recommandée est 3.
 - Si vous le souhaitez, dans le champ **Expression régulière**, saisissez une expression régulière au format suivant : `UID=(? <edipi>\d{8,10})`. Contactez l'assistance client BlackBerry AtHoc pour configurer ce champ.
 - Si vous le souhaitez, dans le champ **Expression régulière client**, saisissez une expression régulière au format suivant : `. *?(^)(?: (?!\s- [A | E | S] ) . ) *`. Ce format extrait les informations du nom d'objet du certificat client pour trouver les certificats identiques pour l'authentification. L'expression régulière fournie dans l'interface utilisateur est un exemple d'expression qui peut ne pas convenir à votre environnement. Vous pouvez créer votre propre expression régulière ou contacter l'assistance client BlackBerry AtHoc pour configurer ce champ.
 - Vous pouvez également sélectionner **Créer un nouvel utilisateur si aucun compte n'est trouvé** pour configurer l'application de bureau afin qu'elle crée un utilisateur au moment de l'ouverture de session si l'utilisateur n'existe pas encore.
- **Reporter à Self Service**

Sélectionnez **Reporter à Self Service** dans la liste **Méthode d'authentification** pour configurer l'application de bureau afin qu'elle utilise la méthode d'authentification de l'utilisateur sélectionnée pour Self Service. Lorsque cette méthode est sélectionnée, une fenêtre de connexion s'affiche aux utilisateurs finaux. Lorsque l'utilisateur clique sur **Se connecter**, il est redirigé vers Self Service pour finaliser le processus de connexion. Ce processus dépend de la méthode d'authentification sélectionnée par l'administrateur.

Si la méthode d'authentification de Self-Service est définie sur Nom d'utilisateur et Mot de passe, une fenêtre d'inscription s'affiche. Les utilisateurs doivent y indiquer leur prénom, leur nom, leur nom d'utilisateur et leur mot de passe. Ils doivent également confirmer leur mot de passe et remplir un champ CAPTCHA. L'utilisateur peut s'inscrire en tant que nouvel utilisateur ou se connecter avec ses informations d'identification de l'utilisateur existantes.

Si la méthode d'authentification de Self Service est définie sur Smart Card, un écran de sélection de certificats s'affiche et l'utilisateur doit en choisir un. Il peut également être invité à saisir un code PIN.

Si le type d'authentification de Self Service est défini sur Authentification Windows, un écran d'informations d'identification Windows s'affiche et l'utilisateur doit y renseigner son nom d'utilisateur et son mot de passe.

Si la méthode d'authentification de Self Service est définie sur Authentification unique, l'utilisateur est dirigé vers l'URL d'authentification unique.

- **Authentification Windows**

Sélectionnez **Authentification Windows** dans la liste **Méthode d'authentification** pour configurer l'application de bureau afin qu'elle utilise uniquement le nom d'utilisateur Windows de l'utilisateur, ou bien le nom d'utilisateur et le domaine Windows. Le nom d'utilisateur Windows est transmis au paramètre 05 pendant l'ouverture de la session. Pour de plus amples informations sur les paramètres d'ouverture de session, reportez-vous à [Annexe B : Paramètres d'URL du client de bureau](#).

Vous pouvez cocher la case **Créer un nouvel utilisateur si aucun compte n'est trouvé** pour configurer l'application de bureau afin qu'elle crée un utilisateur au moment de l'ouverture de la session si l'utilisateur n'existe pas encore. Les nouveaux utilisateurs sont créés avec leur nom d'utilisateur Windows comme nom d'utilisateur. Si l'option Domaine et nom d'utilisateur est sélectionnée dans la section Méthodes d'authentification activées, l'utilisateur est créé avec DOMAINE\nom d'utilisateur comme Nom d'utilisateur, ID de mappage, Prénom, Nom et Nom d'affichage.

URL de trafic de bureau du système de gestion

L'URL du trafic du bureau est l'adresse Web de l'application de bureau. Si aucune URL de trafic de bureau n'est configurée, le trafic de bureau utilise l'URL système. La valeur de l'URL de trafic du bureau est renvoyée lorsque l'application de bureau demande la valeur baseurl.asp avant de se connecter.

L'URL du trafic du bureau permet de configurer l'application de bureau en utilisant une URL différente de l'URL du système. Configurez une URL de trafic de bureau lorsque vous devez distinguer le trafic de bureau du trafic du système de gestion BlackBerry AtHoc ou de Self Service.

1. Connectez-vous au système de gestion BlackBerry AtHoc en tant qu'administrateur.
2. Passez à l'organisation **Configuration du système (3)**.
3. Cliquez sur .
4. Dans la section **Configuration du système**, cliquez sur **Paramètres système**.
5. Sur la page **Paramètres système**, cliquez sur **Modifier**.
6. Sur la page **Paramètres de configuration du système**, saisissez l'URL dans le champ **URL de trafic de bureau**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestionnaire des utilisateurs finaux du système de gestion

Dans le gestionnaire des utilisateurs finaux du système de gestion BlackBerry AtHoc, les états suivants décrivent l'attribut de l'application de bureau :

- **Actif** : L'utilisateur s'est connecté à l'application de bureau au cours des 30 à 60 derniers jours.
- **Inactif** : L'utilisateur ne s'est pas connecté à l'application de bureau depuis au moins 30 à 60 jours.
- **Indisponible** : L'utilisateur ne s'est jamais connecté à l'application de bureau dans l'organisation actuelle.

Opération

Démarrage

Connexion Internet

Lors du premier démarrage de l'application de bureau, il n'y a pas de clé de registre (Windows) ou de données stockées dans UserDefaults (Mac) pour l'utilisateur, pas plus qu'il n'y a de recherche de mises à jour (CU), d'intervalle de reconnexion ou de paramètres de basculement. Si l'application de bureau ne parvient pas à se connecter au serveur lors du premier démarrage, elle utilise une valeur codée en dur de 30 minutes (Windows) ou 10 minutes (Mac) pour attendre avant de retenter de se connecter.

Basculement au démarrage (Windows)

L'application de bureau peut s'arrêter lorsqu'elle tente de se connecter à un serveur de basculement. Ultérieurement, lorsque l'application de bureau démarre, elle lit la valeur LastBaseUrlIndex. Comme la valeur LastBaseUrlIndex est différente de 0, l'application de bureau utilise l'URL de base alternative pour cet index et tente de se connecter. Il se peut que le serveur de basculement ne fonctionne pas et que l'application de bureau ne puisse pas se connecter. La solution consiste à remplacer la valeur LastBaseUrlIndex par 0 et à redémarrer le client. Vous pouvez également arrêter le client, supprimer la clé utilisateur, puis redémarrer le client.

Ouverture de session

Une ouverture de session (SO) intervient chaque fois que l'application de bureau démarre. L'ouverture de session est précédée d'un appel à baseurl1.asp, qui renvoie un fichier XML contenant l'URL de base que le client doit utiliser pour cette ouverture de session. Cette URL de base peut être différente de celle spécifiée lors de l'installation. Les opérations SO sont enregistrées par l'application de bureau et sont accessibles en recherchant 99=SO dans le journal de celle-ci.

Pour Mac, si l'ouverture de session aboutit,  s'affiche dans la barre d'état système. Si l'ouverture de session échoue,  s'affiche.

Création d'un utilisateur

Lorsque l'application de bureau se connecte pour la première fois, le serveur tente de trouver un utilisateur existant en utilisant la méthode d'authentification sélectionnée et les paramètres de chaîne de requête transmis par l'application de bureau. S'il ne trouve aucun utilisateur, un nouvel utilisateur est créé. Vous pouvez désactiver la création d'utilisateur dans le système de gestion BlackBerry AtHoc sous **Paramètres > Authentification de l'utilisateur**.

Recherche de mises à jour

Check Update (CU) est un appel périodique à BlackBerry AtHoc pour obtenir une liste de sections.

Lorsque l'opération CU détermine qu'une mise à jour est en attente, elle lance une opération Get Update (GU).

Si l'opération CU réussit, le client affiche  dans la barre d'état système. Si l'opération CU échoue, le client affiche  dans la barre d'état système.

Obtention de mises à jour

La fonctionnalité d'obtention de mises à jour (GU) permet d'obtenir une nouvelle version pour une section de configuration ou pour une mise à jour dynamique (DUA).

Alertes

Windows

Une alerte téléchargée est stockée à l'emplacement suivant : C:\ProgramData\BlackBerry AtHoc Desktop Notifier\Htm\

Note: Si plusieurs applications de bureau BlackBerry AtHoc sont en cours d'exécution, l'utilisateur peut manquer une alerte. Les utilisateurs finaux peuvent installer l'application de bureau BlackBerry AtHoc sur plusieurs ordinateurs, mais une seule application de bureau à la fois par utilisateur peut rechercher les mises à jour. Lorsqu'une application de bureau récupère une alerte pour l'utilisateur, le serveur considère que celle-ci a été envoyée et ne permet pas à une autre application de bureau de récupérer cette alerte pour le même utilisateur.

Obtention d'un service

Les services sont des actions lancées par l'utilisateur à partir de la barre d'état système pour déclencher des actions de l'application de bureau (services système), ouvrir une fenêtre de navigateur, accéder à une URL spécifique et lancer des applications locales.

Les services sont configurés dans le menu Application de bureau du système de gestion BlackBerry AtHoc.

Pour tester l'accès à Self Service, un utilisateur final peut coller l'URL de GS dans la barre d'adresse d'un navigateur et essayer d'ouvrir Self Service. Néanmoins, comme 00 est l'ID de l'utilisateur et 01 celui de la session, l'URL est spécifique à l'utilisateur et à la session. Self Service doit être lancé pour l'utilisateur final, à condition que la session n'ait pas expiré. La même URL n'ouvre pas Self Service pour un autre utilisateur.

Basculement

Les applications de bureau Windows et Mac peuvent basculer d'un serveur BlackBerry AtHoc (serveur principal) vers un serveur secondaire. Lorsque le serveur principal ne répond plus et que les CU échouent, les applications de bureau disposant d'une URL de basculement basculent, c'est-à-dire qu'elles échangent l'URL de base avec l'URL de basculement. Le client de bureau tente de contacter le serveur actuel le nombre de fois configuré dans le paramètre Tentatives de reconnexion avant basculement, puis essaie le serveur de basculement.

Il ne peut y avoir qu'une seule URL de basculement. Vous pouvez configurer l'URL du serveur de basculement dans le système de gestion BlackBerry AtHoc sous **Paramètres > Application de bureau**. L'application de bureau récupère l'URL de basculement au moment de la SO mais pas au moment de la CU.

Le basculement s'effectue automatiquement. Si l'application de bureau ne parvient pas à se connecter au moment de la CU, elle continue d'essayer jusqu'à ce qu'elle dépasse la valeur indiquée dans le paramètre Tentatives de reconnexion avant basculement de la section Basculement des paramètres de l'application de bureau.

Une fois l'application de bureau connectée au serveur de basculement, si ce dernier ne répond plus, elle tente de se connecter en utilisant la valeur de l'URL de base d'origine.

Mises en garde à prendre en compte lors de la configuration des URL de basculement

Le jeton d'utilisateur (et éventuellement l'ID d'utilisateur) peut être non valide lors d'un basculement ou d'un retour à l'état initial. Les utilisateurs doivent être présents dans le système de basculement, car il doit s'agir d'une copie de production récente. Cependant, le jeton d'utilisateur ou l'ID de session peut ne pas être à jour, ce qui conduit le serveur à rejeter la SO.

Redirection

La redirection permet de modifier l'ID du serveur ou du fournisseur auquel l'application de bureau se connecte.

Fonctionnement de la redirection de client

La redirection se produit pendant le processus de connexion, mais avant la connexion. L'application de bureau envoie plusieurs propriétés au serveur lors de la tentative de connexion. Ces propriétés, qui correspondent aux attributs d'utilisateur, sont comparées aux valeurs définies dans les règles de redirection. En cas de correspondance, les instructions de redirection de la règle sont traitées.

Lorsque la redirection est ignorée pour un client, un enregistrement d'information est écrit dans le journal de diagnostic.

