

# Remote Access (accès à distance) Manuel d'utilisation



## Manuel abrégé

Le Remote Access de BKW peut être utilisé afin d'accéder au réseau BKW depuis des sites externes (hôtel, domicile, etc.). L'accès est possible avec des appareils personnels (BYOD) ou avec un ordinateur portable BKW. Si vous utilisez un ordinateur portable BKW, vous avez également la possibilité d'utiliser l'accès VPN à BKW (voir les instructions concernant le Remote Access par VPN pour les ordinateurs portables).

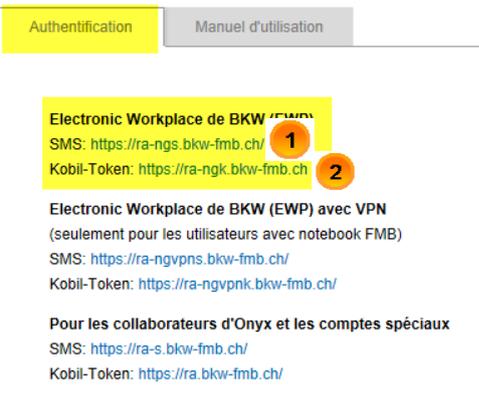


Lorsque vous utilisez des appareils personnels (BYOD), avant votre première connexion, vous devez tout d'abord exécuter exceptionnellement le [chapitre 3](#) afin de pouvoir démarrer le Managed Published Desktop (PDI) ou Managed Virtual Desktop (VDI).

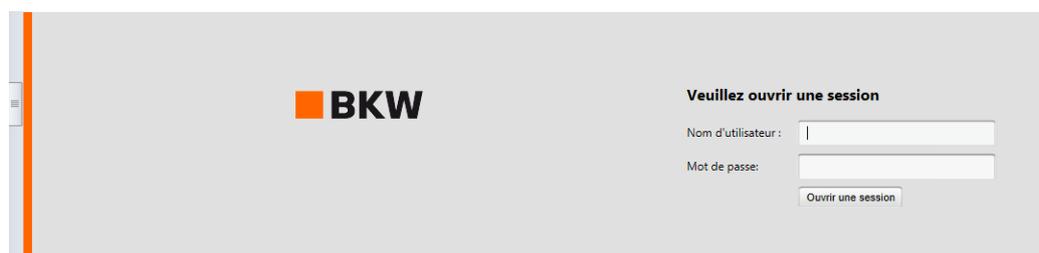
### 1. Lancement du Remote Access

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Démarrez Internet Explorer</li> <li>▪ Lien d'entrée: [<a href="http://www.bkw.ch/ewp">http://www.bkw.ch/ewp</a>]</li> </ul>
---	--

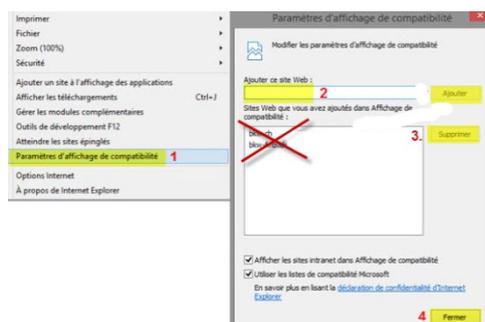
### 2. Sélection du point d'accès

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez le point d'accès</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Si vous êtes habilité à utiliser l'<b>authentification par SMS</b>, veuillez choisir ce lien.</li> <li>2 Si vous êtes habilité à utiliser le <b>Kobil-Token</b>, veuillez choisir ce lien.</li> </ol> <p> Le numéro de téléphone portable enregistré est utilisé uniquement pour l'authentification par SMS et ne sera <b>PAS</b> utilisé à d'autres fins ou transmis.</p>
--	--

### Nouvelle site de connexion pour le Remote Access dès le 14 octobre 2014



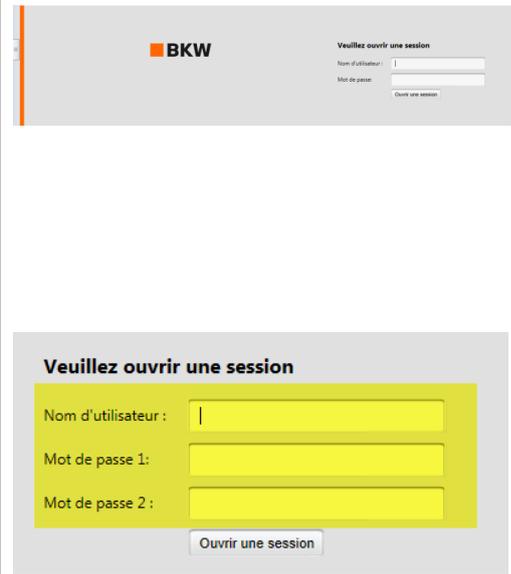
### Contrôlez les options dans la version 11 d'Internet Explorer (IE)




Sous Windows 8/8.1, ces réglages peuvent **uniquement** être effectués dans la version Bureau d'Internet Explorer.

