

SOPHOS

Security made simple.

Sophos Mobile

Manuel d'utilisation

Version du produit : 8.1



Table des matières

À propos de ce manuel.....	1
À propos de Sophos Mobile.....	2
Connexion au Portail libre-service.....	3
Première connexion.....	3
Connexion.....	3
Récupération du mot de passe.....	3
Déconnexion.....	4
Installation de Sophos Mobile sur votre appareil.....	5
Étapes d'inscription des appareils Android.....	5
Étapes d'inscription des appareils iOS.....	5
Étapes d'inscription des Macs.....	5
Étapes d'inscription des appareils Windows Phone et Windows Mobile.....	6
Étapes d'inscription des ordinateurs Windows.....	6
Que se passe-t-il une fois l'inscription terminée ?.....	7
Administration des appareils mobiles avec le Portail libre-service.....	8
Synchronisation d'un appareil.....	8
Affichage des violations de conformité.....	8
Verrouillage de l'appareil.....	9
Activer le mode Perdu.....	9
Réinitialisation du mot de passe de l'appareil.....	10
Réinitialisation du mot de passe de la Protection des apps.....	10
Réinitialisation du mot de passe du conteneur Sophos.....	11
Géolocalisation de l'appareil.....	11
Réinitialisation de l'appareil.....	12
Suppression du profil professionnel Android.....	12
Reconfiguration de la gestion des appareils Sophos Mobile.....	13
Reconfiguration de l'app Sophos Mobile Control.....	13
Désinscription d'un appareil.....	14
Suppression d'un appareil désinscrit.....	15
Affichage des coordonnées du contact du support technique.....	15
Gestion des appareils mobiles avec l'app Sophos Mobile Control.....	16
Synchronisation d'un appareil.....	16
Affichage et résolution des violations de conformité.....	16
Installation d'apps.....	17
Installation des apps professionnelles.....	17
Verrouillage des apps protégées.....	17
Affichage des apps non autorisées à démarrer.....	18
Affichage des messages de votre entreprise.....	18
Désinscription d'un appareil.....	19
Affichage des coordonnées du contact du support technique.....	19
Support technique.....	21
Mentions légales.....	22

1 À propos de ce manuel

Cette aide vous décrit comment configurer et utiliser l'app Sophos Mobile Control et comment utiliser le Portail libre-service Sophos Mobile.

La disponibilité de certaines fonctions sur le Portail libre-service varie en fonction de la configuration du système définie par votre entreprise. Il se peut que certaines fonctions décrites dans cette aide ne soient pas disponibles.

2 À propos de Sophos Mobile

Sophos Mobile est un outil de gestion d'appareils mobiles tels que les smartphones, les tablettes, les ordinateurs de bureau Windows 10 et les Macs. Sophos Mobile Control vous permet d'administrer les apps et leur sécurité afin de maintenir vos données professionnelles en toute sécurité.

Sophos Mobile comprend un serveur et un composant client.

Sophos Mobile sécurise les données professionnelles sur votre appareil et assure la conformité de votre appareil aux politiques de sécurité appliquées dans votre entreprise.

Portail libre-service vous permet d'inscrire votre appareil à Sophos Mobile. Par ailleurs, vous pouvez géolocaliser, verrouiller et réinitialiser à distance votre mot de passe sans avoir à contacter le service d'assistance.

3 Connexion au Portail libre-service

3.1 Première connexion

Remarque

Selon la configuration du système, la procédure de première connexion peut être différente de celle décrite dans cette section. La procédure décrite ici fait référence aux utilisateurs créés à l'aide de la gestion interne des utilisateurs de Sophos Mobile. En cas d'utilisation d'une méthode différente de gestion des utilisateurs, votre entreprise vous enverra les informations de connexion requises.

Pour vous connecter au Portail libre-service, votre entreprise vous enverra l'adresse Web du Portail libre-service. À la première connexion, vous allez recevoir un email d'inscription incluant vos codes d'accès et un lien d'activation de votre compte.

Pour vous connecter au Portail libre-service pour la première fois :

1. Dans l'email d'inscription au Portail libre-service, cliquez sur le lien d'activation de votre compte. Le Portail libre-service Sophos Mobile vous demande de créer un mot de passe.
2. Saisissez votre nouveau mot de passe, confirmez-le et cliquez sur **Changer de mot de passe**. Vous êtes connecté avec votre nouveau mot de passe et dirigé vers la page d'**Accueil**.

