



Assistance à distance Windows


MAJ le 27/03/2012

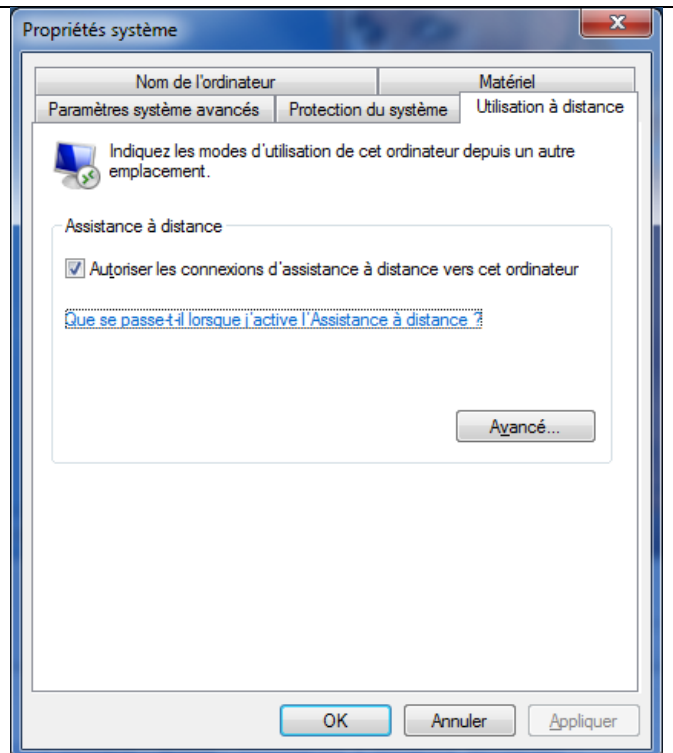
Présentation du problème

Lorsque vous activez l'Assistance à distance Windows, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Vous pouvez obtenir de l'aide au moyen de l'Assistance à distance Windows.
- L'Assistance à distance Windows est autorisée via le Pare-feu Windows, de sorte que vous pouvez communiquer avec l'ordinateur de votre assistant. Pour plus d'informations, voir dans l'aide Microsoft : Quels sont les risques encourus lorsque vous autorisez des programmes à franchir un pare-feu ?

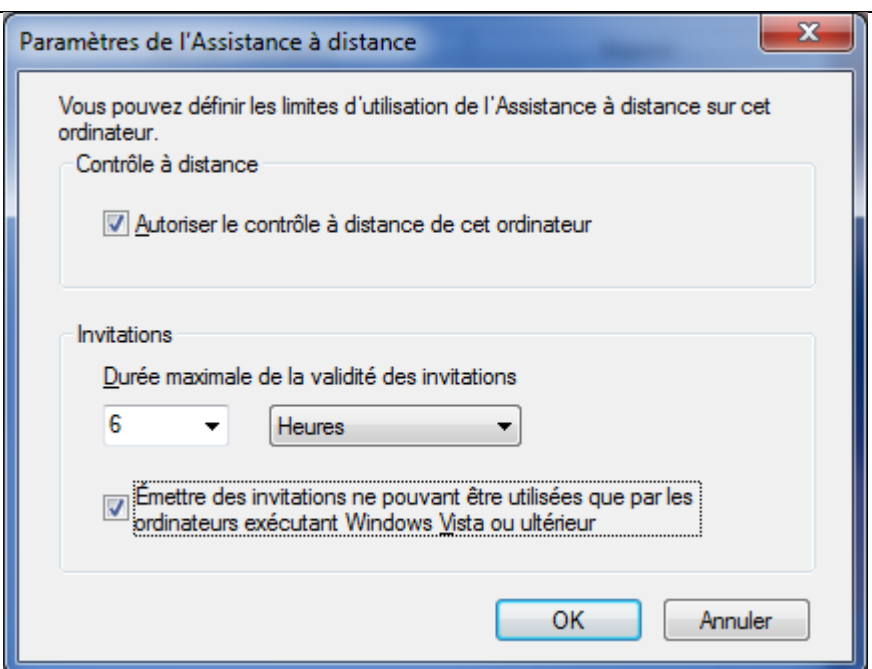
Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide. activer l'assistance à distance

