

L'application Assistance rapide de Windows

Assistance rapide est une solution simple et sécurisée pour dépanner à distance un utilisateur de Windows 10 et 11.

Il peut également servir à faire une démonstration à distance.

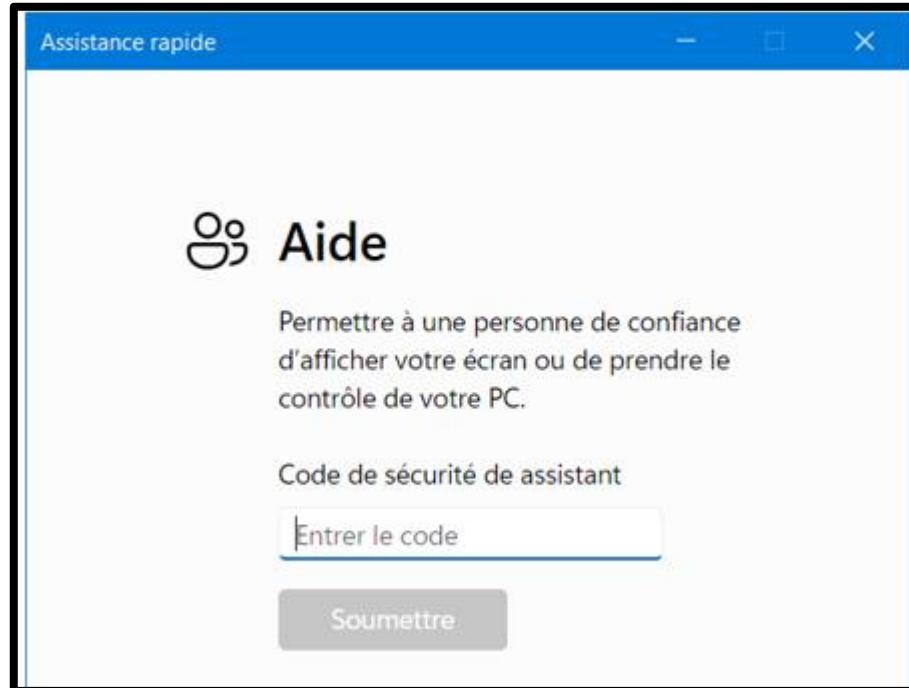


Assistance rapide permet de :

Demander de l'aide

ou

Aider quelqu'un



Avantages et désavantages

- Pour :
 - Rapide;
 - Facile à utiliser;
 - Sécurisé :
 - Utilise les serveurs de Microsoft;
 - Requière la présence d'un utilisateur à chaque bout;
 - Les deux participants peuvent mettre fin au partage en tout temps;
 - Le Destinataire retient le contrôle total de son ordinateur.
- Contre :
 - Nécessite Windows 10 ou 11 avec un compte Microsoft;
 - Nécessite une connexion Internet d'un bon débit;
 - Unidirectionnel; et
 - Nécessite un autre moyen de communication (*La fonction de Clavardage intégrée étant minimaliste*).

Dans ce texte :

- Le Dépanneur est celui qui offre le service.
- Le Destinataire est celui qui reçoit le service.

Comment y accéder

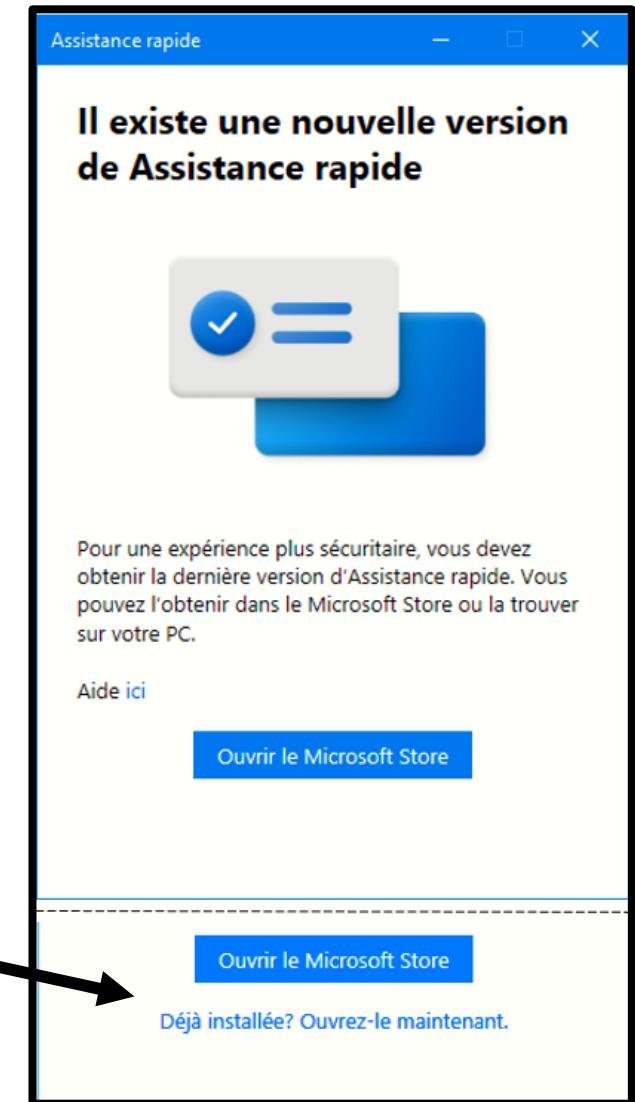
- **Assistance rapide** (*en anglais Quick Assist*) fait partie de Windows 10 et 11.
- Trois façons d'y accéder :
 - Utiliser le raccourci-clavier **Win+Ctrl+Q** *;
 - Taper **Assistance** dans l'outil de recherche de la barre des tâches; ou
 - Cliquer le bouton **Démarrer** :
 - Pour Windows 10, afficher la liste des éléments de la lettre **A**; et
 - Cliquer **Assistance rapide**.
 - Pour Windows 11, taper **Assistance** dans la Barre de recherche du panneau d'accueil; et
 - Cliquer **Assistance rapide**.

* Pour Win 10, voir la diapo suivante

Comment y accéder (complément)

- À l'origine, **Assistance rapide** faisait partie des accessoires de Windows 10. Depuis, Microsoft en a fait une application du Magasin Microsoft. *Si l'application n'a pas été utilisée depuis ce changement, le raccourci-clavier **Win+Ctrl+Q** peut afficher une fenêtre qui indique qu'il faut la télécharger et l'installer;*
- Après l'installation de l'application du Magasin, la fenêtre affichée par le raccourci-clavier inclut le lien **Déjà installer? Ouvrez-le maintenant** qui surimpose la fenêtre de la bonne application.

Le contenu de cette diapositive date d'au moins deux ans et ne reflète peut-être pas les modifications apportées à Windows 10 depuis ce temps.



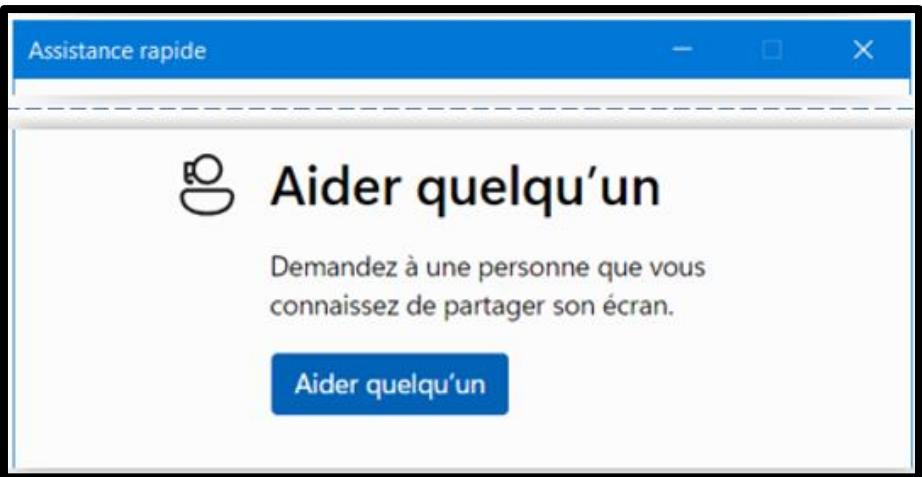
Mise en route

- Les procédures pour établir la liaison entre le Dépanneur et le Destinateur diffèrent d'un à l'autre.
- Les étapes varient également selon que l'un ou l'autre :
 - Utilise **Assistance rapide** pour la première fois; et
 - Le statut de connexion avec le compte Microsoft.
- Les diapositives suivantes illustrent les actions typiquement requises pour de nouveaux utilisateurs. Il est donc possible que certaines étapes ne soient pas requises pour tous les utilisateurs.

Mise en route (suite)

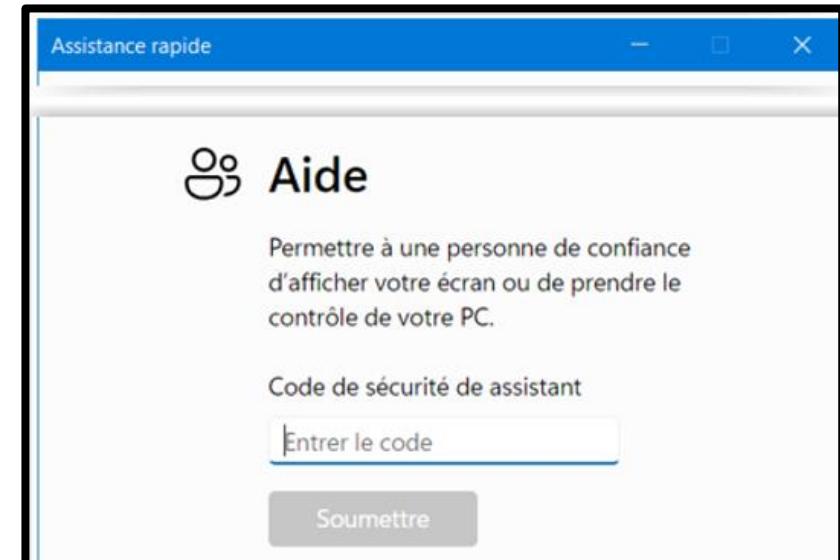
Dépanneur

- Lance l'application; et
- Clique **Aider quelqu'un.**



Destinataire

- Lance l'application; et
- Se prépare à entrer le code.

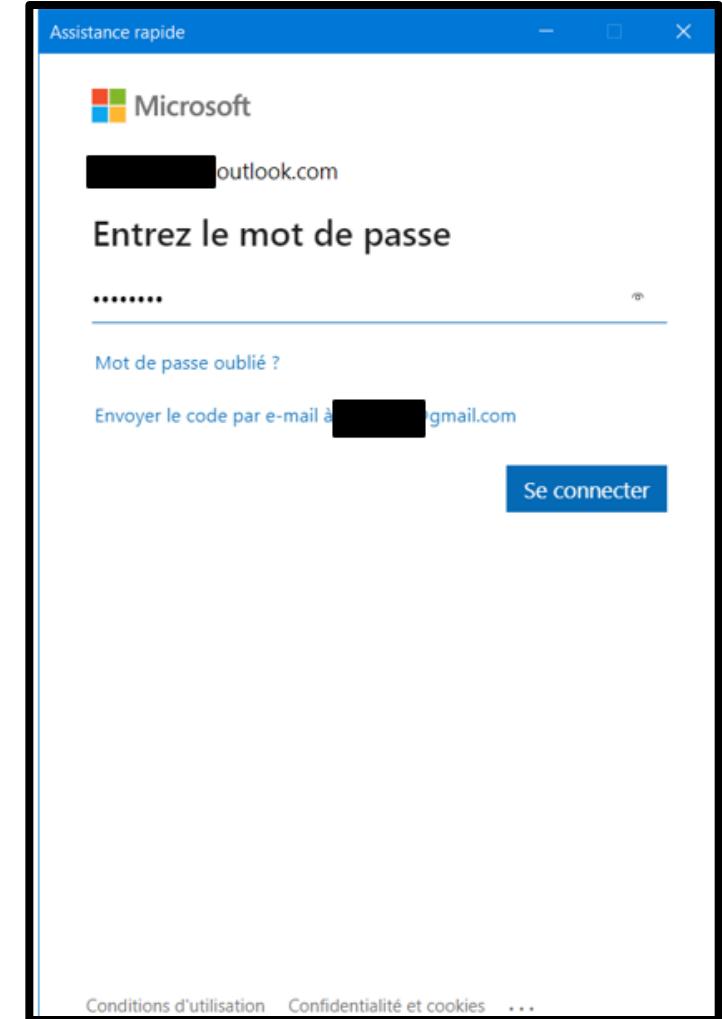
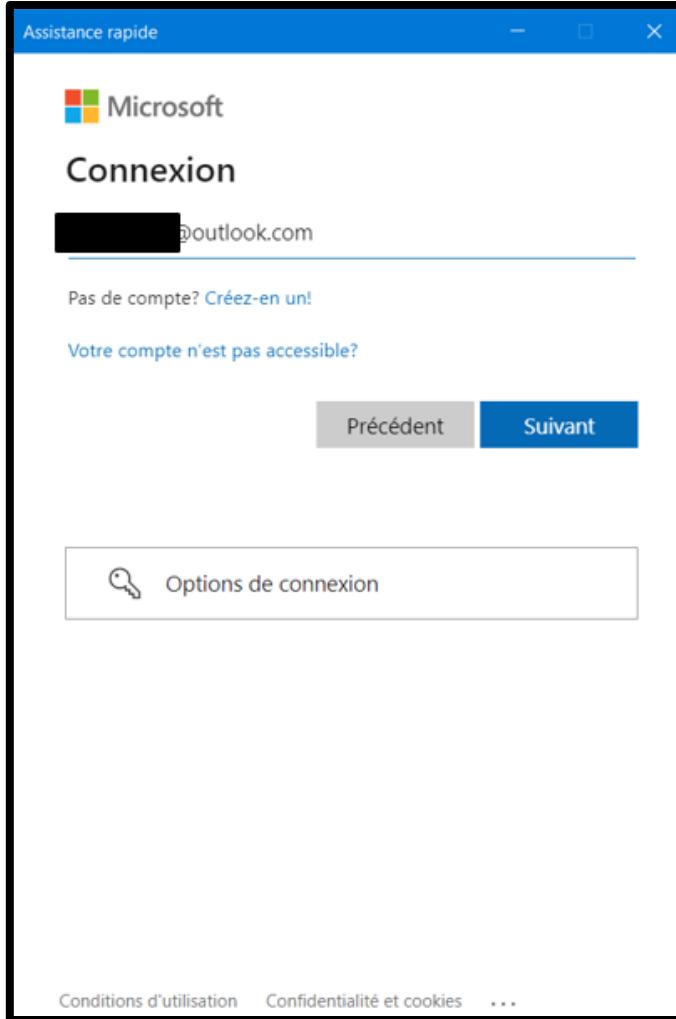


