

# VEILEDER – MOTTA FJERNHJELP

---

## INNLEDNING

Denne veilederen beskriver hvordan du som skal motta fjernhjelp skal bruke tjenesten. Veiledningen er delt opp i to deler, "Support" og "Access", der hver del beskriver hvordan man skal koble seg opp mot tjenesten ved bruk av de to ulike modulene.

Forskjellen på Support og Access kan enkelt defineres som henholdsvis: kjapp hjelp når du trenger det, og mulighet til vedlikeholdsarbeid på din maskin uten at du selv er tilstede. En kunde kan motta Support fra en hvilken som helst leverandør som er koblet mot fjernhjelpstjenesten i helsenettet, mens Access åpnes kun for enkelte leverandører av eget valg.

## INNHOLDSFORTEGNELSE

Innledning.....	1
1. Support-modul .....	2
1.1 Kode (Secure code).....	2
1.2 Lenke (Invitation only) .....	4
2. Access-modul .....	7

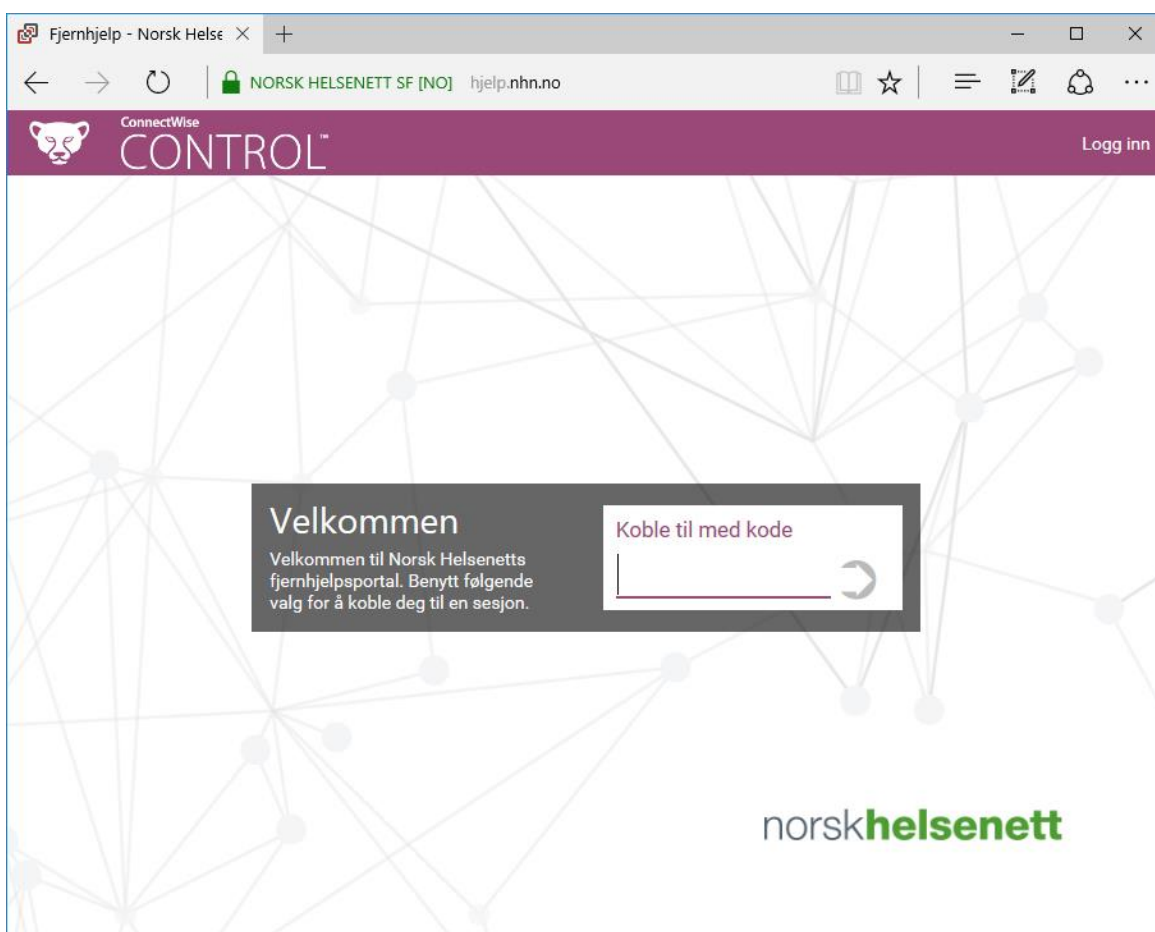
