

Demander une assistance à distance

Mac
POUR TOUS

**Demander une
assistance à
distance**

Poste client



Poste
Mac Pour Tous



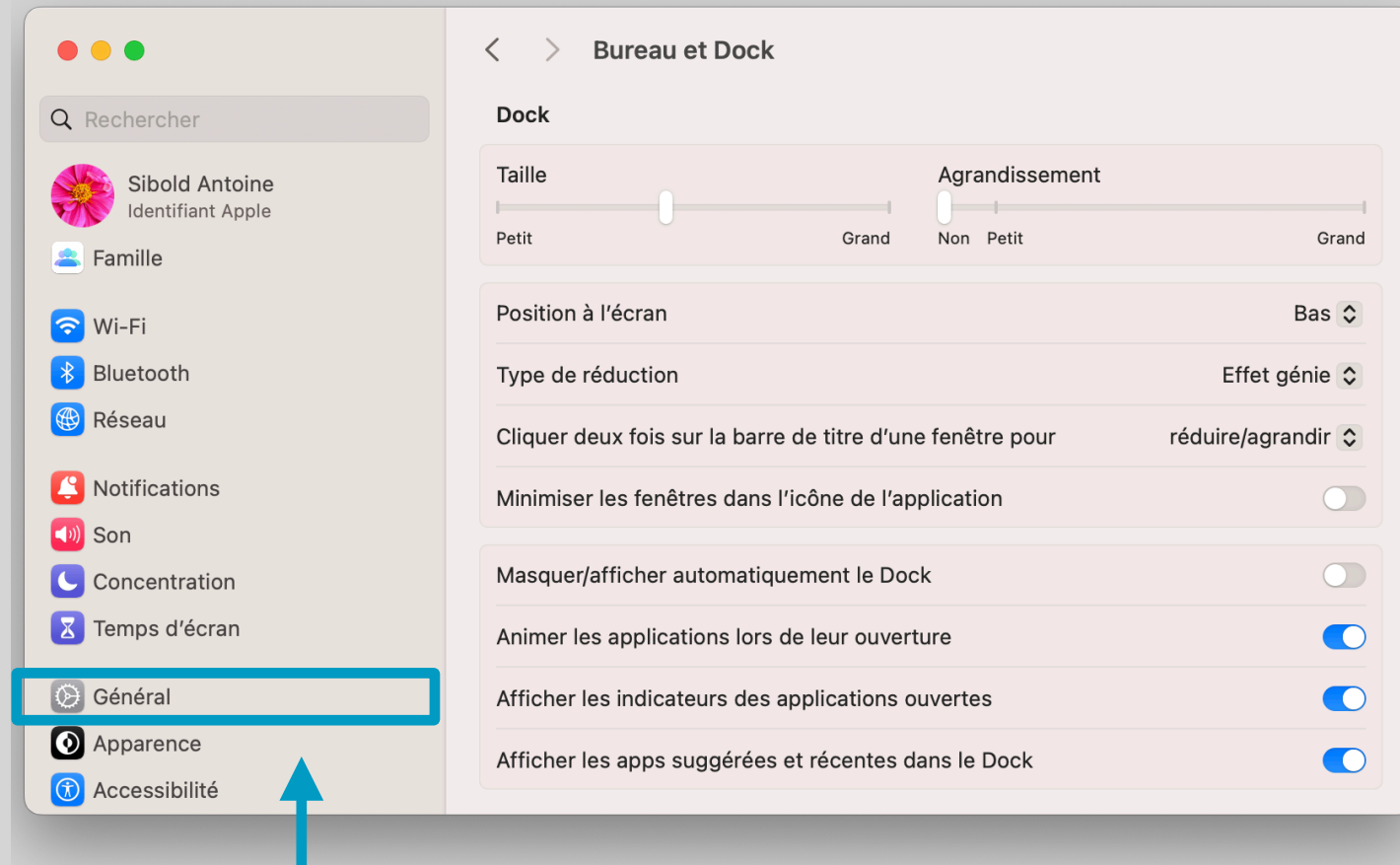
Introduction

Demander une assistance à distance à Mac Pour Tous est la solution qui va vous permettre de me soumettre rapidement votre problème comme si j'étais assis à côté de vous devant votre Mac.