Table 4: Attributs d'utilisateur envoyés par l'application de bureau

Propriété du client	Description
IP de la machine	Adresse IPv4 de la machine. (Il est possible que les versions de l'application de bureau Windows à partir de la version 7.0 ne transmettent pas l'adresse IP de la machine.)
Nom de la machine	Nom de l'ordinateur.
Nom d'utilisateur du système d'exploitation	Nom de connexion de la machine de l'utilisateur.
Nom de domaine du système d'exploitation	Nom de domaine auquel la machine est connectée.

La redirection peut se faire vers une autre organisation du système ou vers un autre système et une autre organisation.

Note: Le mode d'authentification du logiciel de bureau doit être le même dans les deux organisations.

Note: L'option Recueillir des informations sur la station de travail dans **Paramètres > Application de bureau > Général** doit être activée dans la passerelle de l'application de bureau de l'organisation source.

Note: L'option Créer un nouvel utilisateur si aucun compte n'a été trouvé dans **Paramètres > Authentification de l'utilisateur > Attribuer des méthodes d'authentification aux applications** doit être activée dans l'organisation cible.

Redirection lors de la première connexion

Pour la redirection entre plusieurs systèmes, la redirection est consignée dans les propriétés de l'utilisateur final sur l'organisation 1. Un utilisateur est créé dans l'organisation 1.

Pour la redirection dans le même système, la redirection est consignée dans les propriétés de l'utilisateur dans la nouvelle organisation. Aucun utilisateur n'est créé dans l'organisation 1.

Redirection après la première connexion

Pour la redirection entre plusieurs systèmes, la redirection est consignée dans les propriétés de l'utilisateur final dans l'organisation d'origine.

Pour la redirection dans le même système, la redirection est consignée dans les propriétés de l'utilisateur final dans les organisations d'origine et de destination.

Activer la redirection

La redirection est désactivée par défaut. Vous devez disposer des autorisations d'administrateur système pour configurer la redirection.

1. Connectez-vous à la console de gestion BlackBerry AtHoc en tant qu'administrateur.
2. Passez à l'organisation **Configuration du système (3)**.
3. Cliquez sur .
4. Dans la section **Configuration du système**, cliquez sur **Paramètres système**.
5. Sur la page **Paramètres système**, cliquez sur **Modifier**.
6. Dans la section **Paramètres de la redirection**, sélectionnez **Activer la redirection de client**.

Ajouter des règles de redirection

Vous devez disposer d'autorisations d'administrateur système pour configurer des règles de redirection.

1. Connectez-vous à la console de gestion BlackBerry AtHoc en tant qu'administrateur.
2. Passez à l'organisation **Configuration du système (3)**.
3. Dans la barre de navigation, cliquez sur .
4. Dans la section **Configuration du système**, cliquez sur **Paramètres système**.
5. Sur la page **Paramètres système**, cliquez sur **Modifier**.
6. Dans la section **Paramètres de redirection**, cliquez sur **Règles de redirection**.
7. Sur l'écran **Règles de redirection**, cliquez sur **Ajouter une nouvelle règle**.
8. Dans la boîte de dialogue **Ajouter une nouvelle règle de redirection**, accédez à la liste **VPS** et sélectionnez une organisation.
9. Dans la liste **Nom de l'attribut**, sélectionnez l'une des valeurs suivantes : **IP de la machine**, **Nom de la machine**, **Nom de domaine du système d'exploitation** ou **Nom d'utilisateur du système d'exploitation**.
10. Dans la liste **Opérateur**, sélectionnez l'une des options suivantes : **contient**, **commence par** ou **ne contient pas**.
Note: Une seule règle contenant l'option **ne contient pas** est autorisée par organisation. Vous pouvez utiliser plusieurs critères séparés par des virgules dans un même enregistrement.
11. Dans le champ **Critère**, ajoutez un critère valide basé sur la sélection que vous avez faite dans la liste **Nom de l'attribut**.
12. Dans le champ **Rediriger vers l'URL**, saisissez une URL valide pour la redirection.
13. Dans le champ **Rediriger vers un ID VPS**, saisissez un ID d'organisation.
14. Si vous êtes sûr d'avoir saisi une URL de redirection valide, vous pouvez également cocher la case **Ignorer le test d'accessibilité de l'URL**.

15. Cliquez sur .

La nouvelle règle de redirection est ajoutée à l'écran Règles de redirection.

Redirection exemptée

En haut de la fenêtre Règles de redirection se trouve un champ Redirection exemptée pour les utilisateurs dont le nom d'utilisateur contient. Utilisez ce champ pour ignorer certains utilisateurs lors du traitement des règles de redirection. Le texte saisi dans le champ est comparé au nom d'utilisateur du système d'exploitation transmis par l'application de bureau. Si le texte du champ se trouve au milieu du nom d'utilisateur du système d'exploitation, il ne s'agit pas d'une correspondance. Le texte du champ doit apparaître à l'extrémité droite du nom d'utilisateur du système d'exploitation pour qu'il y ait une correspondance. La correspondance des caractères n'est pas sensible à la casse. Les valeurs séparées par des virgules sont autorisées.

Lorsque la redirection est ignorée pour une application de bureau, un enregistrement d'information est écrit dans le journal de diagnostic.

Exemples :

Nom d'utilisateur du système d'exploitation	Texte exempté	Redirection
JSMITH.ADMIN	admin	Non
JOHN SMITH	admin	Oui (en supposant qu'une règle de redirection s'applique à cet utilisateur).
JSMITH.ADMIN.USER	admin	Oui (en supposant qu'une règle de redirection s'applique à cet utilisateur).
JSMITH.ADMIN2	admin, admin1, admin2, admin3	Non

Note: Le texte exempté peut être une liste .csv.

Menu de la barre d'état système

Dans les nouveaux déploiements, l'élément de menu Système de gestion BlackBerry AtHoc n'est plus inclus par défaut dans le menu de la barre d'état système de l'application de bureau. Les administrateurs d'entreprise et d'organisation peuvent ajouter l'élément de menu Système de gestion BlackBerry AtHoc dans le fichier XML du menu de la barre d'état système. Lorsque cet élément de menu est ajouté, tous les opérateurs connectés à l'application de bureau le voient après l'appel GU (get update) suivant. Dans les déploiements existants, l'élément de menu Système de gestion BlackBerry AtHoc est supprimé du menu de la barre d'état système de l'application de bureau lorsque :

- Un administrateur d'entreprise ou d'organisation procède à la mise à jour du fichier XML du menu de la barre d'état système.
- La passerelle de l'application de bureau est sauvegardée.
- L'application de bureau effectue un appel GU pour récupérer le nouveau fichier XML du menu de la barre d'état système pour l'organisation.

Seuls les utilisateurs dotés d'autorisations d'opérateur ont accès à l'élément de menu Système de gestion BlackBerry AtHoc.

Les opérateurs peuvent configurer les éléments qui apparaissent dans le menu de la barre d'état système de l'application de bureau.

1. Connectez-vous à la console de gestion BlackBerry AtHoc en tant qu'administrateur.
2. Cliquez sur .
3. Dans la section **Appareils**, cliquez sur **Application de bureau**.
4. Dans la fenêtre **Application de bureau**, accédez à la section **Menu de la barre d'état système** et sélectionnez **Afficher l'icône de la barre d'état système**.
5. Dans la section **Éléments de menu disponibles**, cliquez sur **Gérer les éléments de menu**.
6. Dans la fenêtre **Éléments de menu de l'application de bureau**, cliquez sur **Ajouter un élément de menu**.
7. Dans la fenêtre **Ajouter un élément de menu**, saisissez un nom et une URL pour le nouvel élément de menu.
8. Cliquez sur **Enregistrer**. Notez l'ID du nouvel élément de menu.
9. Cliquez sur **Fermer**.
10. Dans le champ **Configuration du menu**, ajoutez le nouvel élément de menu au fichier XML de configuration du menu. Le format des éléments de menu est le suivant : `<Item Id="8009" Type="Link"/>`.
11. Vous pouvez également ajouter un séparateur au fichier XML de configuration du menu. Le format des séparateurs est le suivant : `<Item Type="Separator" />`.
12. Vous pouvez également couper et coller le code de chaque fonction supplémentaire pour ajouter ou déplacer des séparateurs et des éléments de menu.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les éléments de menu suivants sont disponibles :

Voici un exemple de fichier XML de configuration de menu :

Option	Inclus par défaut	Code
À propos de	Oui	8005
Accéder à mon profil	Oui	520
Accéder à Self Service	Oui	521
Toujours minimiser Deskbar dans la barre des tâches	Non	8015
Masquer automatiquement Deskbar	Non	8012
Système de gestion BlackBerry AtHoc	Oui	532
Voir s'il y a de nouvelles alertes	Oui	8009
Effacer l'historique des recherches	Non	8002
Options de connexion...	Non	8008
Deskbar toujours visible	Non	8013

Option	Inclus par défaut	Code
Fermer toutes les notifications audio	Non	8021
Fermer tous les popups de bureau	Non	8020
Fermer tous les popups	Oui	8022
Activer l'auto-sélection des popups	Non	8025
Quitter	Non	8006
Afficher Deskbar	Non	9002
Désinstallation	Non	8004
Actualiser les données de mon appareil	Oui	531
Actualiser mes données	Oui	530

```
<SystrayLayout>
  <Item Id="8009" Type="Link" />
  <Item Id="8022" Type="Link" />
  <Item Type="Separator" />
  <Item Id="521" Type="Link" />
  <Item Id="530" Type="Link" />
  <Item Id="531" Type="Link" />
  <Item Type="Separator" />
  <Item Id="8005" Type="Link" />
</SystrayLayout>
```

Il existe des éléments de menu globaux et des éléments privés propres à chaque organisation. Les éléments de menu globaux sont définis dans l'un des fournisseurs de configuration, par exemple l'organisation 3 et l'organisation 1. Les éléments de menu privés sont définis dans l'organisation de travail.

Une modification globale de l'une des options de menu existantes, telle que 521 - Accéder à Self Service, peut être apportée dans l'organisation 1. Une modification du paramètre global (par exemple, la chaîne de requête) se répercute sur le traitement côté serveur. Il n'est donc pas nécessaire que les clients d'application de bureau procèdent à une recherche de mises à jour pour que la modification prenne effet.

L'ajout ou la suppression d'un élément de menu est pris en compte par les clients d'application de bureau lors de la mise à jour suivante.

Lorsqu'un élément de menu public est supprimé sans que le fichier XML du menu de la barre d'état système ne soit modifié, les utilisateurs voient une erreur liée au serveur lorsqu'ils accèdent à l'option de menu.

Ajouter une URL personnalisée

Les URL personnalisées peuvent contenir des paramètres de chaîne de requête. La valeur Statique vous permet de coder en dur une paire nom-valeur.

Authentification

Les options d'authentification sont accessibles dans le système de gestion BlackBerry AtHoc sous **Paramètres > Authentification de l'utilisateur**.

Utiliser un attribut LDAP

Vous pouvez utiliser des attributs LDAP pour fournir une authentification sans que les noms de domaine et les noms d'utilisateur Windows ne soient envoyés en dehors du domaine.

Configuration de l'organisation

Vous pouvez configurer votre organisation de manière à ce qu'elle utilise l'attribut LDAP pour l'authentification.

1. Connectez-vous au système de gestion BlackBerry AtHoc en tant qu'administrateur.
2. Cliquez sur .
3. Dans la section **Utilisateurs**, cliquez sur **Authentification de l'utilisateur**.
4. Sur l'écran **Authentification de l'utilisateur**, accédez à la section **Méthodes d'authentification activées** et cochez la case **Activer** en regard du champ Attribut LDAP.
5. Dans la section **Attribuer des méthodes d'authentification aux applications**, sélectionnez **Attribut LDAP** dans la liste Méthode d'authentification de la section Application de bureau.
6. Dans le champ **Attribut**, saisissez l'attribut Active Directory à utiliser pour l'authentification. Par exemple, mail.
7. Vous pouvez également sélectionner **Créer un utilisateur si un compte est introuvable** en regard du champ **Activer**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Migrer des utilisateurs existants vers des attributs LDAP

L'authentification LDAP repose sur l'ID de mappage de l'utilisateur final. Si l'attribut « mail » est utilisé lors de la migration d'utilisateurs existants vers l'authentification LDAP, l'attribut ID de mappage de l'utilisateur final doit contenir l'adresse e-mail fournie pour celui-ci dans Active Directory. Pour migrer des utilisateurs existants afin d'utiliser des attributs LDAP, procédez comme suit :

- Configurez l'option Attribut LDAP dans le système de gestion BlackBerry AtHoc et saisissez l'attribut, comme décrit dans [Configuration de l'organisation](#).
- Mettez à jour l'ID de mappage final de chaque utilisateur. Par exemple, lorsque vous utilisez l'attribut LDAP « mail », définissez l'ID de mappage sur la valeur de l'adresse e-mail fournie pour l'utilisateur dans Active Directory.
- Redémarrez l'application de bureau.

