

Hulp op afstand.

9 maart 2010

Met dit Windows programma kunt u verbinding maken met een andere computer om hulp te krijgen of te bieden. Degene die hulp biedt ziet het beeldscherm van de ander en kan die computer bedienen (als de ander de bediening ter beschikking stelt) tot de ander (die kan meekijken) de verbinding verbreekt. Degene die hulp nodig heeft kan dus eerst demonstreren wat het probleem is. Via de Chat-functie kan worden overlegd.

Het programma werkt voor de diverse Windows versies iets verschillend :

- I. Als beide computers Windows 7 gebruiken kunt u verbinding maken met : blz. 2
 - Een uitnodiging als bestand opslaan en met Webmail verzenden.
 - E-mail (pop) gebruiken om een uitnodiging te verzenden.
 - Easy connect.

- II. Als de ene computer Windows 7 en de andere Vista gebruikt blz. 9
kunt u verbinding maken met :
 - Een uitnodiging als bestand opslaan en met Webmail verzenden.
 - E-mail (pop) gebruiken om een uitnodiging te verzenden.

- II. Als Als de ene computer Windows 7 en de andere XP gebruikt blz. 10
kunt u verbinding maken met :
 - Een verbinding maken via Windows Messenger.
 - E-mail (pop) gebruiken om een uitnodiging te verzenden.

NB. Met Windows XP is het soms moeilijk verbinding te maken.

Soms kunt u ook verbinding maken door het IP-adres op te geven.

U vindt dat door :

Klik **Start**

tik dan in bij **Uitvoeren** : **cmd ENTER**

daarna **ipconfig /all ENTER**

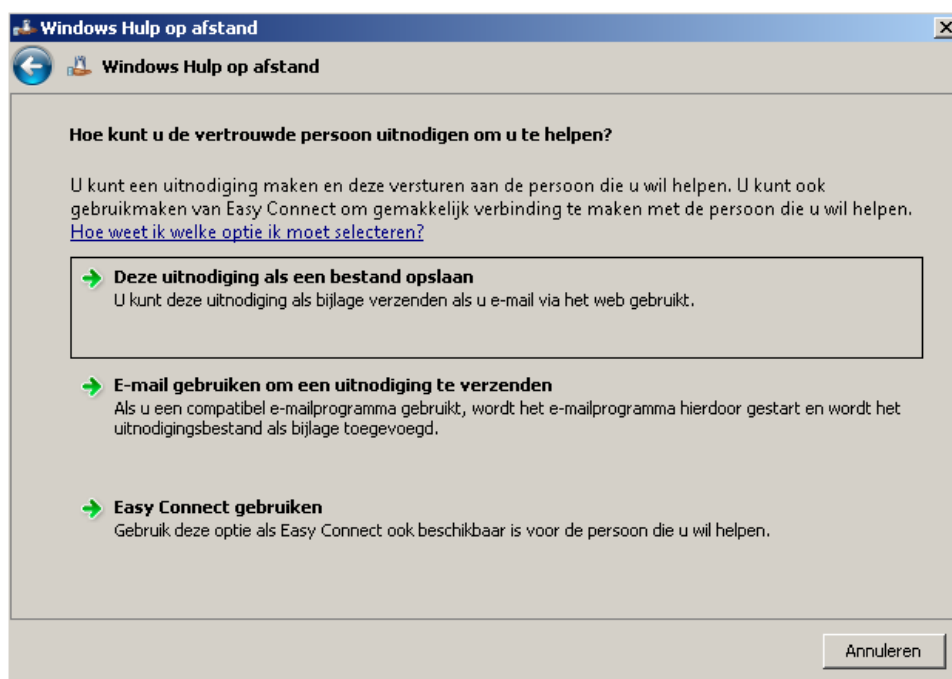
U kunt dit afsluiten door **exit ENTER** in te tikken.

I. Verbinding tussen twee computers met Windows 7 :

Vraag hulp :

- Alle programma's.
- Onderhoud.
- Windows hulp op afstand.
- Een vertrouwd persoon uitnodigen u te helpen.
Als u eerder **Hulp op afstand** heeft gebruikt, kunt u de betrokken naam aanklikken en wordt de verbinding gemaakt zonder andere vragen.
Degene die hulp biedt moet uiteraard ook het programma starten.