Ouvrez *Internet Explorer* et appuyez sur la combinaison de touches *Alt+X*. Sélectionnez l'onglet *Paramètres d'affichage de comptabilité* et **supprimer** les deux sites Internet [bkw.ch](http://bkw.ch) et [bkw-fmb.ch](http://bkw-fmb.ch).

### 3. Connexion

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Nom d'utilisateur</b> Saisie du <i>compte d'utilisateur EWP</i> (authentification EWP)</li><li>▪ <b>Mot de passe</b> Saisie du <i>mot de passe Windows</i></li></ul> <p>Pour l'authentification par <b>SMS</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lors de la connexion, un <i>mot de passe à usage unique</i> est envoyé au numéro de téléphone portable enregistré, qui doit être saisi dans le masque de saisie ci-contre.</li></ul> <p>Pour l'authentification par <b>Kobil-Token</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Un code est généré avec le Kobil-Token qui est ensuite saisi dans le champ <b>«Mot de passe 2 / KOBIL»</b>.</li></ul> <p> Le mot de passe à usage unique est généré en maintenant la touche enfoncée sur le token.</p>
---	--

## Table des matières

1	Introduction .....	5
2	Connexion au Remote Access (interface Web).....	5
2.1	Lancement du Remote Access .....	5
2.2	Sélection du point d'accès .....	6
2.2.1	Connexion avec authentification par SMS .....	6
2.2.2	Connexion avec authentification par Kobil-Token .....	7
2.2.3	Affichage/environnement après connexion réussie .....	8
3	Installation de Citrix Receiver sur des appareils personnels .....	9
3.1	Paramètres d'Internet Explorer sur les appareils privés (BYOD) .....	11
3.2	Contrôlez les paramètres dans la version 11 d'Internet Explorer (IE) .....	11
4	Installation et réglage du Remote Access sur un iPad .....	12
5	Déconnexion du PDI ou VDI.....	13
5.1	Déconnexion du Remote Access (Web Interface).....	14
6	FAQ.....	14
7	Glossaire .....	17
8	Syntaxe .....	18

# 1 Introduction

Grâce à ce manuel d'utilisation vous pourrez accéder à votre Managed Published Desktop (PDI) ou Managed Virtual Desktop (VDI) par le biais de du Remote Access BKW.

## Conditions préalables: Remote Access

Afin que les applications puissent être utilisées par le biais du Remote Access de BKW, les conditions préalables suivantes doivent être remplies:

- compte d'utilisateur valable sur le réseau BKW
- le Remote Access est activé
- connexion Internet active
- terminal privé (BYOD) ou notebook BKW
- une version à jour de Citrix Receiver doit être installée sur votre **appareil privé**
- exceptionnellement, le code d'authentification peut être généré avec le Kobil-Token plutôt que par SMS

**Le Remote Access** permet l'utilisation du PublishedDesktop et d'applications dans les lieux non raccordés au réseau BKW, comme le domicile, les entreprises des partenaires, les hôtels, etc. et complète l'EWP de BKW de façon idéale.



Travailler sur des places de travail externes non sécurisées entraîne des risques de contamination par virus et de fuite de données. C'est pourquoi il est interdit de lancer une autre application que Outlook Web Access depuis une place de travail non sécurisée (p. ex. cybercafé). Lien: <https://webmail.bkw.ch>

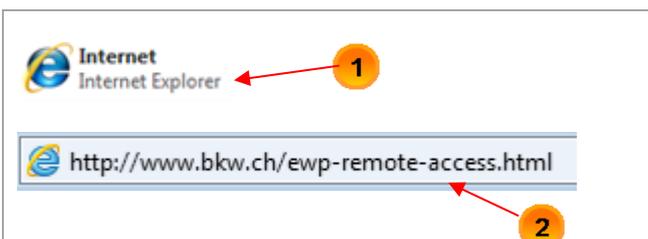


Le numéro de téléphone portable enregistré est utilisé uniquement pour l'authentification par SMS et ne sera **PAS** utilisé à d'autres fins ou transmis.

En cas de perte du téléphone portable ou d'un éventuel changement de numéro, veuillez contactez rapidement le ICT-ServiceDesk ([servicedesk@bkw.ch](mailto:servicedesk@bkw.ch)).