# 1. SUPPORT-MODUL

Dersom du behøver øyeblikkelig hjelp på maskinen din, benyttes Support-modulen. I dette kapitlet beskrives det hvordan du skal koble deg opp mot en sesjon når Support-modulen skal benyttes for å fjernstyre din maskin. Du må først opprette kontakt med ønsket leverandør, slik at leverandøren kan starte prosessen med å fjernstyre din maskin. Å koble seg opp mot en sesjon kan gjøres på to ulike måter, og det er leverandøren som bestemmer hvilken metode dere skal benytte. De to ulike metodene er:

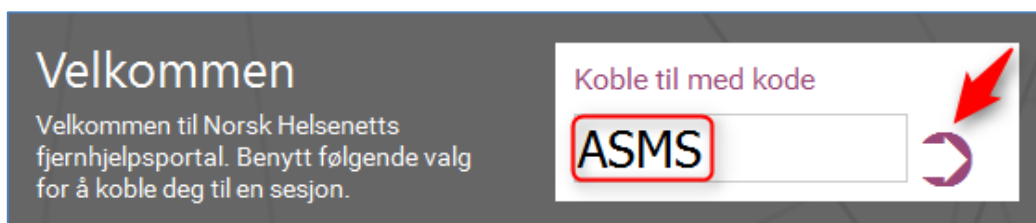
1. 4-sifret kode: Leverandøren oppgir en 4-sifret kode som du skriver inn på hjelp.nhn.no.
2. Lenke: Leverandøren sender deg en lenke som du klikker på for å bli fjernstyrt.

## 1.1 KODE (SECURE CODE)

Åpne nettleseren din og gå til nettsiden <https://hjelp.nhn.no>

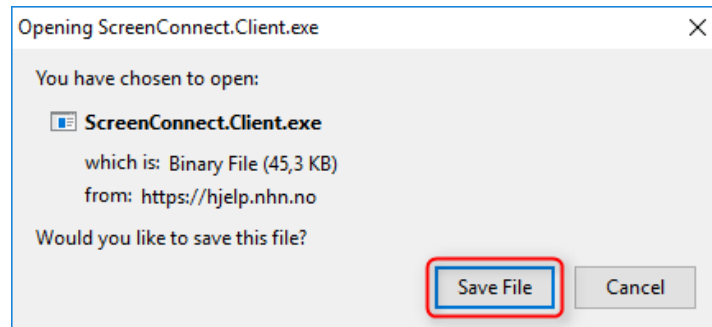


Skriv inn den 4-sifrede koden du har fått av din leverandøren og trykk på pila til høyre for tekstfeltet. I eksemplet under har brukeren skrevet inn "ASMS".

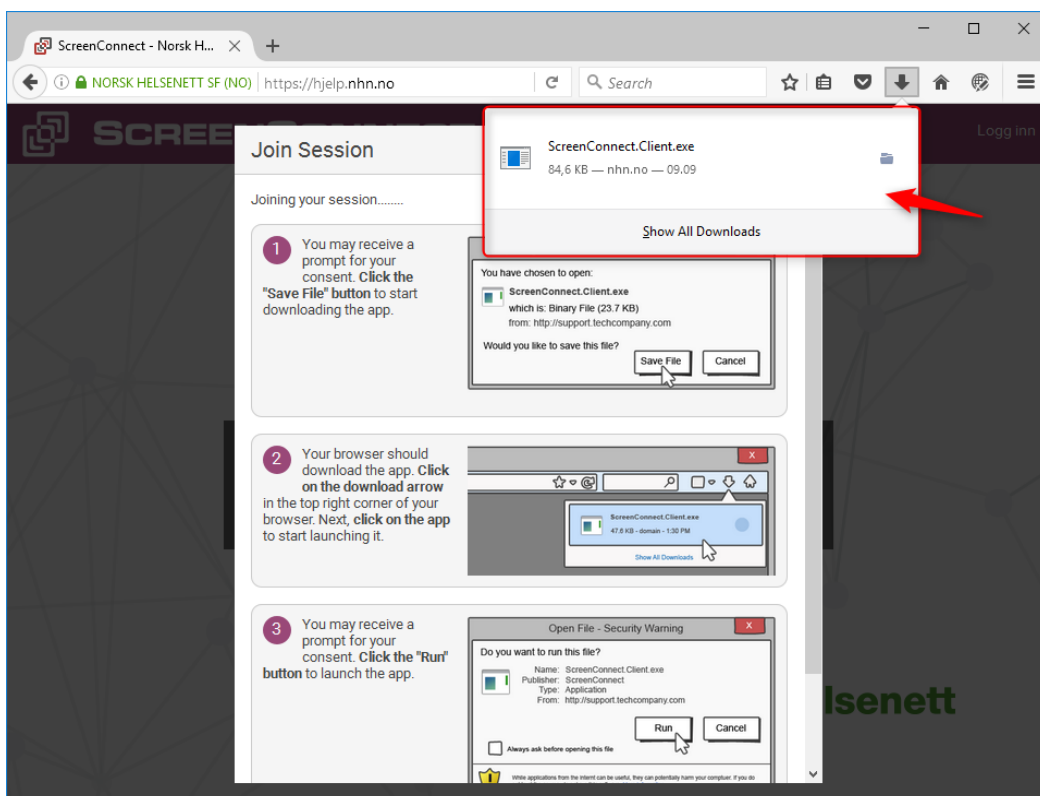


**OBS:** Vi har nylig oppdatert tjenesten og dette har medført en navneendring fra ScreenConnect til ConnectWise Control. Bildene under vil da være de samme utenom dette navnet.

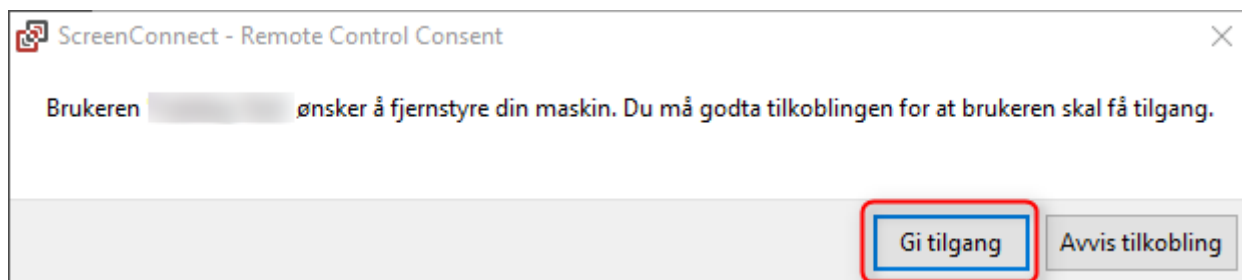
Velg her å lagre filen (ScreenConnect.Client.exe). Dette steget kan se litt annerledes ut avhengig av hvilken nettleser som benyttes.