Voici la procédure à suivre:

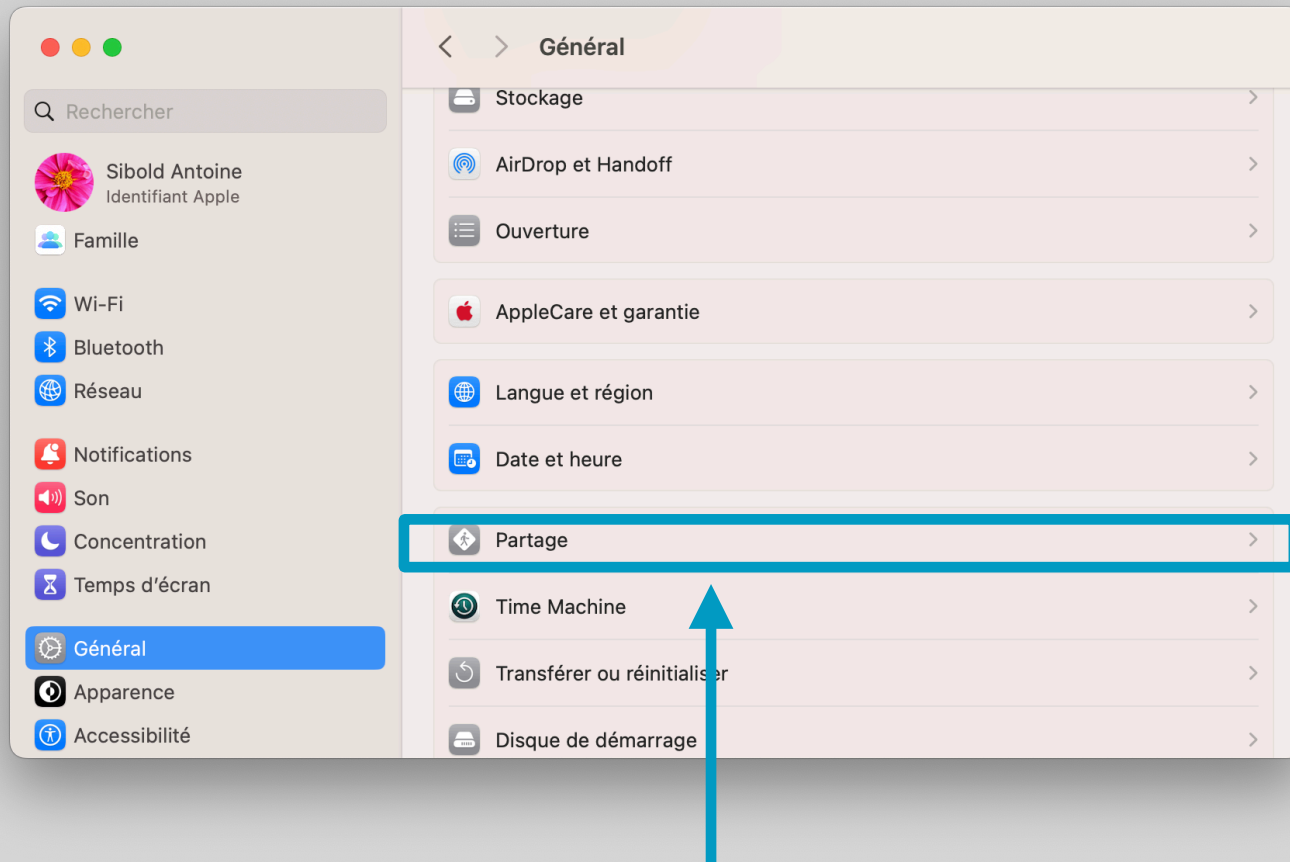
1. Dans vos Réglages sur Mac, autorisez le partage d'écran.
2. Prenez contact avec moi afin de fixer le jour et l'heure de mon intervention à distance.
3. Le jour et l'heure venue je vous enverrez une notification vous demandant de pouvoir voir votre écran.
4. Vous disposez des options : Accepter, Décliner ou me bloquer. Veuillez accepter.
5. Vous recevrez alors un second message.
6. Par l'intermédiaire de ce message il vous sera possible : de m'autoriser à contrôler votre ordinateur (avec mon clavier et ma souris); ou de seulement voir l'écran de votre ordinateur. Sélectionnez l'option qui vous convient.

