

Handleiding Remote Support

Informatie over het gebruik van Remote Support door medewerkers van DCS voor ondersteuning door externe specialisten



1. Inleiding

Deze handleiding is bestemd voor de gebruikers van Remote Support. De gebruikers van Remote Support zijn specialisten van DCS die inhoudelijk bezig zijn met het oplossen van incidenten of problemen en/of het realiseren van changes.

In deze handleiding vindt u informatie over de procedure voor het starten van een Remote Support sessie.

Met Remote Support krijgt u de mogelijkheid om een externe specialist uit te nodigen voor het meekijken op uw werkplek door middel van een beveiligde verbinding over het internet tussen uw werkplek en de werkplek van de externe specialist.

In deze handleiding komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- voorwaarden aan de werkplek;
- token activeren;
- pincode van het token instellen;
- het aanmaken van een RS sessie;
- sessie beëindigen
- foutmeldingen en problemen
- automatische of handmatige beëindiging van de sessie.

2. Voorwaarden aan de werkplek

Om gebruik te maken van Remote Support, moet uw werkplek voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Het is een PPC die is verstrekt en wordt beheerd door de Belastingdienst, ingericht volgens de eisen van DWB.
- U bent verbonden met het Belastingdienst Netwerk. (Bij voorkeur op kantoor via LAN)
- De applicatie Pulse Secure Installer Service (PSIS) is geïnstalleerd vanuit de Werkplek Client Automation (WCA).



3. Token activeren

Een token is een apparaatje dat automatisch codes genereert. De codes gebruikt u bij het inloggen voor Remote Support. U kunt het token bijna vijf jaar gebruiken, op ieder token staat een datum vermeld van de uiterste geldigheid. Voordat de geldigheid van het token is verstreken moet u een nieuw token aanvragen. Als u een token heeft ontvangen, moet u deze voor gebruik gebruiksklaar maken. Dit gebruiksklaar maken bestaat uit het activeren van het token en het instellen van de pincode. Voor het activeren van het token wordt verwezen naar de:

“RSA Token Gebruikersinstructie”.

Deze instructie hebt u ontvangen bij uw token.