Lorsque l'application de bureau démarre, elle reçoit du serveur des instructions sur l'attribut LDAP à utiliser. L'application de bureau interroge ensuite Active Directory afin d'obtenir la valeur de cet attribut pour l'utilisateur local. Pour que l'application de bureau puisse interroger Active Directory, les utilisateurs doivent au moins disposer d'une autorisation en lecture seule sur leur instance d'Active Directory. L'application de bureau envoie la valeur de l'attribut au serveur. Le serveur effectue une recherche d'utilisateur en comparant l'ID de mappage de chaque enregistrement utilisateur à la valeur de l'attribut. Si une correspondance est trouvée, l'application de bureau est connectée à l'enregistrement utilisateur disponible dans le système, et l'utilisateur peut alors recevoir les alertes qui lui sont destinées.

Si les valeurs d'attribut LDAP n'ont pas été synchronisées avec le champ ID de mappage, ou si la valeur ne correspond à aucun utilisateur existant du système BlackBerry AtHoc, un nouvel utilisateur est créé. À partir de la version 7.0.0.1 du serveur BlackBerry AtHoc, l'option Créer un nouvel utilisateur si aucun compte n'est trouvé n'est pas sélectionnée par défaut. Cela empêche l'application de bureau de créer un utilisateur, et de créer des

utilisateurs en double lorsque l'ID de mappage d'un utilisateur n'a pas été correctement défini. Sélectionnez cette option pour autoriser l'application de bureau à créer des utilisateurs.

Si l'application de bureau ne peut pas interroger Active Directory, elle attend de pouvoir le faire (Windows) ou elle tente de se connecter en utilisant le domaine Windows et la méthode d'authentification par nom d'utilisateur (Mac). L'application de bureau met en cache l'attribut désigné dans le registre (Windows) ou dans UserDefaults (Mac), et utilise la copie mise en cache si l'accès à Active Directory échoue.

Configuration de l'application de bureau

En cas de modification du mode d'authentification dans les paramètres d'authentification de l'utilisateur, vous devez arrêter puis redémarrer l'application de bureau pour appliquer les nouveaux paramètres.

Si l'utilisateur n'a pas accès en lecture à Active Directory, la valeur du registre peut être mise à jour manuellement ou à l'aide d'un objet de stratégie de groupe (GPO). Chaque utilisateur dispose d'une valeur différente, par exemple son adresse e-mail, que le GPO doit prendre en compte.

Session client

Une session d'application de bureau, également appelée session client, est créée lors de la connexion (SO), lorsqu'un enregistrement de session est créé dans la base de données. L'application de bureau n'est pas connectée en permanence au serveur. L'application de bureau se connecte temporairement lors de la connexion et lorsqu'elle interroge le serveur à l'intervalle de vérification de mise à jour (CU).

Lorsque l'utilisateur arrête la machine (ou la verrouille et que l'option « Arrêter de rechercher les mises à jour lorsque le Bureau est verrouillé » est sélectionnée sur la page Application de bureau dans la section Paramètres du système de gestion BlackBerry AtHoc), la session de l'utilisateur devient obsolète car l'application de bureau cesse d'interroger le serveur et ne peut pas effectuer de vérification de mise à jour. La tâche de maintenance des sessions de bureau s'exécute toutes les 30 minutes pour nettoyer les sessions obsolètes.

Sessions obsolètes

Une session d'application de bureau peut devenir obsolète de trois manières :

1. Aucune CU n'a été effectuée pendant un intervalle de 1,5 fois l'intervalle de CU plus 30 secondes.
2. Lorsque la connexion à l'application de bureau a duré plus longtemps que la valeur définie pour l'option La session de communication expire après dans la passerelle de l'application de bureau. La valeur par défaut est de 86 400 secondes.
3. Lorsque l'application de bureau est inactive pendant une durée supérieure à la valeur de l'option Remplacer le délai d'expiration de la session de communication par défaut après située sous **Paramètres > Application de bureau**, si la valeur n'est pas nulle.

Graphique de la page d'accueil

Les données du graphique de la page d'accueil proviennent de la table des sessions. La table des sessions est utilisée pour stocker les données relatives aux sessions actives des applications de bureau. Le graphique de la page d'accueil présente une granularité de 30 minutes, due à l'intervalle de 30 minutes entre les exécutions de la tâche système de maintenance des sessions de bureau qui nettoie les sessions de bureau obsolètes. Pour en savoir plus sur la façon dont une session de bureau devient obsolète, reportez-vous à [Session client](#) et [Sessions obsolètes](#).

Lorsque le pool « AtHoc Desktop Integrated Pool » est recyclé, les applications de bureau ne peuvent pas effectuer de CU tant que le recyclage n'est pas terminé. Si une application de bureau tente une CU alors que le

pool d'applications est en cours de recyclage et qu'elle ne parvient pas à se connecter, et si la tâche système de maintenance de la session de bureau s'exécute immédiatement après, une seule CU est manquée. Une session devient obsolète lorsqu'aucune CU n'a eu lieu pendant 1,5 fois l'intervalle de CU plus 30 secondes, par conséquent l'application de bureau peut être en mesure d'effectuer une CU avant que la session ne soit considérée comme obsolète. Le graphique de la page d'accueil ne permet pas de savoir si ces événements se sont produits.

Les applications de bureau continuent d'essayer de se connecter lorsque le serveur d'applications n'est pas en mesure de traiter les demandes. Par exemple, lorsque IIS est arrêté ou lorsque le serveur est submergé par un trop grand nombre de demandes. Dans ce cas, les sessions obsolètes sont nettoyées (c'est-à-dire que les enregistrements sont supprimés) au moment de l'exécution de la tâche de maintenance des sessions de bureau.

