

TeamViewer : dépannage à distance

Un problème informatique insoluble malgré plusieurs dizaines de minutes passées au téléphone avec un « expert », une opération informatique que vous ne savez pas faire ou que vous n'osez pas faire...

Une des solutions est TeamViewer (il existe d'autres application de ce type).

Cette application permet à votre potentiel dépanneur de prendre en main à distance votre ordinateur (comme s'il était devant votre ordinateur, avec la souris en main).

Question sécurité :

- Les échanges de données via TeamViewer sont chiffrés, donc sécurisés.
- À chaque nouvelle session, TeamViewer génère un nouveau mot de passe que vous seul.e voyez sur votre ordinateur. Il ne peut donc pas être réutilisé à votre insu. Par contre votre « ID » (identifiant) reste le même.
- Tant que vous ne lancez pas l'application par un double-clic sur l'icône, la prise en main n'est pas possible. C'est bien vous qui êtes à l'initiative de la session.
- Pendant toute la session, une petite fenêtre est ouverte. C'est un bon indicateur (si la fenêtre est là, c'est que votre ordinateur est géré à distance, si elle n'est pas active, c'est que personne n'a la main sur votre ordinateur). Si vous voulez clore cette connexion, il suffit de fermer la fenêtre.
- Vous voyez en temps réel toutes les manipulations qui sont faites pas la personne connectée.

Un seul pré-requis :

Votre connexion internet doit être fonctionnelle. Sans cette condition, la prise en main à distance ne pourra pas se faire...

1^{ère} étape : téléchargement de l'application

Cliquez sur le lien suivant :

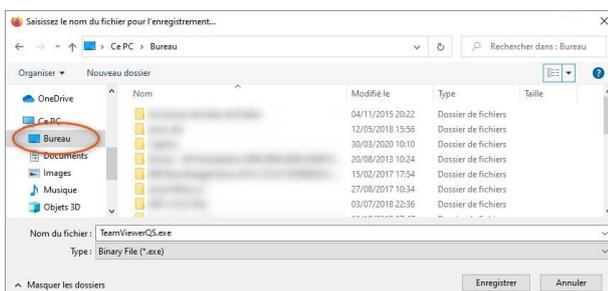
[TeamViewer QuickSupport](#)

Ce petit module ne demande pas d'installation.

Il suffit de le télécharger et de double-cliquer dessus pour le lancer. Le plus pratique est de l'enregistrer (ou de le déplacer après téléchargement) sur son bureau.

Téléchargement avec Firefox :

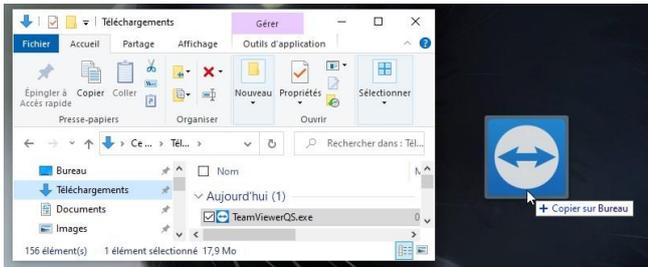
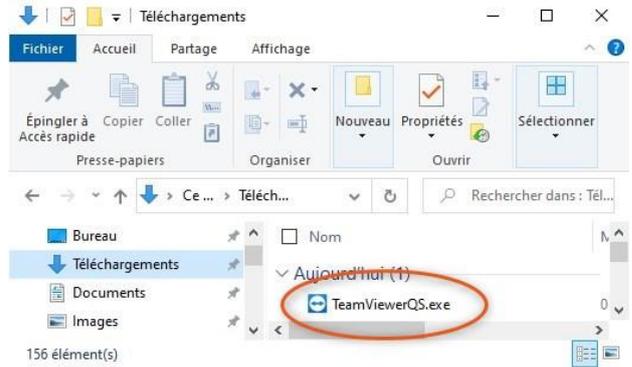
Si Firefox est votre navigateur par défaut, quand vous double cliquez sur le lien Firefox s'ouvre Selon la configuration de Firefox, Une fenêtre s'ouvre pour vous demande où l'enregistrer.



Si c'est le cas, vous choisissez le bureau.

Si Firefox ne vous demande rien c'est qu'il enregistre directement tous les éléments téléchargés dans « Téléchargements ».

Avec votre explorateur de fichier, ouvrez le dossier « Téléchargement ». Réduisez toutes vos fenêtres actives autres que ce dossier (pour voir le bureau).



« Attrapez » le fichier TeamViewerQS.exe et faites-le glisser sur le bureau.

Puis relâchez la souris.

Votre fichier est maintenant sur le bureau...

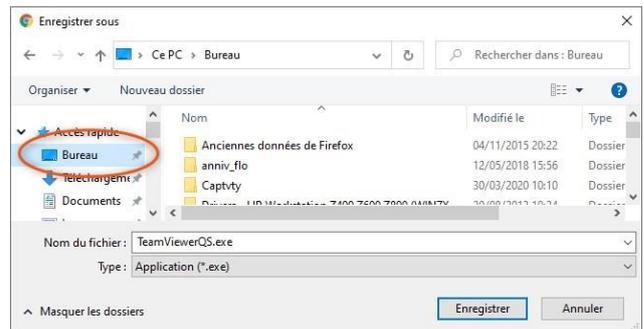
Téléchargement avec Google Chrome

Si Google Chrome est votre navigateur par défaut, quand vous double cliquez sur le lien Chrome s'ouvre.