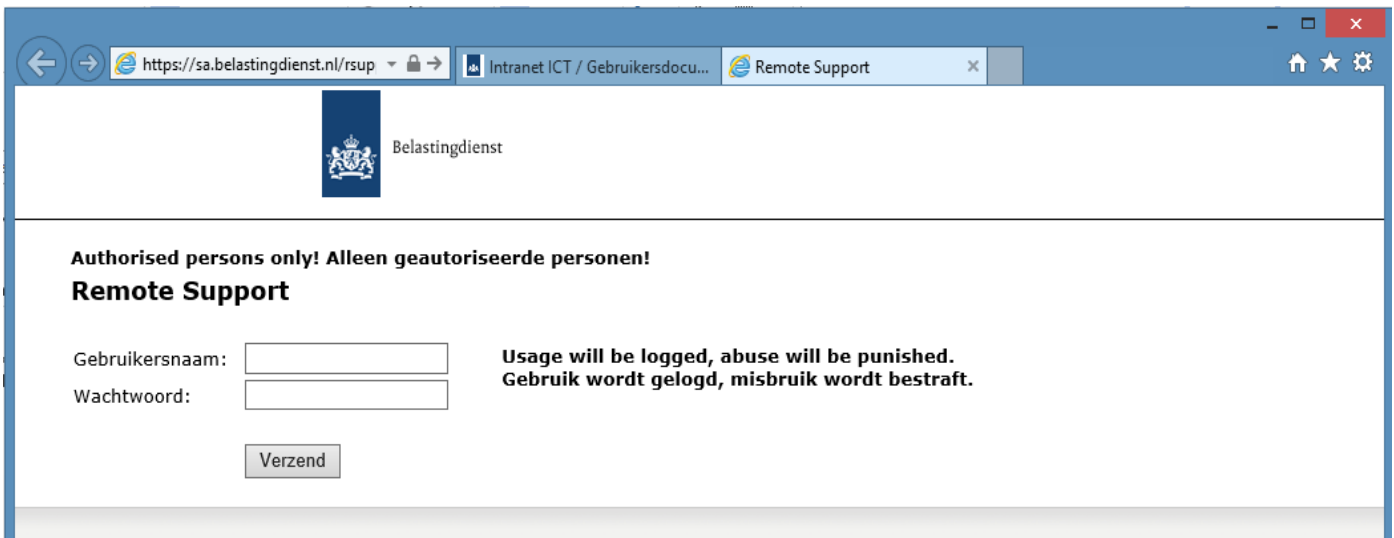


1. Het aanmaken van een Remote Support sessie

Als u uw token hebt geactiveerd en de pincode hebt ingesteld volgens de RSA Token Handleiding, dan kunt u nu inloggen voor Remote Support, een Remote Support sessie aanmaken en een externe specialist uitnodigen voor de Remote Support sessie.

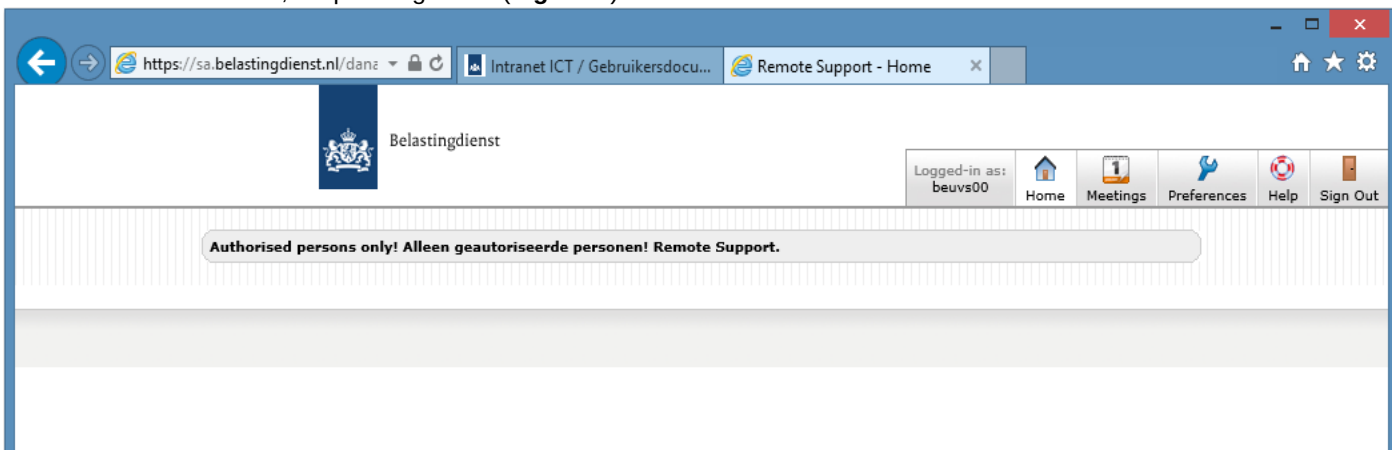
Ga als volgt te werk:

1. Typ het adres <https://sa.belastingdienst.nl/rsupport> in de adresbalk van Internet Explorer. Het inlogvenster "Remote Support" verschijnt. (Figuur 4)