Sélectionner la rubrique Général



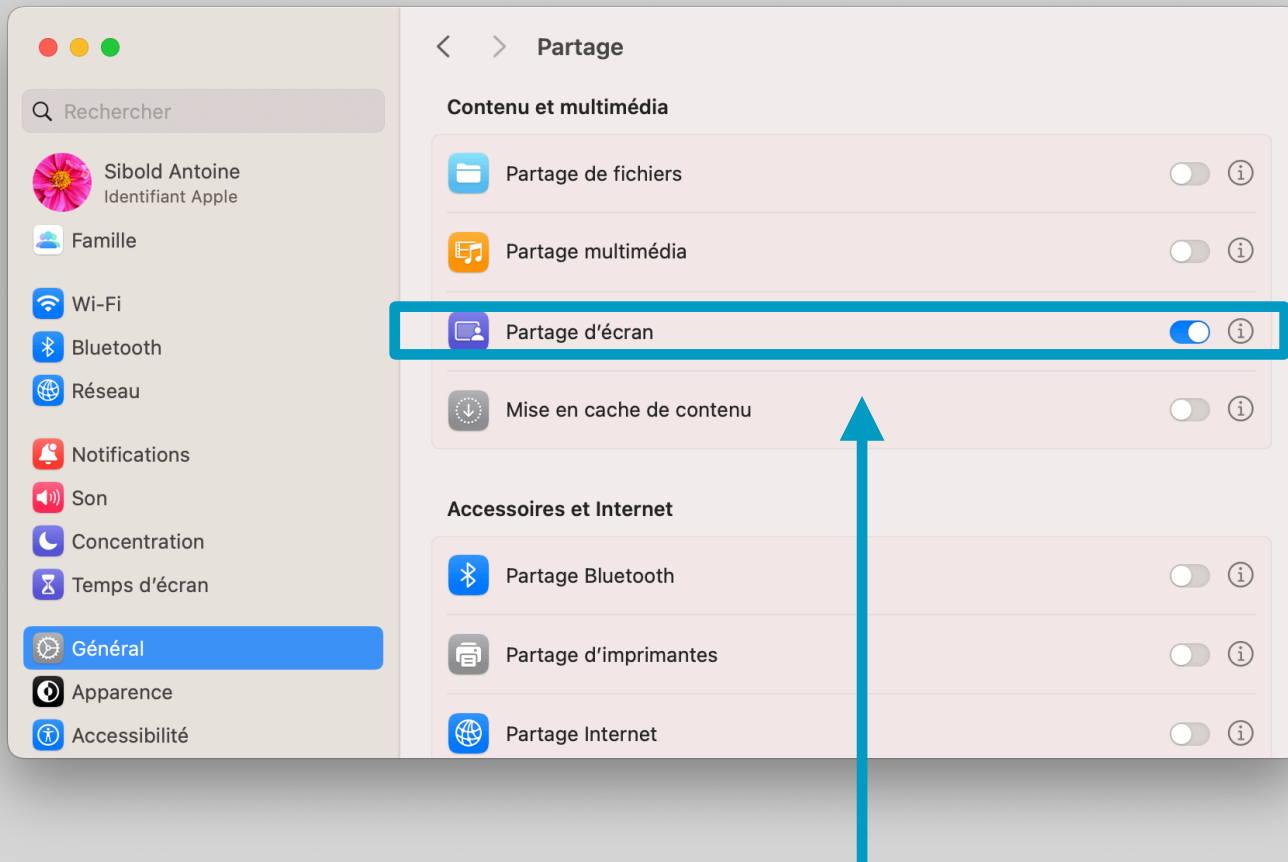
Sélectionnez la rubrique **Général** en cliquant sur la ligne y correspondant.

Sélectionner Partage



Sélectionnez **Partage** en cliquant sur la ligne y correspondant.