1. Ouvrez le panneau de configuration. Icône ou rubrique système ou tapez dans la zone de recherche Assistance à distance
2. Cliquez sur Paramètres d'utilisation à distance.  Si vous êtes invité à fournir un mot de passe administrateur ou une confirmation, fournissez le mot de passe ou la confirmation.
3. Activez la case à cocher Autoriser les connexions d'assistance à distance vers cet ordinateur, puis cliquez sur OK.



Dans la fenêtre précédente, il est aussi possible de cliquer sur le bouton « Avancé ».

Vous pouvez alors affiner en cochant la case pour les systèmes Vista ou postérieure. Vous ne pourrez alors pas vous connecter avec une PC sous XP



Demander de l'aide à quelqu'un
Demander à un ami de vous aider par Internet

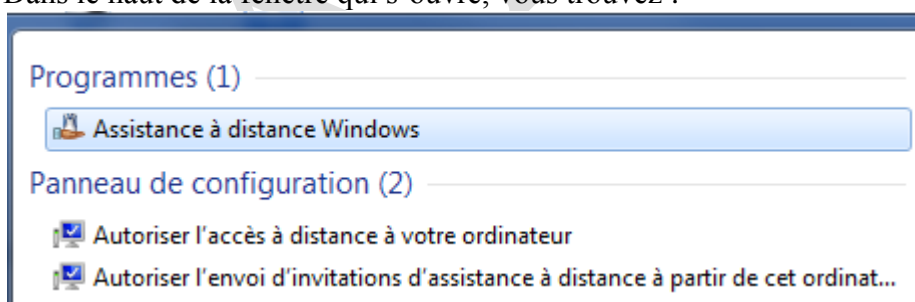
Si vous connaissez des personnes férues d'informatique, utilisez l'utilitaire Windows Assistance à distance pour permettre à un ami d'accéder à votre ordinateur par Internet afin de vous aider à résoudre le problème. Vous pouvez observer ce que votre ami fait et dialoguer avec lui pendant son intervention.

Demander à des experts et à d'autres utilisateurs de Windows

Il existe de nombreuses personnes compétentes au sein des communautés en ligne capables de répondre aux questions comme les vôtres. Le site Web Microsoft Answers constitue un bon point de départ.

Comment accéder à l'assistant à distance sous Windows 7 ?

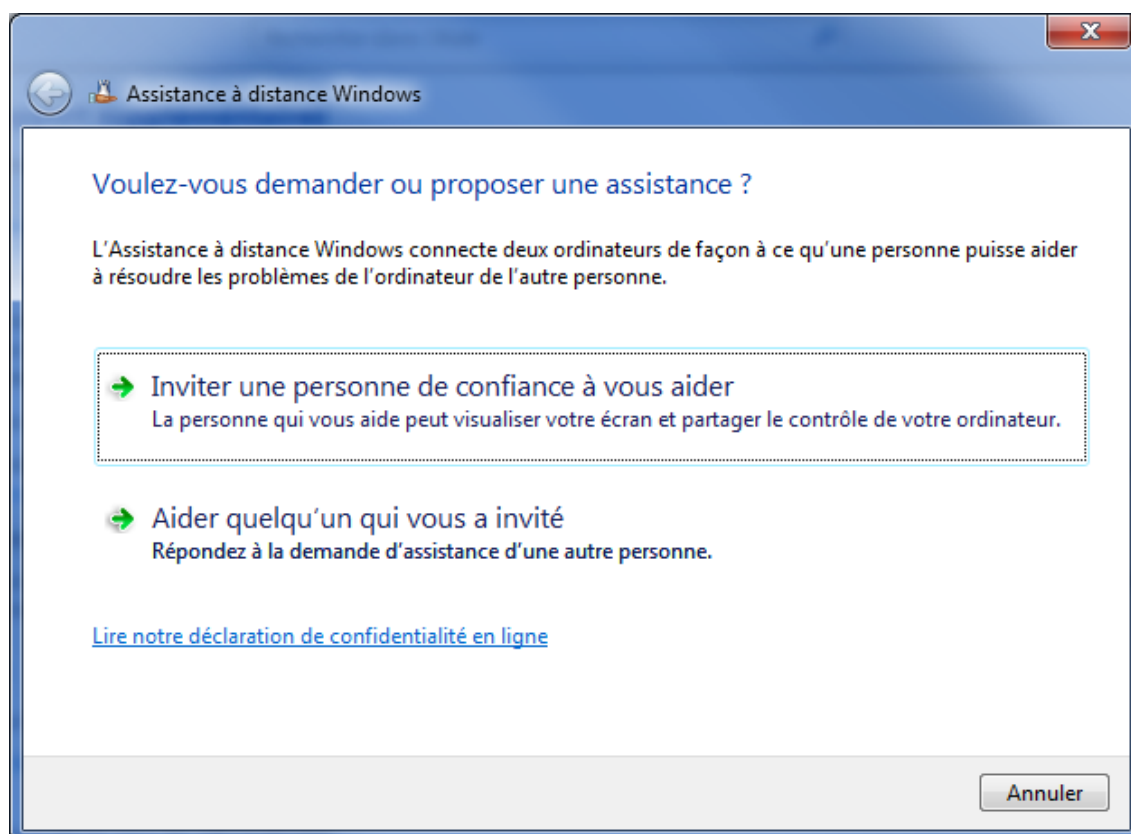
Cliquez sur la boule Démarrer et dans la zone de recherche tapez « Assistance à distance »
Dans le haut de la fenêtre qui s'ouvre, vous trouvez :



Vous avez d'un seul coup la réponse à 3 problèmes très proches.
Nous avons vu comment autoriser l'accès à distance, nous allons consulter l'Assistant à distance.

L'utilitaire Windows Assistance

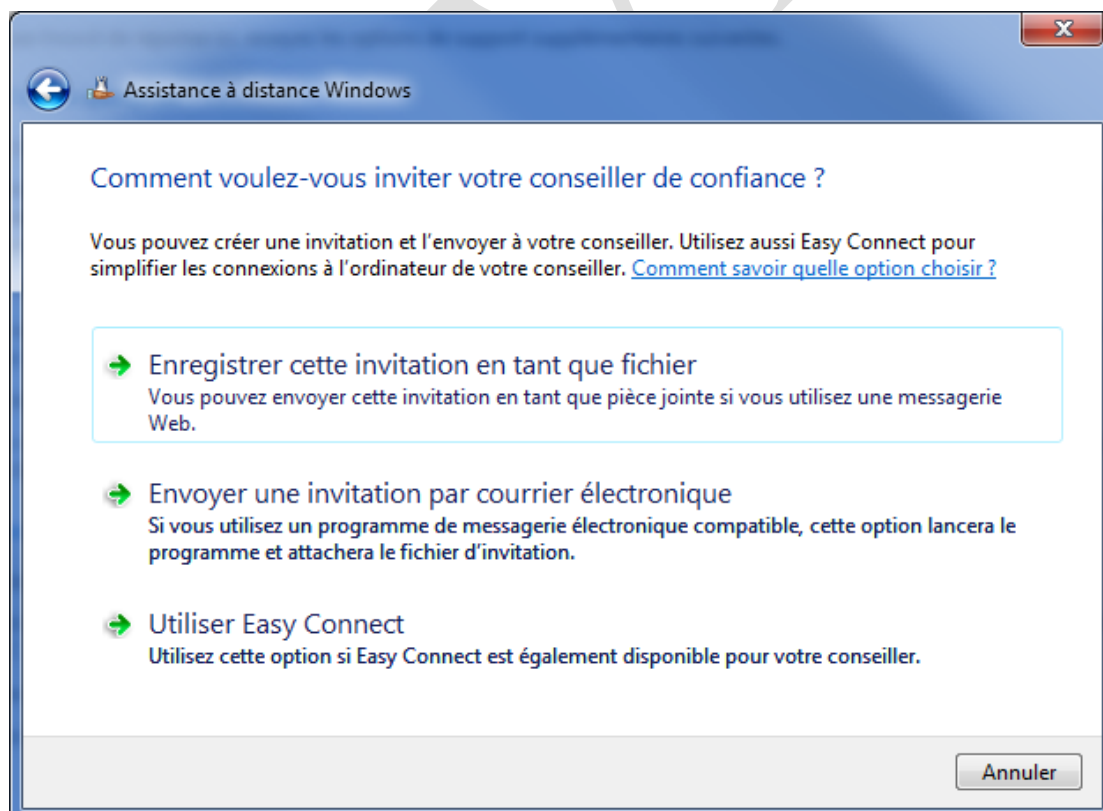
Comme vous le voyez, vous pouvez demander une assistance ou aider une personne, qui est le rôle inverse.
Voir la figure ci-dessous.