3.2 Connexion

Remarque

Votre entreprise peut afficher des messages dans la boîte de dialogue de connexion, pour vous informer, par exemple des prochaines mises à niveau ou des périodes d'interruption de service à venir. Cliquez sur le message pour voir tout le contenu.

1. Ouvrez le Portail libre-service dans votre navigateur Web.
2. Dans la boîte de dialogue de connexion, saisissez vos codes d'accès et cliquez sur **Connexion**.

Vous êtes connecté au Portail libre-service. La page d'**Accueil** du Portail libre-service apparaît.

3.3 Récupération du mot de passe

En cas d'oubli de votre mot de passe de connexion au Portail libre-service Sophos Mobile, vous pouvez le réinitialiser en cliquant sur **Mot de passe oublié ?** dans la boîte de dialogue de connexion du Portail libre-service.

3.4 Déconnexion

Pour vous déconnecter du Portail libre-service, cliquez sur votre nom d'utilisateur dans la barre de menus et sélectionnez **Déconnexion**.

4 Installation de Sophos Mobile sur votre appareil

L'inscription des appareils est simple à effectuer grâce au Portail libre-service.

Remarque

Le nombre d'appareils que vous pouvez inscrire à l'aide du Portail libre-service peut être limité par la politique de l'entreprise. Dans ce cas, vous ne pourrez pas inscrire d'appareils supplémentaires une fois que ce nombre a été dépassé.

1. Sur le Portail libre-service, cliquez sur **Inscrire un appareil**.
2. Suivez les instructions pour inscrire votre appareil à Sophos Mobile.

4.1 Étapes d'inscription des appareils Android

Deux étapes basiques d'inscription sont possibles :

1. Installez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Configurez l'app sur votre appareil.

Retrouvez plus d'instructions dans l'email que votre administrateur vous a envoyé. Si vous inscrivez un appareil dans le Portail libre-service, les instructions y seront affichées.

4.2 Étapes d'inscription des appareils iOS

Deux étapes basiques d'inscription sont possibles :

1. Installez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Configurez l'app sur votre appareil.

Retrouvez plus d'instructions dans l'email que votre administrateur vous a envoyé. Si vous inscrivez un appareil dans le Portail libre-service, les instructions y seront affichées.

4.3 Étapes d'inscription des Macs

Pour inscrire un Mac à Sophos Mobile, veuillez installer une stratégie d'inscription.

Retrouvez plus d'instructions dans l'email que votre administrateur vous a envoyé. Si vous inscrivez un appareil dans le Portail libre-service, les instructions y seront affichées.

Important

Sophos Mobile gère l'utilisateur connecté au Mac lorsque la procédure d'inscription est effectuée. Cet utilisateur ne peut pas être changé par la suite.

Conseil

Pour voir les paramètres que votre entreprise applique à votre Mac, cliquez sur **Profils** sous **Préférences du système**.

4.4 Étapes d'inscription des appareils Windows Phone et Windows Mobile

Trois étapes basiques d'inscription sont possibles :

1. Installez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Configurez l'app sur votre appareil.
3. Configurez l'agent de gestion des appareils sur votre appareil.

Retrouvez plus d'instructions dans l'email que votre administrateur vous a envoyé. Si vous inscrivez un appareil dans le Portail libre-service, les instructions y seront affichées.

4.5 Étapes d'inscription des ordinateurs Windows

Pour inscrire un ordinateur Windows à Sophos Mobile, veuillez configurer l'agent de gestion des appareils sur cet appareil.

Retrouvez plus d'instructions dans l'email que votre administrateur vous a envoyé. Si vous inscrivez un appareil dans le Portail libre-service, les instructions y seront affichées.

5 Que se passe-t-il une fois l'inscription terminée ?

Selon les paramètres du profil de configuration installé, voici à quoi vous pouvez vous attendre après avoir inscrit votre appareil à Sophos Mobile :

- De nouvelles applications sont disponibles.
- Votre entreprise a peut-être indiqué les apps autorisées à être installées sur votre appareil. Pour voir et installer ces apps, ouvrez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil et appuyez sur **Apps**. Retrouvez plus de renseignements à la section [Installation d'apps](#) (page 17).
- Les applications telles que la Caméra, YouTube ou l'App Store pourraient ne plus être disponibles sur l'appareil.
- Votre application de messagerie peut être configurée pour accéder à votre serveur de messagerie d'entreprise.
- Dès que votre appareil n'est plus conforme à la stratégie de sécurité de l'entreprise (par exemple, en cas d'installation d'une app non conforme), une notification Sophos Mobile apparaît. (Si vous utilisez iOS, retrouvez plus de renseignements sur l'activation de ces notifications sur votre appareil dans la documentation d'Apple). L'app Sophos Mobile Control vous permet de voir toutes les violations de conformité. Retrouvez plus de renseignements à la section [Affichage et résolution des violations de conformité](#) (page 16). Vous pouvez également voir les violations de conformité des appareils inscrits en votre nom dans le Portail libre-service. Retrouvez plus de renseignements à la section [Affichage des violations de conformité](#) (page 8).
- Si votre entreprise a configuré la Protection des apps pour certaines apps installées sur votre appareil, vous devez créer un mot de passe à la première ouverture d'une app protégée. Vous allez devoir saisir ce mot de passe à chaque fois que vous ouvrez l'app protégée ou suite au verrouillage de votre appareil. L'app Sophos Mobile Control vous permet de voir les apps protégées et de toutes les verrouiller simultanément. Retrouvez plus de renseignements à la section [Verrouillage des apps protégées](#) (page 17).
- L'app Sophos Mobile Control peut vous demander votre mot de passe de compte de messagerie.
- Sur les appareils Android compatibles avec Samsung Knox, vous allez devoir accepter le contrat de licence Samsung Knox. Cette opération est obligatoire pour pouvoir enregistrer la fonctionnalité Sophos MDM avec l'appareil. La licence Samsung Knox est gratuite. Vous n'avez pas besoin d'utiliser la licence Samsung Knox Premium.
- Si vous avez créé un profil professionnel sur votre appareil Android pendant la procédure d'inscription, Sophos Mobile administre uniquement ce profil et pas l'appareil tout entier. En revanche, vos données et apps personnelles ne sont pas accessibles. Retrouvez plus de renseignements sur les profils professionnels dans l'[Aide Android pour les entreprises \(lien externe\)](#).
- Si vous avez uniquement inscrit le conteneur Sophos, les données se trouvant hors du conteneur Sophos, notamment vos données et apps personnelles, ne sont pas accessibles par Sophos Mobile.

Remarque

Si la configuration est supprimée de l'appareil après que celui-ci ait été désinscrit, toutes les données (emails, éléments du calendrier et contacts) et les apps administrées introduites par le profil seront également supprimées.

6 Administration des appareils mobiles avec le Portail libre-service

Après l'inscription de votre appareil à Sophos Mobile, vous pouvez utiliser le Portail libre-service pour l'administrer.

6.1 Synchronisation d'un appareil

Remarque

Cette fonction pourrait être indisponible sur certains types d'appareil ou peut avoir été désactivée par votre entreprise.

Sur le Portail libre-service, vous pouvez synchroniser manuellement votre appareil avec le serveur Sophos Mobile.

Ceci est, par exemple, particulièrement utile dans les situations suivantes :

- Votre appareil a été éteint pendant une longue période de temps et n'a donc pas été synchronisé avec le serveur. Dans ce cas, votre appareil est non conforme et vous pourriez, par exemple, ne plus être en mesure de recevoir d'emails. Pour remettre votre appareil en conformité, synchronisez le avec le serveur Sophos Mobile.
- Votre appareil est non conforme pour d'autres raisons (par exemple des applications sont interdites) et vous devez effectuer des changements sur votre appareil afin de le mettre en conformité à la politique de votre entreprise. Une fois les changements effectués, synchronisez votre appareil avec le serveur Sophos Mobile.

Pour synchroniser manuellement votre appareil :

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Rafraîchir les données**.

6.2 Affichage des violations de conformité

Remarque

Cette fonction pourrait être indisponible sur certains types d'appareil ou peut avoir été désactivée par votre entreprise.

Sur le Portail libre-service, vous pouvez afficher les violations de conformité de votre appareil.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **État de conformité**.

État de conformité apparaît uniquement lorsque votre appareil n'est pas conforme.

Sur votre appareil, veuillez effectuer les actions nécessaires pour le mettre en conformité.