Résoudre les problèmes liés à l'application de bureau

Cette section décrit les problèmes que vous pouvez rencontrer après l'installation de l'application de bureau BlackBerry AtHoc sur les postes de travail des utilisateurs. Dans la plupart des cas, les solutions fournies dans ce chapitre permettent de résoudre ces problèmes. Si ce n'est pas le cas, contactez le service client de BlackBerry AtHoc à l'adresse suivante : athocsupport@blackberry.com.

Accéder aux détails de l'application de bureau

Avant de contacter le service client de BlackBerry AtHoc pour obtenir de l'aide sur les problèmes que vous rencontrez avec l'application AtHoc Desktop, vous devez ouvrir les écrans répertoriant les détails de la version de l'application que vous exécutez. Les informations contenues sur ces écrans aideront l'équipe d'assistance à diagnostiquer et à résoudre le problème que vous rencontrez.

Cliquez sur  et sélectionnez **À propos de** dans le menu qui s'affiche pour accéder aux écrans répertoriant les détails de l'application.

L'onglet **Informations système** indique si l'application est actuellement connectée à un serveur BlackBerry AtHoc et à l'URL du serveur. Le champ **État de la connexion** affiche Connecté si vous disposez d'une connexion, et le champ **URL de base du serveur** affiche l'URL du serveur auquel vous êtes connecté.

L'onglet **À propos de** affiche la version de l'application de bureau installée sur votre ordinateur. Si l'équipe d'assistance vous demande de lui envoyer les détails de votre système, vous pouvez exporter ces informations en cliquant sur le bouton **Exporter les informations système** à l'écran. Vous pouvez également ouvrir votre fichier journal ou copier et envoyer votre chemin d'accès au fichier journal en cliquant sur le bouton correspondant à l'écran.

Lire le journal de l'application de bureau

Windows

- Cliquez sur l'icône en forme de globe sur la barre d'état système, puis sélectionnez **À propos de > Ouvrir le fichier journal**.
- Le journal est stocké à l'emplacement suivant : C:\ProgramData\BlackBerry AtHoc Desktop Notifier [nom édition]. Lorsque le journal atteint 1 Mo, il est écrasé.

Format du journal

Voici un exemple d'entrée de journal :

```
Date Time User Thread Subroutine Message
2015-01-15 00:44:31 [NT AUTHORITY\SYSTEM] 000012B0 CBackChannel::Initialize
ProviderId: 2050329
```

Nom de colonne	Valeur
Date	15/1/2015
Heure	00:44:31
User ([Domain name\User name])	[NT AUTHORITY\SYSTEM]

Nom de colonne	Valeur
ID du thread	000012B0
Subroutine	CBackChannel::Initialize
Message	ProviderId: 2050329

Note: Les entêtes des colonnes n'apparaissent pas dans le fichier journal de l'application de bureau.

Mac

- Cliquez sur l'icône en forme de globe sur la barre d'état système, puis sélectionnez **À propos de > Ouvrir le journal**.
- Le journal capture l'activité des 6 dernières heures.

Format du journal

Note: Les entêtes des colonnes n'apparaissent pas dans le fichier journal de l'application de bureau.

Voici un exemple d'entrée de journal :

Date	Time	Hostname	Process	PID	Message
2020-08-28	14:50:10.831389+0530	localhost	AtHoc ADC Agent	41161	AtHoc ADC: Starting up

Nom de colonne	Valeur
Date	28/8/2020
Heure	14:50:10.831389+0530
Nom d'hôte	localhost
Process	AtHoc ADC Agent
PID	41161
Message	AtHoc ADC: Starting up

Problèmes de connexion

Les sections suivantes décrivent en détail les problèmes liés à la connexion et expliquent comment les résoudre.

Globe gris - application de bureau non connectée

Une icône représentant un globe gris avec un cercle rouge qui contient un X blanc indique que le client n'est pas connecté :



Le client n'apparaîtra pas connecté tant qu'il n'aura pas réussi à se connecter. Les entrées de journal situées près du point d'ouverture de session peuvent indiquer le problème. Pour savoir où l'ouverture de session a lieu, recherchez dans le journal l'action d'ouverture de session correspondant à « 99=SO » dans l'URL :

...https://(server)/csi/session/action.asp?99=SO&00=-2050329.1&...

Si vous ne trouvez pas cette entrée, recherchez dans le journal l'entrée où il télécharge le fichier baseurl.asp. Cette entrée apparaît juste avant l'ouverture de session :

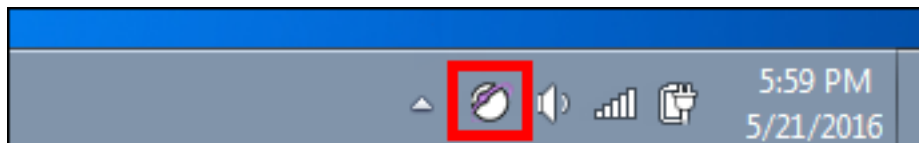
...https://(server)/config/baseurl.asp?PID=2050329....

Globe gris - le compte d'utilisateur est désactivé (Windows)

Une icône représentant un globe gris avec un cercle jaune contenant un X blanc indique que le compte d'utilisateur est désactivé dans le système BlackBerry AtHoc : .

Vérifiez votre capacité à recevoir des alertes

Une fois l'application de bureau lancée, le  s'affiche à l'écran, indiquant que vous êtes connecté au serveur BlackBerry AtHoc et que vous êtes prêt à recevoir des alertes.



Si l'application de bureau a été installée mais qu'elle est déconnectée du serveur BlackBerry AtHoc, l'icône est grisée avec un cercle rouge et un « x » blanc.



Lorsque l'application de bureau est déconnectée, elle ne peut pas recevoir d'alertes.

Windows : Si votre compte a été désactivé, l'icône apparaît en gris avec un cercle jaune () et vous ne pouvez pas recevoir d'alertes.