## 2 Connexion au Remote Access (interface Web)

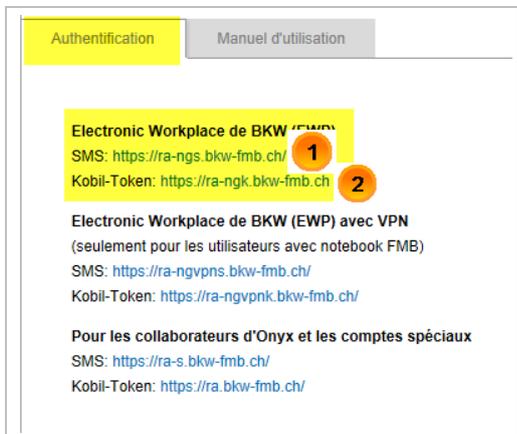
### 2.1 Lancement du Remote Access

	<p><b>1</b> Démarrez Internet Explorer</p> <p><b>2</b> Saisissez le lien d'entrée <a href="http://www.bkw.ch/ewp">[http://www.bkw.ch/ewp]</a> dans la ligne d'adresse</p>
---	---

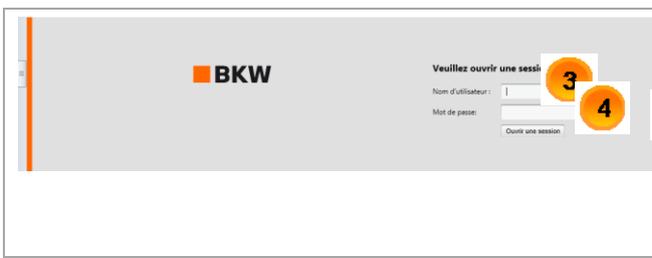
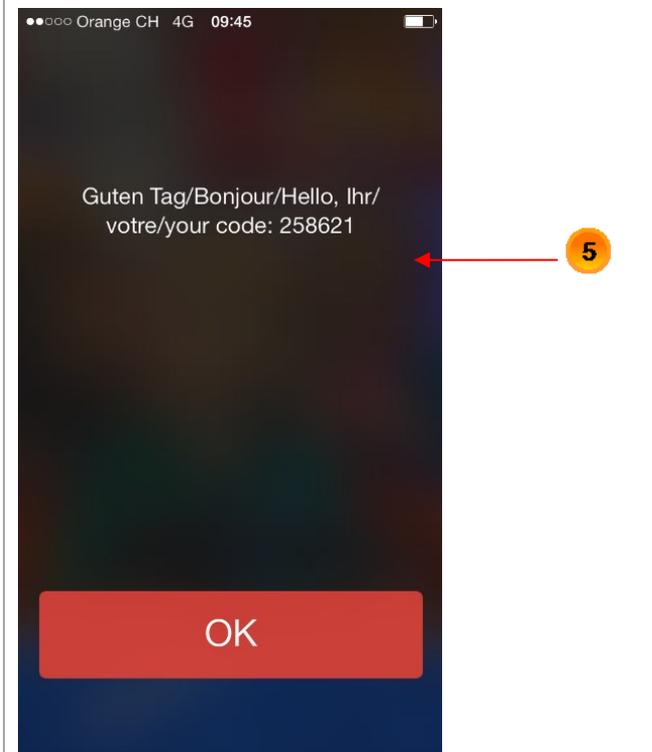


Enregistrez l'adresse [\[http://ewp.bkw.ch\]](http://ewp.bkw.ch) en tant que favori dans Internet Explorer.

## 2.2 Sélection du point d'accès

 <p>Authentication   Manuel d'utilisation</p> <p><b>Electronic Workplace de BKW (EWP)</b>          SMS: <a href="https://ra-ngs.bkw-fmb.ch/">https://ra-ngs.bkw-fmb.ch/</a> <b>1</b>          Kobil-Token: <a href="https://ra-ngk.bkw-fmb.ch/">https://ra-ngk.bkw-fmb.ch/</a> <b>2</b></p> <p>Electronic Workplace de BKW (EWP) avec VPN          (seulement pour les utilisateurs avec notebook FMB)          SMS: <a href="https://ra-ngvpns.bkw-fmb.ch/">https://ra-ngvpns.bkw-fmb.ch/</a>          Kobil-Token: <a href="https://ra-ngvpnk.bkw-fmb.ch/">https://ra-ngvpnk.bkw-fmb.ch/</a></p> <p>Pour les collaborateurs d'Onyx et les comptes spéciaux          SMS: <a href="https://ra-s.bkw-fmb.ch/">https://ra-s.bkw-fmb.ch/</a>          Kobil-Token: <a href="https://ra.bkw-fmb.ch/">https://ra.bkw-fmb.ch/</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez le point d'accès</li> </ul> <p><b>1</b> Si vous êtes habilité à utiliser l'<b>authentification par SMS</b>, veuillez choisir ce lien.</p> <p><b>2</b> Si vous êtes habilité à utiliser le <b>Kobil-Token</b>, veuillez choisir ce lien.</p> <p>Le numéro de téléphone portable enregistré est utilisé uniquement pour l'authentification par SMS et ne sera <b>PAS</b> utilisé à d'autres fins ou transmis.</p>
---	---