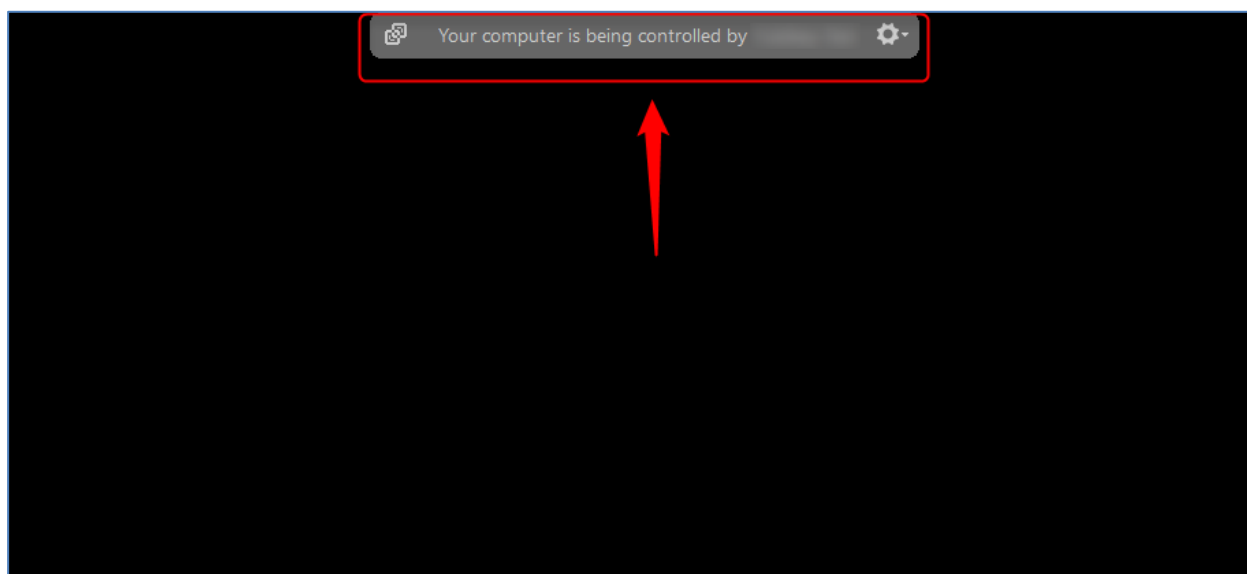
Kjør den nedlastede filen ved å starte den direkte fra nettleser som vist under, eller finn den i filbehandleren og kjør den derfra. Når filen er kjørt vil ScreenConnect starte opp.



Når ScreenConnect har startet opp vil du få spørsmål om du ønsker å gi brukeren "leverandøren sitt navn" tilgang til å fjerne din maskin. For å gi tilgang trykker du på knappen "Gi tilgang".



Når du har gitt tilgang vil tjenesten koble dere sammen og leverandøren kan fjernstyre din maskin. Du ser at en leverandør fjernstyrer maskinen din når du har et banner på toppen av skjermen som sier at "Your computer is being controlled by "leverandøren sitt navn".



