

VEILEDER – GI FJERNHJELP

INNLEDNING

Denne veilederen beskriver hvordan du som skal gi fjernhjelp skal bruke tjenesten. Veilederen beskriver hvordan du logger på og hvordan du bruker modulene Support og Access.

Viktig info angående bruk av fjernhjelp: Både chat-funksjonen og notat-funksjonen i Access-modulen vil være offentlig. Det vil si at alle som har tilgang til maskinen du fjernstyrer vil kunne se chat-loggen og eventuelle notater. Det skal ikke deles sensitiv informasjon i chatten eller i notat-funksjonen.

INNHOLDSFORTEGNELSE

Contents

INNLEDNING.....	1
1. PÅLOGGING	2
2. SUPPORT-MODUL	4
2.1 SECURE CODE.....	5
2.2 INVITATION ONLY	5
2.3 KOBLE TIL EN SESJON.....	7
3. ACCESS-MODUL	9
3.1 GENERERE INSTALLASJONSPAKKER.....	10
3.2 FJERNSTYRE UTEN GODKJENNING.....	12

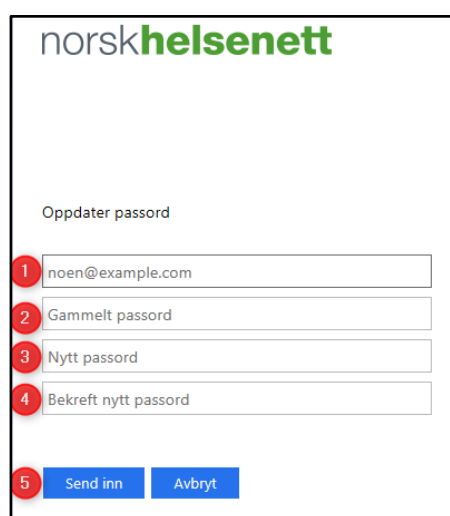
1. PÅLOGGING

Alle som skal gi fjernhjelp må logge seg på fjernhjelpsportalen. For oppretting av bruker se veileder "Veileder – Kundeportalen". Tjenesten bruker to-faktor autentisering med enten Google Authenticator eller Yubikey. Du velger selv hvilke av disse du ønsker å benytte.

Hvis det er første gangen du skal logge inn må du endre passordet først i passordbytteportalen. Gå til <https://passordpegasus.nhn.no> for å endre passord.

Feltene:

1. Her skal du skrive inn ditt brukernavn på følgende måte: pegasus\brukernavn.
eksempel: pegasus\fje_davidz
2. Her skal du skrive inn det gamle passordet ditt eller passordet du har mottatt fra oss på SMS
3. Skrive inn et nytt passord
4. Bekrefte passordet du har valgt
5. Klikk send inn for å bekrefte passordbyttet



norsk**helsenett**

Oppdater passord

1 noen@example.com

2 Gammelt passord

3 Nytt passord

4 Bekreft nytt passord

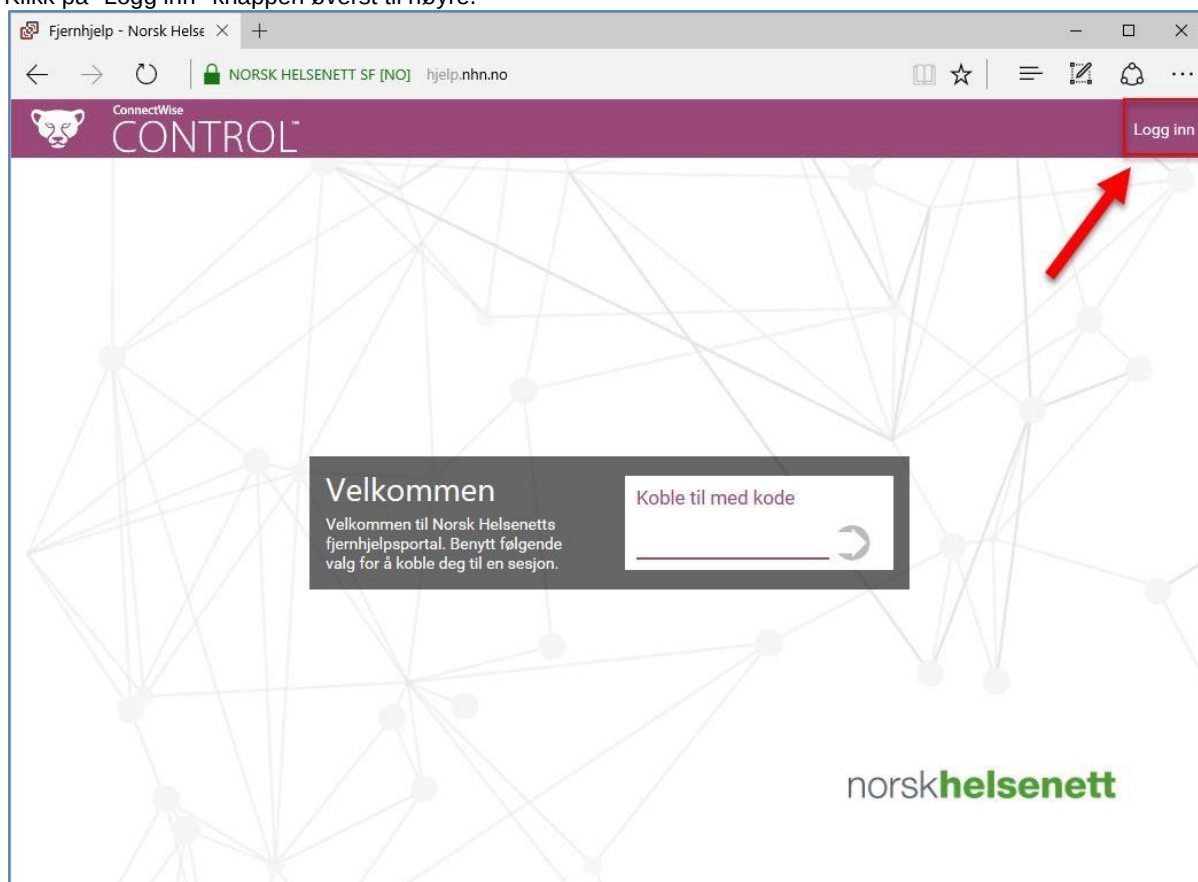
5 Send inn Avbryt

Følgende regler gjelder for nytt passord:

- Minimum 14 tegn
- Må inneholde minst 3 av følgende kategorier:
 1. Store bokstaver
 2. Små bokstaver
 3. Sifre
 4. Spesialtegn og unicode-tegn utenfor A-Z / a-z)

Når passordet er byttet, kan du logge inn i fjernhjelpsportalen på hjelp.nhn.no.

Klikk på "Logg inn"-knappen øverst til høyre.



Skriv inn ditt brukernavn og passord. Du skal ikke bruke domeneprefiks i dette brukernavnet. Skriv inn din tofaktornøkkel i "One-Time Password"-feltet.

A login form with a dark gray background. At the top, it says 'Login' in large white letters, followed by 'Please login to continue.' in smaller white text. There are two white input fields: the first is labeled 'brukernavn' and the second contains a series of dots. Both fields are outlined with a red border. Below the fields is a purple button with the word 'Login' in white.A login form with a dark gray background. At the top, it says 'Login' in large white letters, followed by 'Your user account requires an additional authentication step.' in smaller white text. There is one white input field labeled 'One-Time Password' with a red border. Below the field is a purple button with the word 'Login' in white.

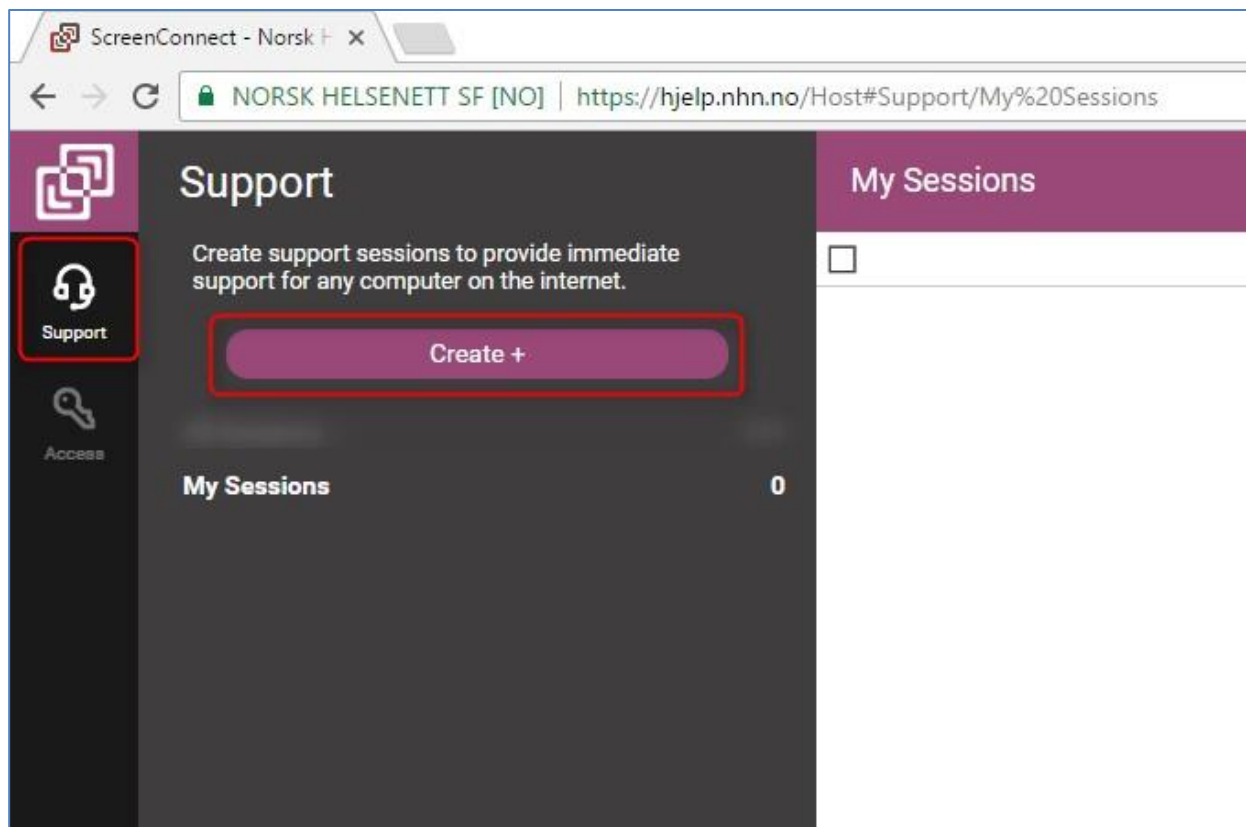
Du er nå logget inn og klar til å gi fjernhjelp.

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 og noen visuelle endringer.

2. SUPPORT-MODUL

Dette kapitlet beskriver hvordan du setter opp en sesjon og hva man må formidle til brukeren du ønsker å fjernstyre.

For å opprette en sesjon går man inn på Support-fanen og velger deretter "Create +".



Skriv inn et beskrivende navn på sesjonen (den som skal motta fjernhjelp vil se dette navnet). Du kan velge om du ønsker at sesjonen skal benytte "Secure Code" eller "Invitation Only" som tilkoblingsmetode.

Secure Code: Dersom du velger denne metoden må du formidle en 4-sifret kode til brukeren som skal motta fjernhjelp. Brukeren må deretter skrive inn den 4-sifrede koden på hjelp.nhn.no.

Invitation Only: Dersom du velger denne metoden må du sende en lenke til brukeren som skal motta fjernhjelp. Lenken sender brukeren til sesjonen på hjelp.nhn.no.

A screenshot of a 'Create Support Session' dialog box. It has a title bar with a close button (X). The form contains a 'Name' field with the text 'Veiledning'. Below it is a 'Join Mode' section with two radio buttons: 'Invitation Only: Guest receives email invitation' and 'Secure Code: Guest enters code: ITLO'. The 'Secure Code' option is selected. At the bottom right, there is a purple button labeled 'Create Session' and a checkbox labeled 'Join Now'.

2.1 SECURE CODE

Ved bruk av Secure Code får alle sesjoner tildelt en 4-sikret kode. Denne 4-sifrede koden må du formidle til brukeren du skal fjernstyre. Brukeren må deretter skrive inn denne koden på hjelp.nhn.no. En beskrivelse av hvordan man gjør dette finner man i veilederen "Veileder – Motta fjernhjelp".

ScreenConnect - Norsk | X

NORSK HELSENETT SF [NO] | <https://hjelp.nhn.no/Host#Support/My%20Sessions//1ec9f6f1-98f3-47aa-bdc0-6abc510cf8fd>

Support

Create support sessions to provide immediate support for any computer on the internet.

Create +

My Sessions 1

My Sessions

Join Edit Invite End More

Veiledning

Host: [redacted]
Join Mode: Code: ITLO

Veiledning

Name: Veiledning
Join Mode: Code: ITLO
Host: [redacted]
Hosts Connected:
Guests Connected:
Logged On User:
Idle Time:
Machine:
Operating System:
Processor(s):
Available Memory:
Network Address:
Client Version:

Connect to your Guest

Join the session yourself by double-clicking on the session in the table or by selecting the session in the table then clicking the Join button in the toolbar.

Instruct your guest to navigate to "<https://hjelp.nhn.no/>" and type in the code "ITLO", spelled "India-Tango-Lima-Oscar".

2.2 INVITATION ONLY

Ved bruk av "Invitation Only" må du sende en lenke til brukeren som skal motta fjernhjelp.

ScreenConnect - Norsk | X

NORSK HELSENETT SF [NO] | <https://hjelp.nhn.no/Host#Support/My%20Sessions//756a3b7e-6949-4c25-93b7-e2067eda5c60>

Support

Create support sessions to provide immediate support for any computer on the internet.

Create +

My Sessions 2

My Sessions

Join Edit Invite End More

Veiledning

Host: [redacted]
Join Mode: Code: ITLO

Veiledning 2

Host: [redacted]
Join Mode: Invitation Only

Veiledning 2

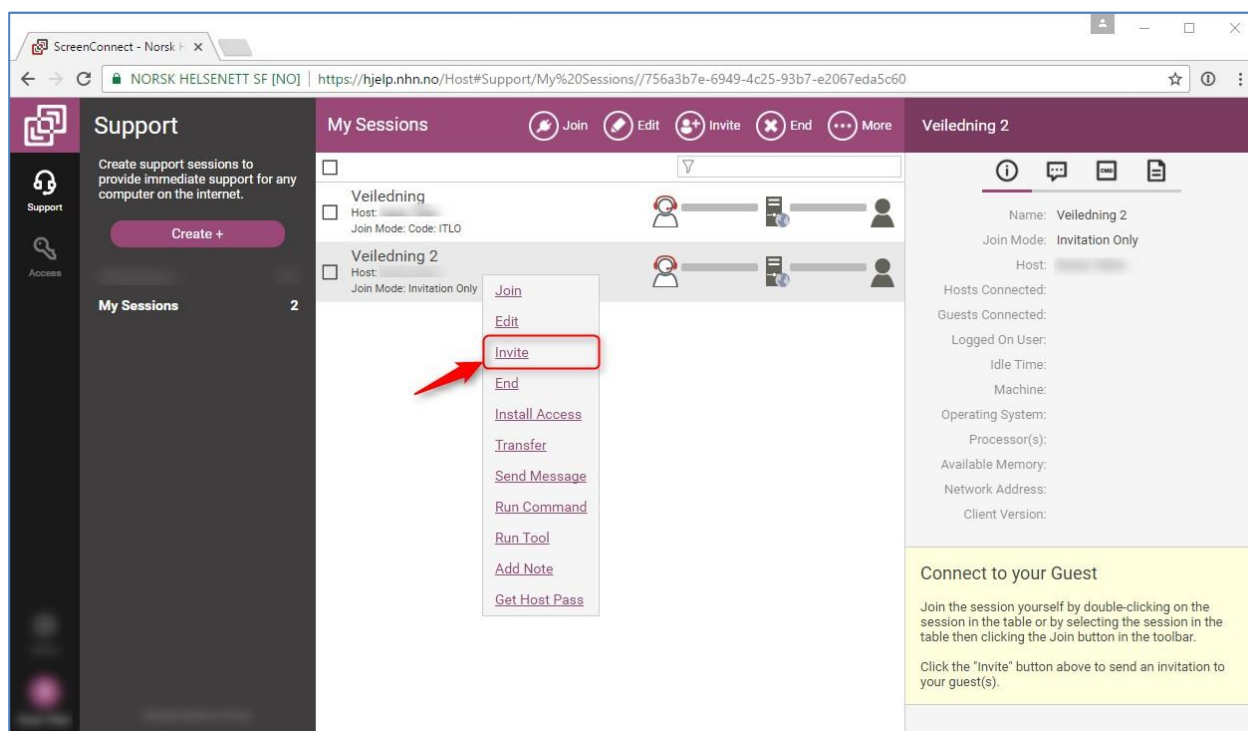
Name: Veiledning 2
Join Mode: Invitation Only
Host: [redacted]
Hosts Connected:
Guests Connected:
Logged On User:
Idle Time:
Machine:
Operating System:
Processor(s):
Available Memory:
Network Address:
Client Version:

Connect to your Guest

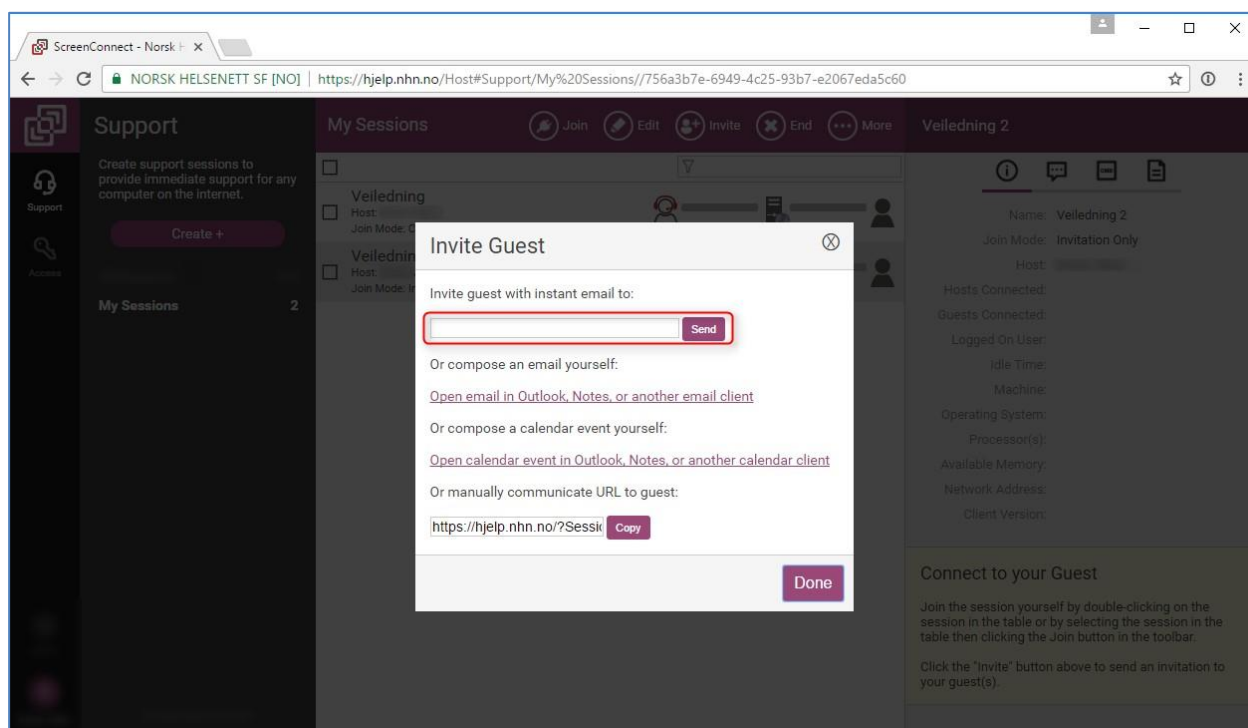
Join the session yourself by double-clicking on the session in the table or by selecting the session in the table then clicking the Join button in the toolbar.

Click the "Invite" button above to send an invitation to your guest(s).

For å sende en lenke høyreklikker du på sesjonen og trykker på "Invite"-knappen.

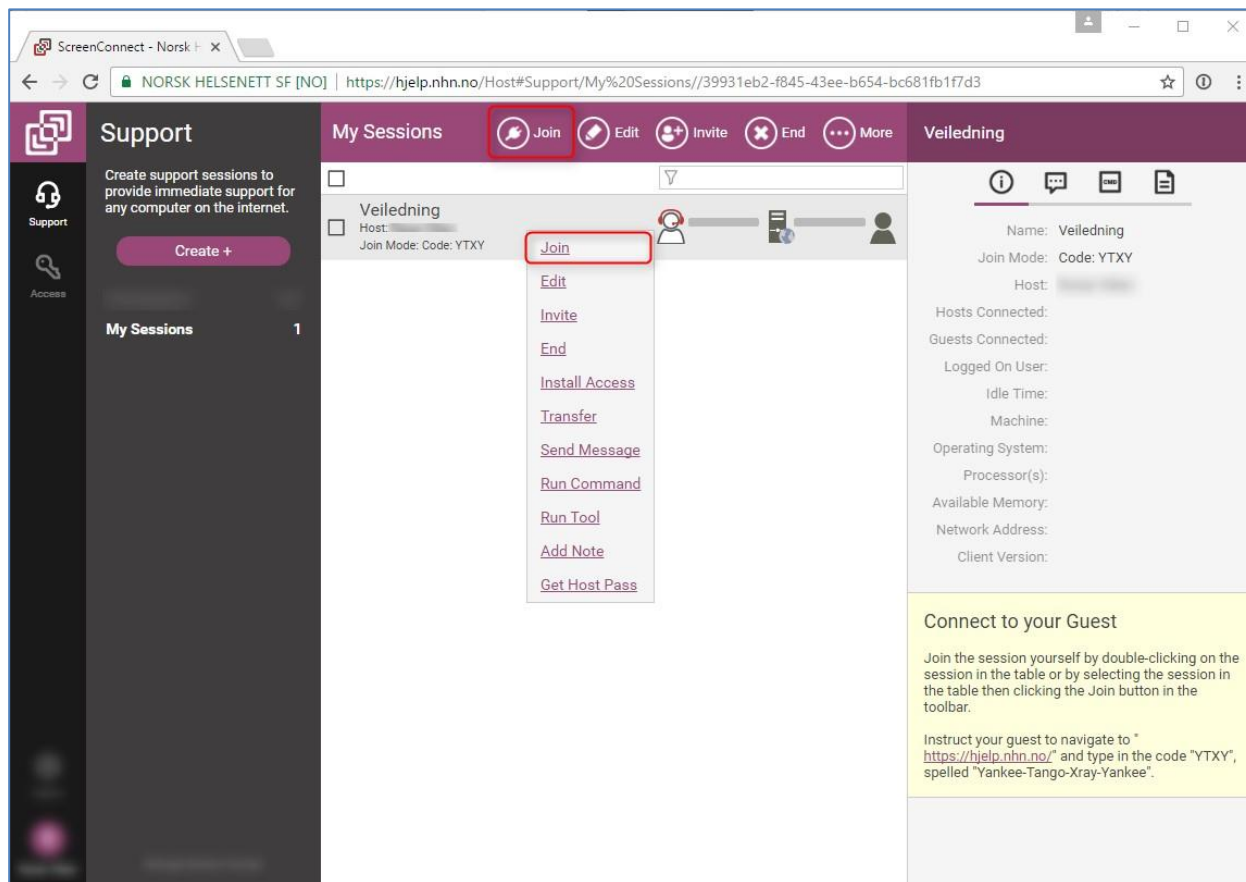


Du får her valget mellom å sende en e-post direkte fra fjernhjelpsportalen, sende den selv i Outlook (eller en annen epost), sende som kalenderinvitasjon eller kopiere lenken direkte og formidle til brukeren over et annet verktøy.

