

Fjernsupport

Hurtig hjælp er et værktøj indbygget i Windows 10 og 11, som bruges til at etablere forbindelse fra en IT-hjælperes computer til din computer. Begge computere skal have Windows installeret, men ikke nødvendigvis samme version (virker både i, og på tværs af Windows 10 og 11).

Forbindelsen mellem din og IT-hjælperens computer er krypteret, og der oprettes først forbindelse, når du har modtaget en kode fra IT-hjælperen. Der dannes en ny kode før hver forbindelse, og koden skal benyttes til at etablere kontakt mellem din og IT-hjælperens computer inden der er gået 10 minutter. Når forbindelsen mellem de to computere er oprettet, kan *Hurtig hjælp* sessionen fortsætte så længe, der er behov for det.

Du vælger, om IT-hjælperen skal/kan overtage din computer (fuld kontrol), eller om skærmen på din computer blot skal vises på IT-hjælperens skærm. Med fuld kontrol kan IT-hjælperen betjene din computeren fuldstændig, som hvis han/hun sad ved computeren.

Du eller IT-hjælperen kan på ethvert tidspunkt, afbryde forbindelsen mellem de to computere.

Bemærk, at det KUN er IT-hjælperen der kan se/overtage din computer.

Du kan IKKE se/overtage IT-hjælperens.

Med venlig hilsen



Lars Poulsen
IT-Aktivitetsleder

Lav en aftale

Der skal være telefonisk kontakt mellem dig og IT-hjælperen under hele forløbet. Derfor skal du først lave en aftale med den IT-hjælper du ønsker at modtage hjælp fra, således at I kan ringe sammen på et nærmere aftalt tidspunkt.

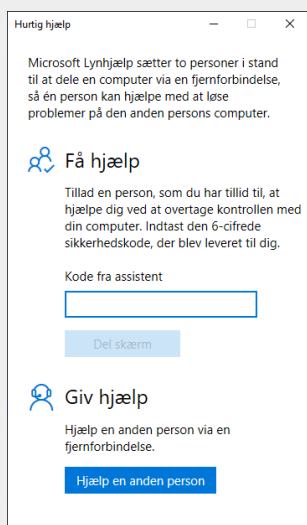
Hvis telefonforbindelsen skulle blive afbrudt undervejs, skal du straks ringe IT-hjælperen op igen. Hvis du ikke har ringet op inden der er gået fem minutter, afbryder IT-hjælperen forbindelsen til din computer (medmindre du selv har gjort det inden). Hvis forbindelsen er blevet afbrudt, skal forbindelsen mellem din og IT-hjælperens computer oprettes på ny.

Åbn programmet *Hurtig hjælp*

Sådan åbner du *Hurtig hjælp* på din Windows-computer:

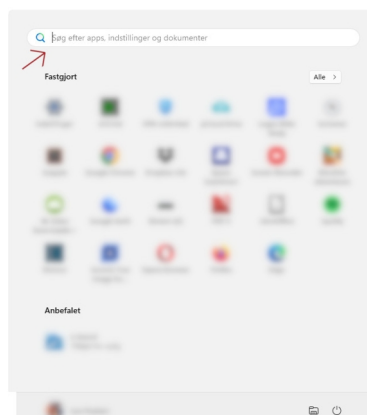
Windows 10

Gå til *Start/Windows tilbehør* og vælg *Hurtig hjælp*:

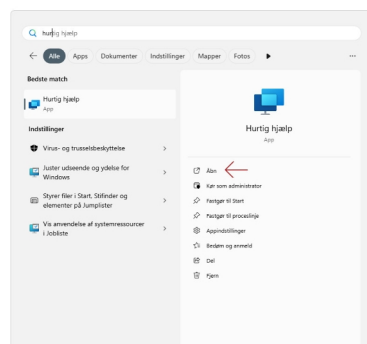


Windows 11

Gå til *Start* og søg efter *Hurtig hjælp*:



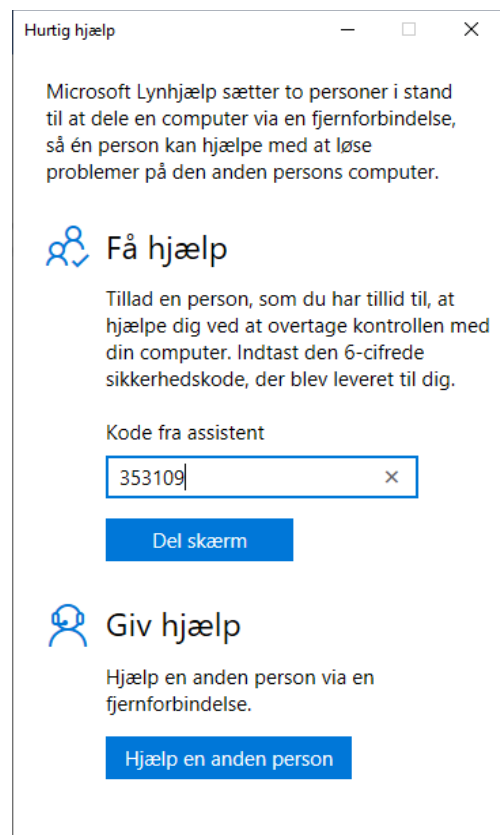
Åbn *Hurtig hjælp*:



Sådan får du hjælp

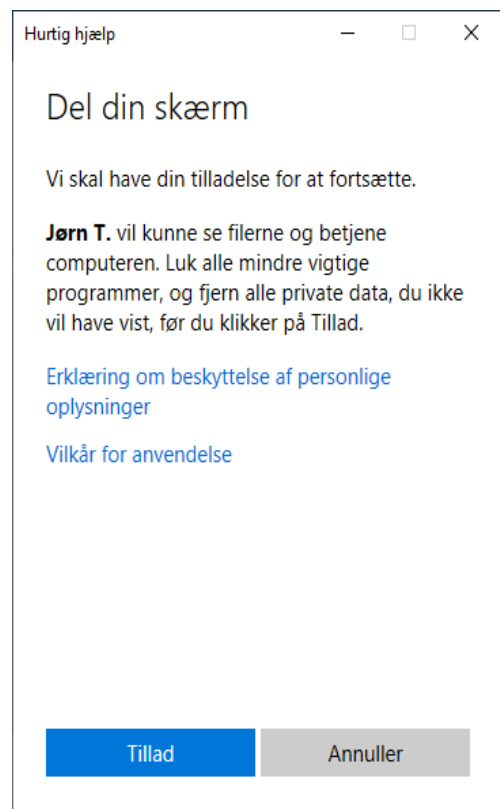
Når du har åbnet *Hurtig hjælp* vælger du *Få hjælp*.

Du modtager via telefon, sms eller e-mail, sikkerhedskoden, som du skal indtaste i feltet *Kode fra assistent* og derefter klikke på *Del skærm*:



Du skal give tilladelse til, at der etableres forbindelse fra IT-hjælperens computer til din computer.

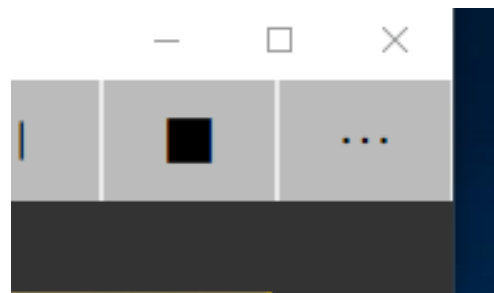
Klik på *Tillad* for at etablere forbindelsen:



Afslut Hurtig hjælp

Forbindelsen mellem de to computere kan afbrydes når som helst du eller IT-hjælperen ønsker det.

Forbindelsen afbrydes ved, at du eller IT-hjælperen klikker på det sorte X øverst til højre i *Hurtig hjælp* vinduet.



Afbrydelsen bekræftes:

