

Helpdesk op afstand Heel dichtbij

De HCC Beginners interessegroep geeft al jaren hulp aan leden middels de bekende Vraagbaak-mails (gratis abonnement via <http://www.hccbg.nl/vraagbaak.php>) en natuurlijk onze telefonische- en technische helpdesk. Bij het ICT-college Landstede in Harderwijk en het ICT-college Alfa in Groningen kunt u terecht voor hardware klachten. Met uw computer onder uw arm kunt u na telefonische afspraak uw computer na laten nakijken. Aan de hand van het eerste (telefonisch) gesprek, wordt een inschatting gemaakt of de computer snel gerepareerd kan worden of dat u de computer moet achterlaten voor een uitgebreid onderzoek. U kunt dan later op de dag of (als u pech hebt) een paar dagen later de computer weer ophalen.



Naast technische zaken kunt u hier natuurlijk ook terecht voor problemen met uw software, maar het is verstandig om eerst onze telefonische helpdesk te bellen: http://www.hccbg.nl/telefonische_helpdesk.html. In veel gevallen is een telefoontje afdoende, maar bij lastige problemen is het handig als wij uw muis, toetsenbord en uw scherm kunnen bedienen. Zo iets heet 'Hulp op afstand'. Deze hulp verlenen we nu al ruim een jaar. Moesten we vroeger wat omslachtig te werk gaan, tegenwoordig staat uw scherm binnen 30 seconden bij ons op het scherm en kunnen wij, op afstand, uw computer bedienen. In het Engels wordt dit 'remote controle' genoemd.



Teamviewer

Hulp op afstand kan alleen plaatsvinden bij een werkende internet verbinding. Als u kunt surfen, webpagina bekijken of mailen, dan is hulp op afstand mogelijk.

Doet uw internet het niet, dan kunnen wij u geen hulp op afstand bieden. U bent dan aangewezen op telefonische contact of u moet naar één van onze technische helpdesks gaan.

Deze service is uitsluitend beschikbaar voor leden van HCC!Beginners. Via onze helpdesk 0343-759781 wordt de 'Hulp op afstand' aangevraagd. Voor deze 'Hulp op afstand' heeft u een breedband internet verbinding nodig (Adsl, Kabel).

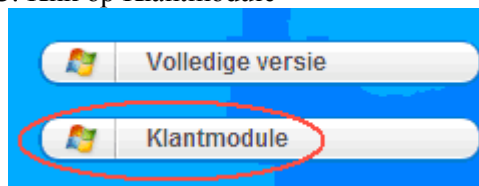
Voor hulp op afstand maken wij gebruik van het programma 'Teamviewer'. Teamviewer moet u eerst installeren, want het programma Teamviewer moet actief zijn.

De installatie stelt werkelijk niks voor. In een paar muisklikken (bij Vista één extra) is het programma geïnstalleerd. Het enige wat u nog moet doen is het ID-nummer en wachtwoord aan de helpdesk doorgeven (0343-759781).

Telkens als u hulp op afstand nodig hebt, dient u Teamviewer-klantmodule te installeren.

Hiervoor handelt u als volgt:

1. Start uw browser op (Internet Explorer, Firefox, Opera, enz)
2. Tik in de adresregel www.teamviewer.com en druk op Enter.
3. Klik op Klantmodule



4. Klik op Uitvoeren
Installatie wordt gestart



5. Klik op Uitvoeren (Extra stap in Vista: klik op Doorgaan)



6. Als dit venster verschijnt, geeft u het ID-nummer en het Wachtwoord door aan de helpdeskmedewerker. De bediening van uw computer wordt overgenomen.