### 2.2.1 Connexion avec authentification par SMS

 <p>BKW</p> <p>Veillez ouvrir une session</p> <p>Nom d'utilisateur: <input type="text"/> <b>3</b></p> <p>Mot de passe: <input type="password"/> <b>4</b></p> <p>Ouvrir une session</p>	<p> Assurez-vous que votre téléphone portable est enclenché.</p> <p><b>3 Nom d'utilisateur</b> Saisie du <i>compte d'utilisateur EWP</i></p> <p><b>4 Mot de passe</b> Saisie du <i>mot de passe Windows</i></p>
 <p>Orange CH 4G 09:45</p> <p>Guten Tag/Bonjour/Hello, Ihr/ votre/your code: 258621</p> <p><b>5</b> ←</p> <p>OK</p>	<p>Après quelques secondes, vous recevez un code par <b>SMS</b> au <b>numéro de téléphone portable que vous avez enregistré</b>.</p> <p><b>SMS / PIN</b> Saisie du <i>code</i> que vous avez reçu par SMS. <b>Le code est valable pendant 10 minutes.</b></p> <p><b>Code</b> <b>5</b> Saisie de ce <i>code</i> dans la fenêtre Internet (voir image suivante).</p>

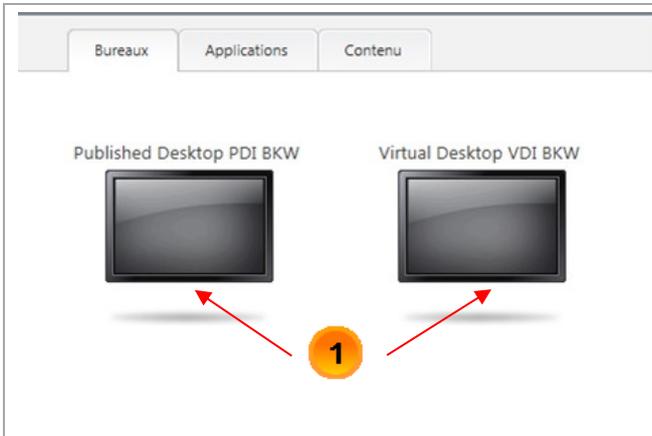
<p><b>Informations supplémentaires requises</b> Entrez votre réponse ci-dessous.</p> <p>SMS-Code:</p> <p><input type="text" value=""/></p> <p>6</p> <p>Envoyer</p>	<p>Après la saisie des <b>données de connexion</b>, le masque suivant apparaît.</p> <p>6 Vous devez y saisir le <b>code SMS à 6 caractères</b>.</p>
<p><b>Informations supplémentaires requises</b> Entrez votre réponse ci-dessous.</p> <p>Ihr M.ID Passcode war falsch. Bitte M.ID Passcode erneut eingeben:</p> <p><input type="text" value=""/></p> <p>Envoyer</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si le <b>code SMS</b> n'est pas correctement saisi, vous recevez un message vous informant que le code est erroné. Saisissez à nouveau le code en veillant à ne pas vous tromper.</li> <li>Si le code SMS n'est plus valable, recommencez à l'étape 1 afin de générer un nouveau code.</li> </ul>

## 2.2.2 Connexion avec authentification par Kobil-Token

**Remarque:** Ce mode d'authentification est utilisé uniquement dans des cas particuliers.

<p><b>Veillez ouvrir une session</b></p> <p>Nom d'utilisateur : <input type="text" value=""/></p> <p>Mot de passe 1: <input type="text" value=""/></p> <p>Mot de passe 2 : <input type="text" value=""/></p> <p>Ouvrir une session</p>	<p>1 <b>Nom d'utilisateur</b> Saisie du <i>compte d'utilisateur EWP</i></p> <p>2 <b>Mot de passe 1</b> Saisie du <i>mot de passe Windows</i></p> <p>3 <b>Mot de passe 2 / Kobil / PIN</b> Saisie du <i>mot de passe à usage unique</i> généré par le Hardtoken</p> <p> Le mot de passe à usage unique est généré en maintenant la touche enfoncée sur le token.</p>
<p><b>Veillez ouvrir une session</b></p> <p>Nom d'utilisateur : <input type="text" value=""/></p> <p>Mot de passe 1: <input type="text" value=""/></p> <p>Mot de passe 2 : <input type="text" value=""/></p> <p> Informations d'identification incorrectes. Réessayez.</p> <p>Ouvrir une session</p>	<p>Si le mot de passe saisi est incorrecte, réessayez encore une fois.</p>

### 2.2.3 Affichage/environnement après connexion réussie



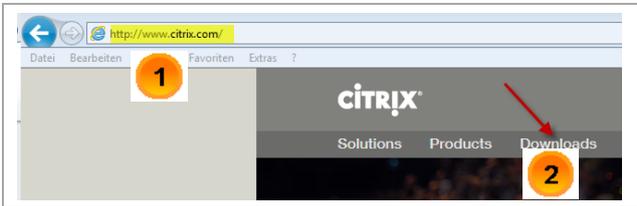
1 Une fois connecté, le **Managed Published Desktop (PDI)** ou le **Managed Virtual Desktop (VDI)** correspondant à vos autorisations s'affiche.