Figuur 4 Remote Support inlog scherm

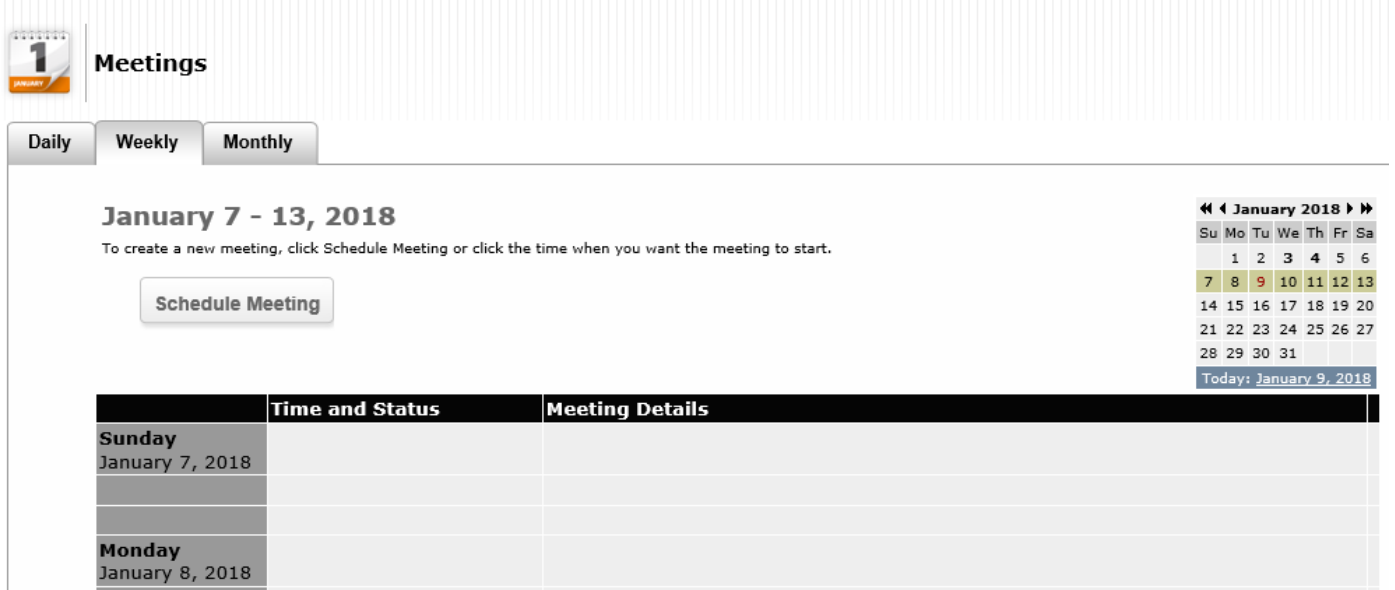
2. Typ uw User-ID in de rubriek **Gebruikersnaam**.
3. Typ in de rubriek **Wachtwoord** uw pincode direct gevolgd door het nummer dat het token genereert.
Let op
De codes die elke minuut op het token verschijnen kunt u maar één keer gebruiken. Ongeacht of de poging tot aanmelden is gelukt of niet, moet u altijd de volgende code afwachten voordat u opnieuw probeert aan te melden.
4. Klik op **Verzend**.
Het portaalvenster van Remote Support verschijnt met hierin de "Tab's" Home, Meetings, Preferences, Help en Sign Out..(Figuur 5)



Figuur 5 Remote Support "Home" venster

5. Kies nu de Tab **Meetings** van het bovenstaande scherm.

Het onderstaande scherm verschijnt. (Figuur 6)



Meetings

1

Daily Weekly Monthly

January 7 - 13, 2018

To create a new meeting, click Schedule Meeting or click the time when you want the meeting to start.

[Schedule Meeting](#)

	Time and Status	Meeting Details
Sunday January 7, 2018		
Monday January 8, 2018		

Calendar: January 2018. Today: January 9, 2018.