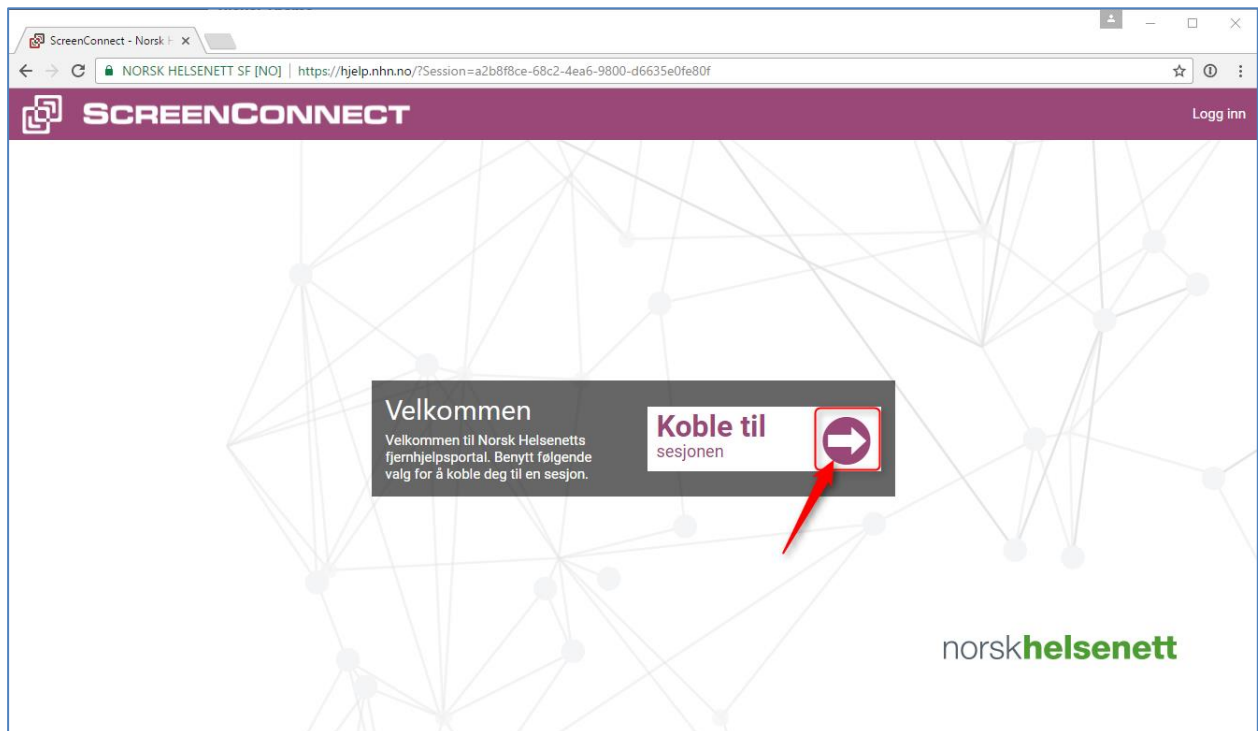
## 1.2 LENKE (INVITATION ONLY)

Du mottar en invitasjon fra en leverandør som inneholder en lenke. Du kan motta denne via både e-post, chatteprogram eller andre verktøy. Eksemplet viser når du mottar invitasjonen på e-post.

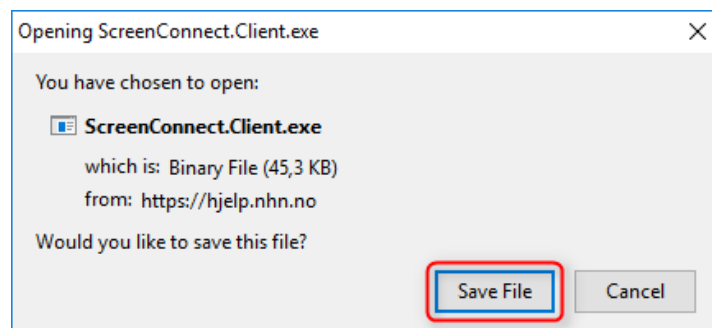
Trykk på lenken.



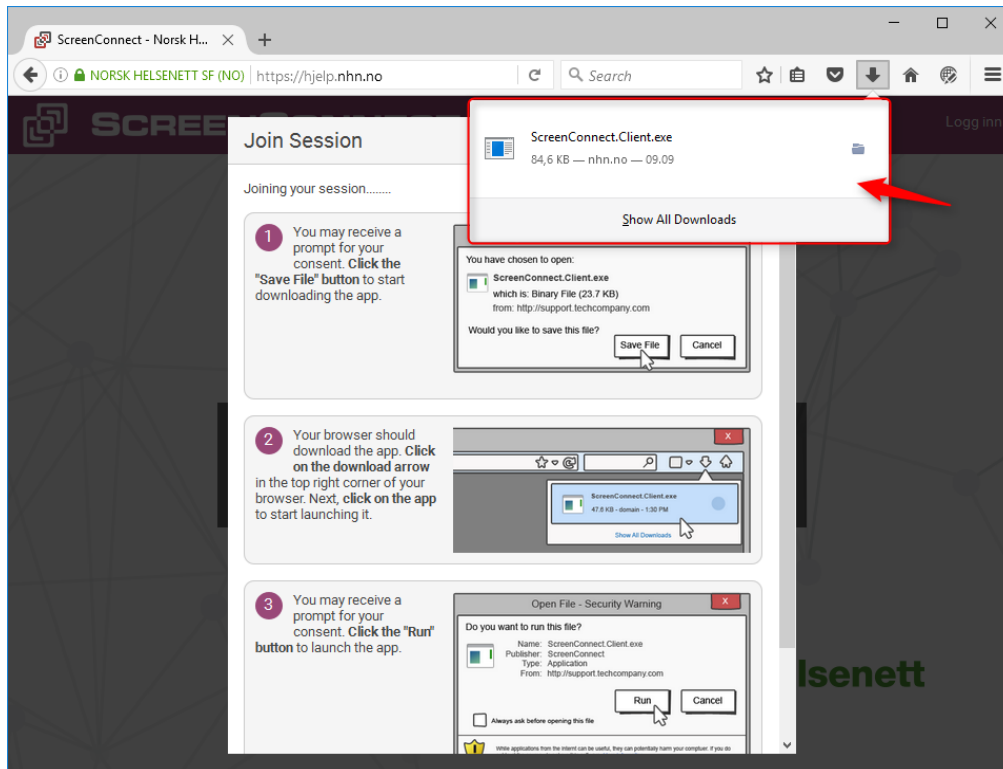
Trykk på pilen for å koble deg til sesjonen.



