

Aide externe

Si malgré tous ces conseils et vos recherches, vous ne trouvez pas de solution, n'hésitez pas à faire appel à une aide extérieure. Certains problèmes sont complexes et nécessitent d'excellentes connaissances en informatique pour les résoudre.

Peut-être avez-vous dans votre entourage quelqu'un qui a de bonnes connaissances en informatique ? Vous pouvez aussi prendre contact avec le magasin/la personne qui vous a vendu le matériel.

Contrôle à distance

Si vous rencontrez un problème avec votre ordinateur et que vous faites appel à une personne externe, sachez que la personne peut même intervenir à distance. En effet, savez-vous qu'il existe des logiciels pour contrôler un ordinateur à distance ? Avec votre autorisation, cela permet donc à quelqu'un d'accéder au contenu de votre ordinateur.

Prenons ici l'exemple du logiciel TeamViewer que vous pouvez télécharger gratuitement sur le site de son éditeur :

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



Exemple : Jean rencontre un problème avec son ordinateur. Son ami Paul lui propose de l'aider à distance :

1. Pour que Paul puisse intervenir à distance sur l'ordinateur de son ami, le logiciel doit être installé sur les 2 ordinateurs.
2. La personne qui a besoin d'aide (ici Jean) doit ouvrir le logiciel TeamViewer sur son ordinateur afin d'obtenir un ID et un mot de passe (**A**).
3. Ces données peuvent ensuite être communiquées à la personne qui apporte de l'aide, Paul dans ce cas. Celui-ci pourra ensuite insérer les données dans la partie (**B**) "**Contrôler un ordinateur à distance**".

Paul verra alors sur son écran le contenu de l'ordinateur de Jean. Il pourra ainsi effectuer des manipulations pour tenter de régler le problème de son ami.

Quant à Jean, il verra sur son écran les manipulations de son ami Paul. On peut ainsi voir le curseur de la souris se déplacer sans même toucher son ordinateur...

4. Les 2 utilisateurs peuvent, quand ils le souhaitent, mettre fin à la manipulation. Dès lors, Paul ne pourra plus accéder à l'ordinateur de son ami.
5. S'ils veulent recommencer la manipulation, Jean doit ouvrir de nouveau le logiciel qui lui fournira un nouveau mot de passe, ce qui sécurise le système.

