

Windows 10

Guide till Snabbhjälp-programmet



Den här guiden förklarar hur du kan använda **Snabbhjälp**-fjärranslutningsprogrammet, som ingår i Windows 10. Allt ansvar för användningen av fjärranslutningsprogrammet ligger hos slutanvändaren (den fjärrinstruerade).

Innehåll

Snabbhjälp	2
1. Öppna en fjärranslutning av Snabbhjälp	2
2. Stäng en fjärranslutning av Snabbhjälp	3
3. Instruktioner för den som ger snabbhjälp (rådgivare)	3

Snabbhjälp

1. Öppna en fjärranslutning av Snabbhjälp

a. Den som får råd öppnar dator och internetanslutning. Se till att du har stängt och loggat ut från alla personliga informationsprogram och internetjänster.

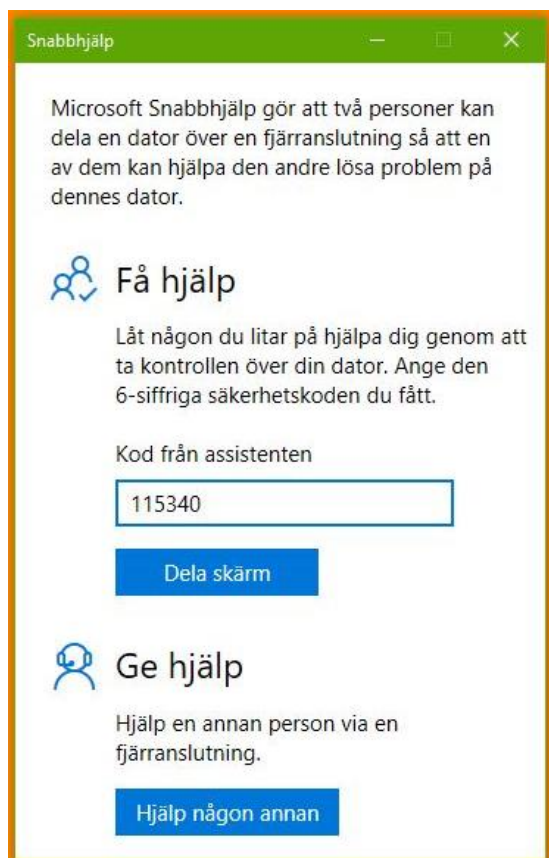
b. Starta Snabbhjälp –programmet: tryck samtidigt på **Ctrl +**  **+ Q** –tangenterna.

(Eller längst ned till vänster på skärmen, Sök  ”Snabbhjälp” och klick  .

Eller nedre hörnet Start  och från applikationslistan Tillbehör i Windows / Snabbhjälp).

c. Digirådgivaren ger dig på telefon en engångssäkerhets(nummer)kod, som du ska ange i fältet **”Kod från assistenten”** och tryck sedan på knappen **”Dela skärm”**.

d. Därefter tar det några sekunder innan anslutningen upprättas. Snabbhjälp ber sedan om ditt tillstånd att dela skärmen för att visas för digirådgivare. Om du inte litar på assistenten (digirådgivare på distans) kan du avbryta Snabbhjälp genom att trycka på knappen **”Avbryt”**. Om du litar på digirådgivaren trycker du på knappen **”Tillåt”**.

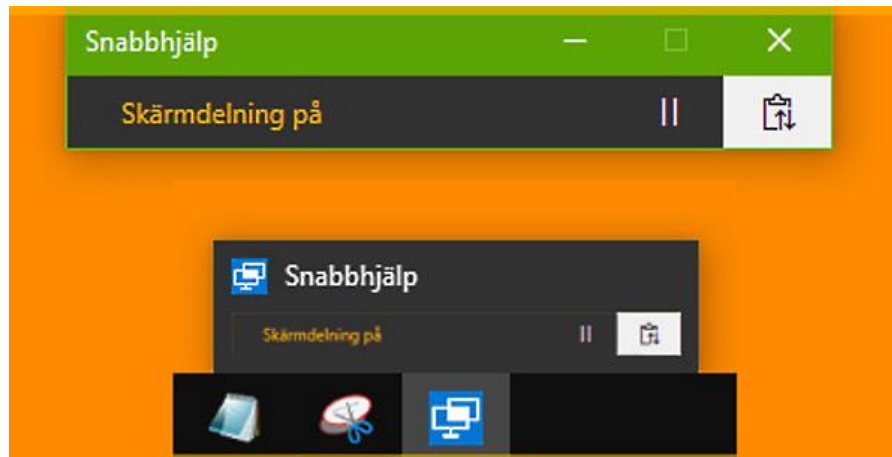


Därefter ser digirådgivaren din datorskärm precis som du ser den. Digirådgivaren kan fjärranvända skärmens mus och tangentbord på din dator, samt använda applikationer och till exempel ta reda på ditt datorproblem genom inställningsfunktioner i din dator eller vägleda dig i problem med att använda din dator och applikationer.

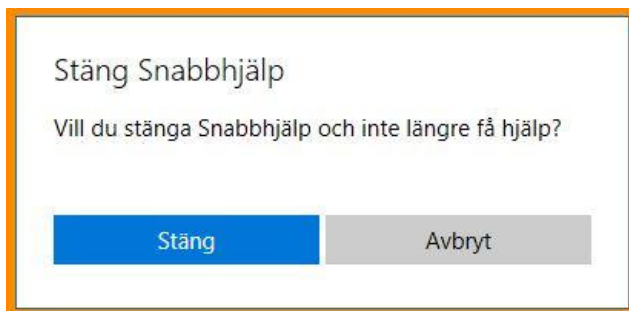
Snabbhjälp kan behövas när rådgivning inte är tillgänglig via telefon, eftersom namnen på bilderna, funktionerna och inställningarna som du och rådgivare använder kan skilja sig åt.

2. Stäng en fjärranslutning av Snabbhjälp

- Du ser på skärmen allt som rådgivaren gör på distans och du kan stänga Snabbhjälp när du vill (rådgivaren kan också stänga fjärranslutningen). Rådgivaren kommer aldrig att be om användar-ID, lösenord eller personlig information, ID eller nummer av den som assisteras i Snabbhjälp.
- Genom att trycka på den blå Snabbhjälp-symbolen längst ner på skärmen öppnas en meny högst upp på skärmen (eller menyn kan visas högst upp på skärmen i hela tiden).
- Från menyn kan du **pausa** (tryck på **II**) eller **sluta** (tryck på **X**) Snabbhjälp-skärmdelning.



- Sedan bekräftelsefrågan, vill du stänga av Snabbhjälp. Tryck **Stäng**, och Snabbhjälp fjärranslutningen stängs. Efter detta kommer meddelande om att skärmdelningen har stoppats och nu är Snabbhjälp fjärranslutning stängd.



3. Instruktioner för den som ger snabbhjälp (rådgivare)

För en ny Snabbhjälp behöver du alltid en ny engångssäkerhets(nummer)kod som assistenten (rådgivare) hämtar med funktionen "Hjälp någon annan" i appen Snabbhjälp. Det kräver ett Microsoft-konto (e-post, telefonnummer eller Skype-namn), som du kan skapa gratis om det behövs (den som får rådgivning behöver inte ett Microsoft-konto).

Med engångssäkerhets(nummer)koden måste Snabbhjälp-fjärranslutningen öppnas (till datorn som ska instrueras) inom tio minuter efter att engångssäkerhetskoden erhållits.