L'application de bureau ne reçoit pas d'alertes

Si vous ne recevez aucune alerte après l'installation de l'application de bureau, vérifiez les points suivants :

- Votre ID utilisateur a-t-il été ciblé ? Pour savoir si c'est le cas, contactez l'opérateur qui a créé l'alerte et demandez-lui de confirmer que votre ID utilisateur faisait partie du groupe cible. Vous pouvez trouver votre ID utilisateur en cliquant sur  et en sélectionnant **Propriétés** dans le menu qui s'affiche. Votre ID utilisateur est indiqué en haut de la colonne Valeur de l'onglet Informations système.
- Votre application de bureau BlackBerry AtHoc est-elle connectée à un serveur ? S'agit-il du bon serveur ?
- Votre compte a-t-il été activé dans le système BlackBerry AtHoc ? Si l'icône de l'application de bureau est grisée avec un cercle jaune () , votre compte n'est pas activé.

Pour afficher les paramètres du serveur, suivez les étapes de la section [L'application de bureau ne se connecte pas](#).

L'application de bureau ne se connecte pas

L'icône  (Globe - connecté) s'affiche lorsqu'elle est connectée au serveur BlackBerry AtHoc.

L'icône  (Globe - déconnecté) s'affiche lorsque l'application de bureau est déconnectée.

Windows : L'icône  (Globe - désactivé) s'affiche lorsque le compte utilisateur est désactivé dans le système BlackBerry AtHoc.

Il est possible que l'application ne se connecte pas au serveur BlackBerry AtHoc en raison de la configuration réseau. Pour résoudre le problème, procédez comme suit :

- Assurez-vous que le poste de travail de l'application est connecté au réseau.
- Vérifiez que les paramètres de proxy et de pare-feu ne bloquent pas l'accès dans votre navigateur et dans les paramètres de connexion de l'application.

Pour vérifier que votre application est connectée au bon serveur, procédez comme suit :

1. Cliquez sur .
2. Dans le menu qui s'affiche, cliquez sur **Propriétés**.
3. Sur l'écran **Propriétés**, cliquez sur l'onglet **Informations système** s'il n'est pas déjà ouvert.

L'**état de la connexion** devrait être Connecté et l'**URL de base du serveur** doit pointer vers le serveur BlackBerry AtHoc. Si l'URL de base est incorrecte, le correctif habituel consiste à désinstaller l'application, puis à l'installer, en saisissant l'ensemble correct de paramètres d'entrée, qui inclut l'URL de base du serveur.

Erreurs et avertissements Winlnet

Avertissement 12044 : certificat client requis.

Cette erreur se produit lorsque HTTPS et VALIDATECERT=N sont utilisés dans le fichier run.bat, mais que SSL est défini sur Exiger SSL pour l'application Web wwwroot\csi.

Si vous utilisez HTTPS, vous pouvez voir une entrée qui indique la configuration SSL d'IIS :

```
Validate cert 84C80300 ou IGNORE cert 84C83300
```

Pour plus d'informations, reportez-vous à [Problèmes liés aux certificats](#).

ERREUR Impossible d'envoyer la demande pour la raison suivante : 12xxx

Il s'agit d'une erreur Winlnet standard. Cette erreur se produit pour les raisons indiquées par la description de celle-ci. Voici quelques erreurs courantes :

- 12002, La demande a expiré.

Examinez les problèmes de performances des serveurs, tels qu'une utilisation intensive du processeur et un grand nombre de tentatives d'ouverture de session.

- 12007, Nom Internet non résolu.

Cette erreur peut révéler un problème DNS.

- 12029, Connexion impossible.

Cette erreur peut avoir plusieurs causes :

- Un proxy est nécessaire, mais la case Utiliser un serveur proxy (sous **Internet Explorer > Options Internet > Onglet Connexions, Paramètres LAN**) n'est pas cochée.
 - La règle permettant au trafic client de contourner le proxy n'est pas configurée lorsqu'un serveur proxy est utilisé.
 - Les paramètres du pare-feu ont récemment été modifiés sur le serveur.
- 12031, Réinitialisation de la connexion.

Ce message d'erreur peut s'afficher si l'application de bureau a été dirigée vers le serveur de basculement pour permettre la mise à niveau du serveur de production et que le serveur de basculement a été défini sur le serveur de production, ce qui a engendré une boucle circulaire.

- 12157, Erreur liée au canal de sécurité.

Codes d'état HTTP

Les codes d'état HTTP standard sont les suivants :

Code d'état HTTP avec certificat : [code état] : La mention « with certificate » indique la branche HTTPS.

Code d'état HTTP : [code état] : Indique la branche HTTP qui ne gère pas les certificats.

Codes d'état

- 403, « forbidden » : Indique généralement un problème de certificat.
- 407, « Proxy authentication required » : Indique la nécessité d'activer l'utilisation d'un proxy.
- 500, « server error » : Consultez le journal de diagnostic ou les journaux Windows ou activez la connexion dans IIS.

Problèmes liés aux certificats

Si vous rencontrez des problèmes de certificat client, vérifiez ce qui suit :

- Si un client Tumbleweed est présent sur le serveur, assurez-vous qu'il est en cours d'exécution.
- Windows : Vérifiez que le magasin de l'utilisateur ne contient pas trop de certificats. Le nombre de certificats qui peuvent être essayés avant l'expiration du délai est limité (environ 150).
- Windows : Un certificat intermédiaire émis par l'organisation empêche le client de bureau de se connecter. Pour résoudre le problème, supprimez le certificat intermédiaire.
- Si votre client de bureau ne parvient pas à s'authentifier, le problème peut être dû à un formatage non standard de votre certificat CAC. Contactez le service client de BlackBerry AtHoc et demandez-lui de configurer une expression régulière spécifique à votre organisation pour votre système.

Problèmes liés à l'ouverture de session et à la recherche de mises à jour

Globes gris

- De nombreux utilisateurs, mais pas tous, voient des icônes représentant des globes gris (🌐).

Ce phénomène se produit lorsque le serveur n'est pas assez alimenté ou qu'il essaie de prendre en charge un trop grand nombre d'utilisateurs d'applications de bureau. Parmi les autres symptômes, citons une utilisation intensive du processeur dans les processus de travail du pool d'applications de bureau, ou des dépassements de délai dans le journal IIS pour les opérations SO et CU.

Si le serveur n'est pas sous-alimenté et que le processeur ne fait pas l'objet d'une utilisation intensive, vérifiez qu'aucun disque n'est défectueux sur le serveur de base de données.

