

Procédure d'utilisation de TeamViewer pour :

« Dépannage, formation, aide et conseils ... »

Par Alain Michaud

1- Qu'est-ce que « TeamViewer », quelle utilité ?

TeamViewer est une application permettant de mettre en relation des ordinateurs distants. Elle est très utilisée dans un cadre professionnel (voir en page d'accueil du site « fonctionnalités) dans des objectifs variés. Parmi les utilisations possibles on trouve la maintenance et la formation à distance. Il est proposé une version gratuite permet la prise de contrôle à distance de 2 ordinateurs (ou tablette ou smartphone) utilisant les systèmes d'exploitation courants (Windows, Android).

Dans notre cas, nous pourrons l'utiliser pour vous aider à résoudre un problème, vous expliquer une procédure, vous mettre en main un nouvel outil informatique. Eventuellement, diagnostiquer un dysfonctionnement et vous aider à le réparer ... tout ça, bien sûr, dans la limite de nos compétences, nous ne sommes pas des professionnels de l'informatique !!!

Comment ça va se passer ? Vous avez un problème et souhaitez de l'aide ... Vous nous faites signe par tél ou via le module « Contacter le Bureau ». Un collègue du Bureau, compétant dans ce domaine, prendra contact avec vous et vous proposera un coup de main. Comment ? Tout simplement en se mettant d'accord sur une heure de rendez-vous au téléphone à la maison, devant nos ordinateurs respectifs. Une procédure **très simple** permettra de mettre en relation nos ordinateurs, et le collègue « conseiller / dépanneur » verra sur son écran l'image de l'écran de votre propre machine. **Il pourra voir vos actions, prendre la main et faire lui-même, etc etc ...** exactement comme s'il était assis à côté de vous (... ne manque que le Ricard ou le thé !!!). Super non ?



<https://www.teamviewer.com/fr/>

2- Installation de l'application

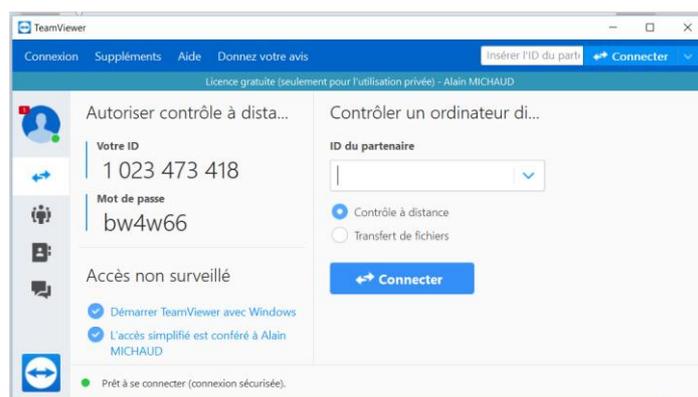
L'application doit être auparavant installée sur les 2 PC, bien sûr !

- Aller sur le site dont l'adresse est précisée plus haut
- Cliquer sur « télécharger gratuitement », ... c'est très rapide, on exécute le fichier qui a été téléchargé et TeamViewer est installé. Un icône est en principe créé sur le « bureau » ... de toute façon, l'application est présente dans le menu de Windows « Démarrer ».

3- Comment procède-t-on ?

C'est très simple. Nous n'allons pas rentrer dans les détails techniques, mais seulement aborder la partie visible du processus et sa mise en œuvre.

- 1) Les deux personnes A et B conviennent de l'heure à laquelle elles vont travailler ensemble. A l'heure dite, elles se téléphonent et mettent leurs téléphones en « main libres » (hautparleur activé).
- 2) Elles ouvrent l'application TeamViewer. La fenêtre ci-après s'affiche sur les 2 PC :



- 3) A, qui veut contrôler le PC de B entre l'ID de la connexion du partenaire B (que celui-ci voit affiché sur la gauche de la fenêtre). Il poursuit le processus : « connecter ». Le mot de passe lui est demandé, B le lui communique (idem, il le voit affiché sur la gauche de la fenêtre).
- 4) Quelques instant se passent ... et miracle ! Sur l'écran de A une fenêtre s'ouvre : il a sous les yeux, l'écran de B ! B, de son côté, ne constate aucun changement sur sa machine...

A partir de ce moment, toutes les actions de B sur sa machine sont donc visibles sur le PC de A. D'autre part, A peut agir sur le PC de B exactement comme s'il s'agissait de sa propre machine. Il y a donc deux pilotes qui agissent sur le PC de B : B en local sur sa machine, et A à distance. Vous comprenez l'intérêt de cette pratique pour aider, former, dépanner, faire découvrir une nouvelle application, ...

- 5) on peut à tout moment mettre fin à la cession. Bien entendu,
 - La liaison est sécurisée.
 - Elle ne peut être reconduite par A (ou via un autre PC) sans que B soit d'accord et ait lui-même engagé la procédure (les adresses IP même déclarées « fixes » peuvent changer mais surtout, un nouveau mot de passe est généré à chaque session).
 - Tout se fait sous le contrôle de B : confidentialité assurée ! A préviendra à chaque étape du niveau de risque ... si tant est qu'il y en ait un !

- Conclusion

Ne restez pas bloqué devant votre ordinateur, n'ocultez pas les possibilités infinies que l'informatique, la navigation sur le Web peuvent vous apporter ! Des collègues compétants (enfin, ... tout à des limites !) peuvent vous aider : n'hésitez pas, c'est le but de l'ARCEA-CESTA, dans ce domaine comme dans beaucoup d'autres de créer un espace de convivialité et d'entre aide.