6.3 Verrouillage de l'appareil

Remarque

Cette fonction pourrait être indisponible sur certains types d'appareil ou peut avoir été désactivée par votre entreprise.

Vous pouvez verrouiller votre appareil en cas de perte ou de vol.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Verrouiller**.

Pour les appareils iOS, vous disposez également d'une option vous permettant de saisir un message de 300 caractères maximum. Ce message sera affiché sur l'appareil suite à son verrouillage. Par exemple, vous pouvez saisir un message indiquant le numéro de téléphone à appeler si quelqu'un retrouve votre appareil. Dans le champ **Numéro de téléphone à afficher**, vous pouvez saisir un numéro qui sera composé automatiquement si quelqu'un appuie sur le message de verrouillage.

Pour les Macs, créez un code confidentiel à 6 chiffres à saisir sur le Mac pour le déverrouiller :

Votre appareil est verrouillé avec votre mot de passe actuel, ou dans le cas d'un Mac, avec le code confidentiel de verrouillage du système.

6.4 Activer le mode Perdu

Remarque

Cette section concerne uniquement les appareils iOS.

Vous pouvez mettre votre appareil iOS en mode Perdu en cas de perte ou de vol.

Sous le mode Perdu, les seules actions disponibles sur l'appareil sont :

- Composer un numéro que vous avez configuré.
- Passer un appel d'urgence.

Important

Si vous activez le mode Perdu dans le Portail libre-service, désactivez-le dans iCloud et vice versa.

Pour activer le mode Perdu :

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis sur **Activer le mode Perdu**.
3. Configurez les paramètres suivants :

Option	Description
Message de verrouillage de l'écran	Texte affiché sur l'écran de verrouillage.
Numéro de téléphone de verrouillage de l'écran	Un numéro de téléphone qui peut être composé à partir de l'écran de verrouillage.
Remarque	Texte de remarque affiché en bas de l'écran de verrouillage. Si vous ne configurez pas de remarque, une remarque standard avisant de contacter un administrateur est affichée.

4. Confirmez l'action. Votre appareil passe immédiatement en mode Perdu.

Lorsque votre appareil est sous le mode Perdu, vous pouvez effectuer les actions suivantes dans le Portail libre-service :

- Pour géolocaliser l'appareil, utilisez **Géolocaliser**.
- Pour faire sonner l'appareil, utilisez **Faire sonner le mode Perdu**.
- Pour désactiver le mode Perdu, utilisez **Désactiver le mode Perdu**.

6.5 Réinitialisation du mot de passe de l'appareil

Remarque

Cette fonction pourrait être indisponible sur certains types d'appareil ou peut avoir été désactivée par votre entreprise.

Vous pouvez réinitialiser à distance votre mot de passe dans le Portail libre-service.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
3. Confirmez tous les messages d'informations et suivez les instructions affichées.
Si vous utilisez des appareils Android, Windows et Windows Mobile, un nouveau mot de passe va automatiquement être créé et affiché dans le Portail libre-service. Sur iOS, veuillez saisir le nouveau mot de passe qui sera utilisé pour verrouiller l'appareil.

Votre appareil est verrouillé. Veuillez utiliser le nouveau mot de passe créé pour le déverrouiller.

6.6 Réinitialisation du mot de passe de la Protection des apps

Remarque

Cette section concerne uniquement les appareils Android.

Si votre entreprise a configuré la Protection des apps pour certaines apps installées sur votre appareil, vous devez créer un mot de passe à la première ouverture d'une app protégée. Vous allez devoir saisir

ce mot de passe à chaque fois que vous ouvrirez l'app ou suite au verrouillage de votre appareil. Vous pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide du Portail libre-service.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe de la Protection des apps**.
3. Dans la boîte de dialogue, saisissez un nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe** et confirmez-le.
4. Cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.

6.7 Réinitialisation du mot de passe du conteneur Sophos

Remarque

Cette fonction est uniquement disponible si votre administrateur a installé le conteneur Sophos sur votre appareil.

Vous pouvez réinitialiser à distance le mot de passe de votre conteneur Sophos dans le Portail libre-service. Ce mot de passe est utilisé pour les apps Sophos Secure Workspace et Sophos Secure Email.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe du conteneur Sophos**.

Le mot de passe du conteneur Sophos a été supprimé. Veuillez créer un nouveau mot de passe.

6.8 Géolocalisation de l'appareil

Remarque

Cette fonction pourrait être indisponible sur certains types d'appareil ou peut avoir été désactivée par votre entreprise.

Vous pouvez afficher la position géographique de votre appareil dans Google Maps, par exemple, en cas de perte ou de vol.

Remarque

L'utilisation de la fonction **Géolocaliser** est limitée sur les appareils iOS et Windows Mobile car vous devez d'abord confirmer les messages sur l'appareil avant que la position géographique ne puisse être affichée.

1. Sur votre appareil, assurez-vous que les services de géolocalisation sont activés et que l'app Sophos Mobile Control est autorisée à les utiliser.
2. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
3. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Géolocaliser**. Une tâche est créée et envoyée à l'appareil.
4. Dans les informations sur l'appareil, cliquez sur **Géolocalisation** pour voir la position de votre appareil dans Google Maps.

6.9 Réinitialisation de l'appareil

Remarque

Cette fonction pourrait être indisponible sur certains types d'appareil ou peut avoir été désactivée par votre entreprise.

Remarque

Cette section ne s'applique pas aux appareils Android sur lesquels Sophos Mobile administre uniquement un profil professionnel. Retrouvez plus de renseignements sur la suppression du profil professionnel de ces appareils à la section [Suppression du profil professionnel Android](#) (page 12).

Vous pouvez réinitialiser votre appareil (rétablir les paramètres d'usine) en cas de perte ou de vol. Si vous n'êtes pas sûr qu'il soit nécessaire de réinitialiser l'appareil, veuillez contacter votre administrateur système.

Important

Si vous réinitialisez votre appareil, toutes les données seront supprimées. Cette action est irréversible.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Réinitialiser**.

Pour les Macs, veuillez créer un code confidentiel à 6 chiffres à saisir sur le Mac pour le déverrouiller une fois qu'il a été réinitialisé.

Les paramètres d'usine sont rétablis sur votre appareil. Toutes les données sont supprimées.

6.10 Suppression du profil professionnel Android

Pour les appareils Android sur lesquels Sophos Mobile administre uniquement un profil professionnel, vous pouvez supprimer le profil professionnel de votre appareil en cas de perte ou de vol. Cette action supprimera toutes les apps et données professionnelles de l'appareil, notamment l'app Sophos Mobile Control. En revanche, vos données et apps personnelles seront conservées. Veuillez contacter votre support technique si vous n'êtes pas sûr que vous devriez supprimer le profil professionnel Android.

Important

La suppression du profil professionnel de l'appareil est irréversible.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Effacer le profil professionnel Android**.

Le profil professionnel est supprimé. Votre appareil n'est plus inscrit à Sophos Mobile.

6.11 Reconfiguration de la gestion des appareils Sophos Mobile

Si vous désactivez manuellement la gestion des appareils Sophos Mobile sur votre appareil sans utiliser le Portail libre-service ou l'app Sophos Mobile Control, l'appareil est toujours affiché sous l'état administré dans le Portail libre-service. Pour administrer l'appareil, vous devez le reconfigurer.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Reconfigurer**.
Une boîte de dialogue s'ouvre vous informant que l'opération va désinscrire l'appareil s'il est administré.

L'appareil est déclenché pour contacter le serveur Sophos Mobile. Selon la rapidité de la réponse de l'appareil, l'opération de reconfiguration peut prendre du temps à démarrer.

Effectuez la procédure d'inscription conformément à la section [Installation de Sophos Mobile sur votre appareil](#) (page 5). Une fois la procédure terminée, votre appareil est de nouveau inscrit à Sophos Mobile.

6.12 Reconfiguration de l'app Sophos Mobile Control

Remarque

Cette section concerne uniquement les appareils iOS et Windows Mobile.

En cas de désinstallation accidentelle de l'app Sophos Mobile Control de votre appareil administré, procédez de la manière suivante :

- Réinstallez l'app.
- Reconfigurez l'app pour la reconnecter au serveur Sophos Mobile.

Remarque

Cette section ne s'applique pas si le compte de gestion des appareils (MDM) de Sophos Mobile a aussi été supprimé de l'appareil. Dans ce cas, vous allez devoir reconfigurer l'appareil. Retrouvez plus de renseignements à la section [Reconfiguration de la gestion des appareils Sophos Mobile](#) (page 13).