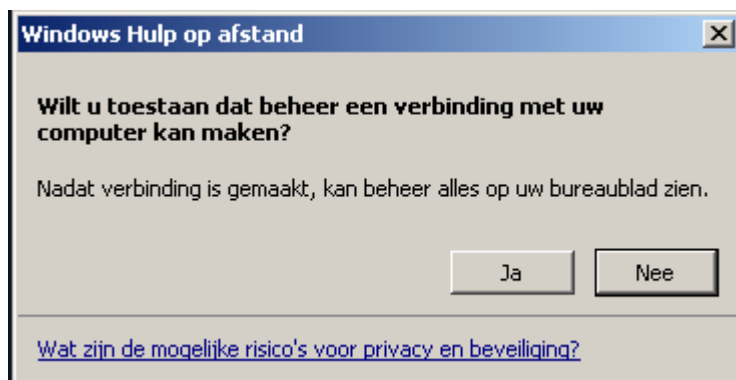
- Easy Connect gebruiken.



- U krijgt nu een Easy Connect wachtwoord dat u aan de hulp moet doorgeven.



- Als de verbinding gemaakt is krijgt u de vraag :



- Klik : OK
- Nu krijgt u onderstaande boodschap dat de verbinding gemaakt is.



U kunt nu demonstreren wat het probleem is.

Degene die de bediening heeft kan op de knop **Chatten** te klikken, hierna kunt u berichten heen en weer schrijven.

Zo nodig kan degene die hulp biedt de bediening overnemen. In dat geval krijgt u een vraag op het scherm om toestemming te geven. U ziet op uw eigen scherm precies wat er allemaal gebeurt en kunt de verbinding op ieder moment verbreken.

Bij **Instellingen** kunt u de snelheid van de verbinding regelen.

Verleen hulp :

- Alle programma's.
- Onderhoud.
- Windows hulp op afstand.
- Iemand helpen die u heeft uitgenodigd.

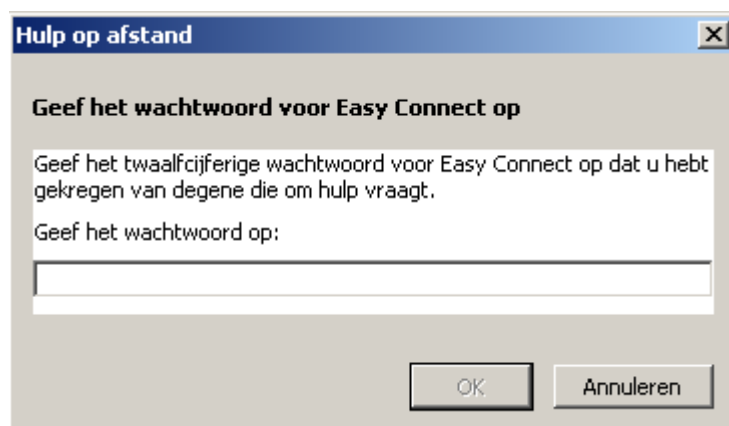
Als u eerder **Hulp op afstand** heeft gebruikt, kunt u de betrokken naam aanklikken en wordt de verbinding gemaakt zonder andere vragen.

Degene die hulp vraagt moet uiteraard ook het programma starten.

- Easy Connect gebruiken.



- Nu wordt u verzocht het verkregen wachtwoord in te tikken dat u van de ander heeft gekregen. Let op hoofdletters.



- Nu wordt de verbinding gemaakt, alleen moet degene die hulp vraagt nog toestemming geven. De resolutie van beide beeldschermen worden automatisch op elkaar aangepast.

De ander kan nu demonstreren wat het probleem is. U kunt ook de bediening overnemen door te klikken op **Besturing aanvragen**. De ander wordt dan eerst om toestemming gevraagd.



Degene die de bediening heeft kan op de knop **Chatten** te klikken, hierna kunt u berichten heen en weer schrijven.