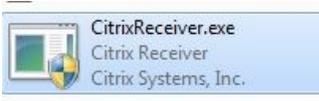
Démarrez le PDI/VDI correspondant



Lorsque vous utilisez des appareils personnels (BYOD), avant votre première connexion, vous devez tout d'abord exécuter exceptionnellement le [chapitre 3](#) afin de pouvoir démarrer le Managed Published Desktop (PDI) ou Managed Virtual Desktop (VDI).

### 3 Installation de Citrix Receiver sur des appareils personnels

	<p><b>1</b> Lancez la page <a href="http://www.citrix.com">http://www.citrix.com</a>.</p> <p><b>2</b> Sélectionnez le lien «Downloads».</p>
	<p><b>3</b> Sélectionnez <i>Citrix Receiver</i>,</p> <p><b>4</b> Sélectionnez <i>Receivers for Windows</i></p> <p><b>5</b> Cliquez sur <i>Find</i>.</p>
	<p><b>6</b> Sélectionnez le <i>Receiver for Windows</i>.</p> <p><b>7</b> Cliquez sur <i>Download</i>.</p> <p><b>Veillez toujours choisir la version la plus récente.</b></p>

	<p><b>i</b> Quittez l'accord de licence pour utilisateur final en cliquant sur <i>Yes, I accept</i> et sélectionnez <i>Download Now</i>.</p>
	<p><b>i</b> Cliquez sur «<i>Enregistrer sous...</i>».</p>
	<p><b>8</b> Sélectionnez l'emplacement <i>Desktop</i> pour enregistrer le fichier</p>
	<p>Cliquez ensuite sur <i>Ouvrir le dossier</i>.</p>
	<p><i>Double-cliquez</i> sur le fichier téléchargé</p>
	<p>Cliquez sur <i>Installer</i> Le Receiver est installé.</p> <p>Veuillez répondre au message relatif au <i>contrôle de compte d'utilisateur...</i> par <i>Oui</i>.</p>
	<p>(L'installation a été effectuée.)</p> <p><b>10</b> Cliquez sur <i>terminer</i>.</p> <p>L'installation est terminée. Fermez Internet Explorer et ouvrez-le à nouveau afin de vous connecter via le Remote Access.</p>

### 3.1 Paramètres d'Internet Explorer sur les appareils privés (BYOD)

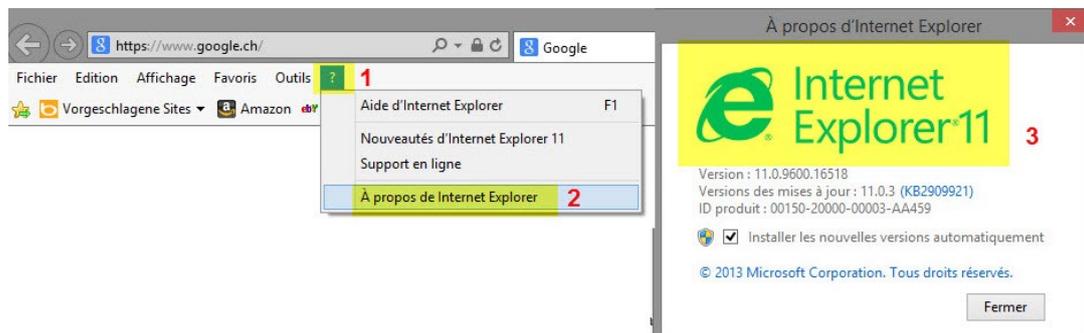
Dans Internet Explorer, **AUCUN** paramétrage spécial ne doit plus être effectué.

### 3.2 Contrôlez les paramètres dans la version 11 d'Internet Explorer (IE)

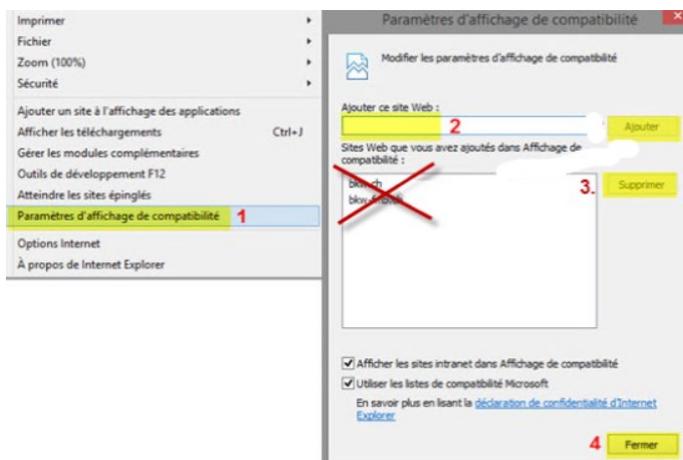


Sous Windows 8/8.1, ces réglages peuvent **uniquement** être effectués dans la version Bureau d'Internet Explorer.

**Comment puis-je savoir quelle version d'Internet Explorer est installée sur mon appareil?**



Ouvrez *Internet Explorer 11* et appuyez sur la combinaison de touches **Alt+X**.