Pour reconfigurer l'app Sophos Mobile Control :

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis sur **Reconfigurer l'app SMC**.
Une page contenant des instructions détaillées s'ouvre.
3. Utilisez l'app Sophos Mobile Control pour lire le code QR affiché ou saisissez manuellement les informations de configuration affichées.

L'app Sophos Mobile Control est reconnectée au serveur Sophos Mobile.

6.13 Désinscription d'un appareil

Remarque

Cette section ne s'applique pas aux appareils Android sur lesquels Sophos Mobile administre uniquement un profil professionnel. Retrouvez plus de renseignements sur la désinscription de ces appareils à la section [Suppression du profil professionnel Android](#) (page 12).

Dans le Portail libre-service, vous pouvez désinscrire votre appareil de Sophos Mobile. Procédez de la sorte si vous ne souhaitez plus utiliser votre appareil administré (si par exemple, vous en avez reçu un nouveau).

Important

La désinscription d'un appareil est irréversible.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Désinscrire**.

Votre appareil est supprimé de la gestion des appareils. Les conséquences sont les suivantes :

- Pour les appareils Android :
 - L'administrateur d'appareils de Sophos Mobile Control est désactivé.
 - S'il est installé, l'administrateur d'appareils Sophos Samsung Plugin est désactivé.
 - Toutes les données sont supprimées de l'app. En revanche l'app est toujours présente sur l'appareil. Si nécessaire, veuillez désinstaller manuellement l'app Sophos Mobile Control.
 - Les apps de conteneurs (Sophos Secure Workspace et Sophos Secure Email) et l'app Sophos Mobile Security sont réinitialisées.
- Pour les appareils Android, lorsque l'appareil est inscrit à Sophos Mobile Control sous le mode propriétaire de l'appareil Android pour les entreprises :
 - L'appareil est réinitialisé.
- Pour les iPhones et les iPads :
 - Le profil de base MDM et tous les autres profils et apps administrées par Sophos Mobile sont supprimés.
 - L'app Sophos Mobile Control est désinstallée.
 - Les limites imposées sur l'appareil sont levées.
 - Tous les comptes configurés par Sophos Mobile et leurs données sont supprimés. Ceci inclut notamment votre messagerie professionnelle.
 - Toutes les apps reçues de Sophos Mobile (*apps gérées*) sont supprimées.
 - Tous les certificats reçus de Sophos Mobile sont supprimés.
 - Les apps de conteneurs (Sophos Secure Workspace et Sophos Secure Email) sont réinitialisées.
- Pour Macs :
 - La stratégie d'inscription et toutes les autres stratégies d'appareil et d'utilisateur installées par Sophos Mobile sont supprimées.
 - Les limites imposées sur l'appareil sont levées.

- Tous les comptes configurés par Sophos Mobile et leurs données sont supprimés. Ceci inclut notamment votre messagerie professionnelle.
- Tous les certificats reçus de Sophos Mobile sont supprimés.
- Pour les appareils Windows Phone et Windows Mobile :
 - L'app Sophos Mobile Control et toutes les stratégies sont supprimées de l'appareil.
 - Les données de connexion du serveur et toutes les autres données reçues de la part du serveur sont supprimées.
- Pour les ordinateurs Windows :
 - Le compte de gestion des appareils (MDM) de Sophos Mobile est supprimé de l'appareil.
 - Les données de connexion du serveur et toutes les autres données reçues de la part du serveur sont supprimées.

6.14 Suppression d'un appareil désinscrit

Lorsque vous avez désinscrit ou réinitialisé un appareil, vous pouvez ensuite le supprimer dans le Portail libre-service afin qu'il soit également supprimé du système.

1. Dans Portail libre-service, cliquez sur **Mes appareils** puis sur l'appareil de votre choix.
2. Cliquez sur **Actions** puis cliquez sur **Supprimer**.

L'appareil n'apparaît plus dans la liste des appareils.

6.15 Affichage des coordonnées du contact du support technique

Sur le Portail libre-service, vous pouvez afficher les coordonnées du contact du support technique et toutes autres informations utiles.

Dans la barre de menus, cliquez sur **Support**.

La page **Support** s'affiche et affiche les coordonnées du contact du support technique et toutes autres informations utiles.