- Tous les utilisateurs voient des icônes représentant des globes gris (🌐).

Recherchez la présence d'un client Tumbleweed ou Axway qui vérifie la liste de révocation des certificats. Si vous trouvez un client Tumbleweed ou Axway, assurez-vous qu'il est en cours d'exécution.

Vérifiez s'il est nécessaire d'exclure un proxy pour le client d'application de bureau.

Utilisation intensive du processeur de la part des processus de travail du pool d'applications

Une utilisation intensive du processeur de la part des processus de travail du pool d'applications peut avoir les causes suivantes :

- Un serveur d'applications sous-alimenté : Avec un seul serveur d'applications doté de 4 processeurs et de 4 Go de RAM, les processus de travail du pool d'applications de bureau utilisent environ 50 % chacun. Dans ce cas, deux processus de travail utilisent 100 % des capacités des processeurs.
- Symantec Endpoint Protection Service analyse les fichiers de la base de données.

Problèmes liés à Self Service

Les rubriques suivantes décrivent les problèmes liés à Self Service et expliquent comment y remédier.

Invitations multiples à sélectionner un certificat (Windows)

Voici quelques scénarios connus de demandes multiples de certificats :

1. Les utilisateurs sont invités à sélectionner un certificat à plusieurs reprises lorsqu'ils tentent d'ouvrir Self Service à partir du menu Application de bureau.

Cela peut être dû au fait que la liste de certificats de confiance (CTL) a placé trop de certificats dans le magasin de certificats, ce qui a entraîné un dépassement du délai de validation des certificats. La solution consiste à supprimer tous les certificats qui ne sont pas nécessaires.

Pour de plus amples informations, reportez-vous à <http://support.microsoft.com/kb/931125>.

2. Les utilisateurs sont invités à choisir un certificat à quelques minutes d'intervalle.

Dans la console IIS, sous l'application Web CSI, l'option Certificats client de la fonctionnalité Paramètres SSL n'est pas définie sur Ignorer.

3. Les utilisateurs sont invités à sélectionner un certificat à plusieurs reprises lorsqu'ils tentent d'ouvrir Self Service à partir de l'option Accéder à Self Service du menu Application de bureau.

Cela ne se produit pas lorsque l'URL de Self Service est utilisée.

Erreur de serveur 404 - Fichier ou répertoire introuvable (Windows)

Cette erreur peut être précédée de celle-ci : Le serveur d'automatisation ne peut pas créer d'objet. L'URL se présente comme suit : <https://alerts4.athoc.com/3125901>.

Annexe B : Paramètres d'URL du client de bureau

Cet extrait d'URL provenant du journal d'un client est un exemple d'ouverture de session :

`https://<server>/csi/session/action.asp?99=SO&00=-2050329.1&02=0&03=2050329...`

Table 5: Paramètres d'URL du client de bureau

Paramètre	Ouverture de session	Recherche de mises à jour	Obtention de mises à jour	Obtention d'un service
99	SO	CU	GU	GS
00	ID d'utilisateur	ID d'utilisateur	ID d'utilisateur	ID d'utilisateur
01	—	ID de session	ID de session	ID de session
02	Jeton	État de la barre d'outils : (Obsolète)	Section	ID de service
03	PID	Version client	—	Rubrique de la zone de recherche
04	Nombre de tentatives d'ouverture de session	Nombre de fenêtres de l'Explorateur (obsolète)	—	URL/fichier (emplacement actuel, avant navigation)
05	Nom d'utilisateur Windows (ou nom d'utilisateur du domaine)	État du registre BHO (Obsolète)	—	AID (ID du service de remplacement, à partir de la définition du service)
06	Domaine Windows (nom de domaine)	Système d'exploitation	—	Lancement de l'application (quel navigateur/quelle Deskbar)
07	Nom de la machine	Mac : Version de Safari	—	Système d'exploitation (non pris en charge)
08	Méta-magasin du client (anciennement plateforme)	Plateformes inscrites (Windows : par exemple IE, Deskbar)	—	FF1 (à partir de la définition du service)
09	IP client	Adresses IP des clients	—	FF1 (à partir de la définition du service)

Paramètre	Ouverture de session	Recherche de mises à jour	Obtention de mises à jour	Obtention d'un service
10	Valeur d'attribut LDAP	—	—	FFN (à partir de la définition du service)
11	—	—	—	Titre de la page HTML actuelle (le cas échéant)
12	—	—	—	URL / fichier cible (pour la navigation)
15	Nom d'utilisateur de connexion	—	—	—
98	Certificat client	—	—	—

Portail de support client BlackBerry AtHoc

Les clients BlackBerry AtHoc peuvent obtenir plus d'informations sur les produits BlackBerry AtHoc ou obtenir des réponses à leurs questions sur leurs systèmes BlackBerry AtHoc sur le portail de support client :

<https://www.blackberry.com/us/en/support/enterpriseapps/athoc>

Le portail de support client BlackBerry AtHoc fournit également une assistance via une formation assistée par ordinateur, des listes de contrôle d'opérateur, des ressources conformes aux bonnes pratiques, des manuels de référence et des guides de l'utilisateur.

Commentaires sur la documentation

L'équipe de documentation de BlackBerry AtHoc s'efforce de fournir une documentation technique précise, utile et à jour. Si vous avez des commentaires ou des retours à faire sur la documentation de BlackBerry AtHoc, envoyez un e-mail à l'adresse athocdocfeedback@blackberry.com. Veuillez inclure le nom et le numéro de version du document dans votre e-mail.

Pour consulter d'autres documents de BlackBerry AtHoc, rendez-vous sur <https://docs.blackberry.com/fr/id-comm-collab/blackberry-athoc>. Pour consulter les guides d'action rapide de BlackBerry AtHoc, reportez-vous à la page <https://docs.blackberry.com/en/id-comm-collab/blackberry-athoc/Quick-action-guides/latest>.

Pour plus d'informations sur les produits BlackBerry AtHoc ou si vous avez besoin de réponses à des questions sur votre système BlackBerry AtHoc, rendez-vous sur le portail d'assistance clientèle à l'adresse <https://www.blackberry.com/us/en/support/enterpriseapps/athoc>.