

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'offrent à vous :

(1) « **Obtenir de l'aide** » sera utilisé par la personne à dépanner.

(2) « **Offrir de l'aide** » sera utilisé par la personne qui dépanne.

A. 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 ...)



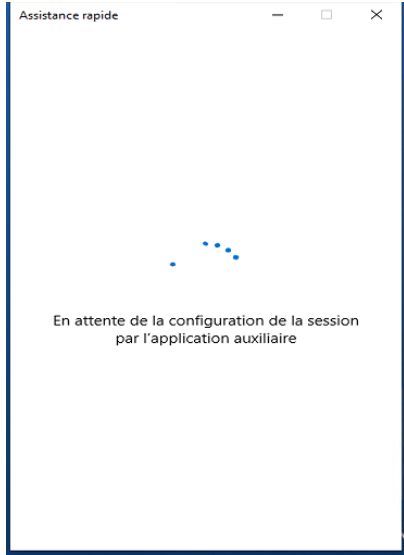
Une fois connecté, un **code de sécurité** à 6 chiffres est généré (ce code est temporaire et créé de façon aléatoire).

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

B. Comment cela se présente pour l'utilisateur:

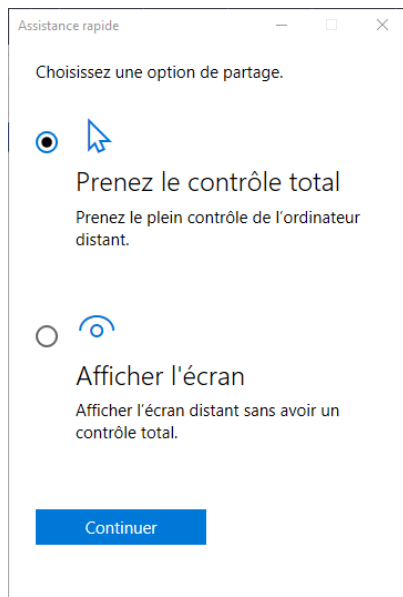


L'utilisateur saisi le code transmis par le technicien et lance la prise en main en cliquant sur « **Partager l'écran** ».

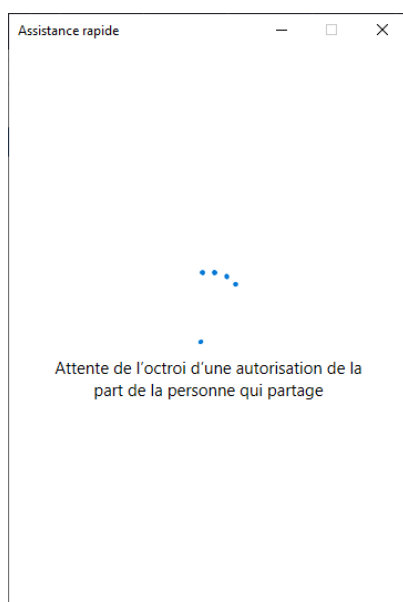


Une fois le code de sécurité saisi par l'utilisateur, le technicien est invité à choisir son mode de connexion.

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=1585563222

Last update: 2020/03/30 12:13