Selon la configuration de Chrome,

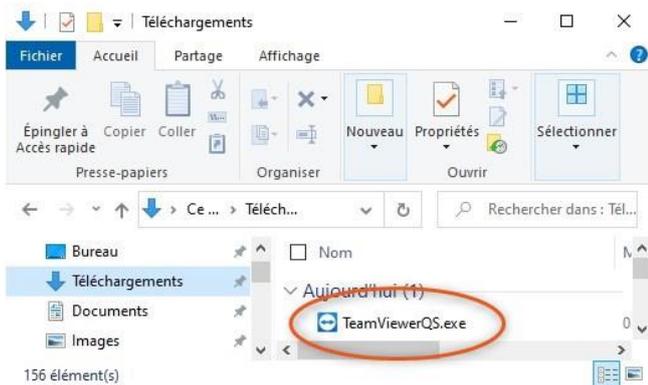
Une fenêtre s'ouvre pour vous demande où l'enregistrer.

Si c'est le cas, vous choisissez le bureau.



Si Chrome ne vous demande rien c'est qu'il enregistre directement tous les éléments téléchargés dans « Téléchargements ».

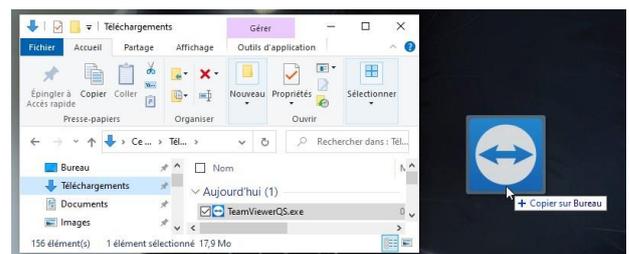
Avec votre explorateur de fichier, ouvrez le dossier « Téléchargement ». Réduisez toutes vos fenêtres actives autres que ce dossier (pour voir le bureau).



« Attrapez » le fichier TeamViewerQS.exe et faites-le glisser sur le bureau.

Puis relâchez la souris.

Votre fichier est maintenant sur le bureau...

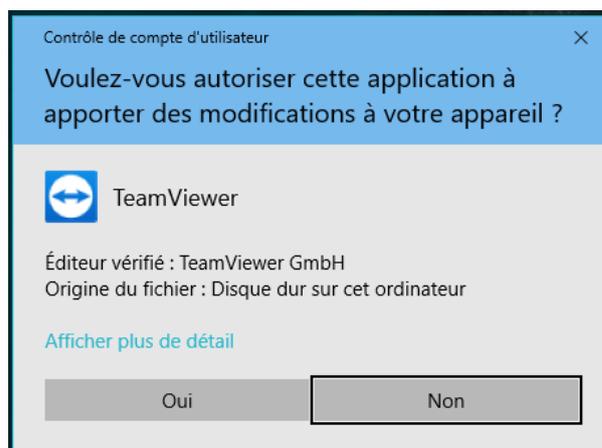


2^{ème} étape : demande d'aide

Tout d'abord contacter par téléphone, pour vous assurer qu'il est disponible, devant son ordinateur.

Quand tout le monde est prêt, double cliquez sur l'icône de TeamViewerQS.

Une première fenêtre s'ouvre → Cliquez sur « Oui »



Une nouvelle fenêtre s'ouvre dans laquelle vous avez deux éléments :

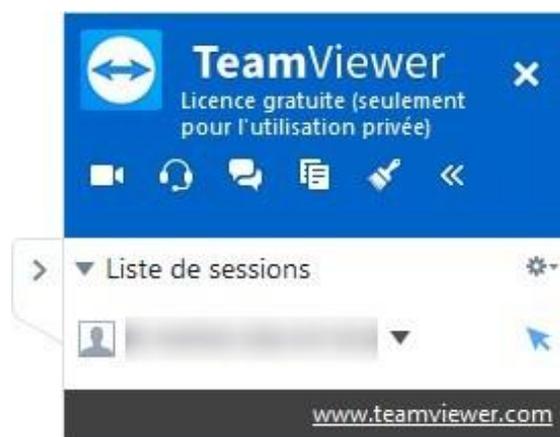
- Votre ID (Identifiant) qui va rester le même à chaque connexion.
- Et votre mot de passe (qui lui change à chaque nouvelle session).

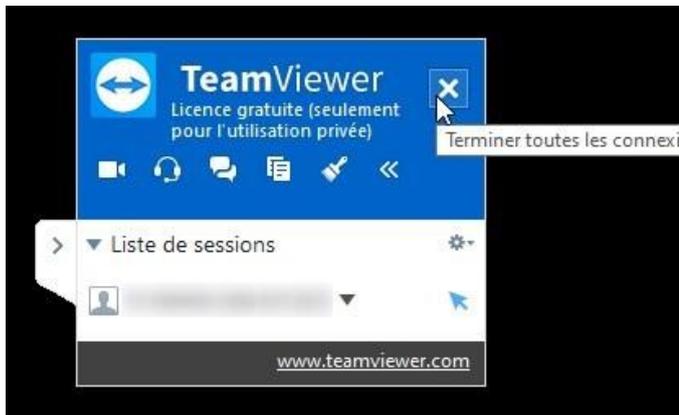
Ce sont ces deux éléments qu'il faut communiquer à votre interlocuteur.

Une autre fenêtre qui indique que votre interlocuteur a pris la main sur votre ordinateur.

Vous pouvez laisser souris et clavier, on s'occupe de tout.

Si vous êtes resté au téléphone, vous pouvez bénéficier des explications de votre dépanneur...





Pour terminer la session, il suffit de cliquer sur la croix en haut à droite, cela coupe la connexion.

Pas d'inquiétude, ça n'est qu'une fenêtre de publicité. Vous pouvez la fermer en cliquant sur la croix en haut à droite...