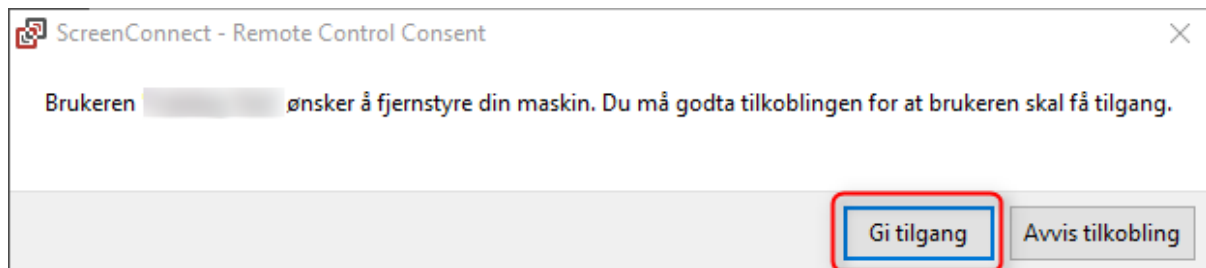
Velg her å lagre filen (ScreenConnect.Client.exe). Dette steget kan se litt annerledes ut avhengig av hvilken nettleser som benyttes.



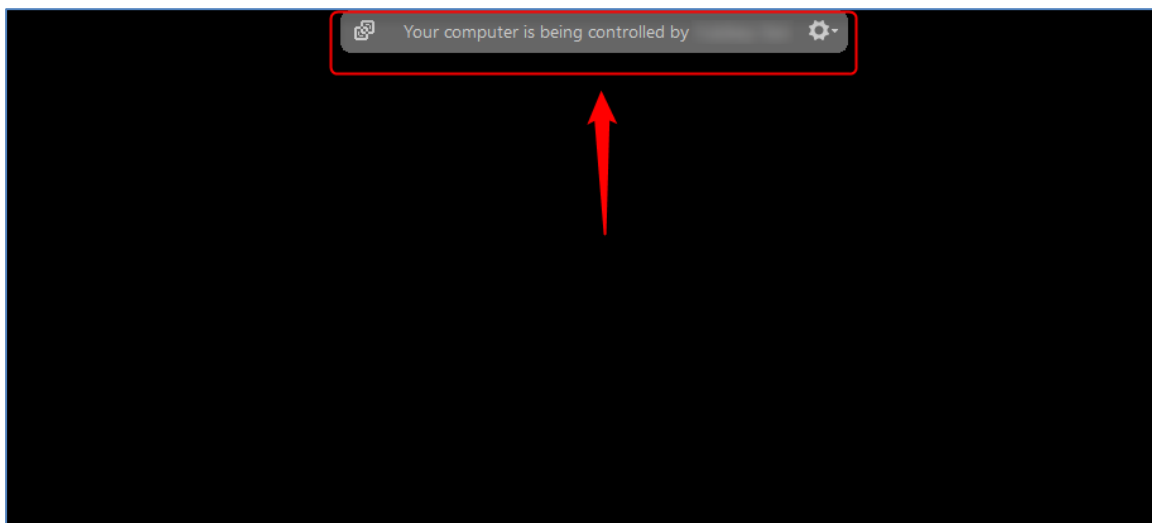
Kjør den nedlastede filen ved å starte den direkte fra nettleser som vist under, eller finn den i filbehandleren og kjør den derfra. Når filen er kjørt vil ScreenConnect starte opp.