Nous allons commencer par Inviter

Inviter une personne de confiance à vous aider.

Exemple l'ordinateur de JT veut une assistance depuis l'ordinateur de AIVM37.



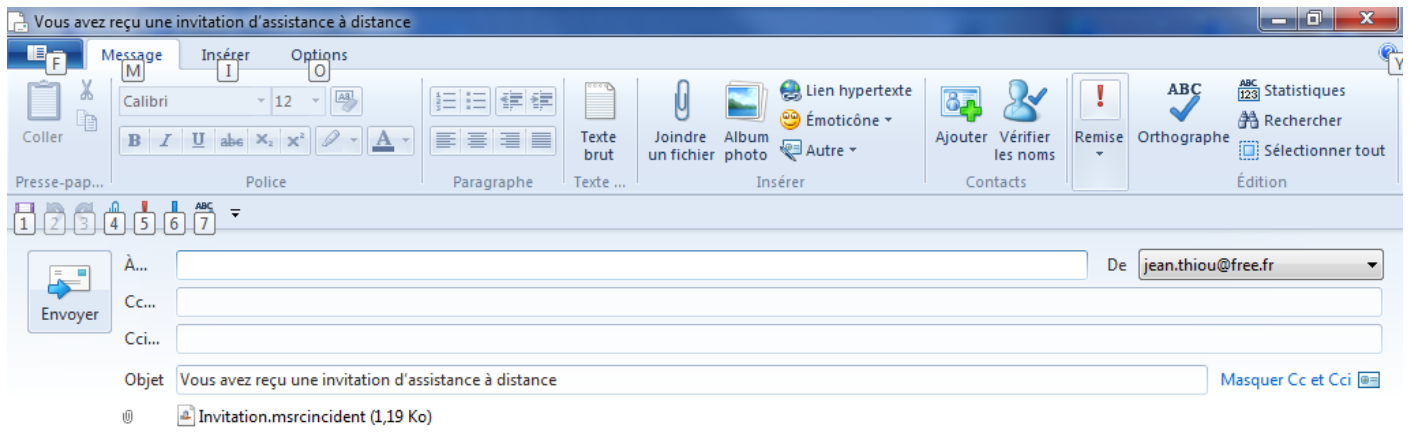
JT est donc assisté et AIVM37 assistant

JT choisi l'invitation par courrier électronique.

Immédiatement la messagerie WLM utilisée par défaut sur l'ordinateur de JT s'ouvre avec un message tout fait.

Ci-dessous la page du message email en question.