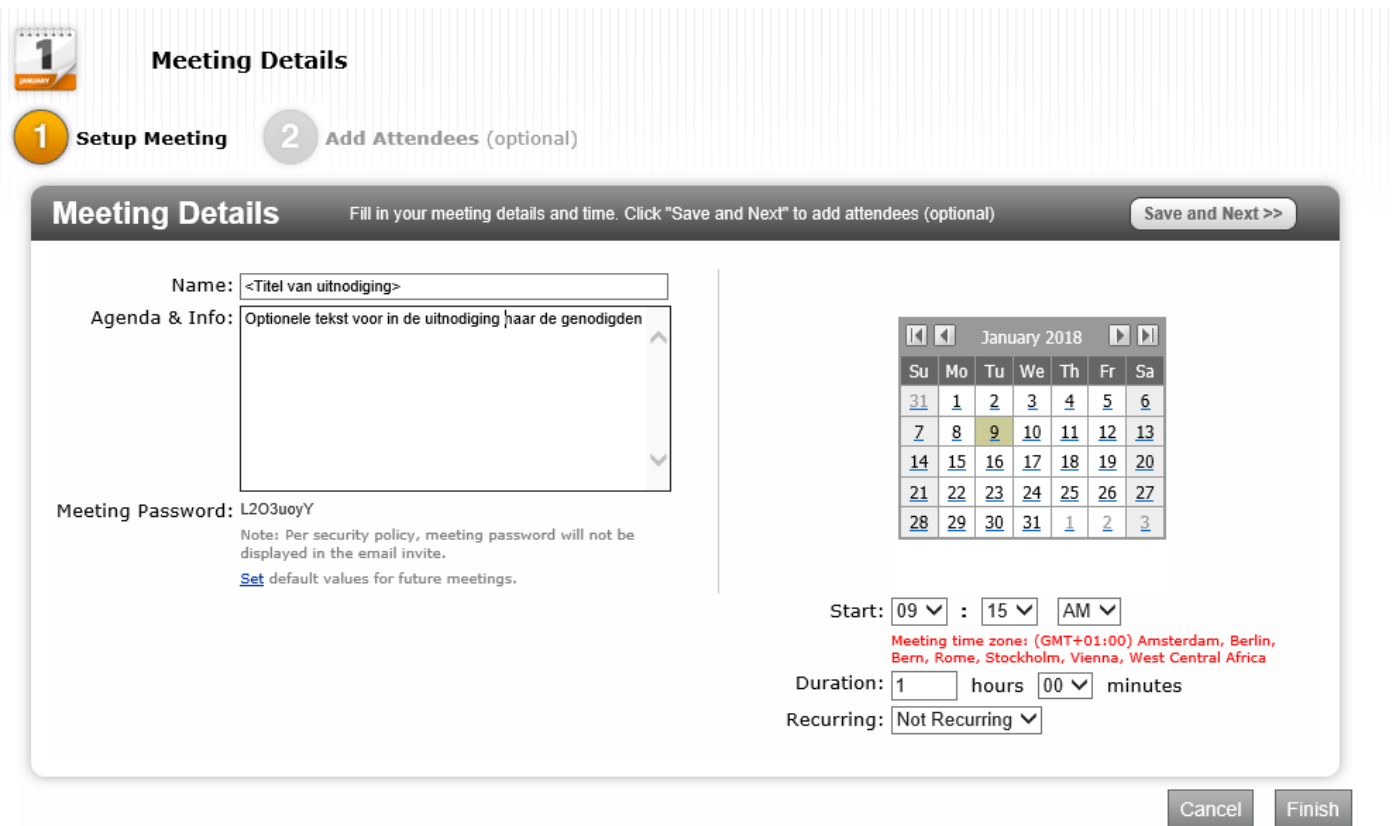
Figuur 6 Remote Support “Meetings” venster

In dit scherm kunt u zien of er reeds een meeting is aangemaakt en voor wanneer deze gepland staat.

Ook kunt u hier, door te kiezen voor **Schedule Meeting**, een nieuwe meeting aanmaken.

- Kies nu **Schedule Meeting**.

Het volgende scherm verschijnt (Figuur 7):



Meeting Details

1 Setup Meeting 2 Add Attendees (optional)

Fill in your meeting details and time. Click "Save and Next" to add attendees (optional)

[Save and Next >>](#)

Name: <Titel van uitnodiging>

Agenda & Info: Optionele tekst voor in de uitnodiging naar de genodigden

Meeting Password: L203uoyY

Note: Per security policy, meeting password will not be displayed in the email invite.
[Set](#) default values for future meetings.