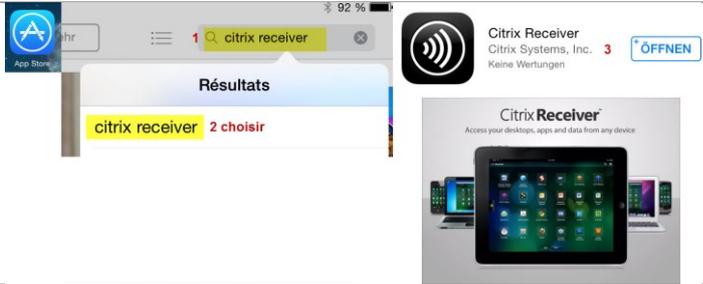
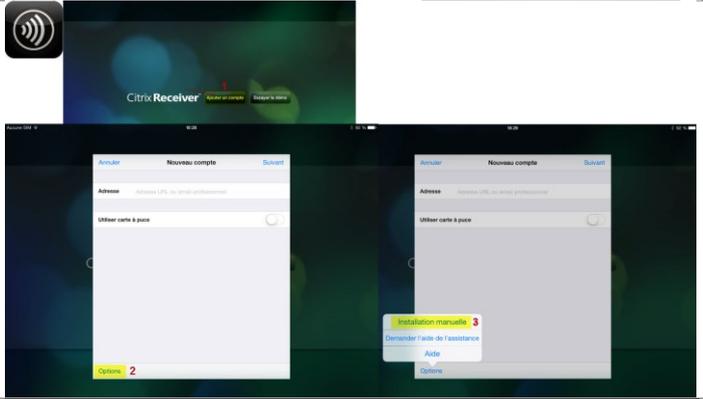


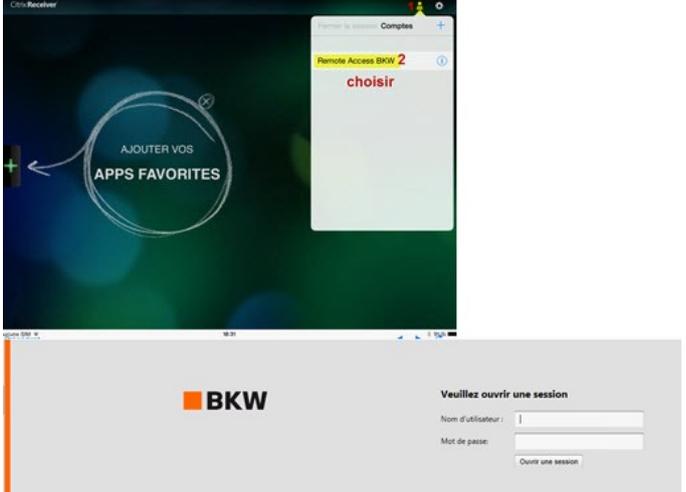
Sélectionnez l'onglet *Paramètres d'affichage de comptabilité* et **supprimer** les deux sites Internet [bkw.ch](http://bkw.ch) et [bkw-fmb.ch](http://bkw-fmb.ch).

Veillez fermer *Internet Explorer* après avoir effectué les réglages. Vous pouvez ensuite le rouvrir et vous connecter au Remote Access.

## 4 Installation et réglage du Remote Access sur un iPad

Vous pouvez lancer le Remote Access via le navigateur Safari ou en téléchargeant l'application gratuite Citrix Receiver dans l'App Store.

	<p>Ouvrez la page <a href="http://www.bkw.ch/ewp">http://www.bkw.ch/ewp</a> OU</p>
	<p>Démarrez le téléchargement de l'application gratuite <b>Citrix Receiver</b> dans l'App Store.</p>
	<p>Installez l'application en cliquant sur <b>Citrix Receiver</b>.</p>
	<p>Configurez maintenant l'accès.</p>

	<p>Effectuez également les réglages suivants afin de ne pas être déconnecté en cas d'inactivité.</p>
	<p>Ouvrez la connexion au Remote Access via l'application Citrix.</p>

## 5 Déconnexion du PDI ou VDI

Si vous n'avez plus besoin du Remote Access, déconnectez-vous de votre Managed Published Desktop (PDI) ou Managed Virtual Desktop (VDI) comme dans le bureau avec *Fermer la session* ou *Arrêter*.

	<p>Fermer la session du <b>Managed Published Desktop (PDI)</b></p>
	<p>Arrêter le <b>Managed Virtual Desktop (VDI)</b></p>

## 5.1 Déconnexion du Remote Access (Web Interface)



The screenshot shows the Citrix Remote Access Web Interface. At the top, there is a navigation bar with three items: 'Paramètres' (with a gear icon), 'Fermer la session' (with a lock icon), and the Citrix logo. A red arrow points to the 'Fermer la session' button, which is marked with a yellow circle containing the number '1'. Below the navigation bar, there is a large grey box containing the text: 'Votre session a été fermée. À bientôt !  
Pour des raisons de sécurité, vous devez fermer ce navigateur.'