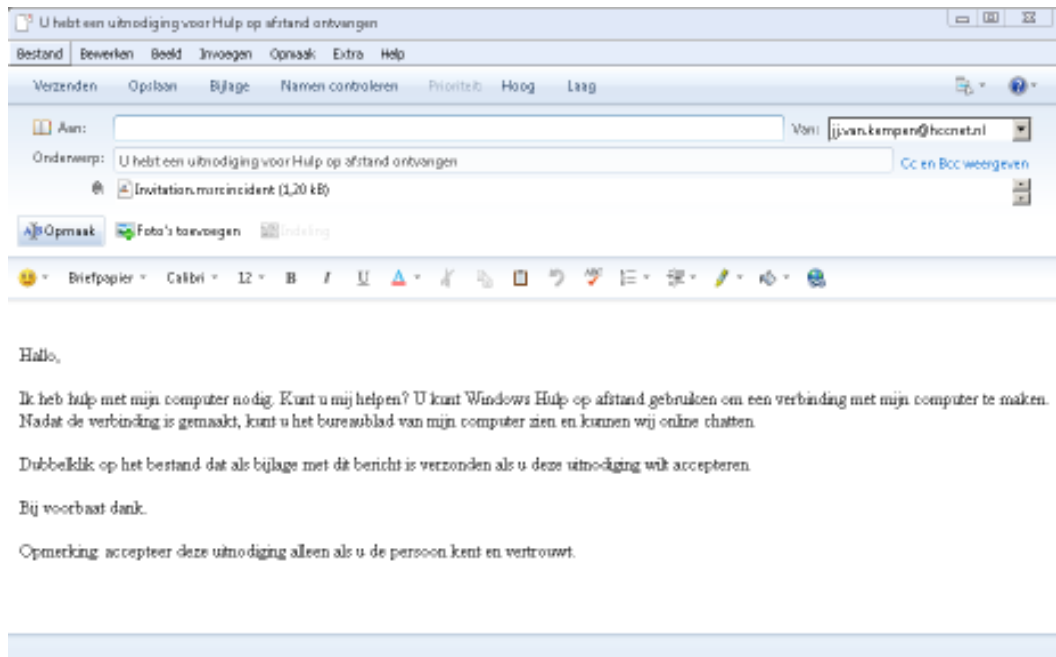
Bij **Instellingen** kunt u de snelheid van de verbinding regelen.

- Als u de Easy Connect keuze niet kunt gebruiken, kan dat komen doordat in de router UPnP is uitgeschakeld.
- Als met iemand een Easy Connect-verbinding gebruikt hebt, wordt de volgende keer de naam getoond en kan zonder wachtwoord verbinding worden gemaakt. Verleent u vaker hulp, dan krijgt u een lijst met namen te zien.

Verbinding per E-mail :

Vraag hulp :

- Alle programma's.
- Onderhoud.
- Windows hulp op afstand.
- Een vertrouwd persoon uitnodigen u te helpen.
- E-mail gebruiken om een uitnodiging te verzenden.



Nu wordt het standaard mailprogramma gestart. Er wordt automatisch een bijlage toegevoegd die degene die hulp biedt nodig heeft om verbinding te kunnen maken. U moet nu het E-mailadres invullen aan wie het bericht moet worden verstuurd. Klik daarna op **Verzenden**.

- U krijgt nu een Easy Connect wachtwoord dat u aan de hulp moet doorgeven.



- Als de verbinding gemaakt is krijgt u de vraag :



- Nu krijgt u onderstaande boodschap dat de verbinding gemaakt is.



U kunt nu demonstreren wat het probleem is.

Degene die de bediening heeft kan op de knop **Chatten** te klikken, hierna kunt u berichten heen en weer schrijven.

Zo nodig kan degene die hulp biedt de bediening overnemen. In dat geval krijgt u een vraag op het scherm om toestemming te geven. U ziet op uw eigen scherm precies wat er allemaal gebeurt en kunt de verbinding op ieder moment verbreken.

Bij **Instellingen** kunt u de snelheid van de verbinding regelen.

Verleen hulp :

- Alle programma's.
- Onderhoud.
- Windows hulp op afstand.
- Iemand helpen die u heeft uitgenodigd.



Hallo,

Ik heb hulp met mijn computer nodig. Kunt u mij helpen? U kunt Windows Hulp op afstand gebruiken om een verbinding met mijn computer te maken. Nadat de verbinding is gemaakt, kunt u het bureaublad van mijn computer zien en kunnen wij online chatten.

