

Hulp op afstand laptops

Voor wie is dit bedoeld?

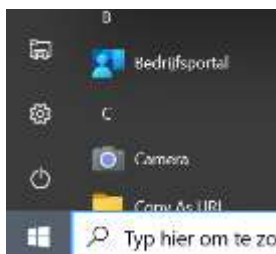
Gebruikers die ondersteuning nodig hebben op afstand met een laptop van Twence, beheerd door Twence.

Voorwaarden

- Laptop moet verbonden zijn met internet via het Twence netwerk, thuisnetwerk, extern netwerk of een hotspot via een mobile device
- Je moet wel ingelogd zijn
- TeamViewer moet geïnstalleerd zijn (is standaard)

Vraag Hulp op afstand aan via de Servicedesk of Zenya

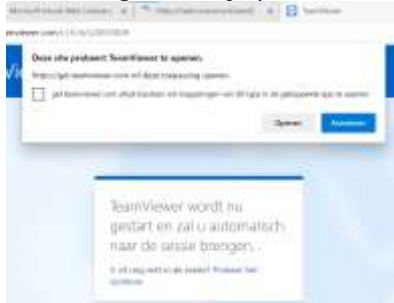
1. Maak een afspraak met de ServiceDesk voor **Hulp op Afstand** middels Zenya of bel met 074-2404 455 bij spoedeisende ondersteuning
2. Als men bevestiging heeft gekregen dat de hulp-sessie is opgestart kan men naar de volgende stap
3. Open het Bedrijfsportal en log eventueel in (zie afbeelding 1). Let op, blijf bij de laptop, men moet nog e.e.a. goedkeuren
4. In de rechter bovenhoek klik op **De IT-beheerder vraagt beheer van dit apparaat aan voor een sessie hulp op afstand (zie afbeelding 2)**
5. Met krijgt een waarschuwing dat deze site TeamViewer wil openen, klik op **Openen**. Eventueel Altijd toestaan dat deze koppelingen geopend kunnen worden (zie afbeelding 3)
6. TeamViewer zal opstarten en nog één keer vragen of het **Toegestaan** is om een sessie op te starten
7. De Sessie is geopend, de Servicedesk kan aan de gang. (Afbeelding 4)
8. Als de sessie is afgesloten krijgt men een licentiemelding, deze mag men negeren (Afbeelding 5)



Afbeelding 1 Bedrijfsportal onder Start



Afbeelding 2



Afbeelding 3



Afbeelding 4