Dépanneur

Le Dépanneur :

- Inscrit son identifiant Microsoft; et
- Clique **Suivant**.

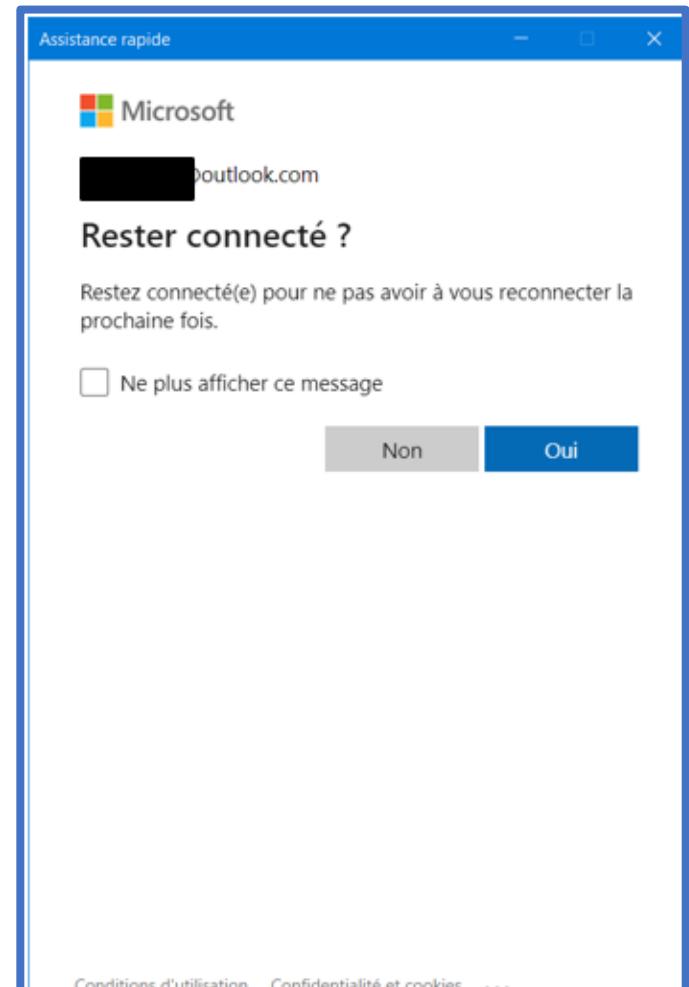
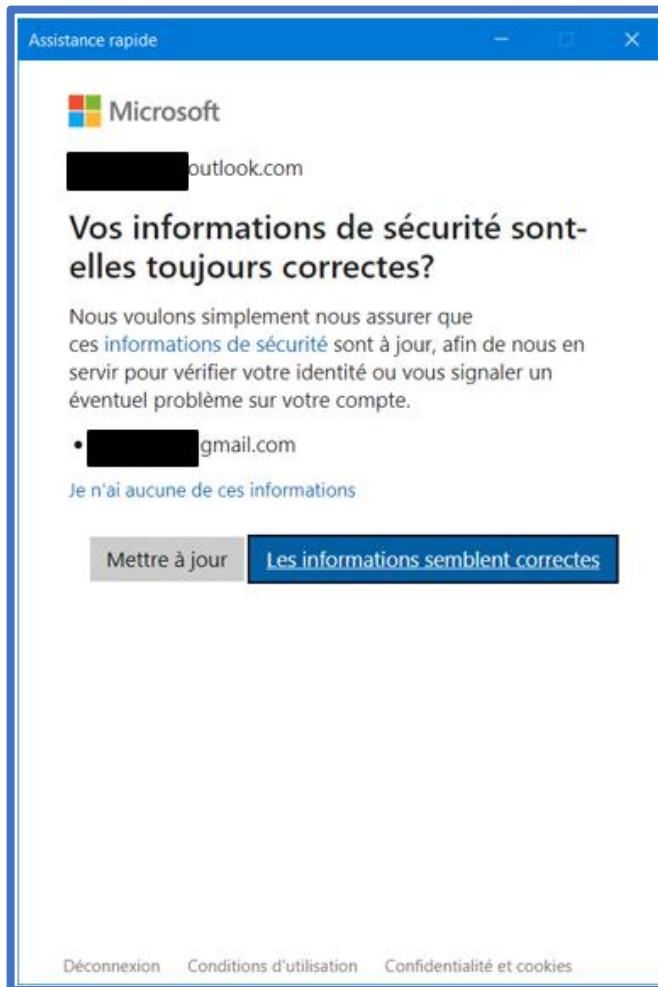
Il est possible que le dépanneur soit obligé d'entrer le mot de son l'identifiant.



Dépanneur (suite)

Le Dépanneur peut être invité :

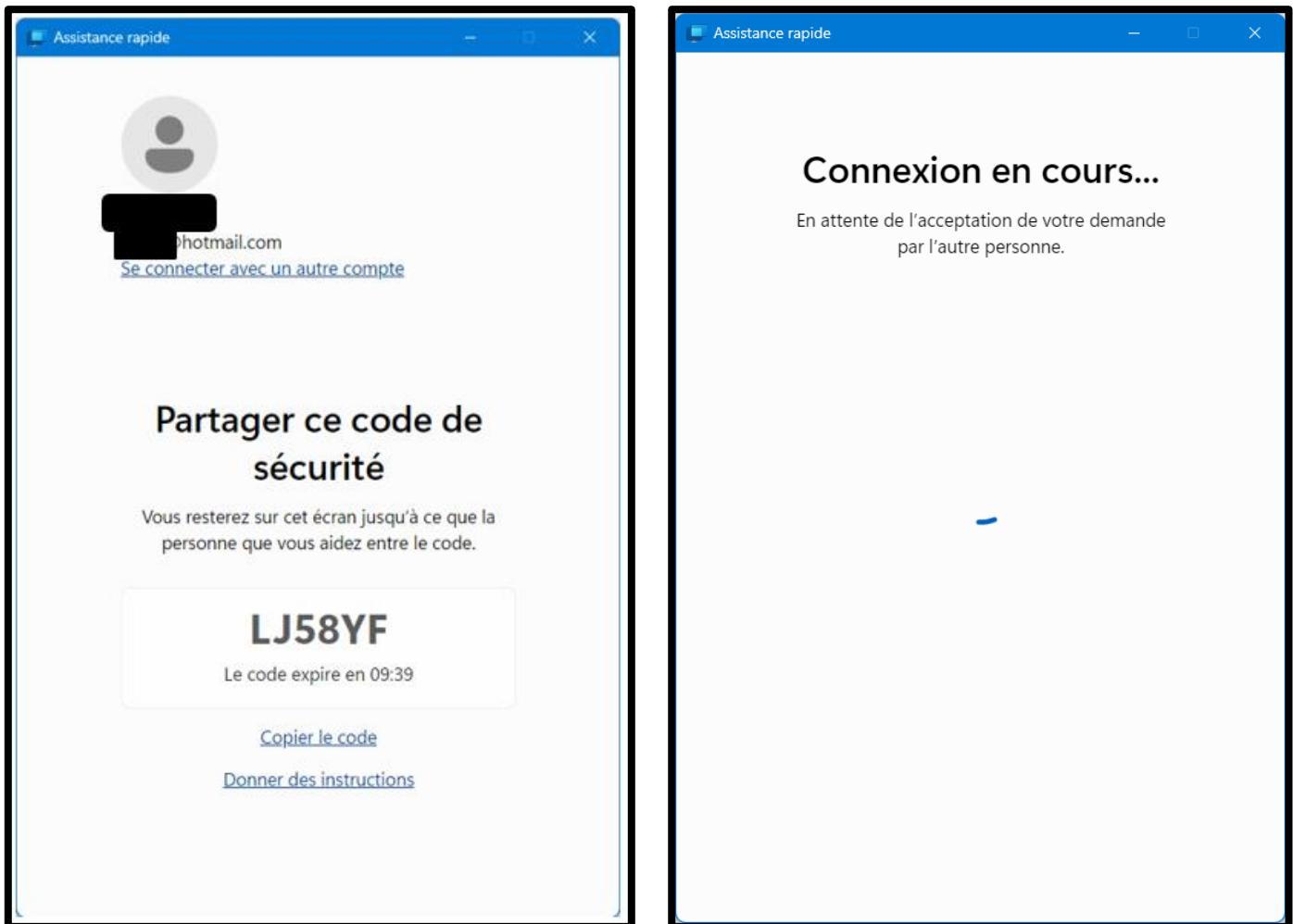
- À mettre à jour ses informations de sécurité; et
- À rester connecté



Dépanneur (suite)

Le Dépanneur :

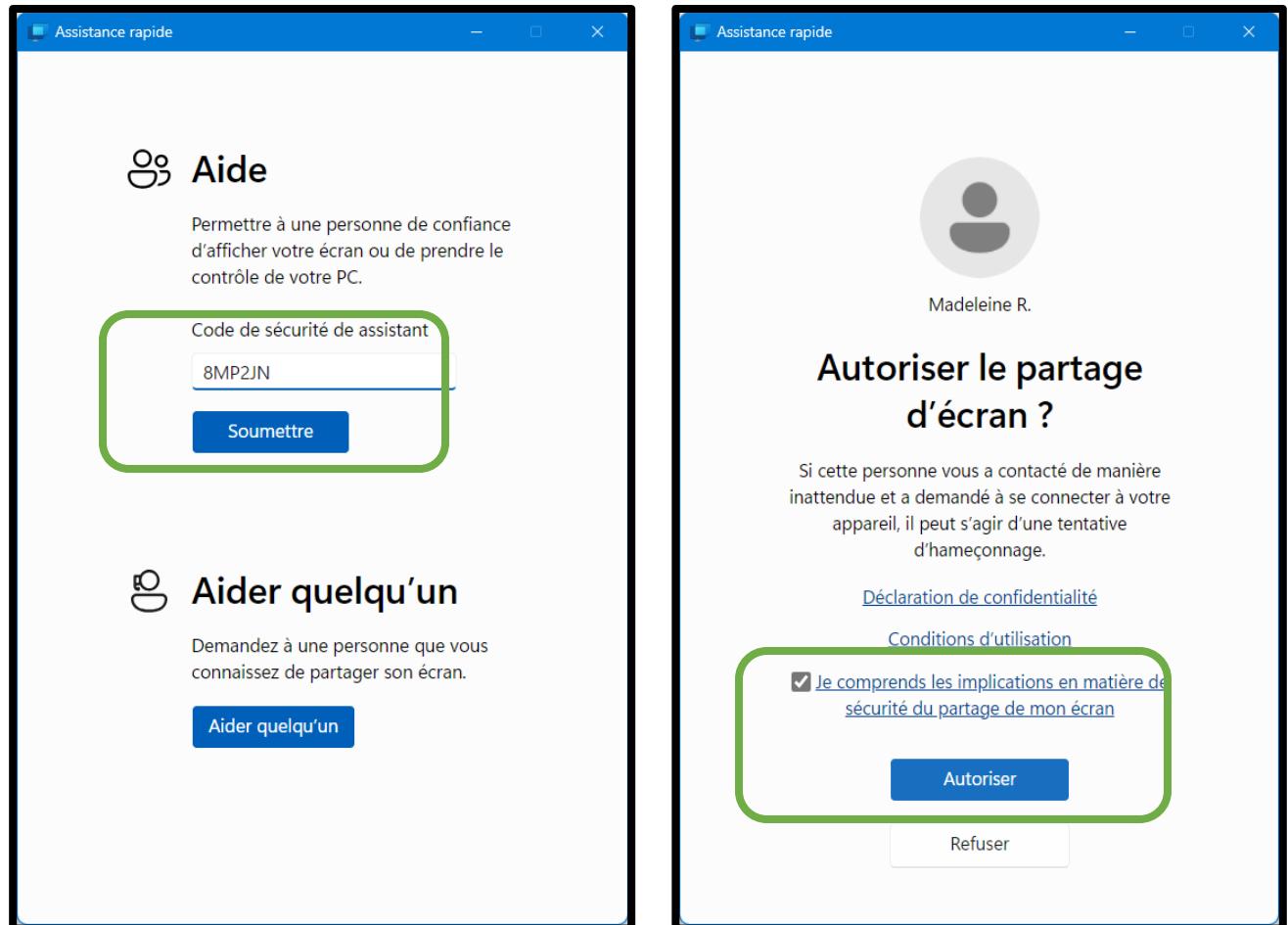
- Transmet au Destinataire le code sécurité du partage; et
- Attend que celui-ci autorise le partage.



Destinataire

Le Destinataire :

- Inscrit le **code de sécurité**; et
- Clique **Soumettre**.
- Dans la fenêtre suivante, il coche **Je comprends**; et
- Clique **Autoriser**.



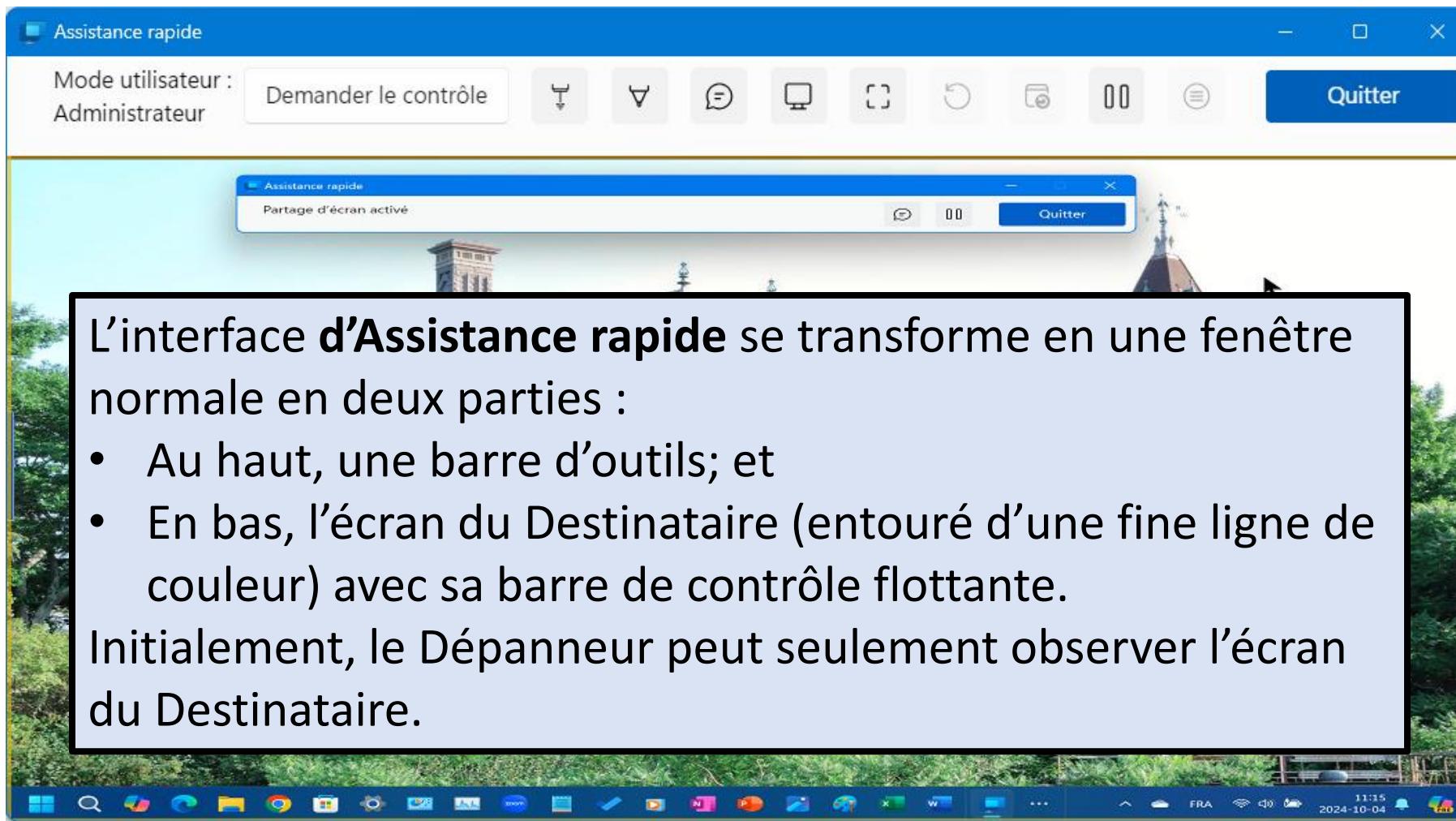
Dépanneur et Destinataire

Dès que le Destinataire clique **Autoriser** :

- L'interface de l'application du Dépanneur et du Destinataire affiche que la connexion est en cours.
- Après une brève attente :
 - L'interface d'**Assistance rapide** du Dépanneur se transforme en une fenêtre normale; et
 - L'interface d'**Assistance rapide** du Destinataire devient une barre d'outils flottante au-dessus de son écran.



L'interface d'**Assistance rapide** du Dépanneur après la connexion.

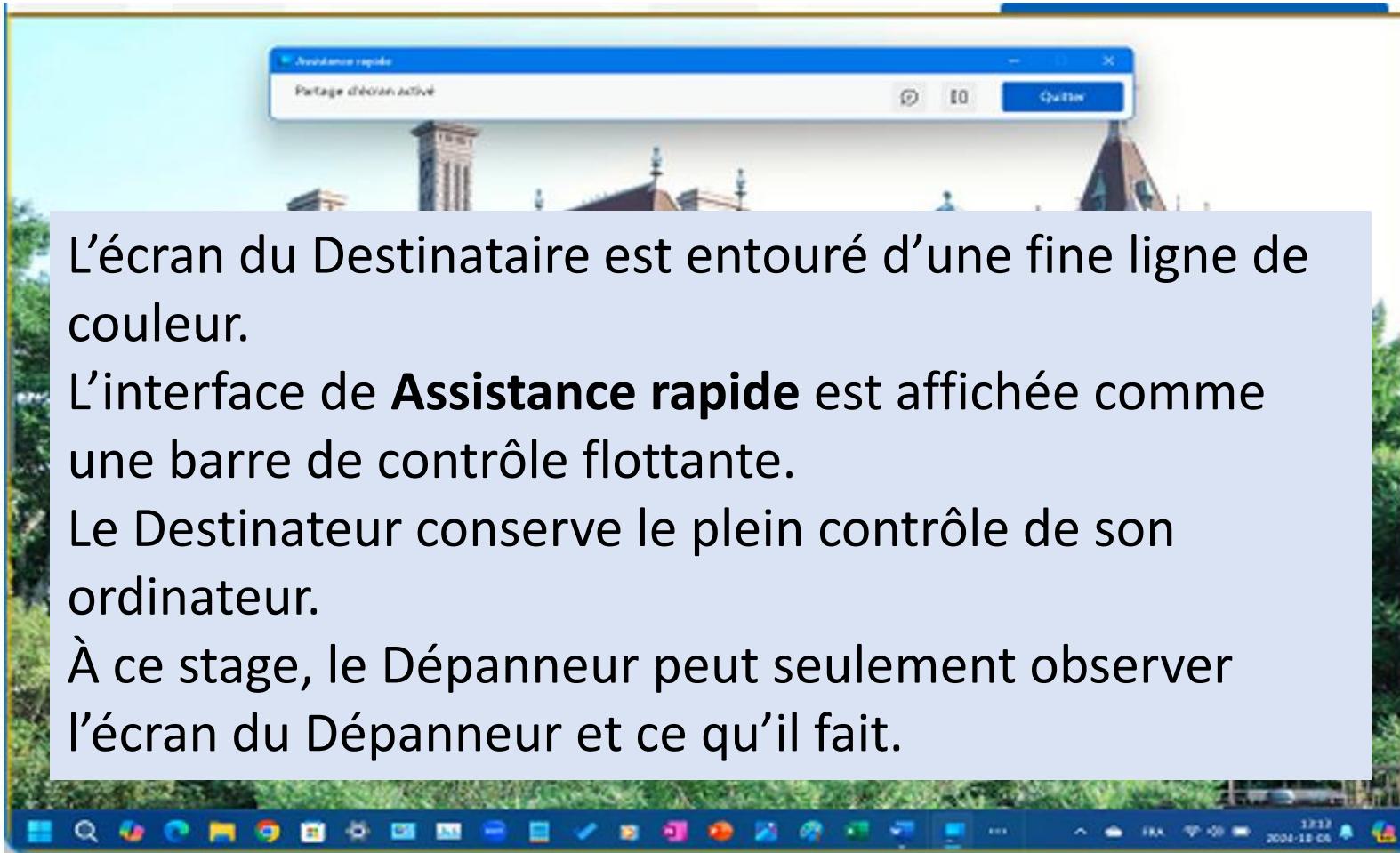


L'interface **d'Assistance rapide** se transforme en une fenêtre normale en deux parties :

- Au haut, une barre d'outils; et
 - En bas, l'écran du Destinataire (entouré d'une fine ligne de couleur) avec sa barre de contrôle flottante.

Initialement, le Dépanneur peut seulement observer l'écran du Destinataire.

L'écran du Destinataire après la connexion.



L'écran du Destinataire est entouré d'une fine ligne de couleur.

L'interface de **Assistance rapide** est affichée comme une barre de contrôle flottante.

Le Destinateur conserve le plein contrôle de son ordinateur.

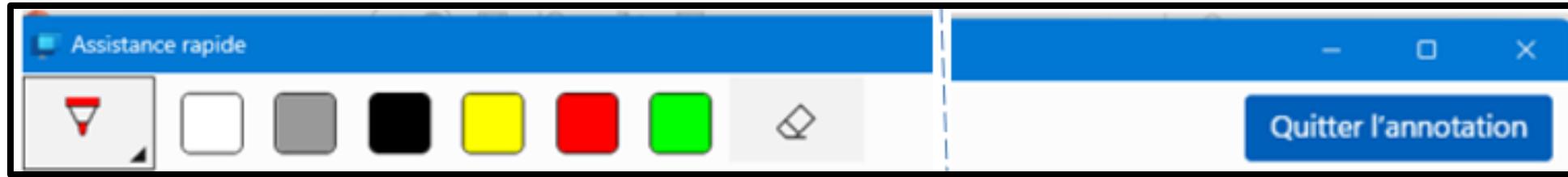
À ce stage, le Dépanneur peut seulement observer l'écran du Dépanneur et ce qu'il fait.

La barre d'outils de Dépanneur

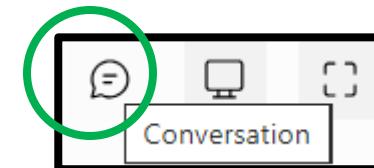


- La barre d'outils du dépanneur sert à :
 - Demander le contrôle de l'ordinateur du Destinataire (ou simplement partager son écran);
 - Effectuer certaines opérations dans l'ordinateur du Destinataire (*le contrôle de l'ordinateur doit être autorisé*);
 - Communiquer via le clavardage (*chat*); et
 - Etc.

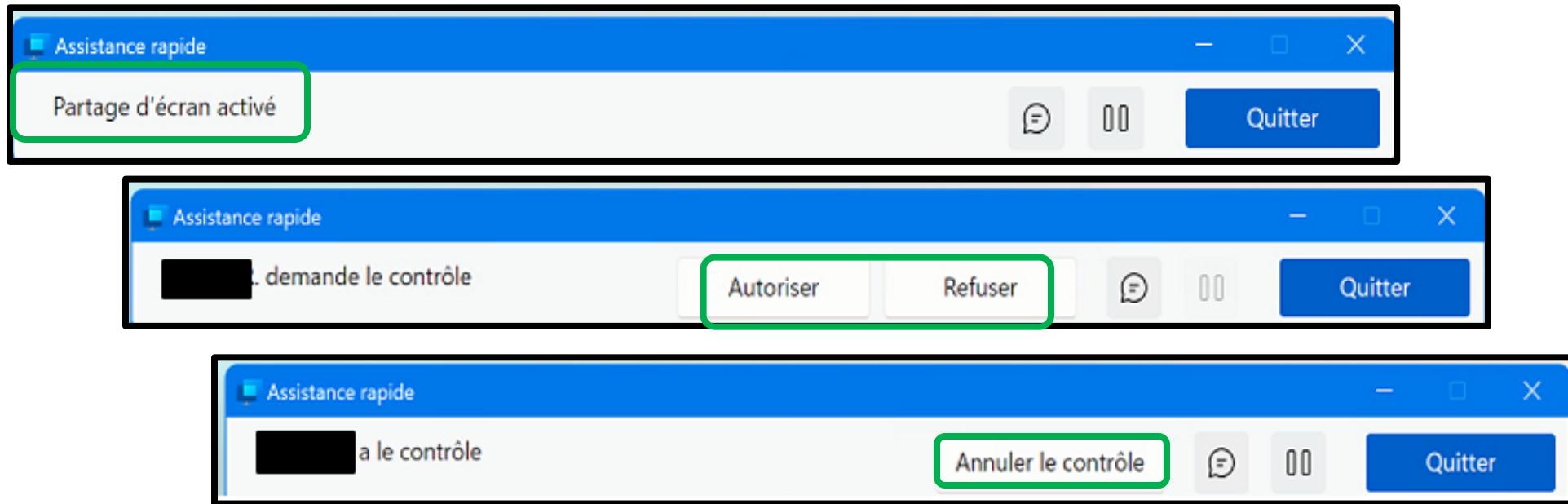
Le fonctionnement des outils



- Lorsqu'un outil est cliqué, la barre d'outils devient sa barre d'outils. Pour revenir à la barre d'outils originale, il faut cliquer **Quitter...** . Attention de ne pas cliquer le **X** car celui-ci met un terme à la session d'assistance.
- Pour fermer un outil qui n'a pas sa propre barre d'outils, il suffit de le recliquer. Exemple l'outil de clavardage.



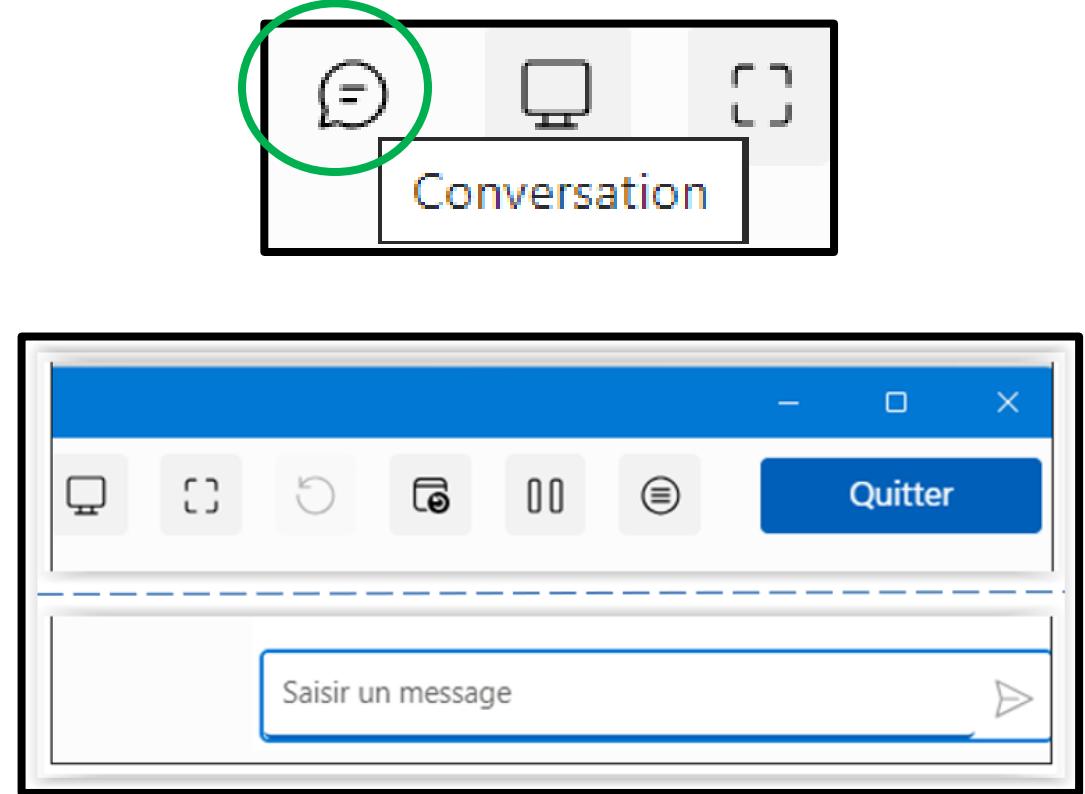
La barre d'outils de Destinataire



- La barre d'outils du Destinataire sert à :
 - Afficher le statut du partage;
 - Autoriser le Dépanneur à prendre le contrôle de l'ordinateur du Destinataire (ou l'annuler);
 - Suspendre le partage, lancer le clavardage et quitter Assistance rapide

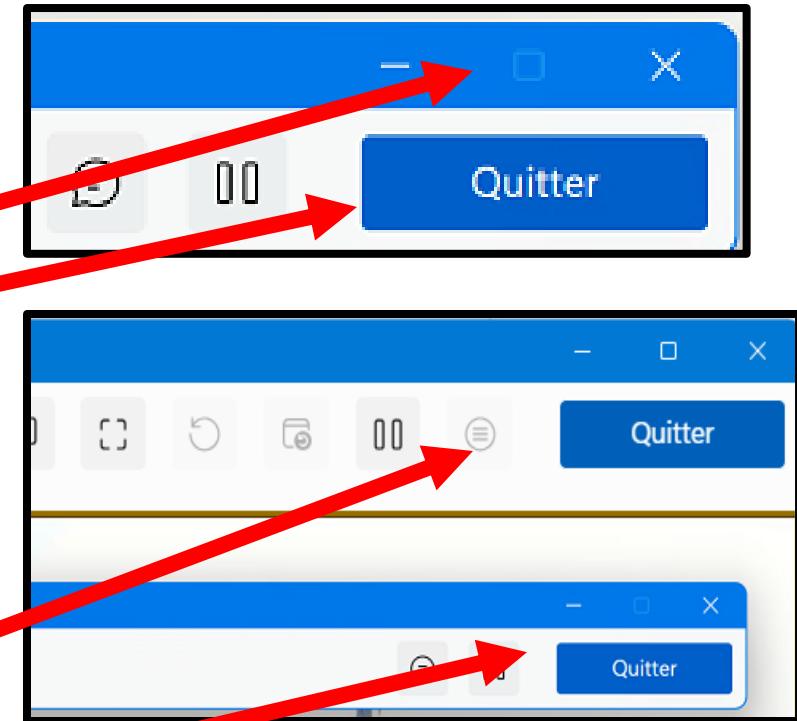
Le clavardage (*chat*) ou conversation

- L'application a un outil de clavardage minimalisté.
- Ses lacunes sont :
 - Qu'il est relativement lent puisqu'il passe par le serveur de Microsoft et que la vitesse de transmission est limitée par la bande passante la moins rapide des deux participants; et
 - Il prend beaucoup d'espace dans l'écran.
- Mieux vaut favoriser un autre mode de communication comme le téléphone.



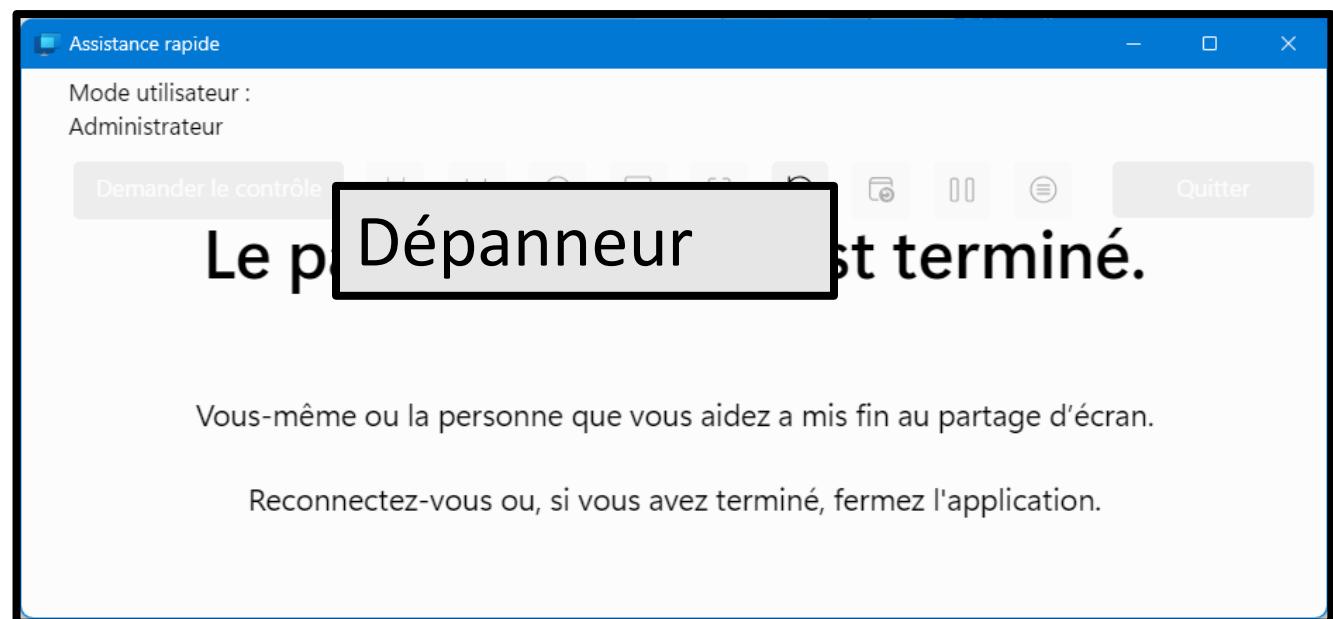
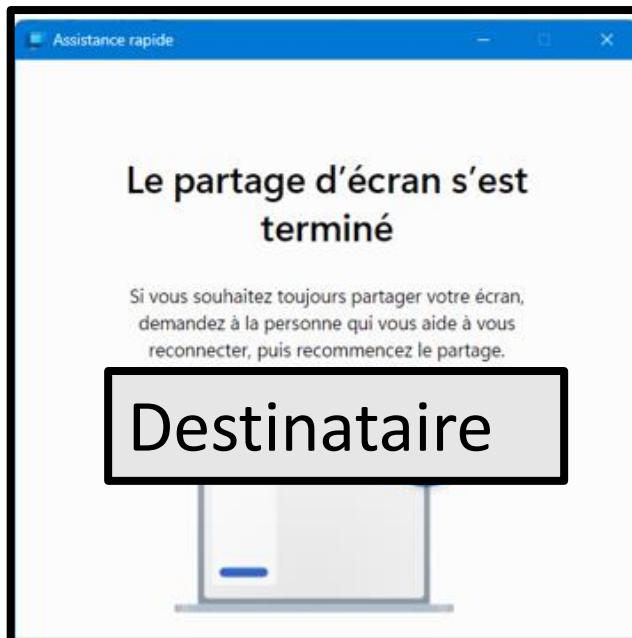
Mettre fin au partage

- Les deux participants peuvent mettre fin au partage en tout temps.
- Pour le Destinataire, il clique le **X** ou **Quitter** dans la barre d'outils.
- Pour le Dépanneur :
 - Il ferme la fenêtre (*une fenêtre de confirmation permet d'annuler l'action*); ou
 - Il clique **Quitter** dans sa barre d'outils;
 - S'il a le contrôle de l'ordinateur, il utilise la barre d'outils flottante du Destinataire.



Mettre fin au partage (suite)

- La fin du partage affiche des fenêtres différentes selon le rôle de l'intervenant. Essentiellement, elles invitent à se reconnecter ou à fermer la fenêtre.



Mettre fin au partage (suite)

- Lorsque le dépanneur clique le **X** pour fermer la fenêtre **d'Assistance rapide**, une fenêtre de confirmation s'affiche. Toutes les autres options pour mettre fin au partage ferment ce dernier sur le champ.