Fiche Technique



Bonjour,

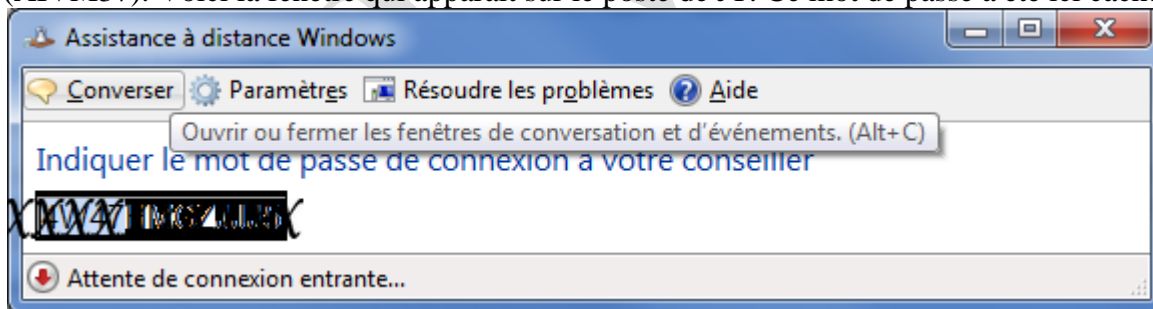
J'ai besoin d'aide sur mon ordinateur. Pouvez-vous utiliser l'Assistance à distance Windows pour vous connecter à mon ordinateur afin de m'aider ? Après vous être connecté, vous pouvez afficher le contenu de mon écran et nous pouvons discuter en ligne.

Pour accepter cette invitation, double-cliquez sur le fichier attaché à ce message.

Merci.

Remarque : n'acceptez pas cette invitation si vous ne connaissez pas et ne faites pas confiance à la personne qui l'a envoyée.

Il ne reste plus qu'à compléter la rubrique A, avec le nom du destinataire ici AIVM37 l'assistant.. Juste après l'envoi le mot de passe de connexion vous est donné (poste de JT) à transmettre à votre conseiller (AIVM37). Voici la fenêtre qui apparaît sur le poste de JT. Ce mot de passe a été ici caché.

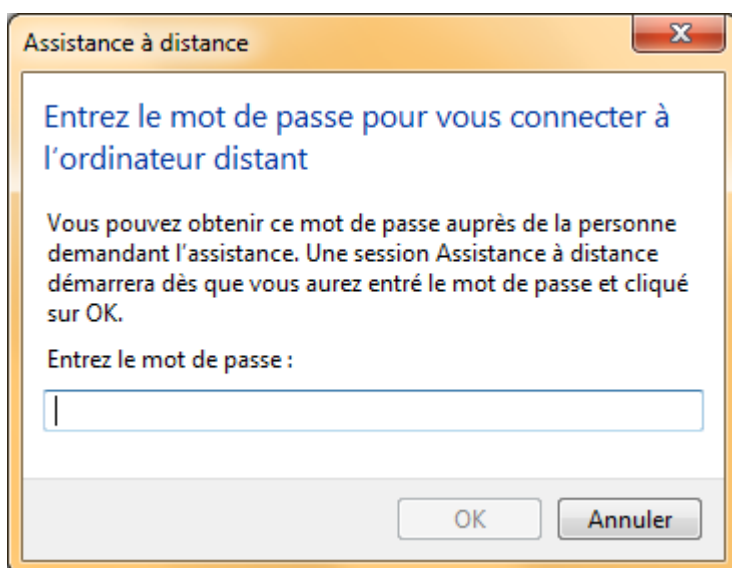


Message sur le poste de JT à transférer à AIVM37

Aider quelqu'un qui vous a invité

1. La personne qui reçoit l'email doit enregistrer la pièce jointe dans, par exemple, Mes Documents, ce qui est plus simple. AIVM37 ouvre l'assistant à distance depuis la zone de recherche.
2. Il clique alors sur Aider quelqu'un qui vous a invité
3. Cette pièce jointe sera demandée à AIVM37 par l'assistant Windows, qui devra donc le charger, lorsque la demande lui sera faite. Le fichier se nomme invitation.msrcincident.
4. La fenêtre de conversation à distance s'établit et le mot de passe envoyé par JT par email ou téléphone est demandé à AIVM37 (fenêtre ci-dessous)
5. Entrez le mot de passe envoyé par la personne qui veut se faire assister.

