

Outils de Prise en main à distance

Présentation de l'Assistance rapide Windows 10

Prérequis utilisateur : Windows 10

Prérequis technicien : Windows 10 + Compte Microsoft

Microsoft a intégré à son système d'exploitation un outil baptisé "**Assistance rapide**" qui permet de faciliter l'assistance entre deux personnes.

L'outil est disponible avec une recherche dans le menu démarrer.



Sinon vous le retrouverez dans le répertoire Accessoires Windows



Ou via son chemin direct : C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Accessories

L'outil se présente comme ceci :



Au lancement deux choix s'offre à vous :

« **Obtenir de l'aide** » sera utilisé pour la personne à dépanner.

« **Offrir de l'aide** » sera utilisé par la personne qui dépanne

1. Comment cela se présente pour le technicien :



Après avoir cliqué sur « Aider un autre utilisateur », vous êtes invités à vous connecter avec un compte Microsoft.



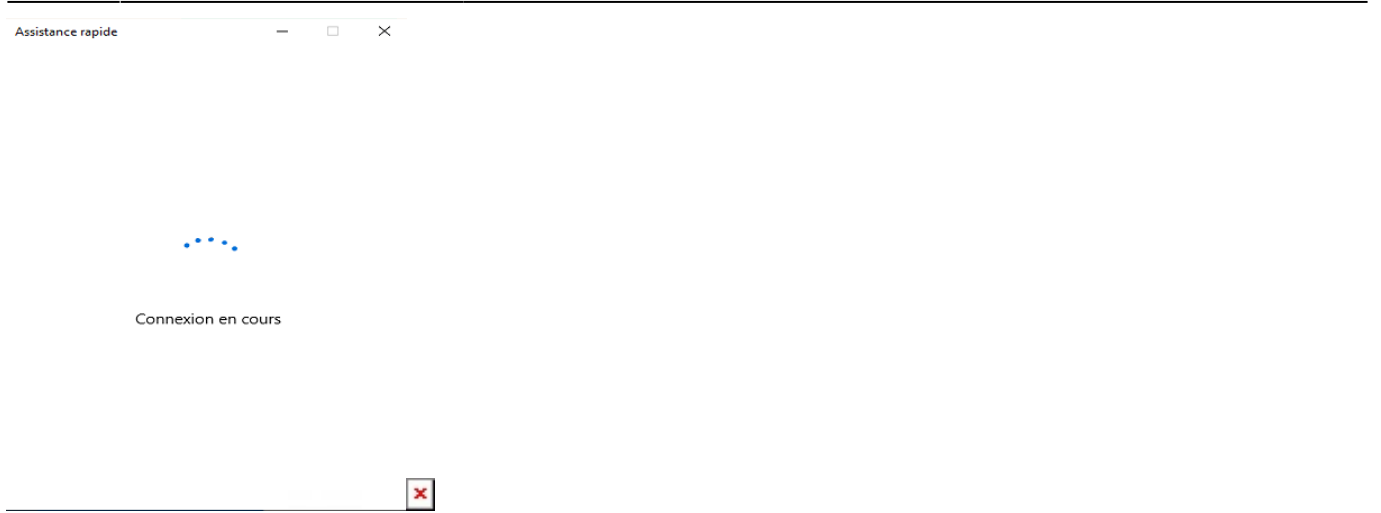
Trois possibilités :

- Vous créez un compte Office 365 via le lien suivant :

<https://signup.microsoft.com/signup?sku=Education>

- Nous vous créons un compte sur notre console Microsoft rattaché au domaine univ-nantes.fr

- Vous utilisez un compte personnel Microsoft (type hotmail, outlook, live ...)