7 Gestion des appareils mobiles avec l'app Sophos Mobile Control

Une fois que votre appareil a été inscrit à Sophos Mobile et que l'app Sophos Mobile Control a été installée sur votre appareil, vous pouvez effectuer les procédures décrites aux sections suivantes dans l'app Sophos Mobile Control. La majorité des fonctions nécessite que votre appareil soit connecté à Internet.

7.1 Synchronisation d'un appareil

L'app Sophos Mobile Control vous permet de synchroniser manuellement votre appareil avec le serveur Sophos Mobile.

Ceci est, par exemple, particulièrement utile dans les situations suivantes :

- Votre appareil a été éteint pendant une longue période de temps et n'a donc pas été synchronisé avec le serveur. Dans ce cas, votre appareil est non conforme et vous pourriez, par exemple, ne plus être en mesure de recevoir d'emails sur votre appareil. Pour remettre votre appareil en conformité, synchronisez-le avec le serveur Sophos Mobile.
- Votre appareil est non conforme pour d'autres raisons (par exemple des applications sont interdites) et vous devez effectuer des changements sur votre appareil afin de le mettre en conformité à la politique de votre entreprise. Une fois les changements effectués, synchronisez votre appareil avec le serveur Sophos Mobile.

Pour synchroniser manuellement votre appareil :

1. Ouvrez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Sur le tableau de bord, appuyez sur **Synchroniser**.

7.2 Affichage et résolution des violations de conformité

Dès que votre appareil est non conforme à la politique de l'entreprise (par exemple, en raison de l'installation d'une app interdite), Sophos Mobile affiche une notification sur votre appareil.

L'app Sophos Mobile Control vous permet d'afficher toutes les violations de conformité :

1. Ouvrez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Sur le tableau de bord, appuyez sur la vignette affichant l'état de conformité.
Une liste des violations de conformité apparaît.
3. Appuyez sur **Corriger** et suivez les étapes nécessaires à la résolution de la violation de conformité.

7.3 Installation d'applications

Remarque

Retrouvez plus de renseignements sur les appareils Android sur lesquels Sophos Mobile administre uniquement un profil professionnel à la section [Installation des applications professionnelles](#) (page 17).

Votre entreprise peut avoir configuré les applications sur votre appareil. Vous pouvez installer ces applications directement depuis l'application Sophos Mobile Control.

1. Ouvrez l'application Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Sur le tableau de bord, appuyez sur **Applications**.
3. Appuyez sur l'application que vous voulez installer et suivez la procédure d'installation.

Remarque

Selon votre type d'appareil, votre entreprise peut installer directement les applications sur votre appareil avec ou sans votre confirmation.

7.4 Installation des applications professionnelles

Remarque

Cette section s'applique aux appareils Android sur lesquels Sophos Mobile administre uniquement un profil professionnel.

Votre entreprise peut avoir configuré les applications professionnelles sur votre appareil. Vous pouvez installer ces applications à partir de l'application Google Play Store dans votre profil professionnel.

1. Sur votre appareil, appuyez sur l'application Google Play Store identifiée par un badge représentant un porte-documents.
2. Naviguez jusqu'à l'application que vous voulez installer.
3. Sur la page de l'application, appuyez sur **Installer** et suivez la procédure d'installation.

Remarque

Votre entreprise peut directement installer des applications professionnelles sur votre appareil ou en désinstaller sans votre confirmation.

7.5 Verrouillage des applications protégées

Remarque

Cette section concerne uniquement les appareils Android.

Si votre entreprise a configuré la Protection des apps pour certaines apps installées sur votre appareil, vous devez créer un mot de passe à la première ouverture d'une app protégée. L'app est ensuite protégée par mot de passe. Vous allez devoir saisir ce mot de passe à chaque fois que vous ouvrez l'app ou suite au verrouillage de votre appareil. L'app Sophos Mobile Control vous permet de voir les apps protégées et de toutes les verrouiller simultanément. Ceci est, par exemple, particulièrement utile si vous prêtez votre appareil à quelqu'un. En effet, il leur sera impossible d'utiliser vos apps protégées.

Remarque

Vous pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide du Portail libre-service.

1. Ouvrez allez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Sur le tableau de bord, appuyez sur **Protection des apps**.
Toutes les apps configurées apparaissent en tant qu'apps protégées par votre entreprise sous **Apps protégées**.
3. Appuyez sur **Verrouiller les apps répertoriées**.