Calendar: January 2018

Start: 09 : 15 AM

Meeting time zone: (GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna, West Central Africa

Duration: 1 hours 00 minutes

Recurring: Not Recurring

[Cancel](#) [Finish](#)

Figuur 7 Remote Support “Meeting Details” venster

In het veld **Name** geeft u een naam/titel op voor de geplande meeting, gebruik voor de naam het incident-, change- of problemmnummer of bevinding.

In de velden **Agenda & Info** kunt u extra informatie opnemen.

In het veld **Meeting Password** ziet u het wachtwoord dat voor deze meeting moet worden gebruikt door degene die u uitnodigt voor deze Remote Support sessie. Dit wachtwoord wordt niet automatisch verstuurd, maar moet u telefonisch meedelen aan de persoon resp. de personen die u uitnodigt.

Bij **Start**: kunt u instellen wanneer en hoe lang de meeting plaats vindt.

Vervolgens klikt u op [**Save and Next >>**] voor stap 2: **Add Attendees**

Onder **Add Attendees** geeft u in het veld **Attendee E-mail address** het emailadres van externe leverancier die u uitnodigt. Klik daarna op [**Add Email**]. Zie figuur 8.

1 Meeting Details

1 Setup Meeting **2 Add Attendees (optional)**

Add Attendees Type the email of the persons / people you want to invite. Click "Search for Users" to add people using their name. << Save and Previous

shpura@microsoft.com Add Email Attendee Name Search for Users

beuvs00 (eFundament Radius) <email missing> (Host)
<shpura@microsoft.com>

Remove
Set As Host
Set Email...

Messages:

Cancel Finish

Figuur 8 – Meeting details, Add Email Externe gebruiker / Leverancier)

Wanneer een collega mee moet doen met de meeting, kies dan voor **Search for Users**. Zoek hier op basis van het user-id van de collega. Selecteer vervolgens de collega en klik op **Add Selected**. Zie figuur 9

Add Attendees

Pulse Collaboration displays all users whose usernames contain the letters you enter below. For example, if you enter "ann", Pulse Collaboration displays users named "Ann", "Anne", and "Annika". You may also use a wildcard (*) within a string for the same purpose.

Search for: beuvs00

Auth Server: All

Search for Users Close

3 matches found..

	Username	Auth Server	Email	Full Name	Others
☒	beuvs00	Belastingdienst Active Directory	sh.beuving@belastingdienst.nl	Steven S.H. Beuving	
☐	beuvs00	Belastingdienst Productie AD	sh.beuving@belastingdienst.nl	Steven S.H. Beuving	
☐	beuvs00	eFundament Radius			

[Check All](#) [Clear All](#)

Add Selected

Figuur 9 – Add Attendees, Interne gebruiker / Collega

De toegevoegde komt nu te staan in het veld direct eronder. U kunt meerdere personen uitnodigen

tot het meekijken tijdens een Remote Support sessie.

Meeting Details

1 Setup Meeting 2 Add Attendees (optional)

Add Attendees Type the email of the persons / people you want to invite. Click "Search for Users" to add people using their name. << Save and Previous

shpura@microsoft.com Add Email beuvs00 Search for Users

beuvs00 (eFundament Radius) <email missing> (Host)
<shpura@microsoft.com>
beuvs00 (Belastingdienst Active Directory) <sh.beuving@belastingdienst.nl>

Remove
Set As Host
Set Email...

Messages:

Cancel Finish

Figuur 10 – Add attendees, overzicht toegevoegde gebruikers

U staat zelf als eerste vermeld, indien er nog geen emailadres is vermeld bij uzelf, dan kunt u dit toevoegen door uw userid te selecteren en daarna op **Set E-mail** te klikken.

Opmerking. Dit is niet noodzakelijk voor de werking van deze meeting.

Indien u klaar bent met het toevoegen van genodigden, klik dan op **Finish** voor het afronden van het aanmaken van een meeting. Door het aanmaken van een meeting staat deze nu vermeld in dit "Meetings"venster. Zie figuur 11.

Meetings

Daily Weekly Monthly

January 7 - 13, 2018

To create a new meeting, click Schedule Meeting or click the time when you want the meeting to start.