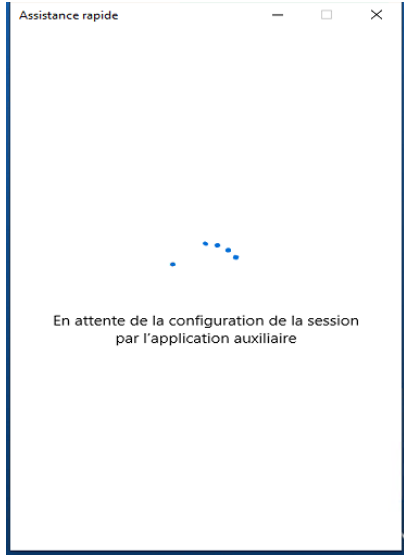
Une fois connecté, un **code de sécurité** à 6 chiffres est généré (ce code est temporaire et créé de façon aléatoire).

Vous devez transmettre à l'utilisateur le code de sécurité pour que vous puissiez vous connecter.

2. Comment cela se présente pour l'utilisateur:

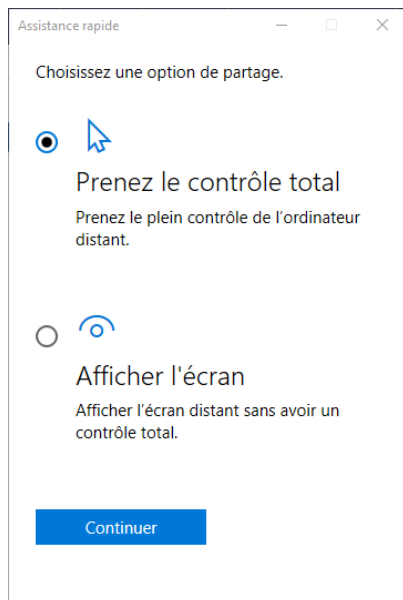


L'utilisateur saisi le code transmis par le technicien et lance la prise en main en cliquant sur « **Partager l'écran** ».

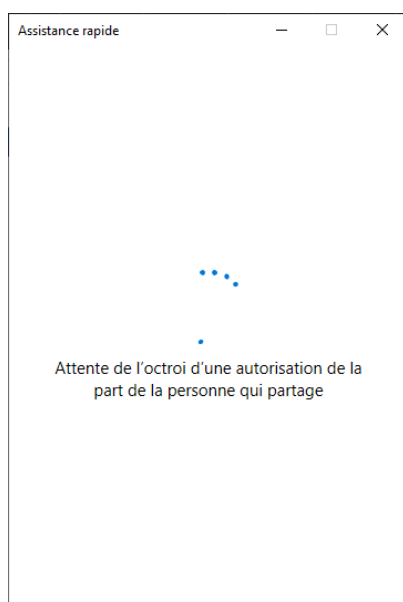


Une fois le code de sécurité saisi par l'utilisateur, le technicien est invité à choisir son mode de connexion.

A choisir en fonction du type d'intervention (Prise en main ou Accompagnement de l'utilisateur)



Le technicien devra attendre la validation par l'utilisateur.



L'utilisateur devra **“Autoriser”** ou **“Annuler”**.

Assistance rapide

Partager votre écran

Sélectionnez **Autoriser** pour laisser **José F.** visualiser votre écran pendant cette session.

Si vous ne souhaitez pas voir ces informations ou si **José F.** n'est pas une personne digne de confiance, créez un rapport en utilisant le lien ci-dessous, puis sélectionnez **Annuler**.

Si **José F.** est une personne digne de confiance, vous pouvez poursuivre, mais veuillez à fermer tout ce que vous ne souhaitez pas qu'elle voit.

[Signaler une escroquerie possible](#)

[Protégez-vous contre les escroqueries au support technique](#)

[Déclaration de confidentialité](#)

[Conditions d'utilisation](#)

Et vous voilà sur le poste de votre utilisateur.

Les différentes fonctionnalités de l'outil sont présentes dans la barre du haut.



From:
<https://wiki.univ-nantes.fr/> - Wiki

Permanent link:
https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=personnels:pmad:assistance_rapide&rev=1585562869

Last update: 2020/03/30 12:07

