

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 ...)



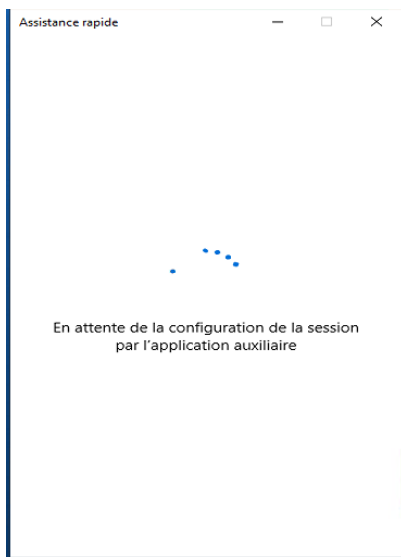
Une fois connecté, un **code de sécurité** à 6 chiffres est généré (ce code est temporaire et créé de façon aléatoire).

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

B. Comment cela se présente pour l'utilisateur:

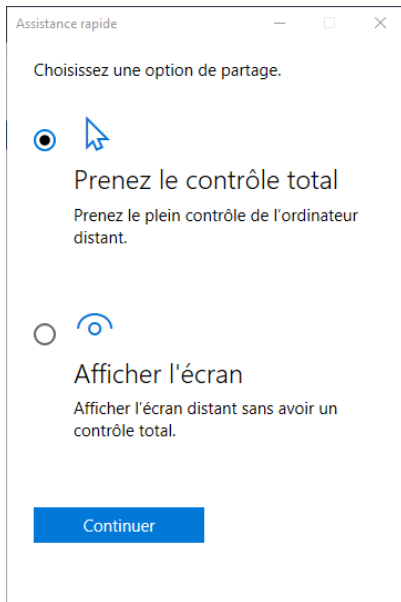


L'utilisateur saisi le code transmis par le technicien et lance la prise en main en cliquant sur « **Partager l'écran** ».

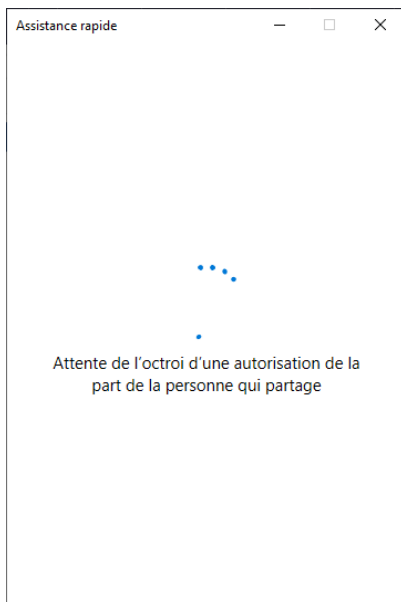


Une fois le code de sécurité saisi par l'utilisateur, le technicien est invité à choisir son mode de connexion.

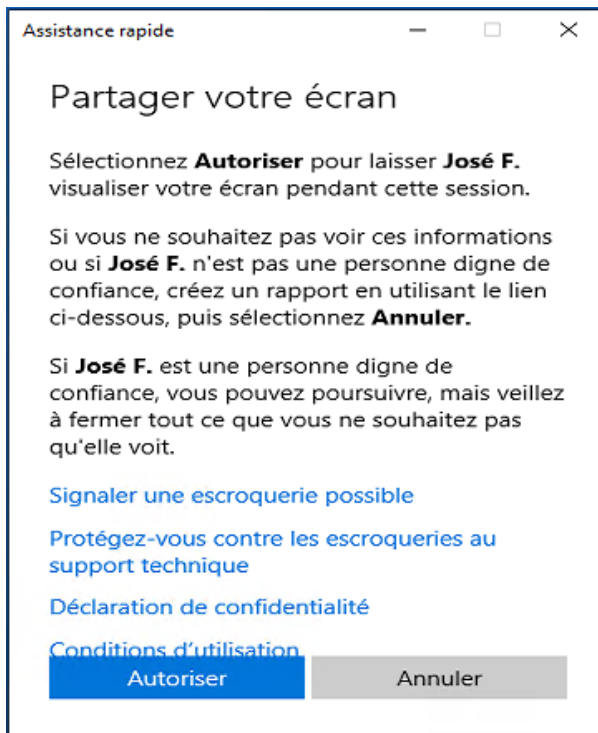
A choisir en fonction du type d'intervention (Prise en main ou Accompagnement de l'utilisateur)



Le technicien devra attendre la validation par l'utilisateur.



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



Et vous voilà sur le poste de votre utilisateur.

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



Astuce : élévation de privilège pour une installation

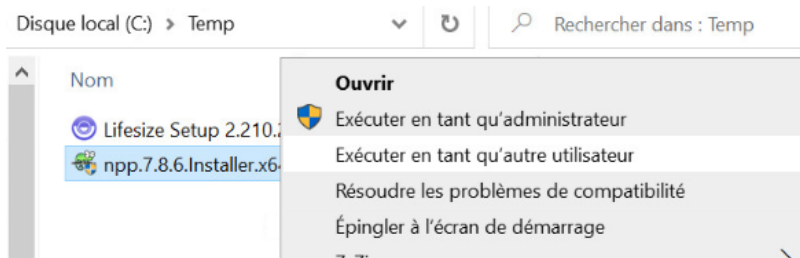
Dans le cas où l'utilisateur n'est pas administrateur de son poste.