Schedule Meeting

	Time and Status	Meeting Details
Sunday January 7, 2018		
Monday January 8, 2018		
Tuesday January 9, 2018	9:15 AM - 10:15 AM (1 hours)	Titel van uitnodiging Meeting Information Password Required Start Meeting Meeting ID: 23920954

Figuur 11 Remote Support "Meetings" venster

De uitgenodigden krijgen nu een e-mail met hierin de volgende regel:

Attendee URL: <https://sa.belastingdienst.nl/meeting/23920954>

Het nummer 23920954 is een uniek nummer dat voor iedere meeting opnieuw wordt gegenereerd. In het LOG van de Secure Access worden de acties weggeschreven met als referentie dit nummer. De uitgenodigden loggen in met bovenstaand URL, u logt zelf eventueel weer in met de URL voor Remote Support.

Om aanpassingen te doen op de meeting en/of gebruikers toe te voegen klikt u op **Meeting information**.

Door op **Start Meeting** te klikken start u de meeting, het “**Start Meeting**” scherm verschijnt (Figuur 12):



Pulse Collaboration

Meeting URL: https://sa.belastingdienst.nl/meeting/23920954

Password:

Start Meeting

Meeting Information

Meeting ID: 23920954

Name: Titel van uitnodiging

Creator: beuvs00 (Remote Support)

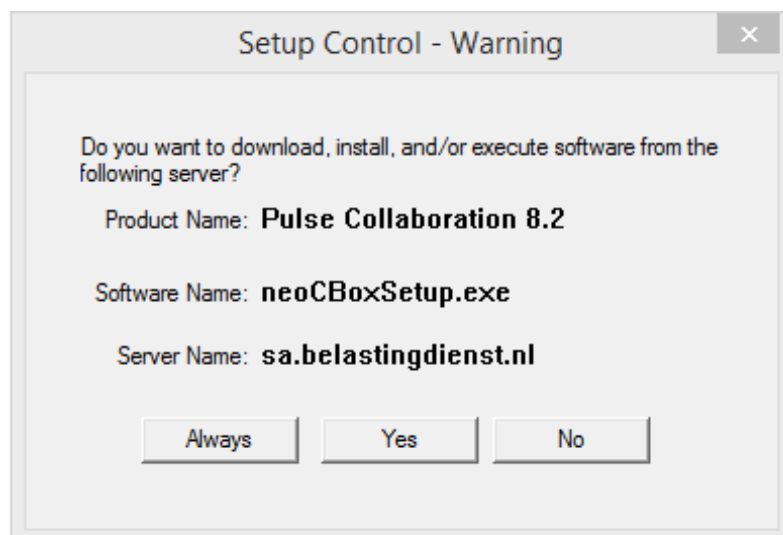
Agenda & Info: Optionele tekst voor in de uitnodiging naar de genodigden

[Joining a Meeting: Troubleshooting](#)