Activer le partage d'écran



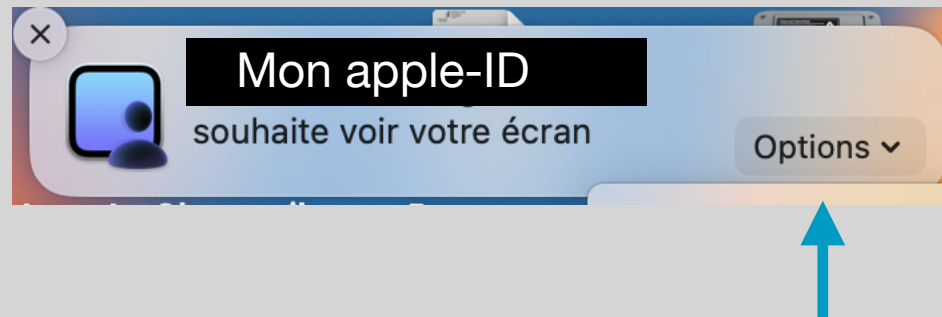
Activez le **Partage** d'écran poussant le bouton poussoir **vers la droite** si ce n'est pas déjà fait.

Prendre contact avec Mac Pour Tous

Prenez contact avec Mac Pour Tous par mail (**info@macpourtous.ch**) ou par téléphone (**079 426 24 09**) afin de fixer le jour et l'heure de l'assistance à distance.

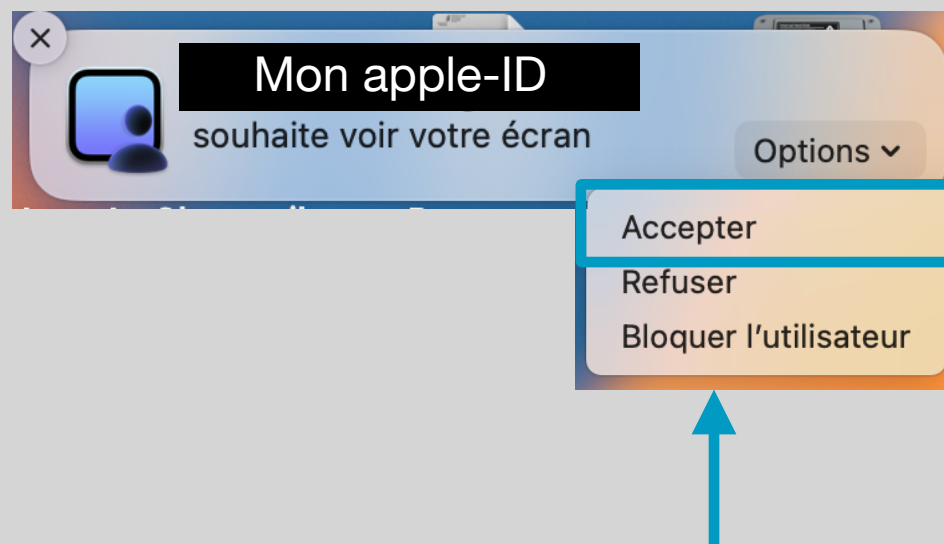
Déroulement de mon intervention

Le jour et l'heure de mon intervention à distance je vais vous appeler par téléphone. Quand j'aurais démarré l'intervention vous allez recevoir une notification analogue à celle illustrée ci-dessous.



Cliquez alors sur le bouton **Options** comme illustré ci-dessus.