Une solution consiste à créer un répertoire "Temp" dans c:\

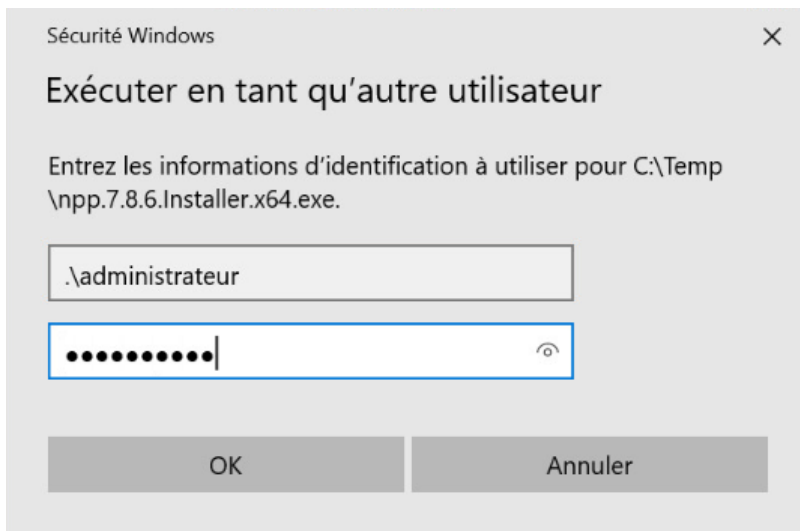
Ce PC > Disque local (C:)

Nom	Modifié le	Type
Dell	21/04/2020 17:43	Dossier de fichiers
Intel	22/04/2020 08:24	Dossier de fichiers
orant	21/04/2020 17:34	Dossier de fichiers
PerfLogs	19/03/2019 05:52	Dossier de fichiers
Programmes	22/04/2020 08:13	Dossier de fichiers
Programmes (x86)	22/04/2020 08:13	Dossier de fichiers
Sig	21/04/2020 17:34	Dossier de fichiers
Temp	22/04/2020 10:38	Dossier de fichiers
Utilisateurs	22/04/2020 10:29	Dossier de fichiers
Windows	21/04/2020 20:52	Dossier de fichiers

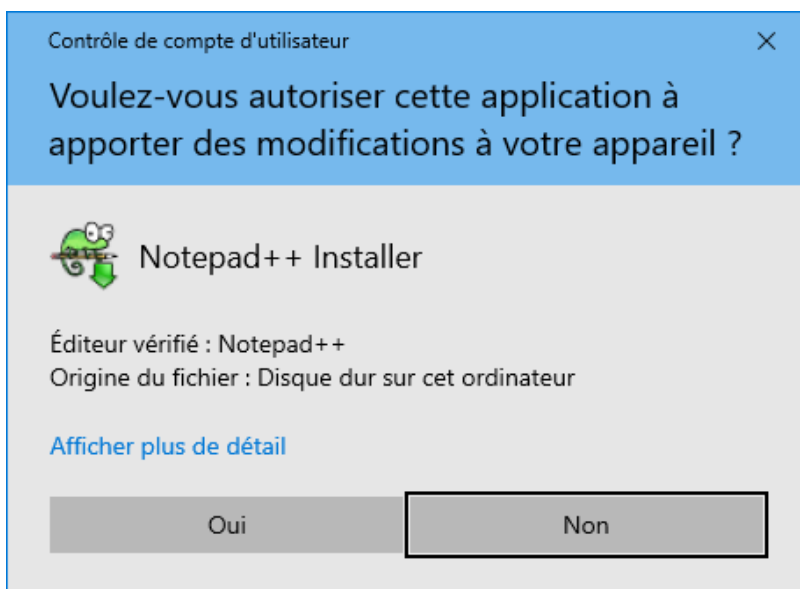
Il vous suffira de copier les sources dans le répertoire TEMP et de faire **MAJ + clique droit** sur l'exe.



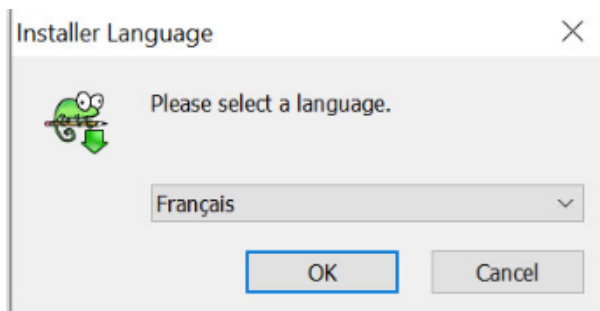
Vous serez invité à saisir l'identifiant et mot de passe du compte administrateur (ne pas oublier le .\ s'il s'agit d'un compte local) :



Si l'UAC (contrôle du compte de l'utilisateur) de Windows est trop élevée. L'utilisateur devra autoriser l'installation du logiciel :



Et voilà :



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

Permanent link: https://wiki.univ-nantes.fr/doku.php?id=personnels:pmad:assistance_rapide&rev=1587555274

Last update: **2020/04/22 13:34**