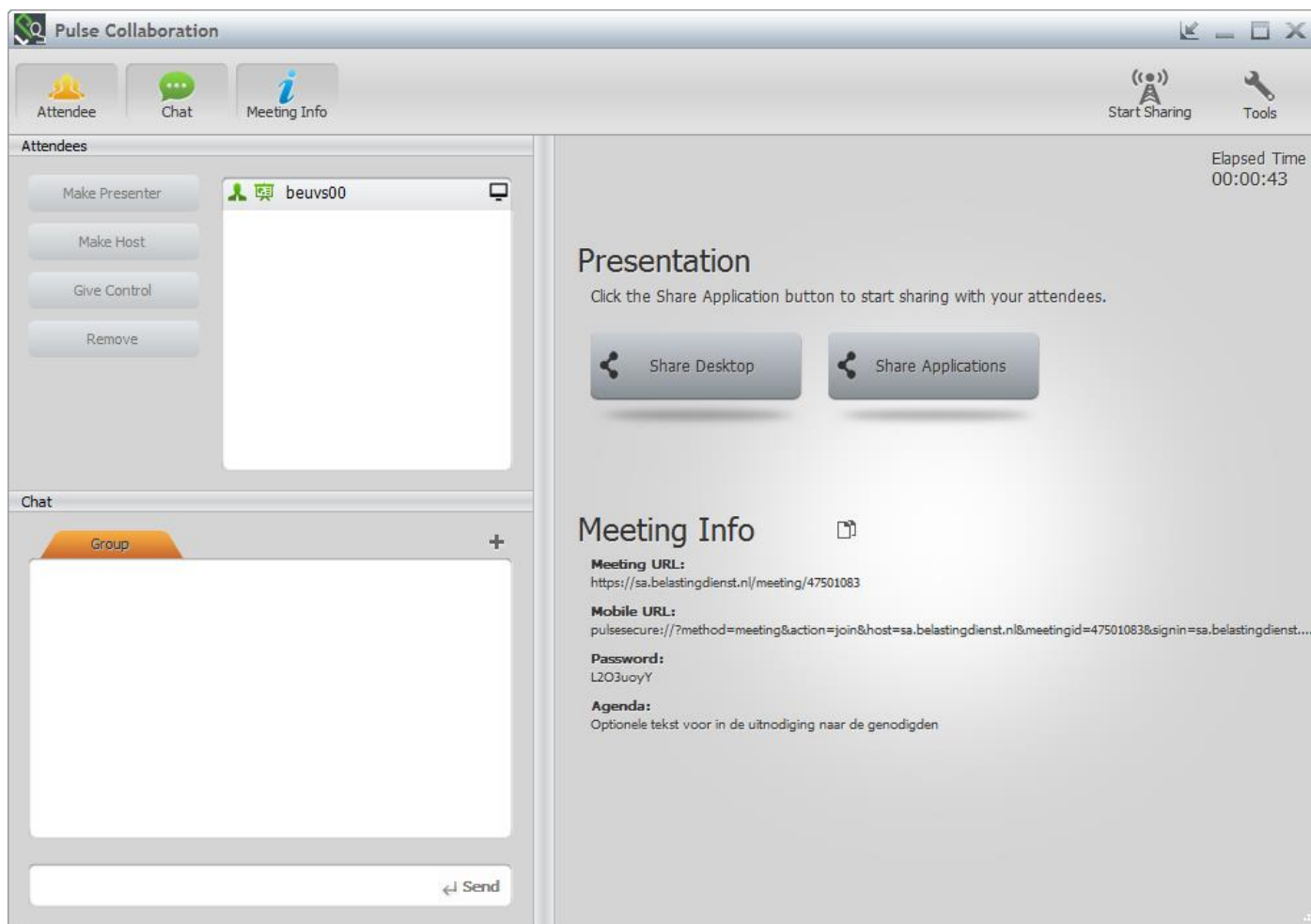
Figuur 12 Remote Support “Start Meeting” venster

In dit scherm staat het Password dat u kort voor de sessie telefonisch moet doorgeven aan de mensen die u hebt uitgenodigd voor deze meeting. De externe specialist dient bij het aanloggen zijn volledige naam in te vullen. Door in dit venster op **Start Meeting** te klikken opent u het meeting venster op uw computer. (Figuur 12)

Mogelijk verschijnt er een pop-up voor het downloaden & uitvoeren van de remote support software. Klik op Yes of Always



In dit **Secure Meeting** (Pulse Collaboration) venster staat uw userid en, zodra zij zijn ingelogd, de namen van de personen die kunnen meekijken op uw PC. Klik nu eerst op de knop **Sharing Applications**.



Figuur 12 Remote Support “Pulse Collaboration” venster

Kies in het venster **Share Application** het programma / de programma's die gezien mogen/moeten worden door de “meekijkers” van deze Remote Support meeting sessie. Klik op **Share** om de gekozen applicatie te delen. Ook kan gekozen worden voor **Share Desktop**.