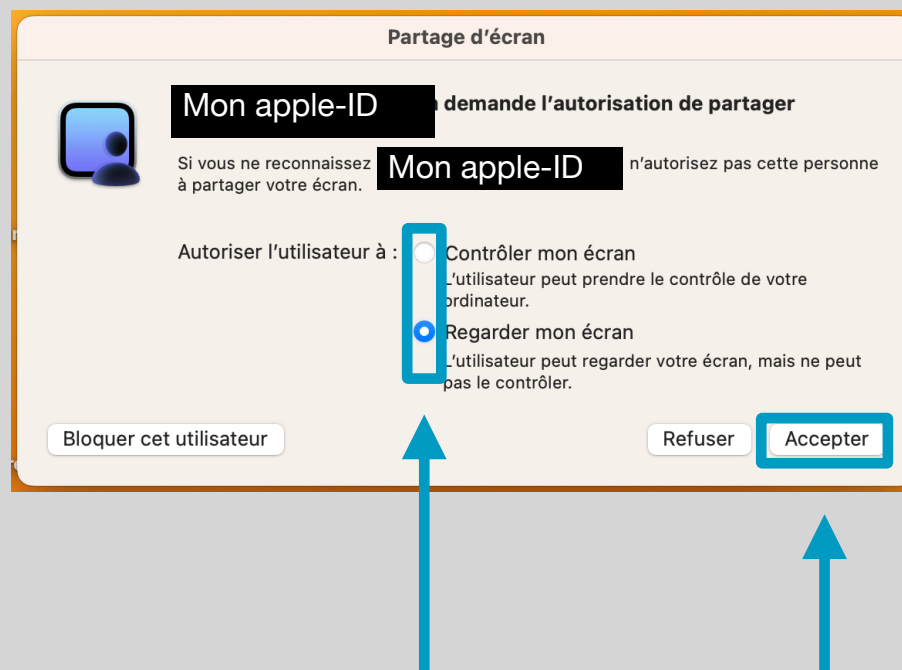
Accepter que je puisse voir votre écran



Puis cliquez sur **Accepter** comme illustré ci-dessus.

Si vous n'avez pas confiance en la personne qui fait la demande vous pouvez évidemment refuser en cliquant sur **Refuser** ou carrément bloquer la personne en cliquant sur **Bloquer l'utilisateur**.

Regarder ou contrôler mon écran durant le partage



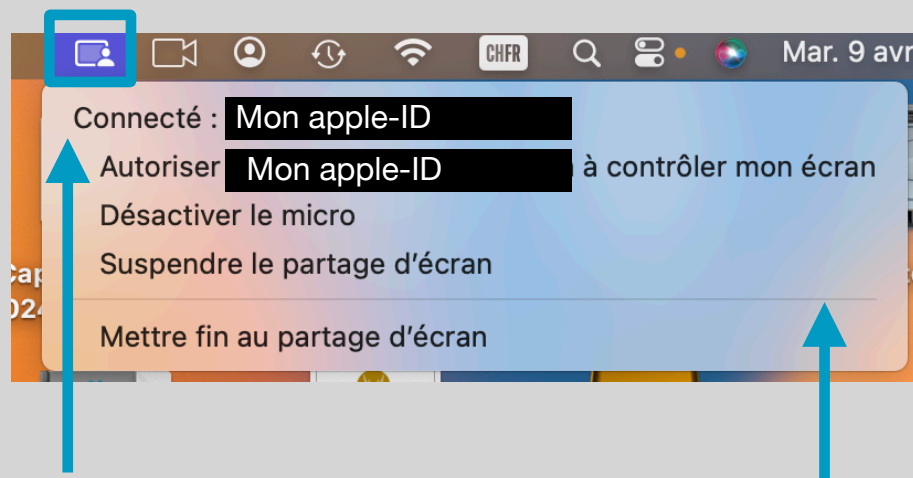
Si vous avez accepté à l'étape précédente alors une autre fenêtre analogue à celle illustrée ci-dessus apparaît. Vous pouvez maintenant m'autoriser à **contrôler votre écran**, ou uniquement **regarder votre écran**.

Sélectionnez ce qui vous convient, puis cliquez sur le bouton **Accepter**.

Je vois maintenant votre écran!

Je vois maintenant votre écran dans une fenêtre sur mon Mac et vous pouvez me montrer le problème que vous rencontrez.

Vous gardez le contrôle des opérations.



En cliquant sur le symbole Partage d'écran se trouvant sur la droite de votre barre des menus, vous affichez le menu contextuel illustré ci-dessus. Avec les commandes de ce menu vous pouvez à tout moment :

- m'autoriser ou ne pas autoriser à contrôler votre écran,
- désactiver ou activer votre micro,
- suspendre temporairement ou réactiver le partage d'écran,
- mettre fin au partage d'écran.