7.6 Affichage des apps non autorisées à démarrer

Remarque

Cette section concerne uniquement les appareils Android.

Si votre entreprise a configuré le **Contrôle des apps** pour des apps spécifiques sur votre appareil, vous ne pouvez pas démarrer ces apps sur votre appareil. L'app Sophos Mobile Control vous permet de voir les apps ne pouvant pas être démarrées.

1. Ouvrez allez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Sur le tableau de bord des apps, appuyez sur **Contrôle des apps**.

Sous **Contrôle des apps**, vous pouvez voir une liste de toutes les apps dont l'utilisation n'est pas autorisée.

7.7 Affichage des messages de votre entreprise

Votre entreprise peut envoyer des messages sur votre appareil. Lorsque vous recevez un message, une notification apparaît. Vous pouvez lire le message dans l'app Sophos Mobile Control.

1. Ouvrez allez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Sur le tableau de bord, appuyez sur **Messages**.
Tous les messages que vous avez reçus jusqu'à maintenant sont affichés. Vous pouvez supprimer les messages individuellement.

Conseil

Appuyez sur la notification d'un message reçu pour ouvrir l'app Sophos Mobile Control.

Remarque

Si votre entreprise utilise Sophos Mobile 4, veuillez confirmer la notification avant que le message n'apparaisse dans **Messages**.






7.8 Désinscription d'un appareil

Remarque

Cette fonction pourrait être indisponible sur certains types d'appareil ou peut avoir été désactivée par votre entreprise.

Vous pouvez utiliser l'app Sophos Mobile Control pour désinscrire votre appareil de Sophos Mobile. La désinscription supprime la connexion au serveur ainsi que toutes les données correspondantes. En revanche, l'app Sophos Mobile Control n'est pas désinstallée.

Pour désinscrire votre appareil, ouvrez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil et effectuez les actions suivantes :

- Pour Android :
 - a) Dans la barre de titre du tableau de bord, appuyez sur **Plus**  puis sur **À propos**.
 - b) Dans la vue **À propos**, appuyez sur **Désinscrire**.
- Pour iOS :
 - a) Dans la barre de titre du tableau de bord, appuyez sur **À propos**  puis sur **Désinscrire**.
- Pour Windows Mobile avec l'app Sophos Mobile Control 2017 :
 - a) Dans la barre de titre du tableau de bord, appuyez sur **Support** .
 - b) Dans la barre de titre du **Support**, appuyez sur **Désinscrire** .
- Pour Windows Phone et Windows Mobile avec l'app Sophos Mobile Control :
 - a) Sur le tableau de bord, appuyez sur **Paramètres**.
 - b) En bas de la vue **Paramètres**, appuyez sur **Plus**  puis sur **Désinscrire**.

7.9 Affichage des coordonnées du contact du support technique

L'app Sophos Mobile Control vous permet d'afficher les coordonnées du contact du support technique et toutes autres informations utiles.

1. Ouvrez allez l'app Sophos Mobile Control sur votre appareil.
2. Sur le tableau de bord, appuyez sur **Support**.

Conseil

Vous pouvez appuyer sur le champ **Email**, **Téléphone** ou **Mobile** pour rédiger un email ou téléphoner à votre contact du support.

8 Support technique

Vous bénéficiez du support technique des produits Sophos de l'une des manières suivantes :

- Rendez-vous sur le forum Sophos Community en anglais sur community.sophos.com/ et recherchez d'autres utilisateurs rencontrant le même problème que le vôtre.
- Rendez-vous sur la base de connaissances du support de Sophos sur www.sophos.com/fr-fr/support.aspx.
- Téléchargez la documentation des produits sur www.sophos.com/fr-fr/support/documentation.aspx.
- Ouvrez un incident support sur <https://secure2.sophos.com/fr-fr/support/contact-support/support-query.aspx>.

9 Mentions légales

Copyright © 2018 Sophos Limited. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de recherche documentaire ou transmise, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre sauf si vous possédez une licence valide, auquel cas vous pouvez reproduire la documentation conformément aux termes de cette licence ou si vous avez le consentement préalable écrit du propriétaire du copyright.

Sophos, Sophos Anti-Virus et SafeGuard sont des marques déposées de Sophos Limited, Sophos Group et Utimaco Safeware AG, selon le cas. Tous les autres noms de produits et d'entreprises mentionnés dans ce document sont des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.