Når ScreenConnect har startet opp vil du få spørsmål om du ønsker å gi brukeren "leverandøren sitt navn" tilgang til å fjernstyre din maskin. For å gi tilgang trykker du på knappen "Gi tilgang".



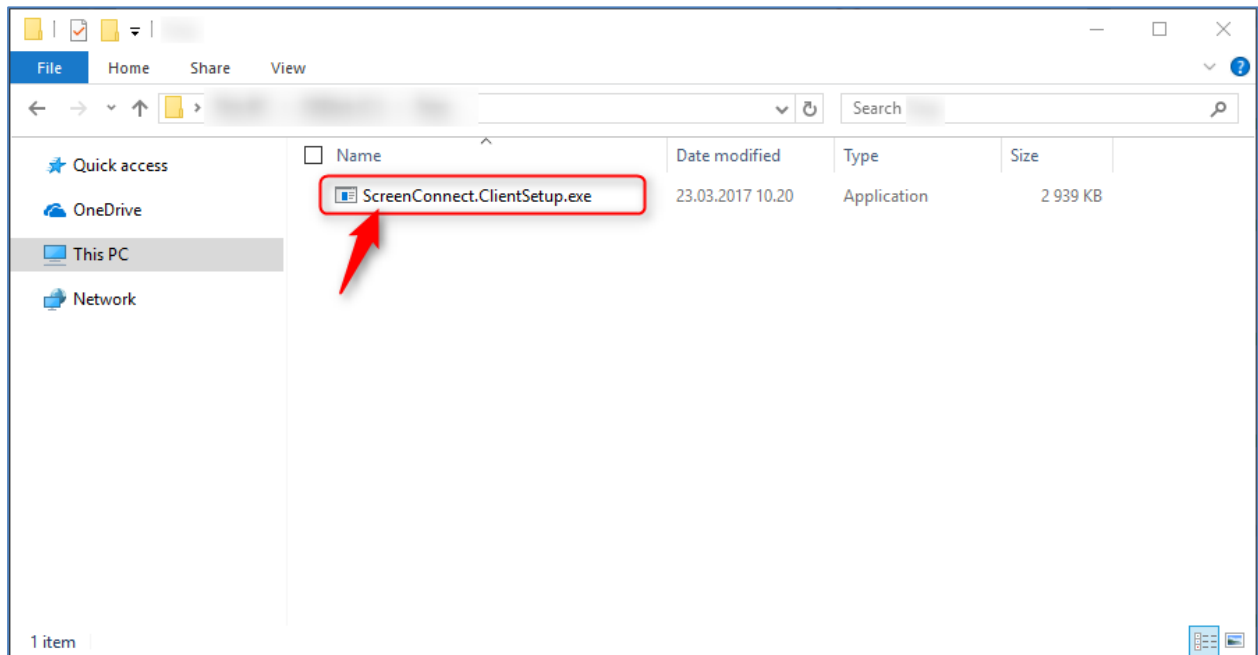
Når du har gitt tilgang vil ScreenConnect koble dere sammen og leverandøren kan fjernstyre din maskin. Du ser at en leverandør fjernstyrer maskinen din når du har et banner på toppen av skjermen som sier at "Your computer is being controlled by "leverandøren sitt navn".