**1** Cliquez sur *Fermer la session*.

Appuyer sur la touche F5 vous redirige automatiquement sur la page d'accueil.

## 6 FAQ

### Je ne reçois pas de code SMS sur mon téléphone portable.

Causes éventuelles:

- Le sigle personnel BKW (SP) ou le mot de passe est erroné ou a expiré. Vous pouvez réinitialiser vous-même votre mot de passe via le lien <http://bkw.ch/ewp-remote-access.html>, sous «**Vous avez oublié votre mot de passe Windows?**», à condition de vous être enregistré au préalable pour ce service (vous devez effectuer l'inscription sur le réseau BKW avec un appareil BKW).
- Dans tous les autres cas: adressez-vous à l'ICT Service Desk.

**Après avoir saisi le SP, le mot de passe et le code SMS, une fenêtre vide apparaît.** Causes éventuelles:

- Je ne possède pas de PDI ou VDI → adressez-vous à l'ICT Service Desk.
- Les paramètres d'Internet Explorer sont-ils corrects? Reportez-vous au chapitre [3.1. Paramètres d'Internet Explorer sur les appareils privés \(BYOD\)](#)
- Citrix Receiver est-il installé? Reportez-vous au chapitre [3. Installation de Citrix Receiver sur des appareils personnels](#)

**Après avoir saisi le SP et le mot de passe, le masque de saisie du code SMS n'apparaît pas (fenêtre noire).** Causes éventuelles:

- Les paramètres d'Internet Explorer sont-ils corrects? Reportez-vous au chapitre [3.1. Paramètres d'Internet Explorer sur les appareils privés \(BYOD\)](#)

**Je ne peux pas enregistrer de données sur le lecteur local C:\ de mon appareil privé (BYOD).**

- Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'enregistrer des données professionnelles sur des ordinateurs privés et des appareils USB. Vous pouvez toutefois commander un compte gratuit pour une «Storebox» (plateforme d'échange de données) via votre supporter.

**Puis-je enregistrer des données sur le lecteur local C:\ avec mon ordinateur portable BKW?**

- Oui, avec un ordinateur portable de BKW, il est possible d'accéder au lecteur local C:\ ainsi qu'aux appareils USB et d'enregistrer des données.

**Je ne trouve pas l'imprimante locale par défaut sur mon ordinateur privé.**

- L'imprimante locale par défaut est automatiquement connectée via le Remote Access. Son nom est: **Citrix UNIVERSAL Printer (nom de l'imprimante privée)**.

**Puis-je utiliser le Remote Access depuis l'étranger?**

- Veuillez noter que l'utilisation des **téléphones portables** ou **iPads** à l'étranger donne lieu à des tarifs d'itinérance très élevés. Si nécessaire, commandez au préalable des paquets de données. <http://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/mobile/tarifs-abonnements/tarifs-itinerance-etranger/cockpit.html>

**Je ne vois aucun lecteur réseau lorsque j'établis une connexion VPN avec mon ordinateur portable BKW.**

- La connexion du lecteur réseau peut prendre un certain temps. Vous pouvez actualiser la connexion en appuyant sur la touche **F5**.

**Après un certain temps, je suis déconnecté du Remote Access ou du VPN.**

Pour des raisons de sécurité, en cas d'**inactivité**, la durée des sessions suivantes est de:

**Remote Access**

- Limite de la session active (accès via interface Web/Internet Explorer) 20 minutes
- Solution: il est nécessaire de se reconnecter.

**Connexion VPN**

- Limite de la session active (durée maximale de la connexion VPN): 4 heures
- Solution: il est nécessaire de se reconnecter.

**Pendant combien de temps un code SMS est-il valable?**

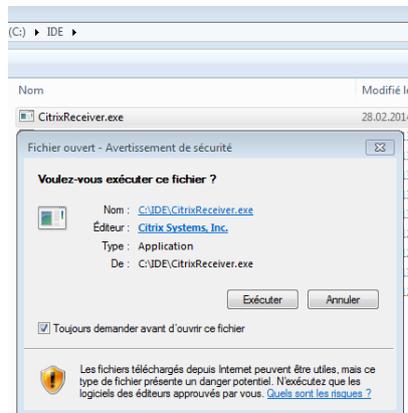
- Le code SMS reçu est valable pendant 10 minutes.

**Je n'ai aucun droit d'écriture sur un lecteur réseau (p. ex. O:\, P:\, Q:\) via le Remote Access.**

- Vérifiez l'accès aux fichiers sur les lecteurs réseaux:



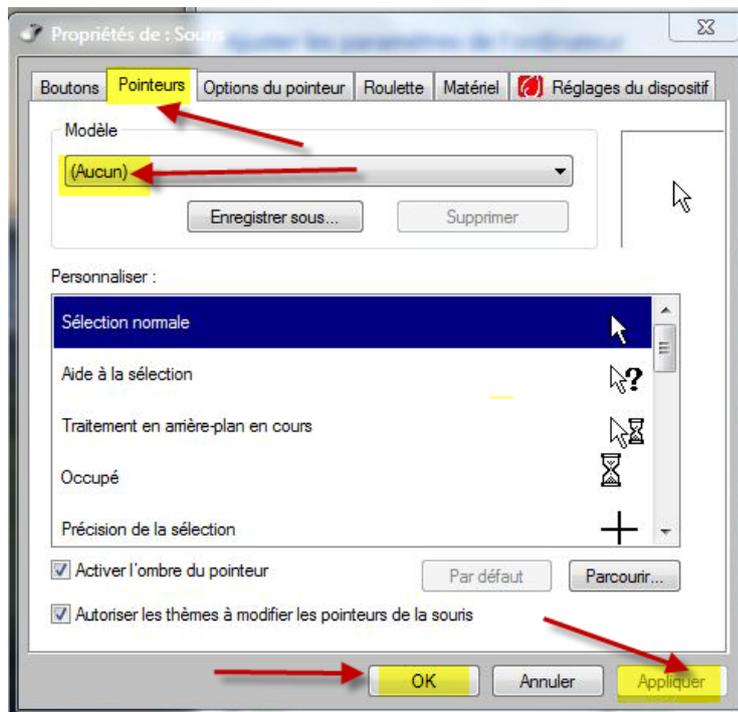
Je reçois le message d'erreur suivant lorsque je démarre mon PDI ou VDI:



Citrix-Receiver n'est pas installé. Vous trouverez des informations à ce sujet au chapitre [Installation de Citrix-Receiver sur des appareils personnels](#).

La souris réagit très lentement sur mon VDI.

- Sous «Démarrer/Panneau de configuration/Souris/Pointeur», sélectionnez «Aucun» sous «Modèle» et terminez en cliquant sur *Appliquer* ou *OK*.



## 7 Glossaire

Authentification par SMS	Un Personal Identification Number (numéro d'identification personnel) est un mot de passe valable pour une unique authentification. Celui-ci est communiqué par SMS.
BYOD	<b>Bring Your Own Device</b> (terminal privé)
EWP	<b>Electronic Workplace</b> (poste de travail informatique) de BKW
IE	Internet Explorer (navigateur)
KOBIL / PIN	Un <b>Personal Identification Number</b> (numéro d'identification personnel) est un mot de passe valable pour une unique authentification. Il est p. ex. mis à disposition par un token (KOBIL token).
LAN	<b>Local Area Network</b> (réseau local), ici le réseau de BKW.
Navigateur (navigateur Internet)	Les navigateurs Internet (p. ex. Internet Explorer, Mozilla, Chrome, Safari, etc.) représentent l'interface utilisateur des applications web.
OWA	<b>Outlook Web Access</b> est une technique utilisée par Microsoft pour accéder à une messagerie électronique par le biais de l'intranet ou d'Internet.
PDI	Managed Published Desktop Infrastructure (infrastructure de bureau publié) Poste de travail virtuel entièrement exécuté sur un serveur. Toutes les applications de base du kit logiciel sont disponibles. Les ressources sont partagées avec d'autres utilisateurs. L'installation d'applications individuelles n'est pas possible.
Remote Access (RA)	Le Remote Access permet d'utiliser des applications dans les lieux non raccordés au réseau BKW, comme le domicile, les entreprises des partenaires, les hôtels, etc., et complète idéalement l'EWP de BKW.
VPN	<b>Virtual Private Network</b> (réseau privé virtuel) Technique permettant d'établir une connexion sécurisée au réseau d'une entreprise. <b>Condition préalable: notebook BKW.</b>
VDI	Managed Virtual Desktop Infrastructure (infrastructure de bureau virtuel) Poste de travail virtuel entièrement exécuté sur un serveur. Toutes les applications de base du kit logiciel sont disponibles. Les ressources du client sont utilisées par une seule personne: - 2 Go RAM - 4 vCores - 60 Go d'espace disque (similaire au disque local) L'installation d'applications individuelles est possible.
WLAN	<b>Wireless Local Area Network</b> (WiFi)

## 8 Syntaxe

< CTRL-C >	Combinaison de touches
	Connecter Relier
	Attention
	Information, remarque, astuce
<b>Gras</b>	Désigne un point de menu, un texte à l'écran ou sert à mettre en valeur un terme.
<i>Italique</i>	Désigne un terme, une saisie de texte ou une variable. (p. ex. identifiant d'utilisateur)
[ ]	Référence à d'autres documents ou à un lien.
<input checked="" type="checkbox"/>	Champ d'activation

Vous souhaitez recevoir de plus amples informations ou avoir un contact personnalisé?  
Nous restons volontiers à votre disposition.

BKW Energie SA  
Information & Communication  
Technology (ICT)

Service Desk:  
Téléphone +41 58 477 55 66  
[servicedesk@bkw.ch](mailto:servicedesk@bkw.ch)