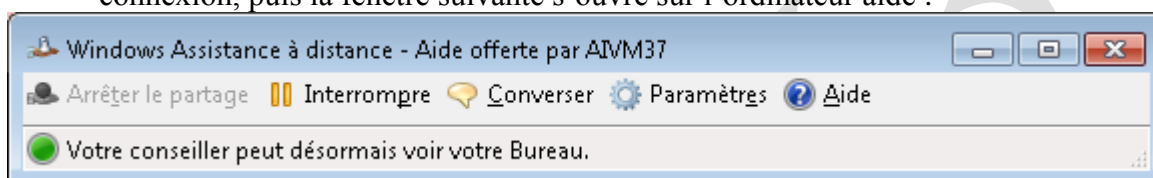
Fiche Technique



Cette fenêtre s'affiche sur l'ordinateur de l'assistant (AIVM37)

Il faut entrer le mot de passe envoyé par l'assisté (JT) et cliquer OK pour établir la liaison

6. La personne qui a demandé l'assistance, JT, reçoit alors un message lui demandant si elle accepte la connexion, puis la fenêtre suivante s'ouvre sur l'ordinateur aidé :



(figure ordinateur aidé de JT)

7. Cliquez sur « Votre conseiller peut désormais voir votre bureau ».
8. L'assistant AIVM37 peut alors demander de prendre le contrôle. (voir figure pour assistant). Si l'ordinateur aidé a deux écrans, les deux écrans sont visibles en continuité.

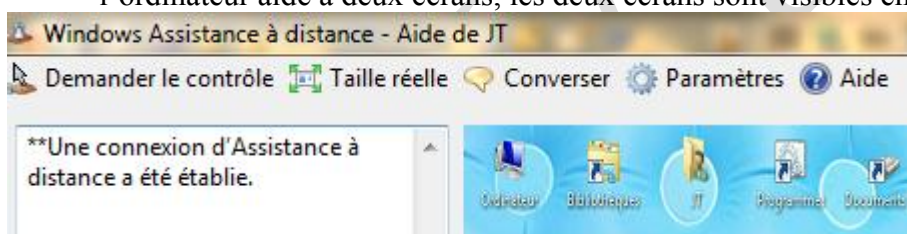


figure pour assistant (AIVM37)

Sur l'ordinateur aidé de JT, la fenêtre suivante s'ouvre :

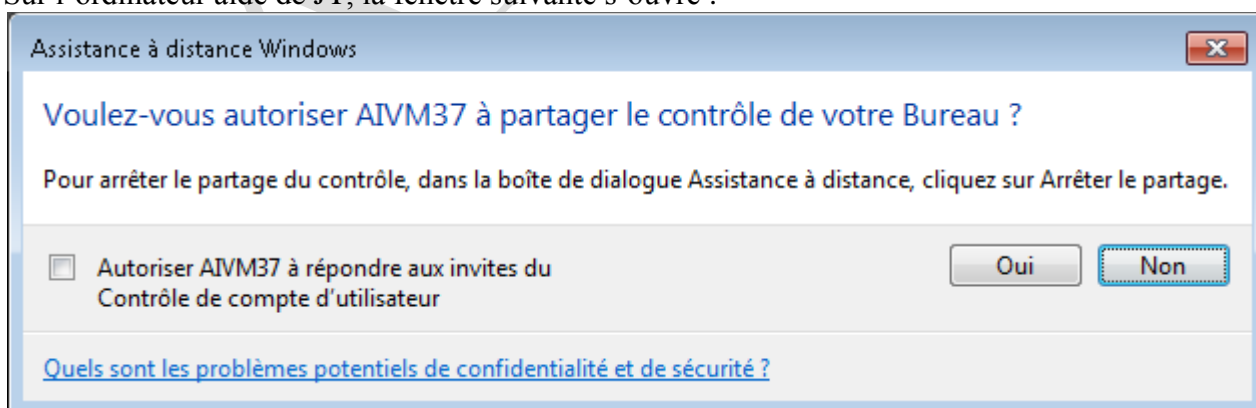


Figure pour assisté (JT)