Het meeting scherm wordt aan de linkerzijde klein weergegeven. Door erop te klikken wordt zichtbaar. Door nogmaals groter te maken verschijnt wederom bovenstaand scherm.

Door de **Stop Sharing** button te klikken wordt direct het sharen gestopt.

Via het chat scherm kunnen de gebruikers van een meeting met elkaar chatten.

Ook kan een uitgenodigde vragen om controle over muis en toetsenbord.

U blijft echter verantwoordelijk, indien niet strikt noodzakelijk, geef dan de controle niet over. De externe specialist die meekijkt kan via de chat box advies en aanwijzingen geven welke handelingen u moet uitvoeren om het probleem, waarvoor deze Remote Support meeting is opgezet, op te lossen. De controle kan gegeven worden middels de **Give Control** button.

2. Sessie beëindigen

Voor het beëindigen van de Remote Support Meeting sluit u het venster.

Bevestig met OK

Klik op de Tab **Sign Out**.

Hierna verschijnt het volgende scherm (**Figuur 13**).



Figuur 13 Remote Support Your session has ended.

Vul de gegevens over de Remote Support sessie in het logboek in en mail deze gegevens naar de postbus, “**Informatiebeveiliging CIE_Postbus**”, van het team Informatiebeveiliging van DCS.

In het logboek moeten de volgende zaken genoteerd worden:

- het unieke nummer van de Remote Support sessie;
- naam leverancier (bedrijfsnaam);
- naam ondersteunde persoon van leverancier;
- naam DCS-medewerker;
- reden voor werkzaamheden;
- Incident-, Problem- of Changenummer of Bevinding
- datum en tijd start van de Remote Support sessie;
- datum en tijd stoppen van de Remote Support sessie;
- op welke momenten en voor welke systemen de regie uit handen is gegeven.

3. Gedragscode voor gebruiker token

Om veilig te kunnen werken met Remote Support, wordt van iedere gebruiker van Remote Support de volgende gedragscode verwacht:

- Het token is strikt persoonlijk.
- Bewaar uw token op een veilige plaats.
- Houd de pincode geheim.
- Meld vermissing of beschadiging van het token zo snel mogelijk bij de afdeling die vermeld is in de bescheiden die u bij uw token heeft ontvangen en bij 888.

4. Foutmeldingen en problemen

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op mogelijke foutmeldingen en problemen.

5. Documentatie

De gebruikersdocumentatie voor Remote Support staat op de site **“ICT Gebruikersondersteuning”**.

U kunt de site als volgt raadplegen:

1. Ga naar de startpagina van de site <http://gebruikersondersteuning.belastingdienst.nl>
Klik vervolgens op de “R” in het alfabet.
2. Klik op “RS” of op “Remote Support”.
3. Of ga direct naar de Remote Support pagina:
<http://gebruikersondersteuning.belastingdienst.nl/service/detail/479>

Hierna kunt u verder kiezen voor de door u gewenste documentatie.

5. Ondersteuning

Bij vragen over en verstoringen in Remote Support kunt u de Servicedesk van DCS bellen op telefoonnummer 888. Als u mobiel belt, kunt u de Servicedesk bereiken op telefoonnummer 088 – 158 88 888.

6. Bijlage

Loggegevens van de Remote Support Sessie:

Meeting ID nummer:	
Datum en Tijd van de start van de Remote Support sessie	
Datum en Tijd van het beeindigen van de Remote Support sessie	
Naam Belastingdienst medewerker	
Naam Leverancier	
Naam medewerker van de leverancier	
Naam Leverancier *	
Naam medewerker van de leverancier *	
Naam Leverancier *	
Naam medewerker van de leverancier *	
Reden voor de werkzaamheden	
Incident-, Problem- of Changenummer of Bevinding	
Wanneer en voor welk systeem/systemen is de controle overgedragen aan de externe specialist.	

Deze gegevens opsturen naar de postbus van Informatiebeveiliging van DCS:
Informatiebeveiliging CIE_Postbus

* Er kan meer dan één persoon worden uitgenodigd voor de Remote Support Meeting.