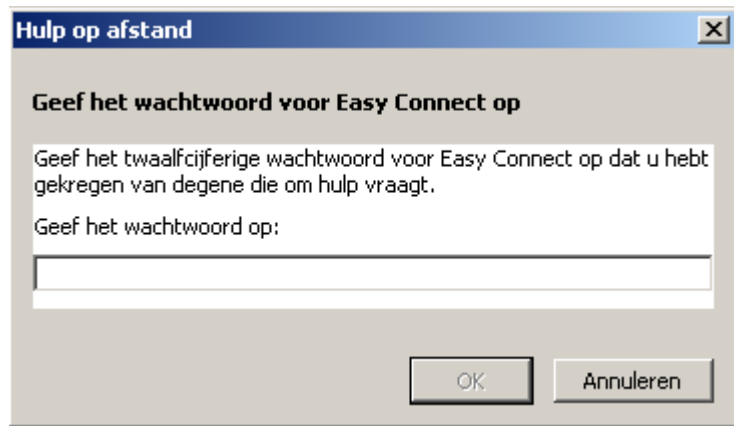
Dubbelklik op het bestand dat als bijlage met dit bericht is verzonden als u deze uitnodiging wilt accepteren.

Bij voorbaat dank.

Opmerking: accepteer deze uitnodiging **alleen** als u de persoon kent en vertrouwt.

<http://www.bijnans.nl>

- Dubbelklik op de bijlage en open het programma.
- Nu wordt u verzocht het verkregen wachtwoord in te tikken dat u van de ander heeft gekregen.
Let op hoofdletters.



- Nu wordt de verbinding gemaakt, alleen moet degene die hulp vraagt nog toestemming geven. De resolutie van beide beeldschermen worden automatisch op elkaar aangepast.



De ander kan nu demonstreren wat het probleem is. U kunt ook de bediening overnemen door te klikken op **Besturing aanvragen**. De ander wordt dan eerst om toestemming gevraagd.

Degene die de bediening heeft kan op de knop **Chatten** te klikken, hierna kunt u berichten heen en weer schrijven.

Bij **Instellingen** kunt u de snelheid van de verbinding regelen.

II. Verbinding tussen Windows 7 en Vista :

- Alle programma's
- Onderhoud
- Windows hulp op afstand
Nu kunt u kiezen tussen Hulp krijgen of aanbieden

Bij **Een vertrouwd iemand uitnodigen om u te helpen** is de volgende keuze:

- E-mail gebruiken om een uitnodiging te verzenden
- Deze uitnodiging als een bestand opslaan
- Hebt u eerder verbinding gehad met iemand, kunt u direct die naam kiezen
De tweede keuze (bestand opslaan) gebruikt u het bestand per webmail wilt verzenden
Kiest u **E-mail gebruiken** moet u een wachtwoord intoetsen, waarna het bestand via uw standaard mailprogramma wordt verstuurd.

De ontvanger moet het bijgevoegde bestand uitvoeren.

Daarna krijgt u de vraag:

Wilt u toestaan dat een verbinding met uw computer kan maken?

Als u dit bevestigt is de verbinding gemaakt en kunt u het probleem demonstreren.

Indien gewenst kan degene die helpt **Besturing aanvragen**.

Als u dat toestaat, kan de ander uw computer gebruiken.

U kunt zien wat de ander doet en te allen tijde de verbinding verbreken.

III. Verbinding tussen Windows 7 en XP :

- Alle programma's
- Windows hulp op afstand
Mocht dit niet werken, Windows Messenger **moet** geïnstalleerd zijn.

Na **Iemand uitnodigen om u te helpen** is de volgende keuze:

- Aanmelden via Windows Messenger
- Geef een E-mailadres op
Kiest u **E-mail gebruiken** moet u een E-mailadres invullen.
Daarna wordt gevraagd om uw naam en eventueel tekst toe te voegen.
Daarna moet u 2 x een wachtwoord intoetsen en **Uitnodiging versturen**.
Nadat u verzenden klikt, wordt het bestand via uw standaard mailprogramma verstuurd.

De ontvanger moet het bijgevoegde bestand uitvoeren.

Daarna krijgt u de vraag:

Wilt u toestaan dat ... een verbinding met uw computer kan maken?

Als u dit bevestigt is de verbinding gemaakt en kunt u het probleem demonstreren.

Indien gewenst kan degene die helpt **Besturing aanvragen**.

Als u dat toestaat, kan de ander uw computer gebruiken.

U kunt zien wat de ander doet en te allen tijde de verbinding verbreken.