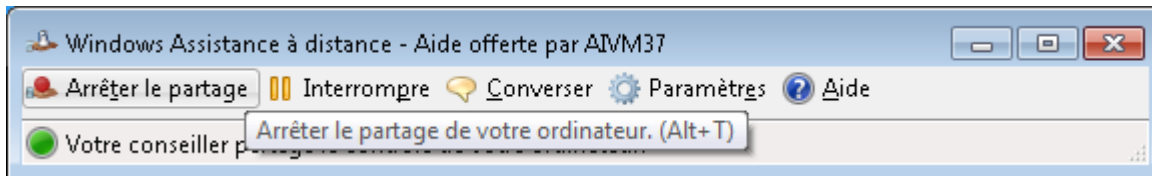
L'ordinateur aidé piloté par JT doit accepter le partage avec l'ordinateur d'aide piloté par AIVM37. Vous pouvez même cocher la case Autoriser AIVM37 à répondre aux

Les deux interlocuteurs peuvent maintenant prendre la main sur le poste de JT en essayant de ne pas se contredire. AIVM37 possède sur son écran le bureau virtuel de JT où tous les boutons et icônes sont actifs.

Pour terminer la session de partage

Sur l'ordinateur aidé.

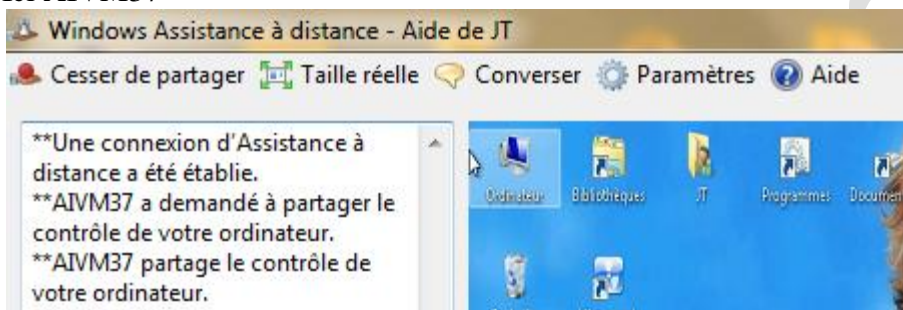
Ici JT



Cliquez Arrêter le partage.

Sur L'ordinateur assistant

Ici AIVM37



Il suffit de cliquer cesser le partage.

Remarque :

Si les deux ordinateurs sont sur le même groupe résidentiel (ce n'est utile que pour tester, il se peut qu'il y est des perturbations pour enregistrer des documents de l'un des postes sur l'autre. Dans mon cas j'ai eu du mal à transmettre les images d'écran de AIVM37 vers JT.

Conclusion

Voilà j'espère que cet exemple vous aura permis de comprendre.

Cette fiche est traitée en utilisant les assistants de Windows 7. Je ne peux pas vous dire si l'assistant de Vista est le même, mais il y a des chances. Je n'ai pas de solution pour XP dans le cas où il serait l'assistant. Je ne sais pas comment il envoie les messages quand il est assisté ?

Je pense alors que la solution LogMeIn est la plus commode. Voir la fiche correspondante.

Pour ces manipulations je choisis dans l'ordre de préférence :

1. LogMeIn
2. TeamViewer
3. Assistant Microsoft
4. Stark Angels
5. Ultra VLC