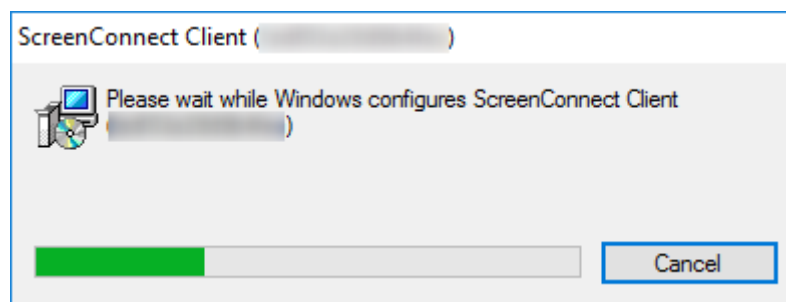
## 2. ACCESS-MODUL

Kapitlet beskriver hvordan du installerer fjernhjelpsklienten som brukes av Access. Det er leverandøren som genererer installasjonspakkene, og sender deg installasjonspakken som du skal installere på din maskin.

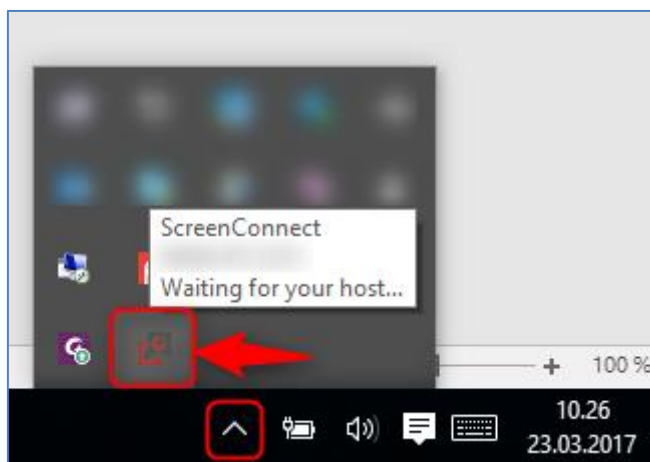
Når du har mottatt installasjonspakken og lagret den på datamaskinen kjører du installasjonspakken ved og dobbeltklikke på den.



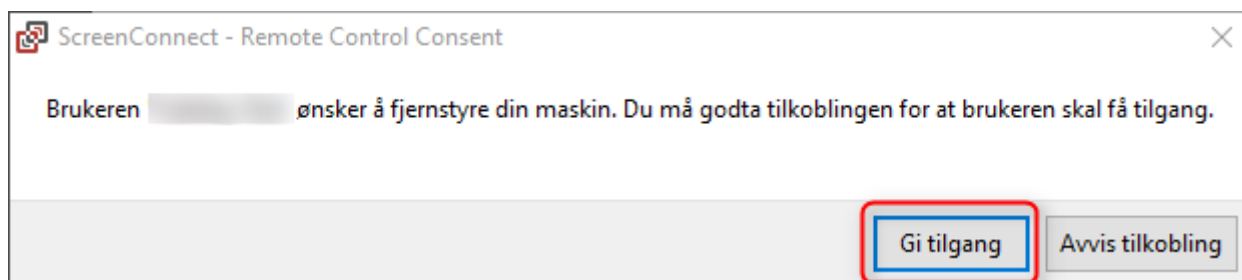
Installasjonen skjer automatisk og du må ikke foreta deg noen valg under installasjonen. Installasjonen er ferdig er innen ett minutt.



Når installasjonen er ferdig vil man få opp et ScreenConnect-ikon nede i høyrehjørne. Dette betyr at klienten har blitt installert.



Når du skal motta fjernhjelp gjennom Access avhenger det av hvis en leverandør har tilgang enten med eller uten godkjenning. Hvis en leverandør har tilgang uten godkjenning kan han koble seg til din maskin uten at du aktivt må utføre noen valg. Hvis en leverandør har tilgang med godkjenning, må du godkjenne tilkoblingen. Dette gjøres ved å trykke på knappen "Gi tilgang".



Leverandøren kan nå fjernstyre maskinen.