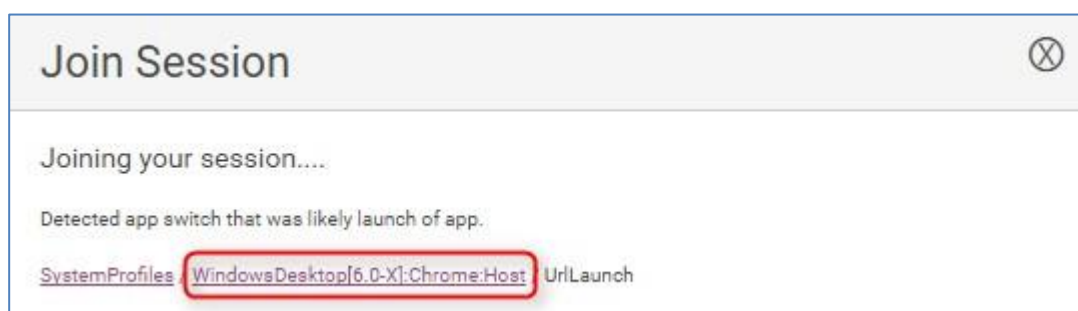


2.3 KOBLE TIL EN SESJON

For å koble til en sesjon du har opprettet kan du enten markere sesjonen og trykke på "Join"-knappen øverst på siden, eller høyreklikke på sesjonen og trykke på "Join"-knappen øverst i menyen som kommer opp.



Neste steg vil se litt annerledes ut basert på hvilken nettleser du benytter. Den underliggende programvaren til fjernhjelp (ConnectWise Control) tilbyr flere ulike metoder for oppkobling mot sesjon. Når du har trykket på "join" blir du vist følgende skjermbilde (se figur under). Ved å trykke på lenken (omringet i rødt) vil du få opp alternativene.



Du får opp fem alternativer, men de to som er listet opp i bunnen er eldre metoder og bør kun brukes hvis de andre alternativene ikke fungerer. De tre anbefalte alternativene er følgende:

1. UrlLaunch: Standardvalg. Avhenger av at du har installert klienten fra før av (valg 2).
2. WindowsInstallerDownload: Installerer en fast klient på maskinen. Når du har installert denne kan du videre koble til sesjoner ved bruk av valg 1.
3. ClickOnceRun: Laster ned en EXE-fil som du må kjøre. Krever ikke administratorrettigheter.

Det beste er å installere klienten i valg 2 og videre bruke valg 1. Dette gjør også ConnectWise Control som standard når du kobler deg opp mot en sesjon første gang.

Join Session



The following launchers are listed in order by best experience. Please select one to join your session:

UrlLaunch

1

Launch App

Launch our app already installed on your device. If not installed, we will attempt the next option after a few seconds have elapsed without success.

WindowsInstallerDownload

2

Download App

Get our Windows Installer package to install the app on your system. The app will be available to join future sessions instantly.

ClickOnceRun

3

Run App

Get a stub exe file that invokes the ClickOnce runtime to run the app. This is ideal for browsers incapable of running ClickOnce directly.

WebStartBootstrap

Run App

Use Web Start as a bootstrapper to launch the best client possible.

WebStartDirect

Run App

Run our online app directly with Web Start.

[SystemProfiles](#) / WindowsDesktop[6.0-X]:Chrome:Host

Når du har koblet deg opp er du klar for å fjernstyre brukeren.

3. ACCESS-MODUL

Kapitelet beskriver hvordan du genererer installasjonspakker og kobler deg til sesjoner i Access-modulen.

Access-modulen baserer seg på maskingrunder. En maskingrunde er en samling av maskiner som virksomheten kan tilgangsstyre. Alle virksomheter får ved aktivering av fjernhjelp sin egen maskingrunde. Det er også mulig for virksomheten å opprette flere. Som standard er det bare virksomheten selv som har tilgang til sin egen maskingrunde. Hvis en annen virksomhet skal ha tilgang til maskingrunden, må du aktivt gi tilgang. En beskrivelse på hvordan man gir tilgang til en maskingrunde finner man i veilederen "Veileder – Kundeportalen".

Bildet under viser maskingruppene som denne testbrukeren har tilgang til.



Access

Use access sessions to provide indefinite access to familiar computers.

Build +

Access sessions	341
Norsk Helsenett-Test	1
Access sessions klienter	0
Access sessions -klienter	0
Access sessions klienter *	146
Access sessions klienter	1
Access sessions klienter *	8
Access sessions -klienter	0
Access sessions klienter *	185
Access sessions maskiner	0

3.1 GENERERE INSTALLASJONSPAKKER

For å benytte Access må fjernhjelpsklienten bli installert på maskinen som skal fjernstyres. Det er den som skal gi fjernhjelp som genererer installasjonspakkene.

For å generere installasjonspakker velger du "Build +"

"Name" skal være "Use Machine Name", fordi dette er navnet alle parter kan relatere til.

"Organization" skal settes til navnet på maskingruppen som maskinen ligger i. Det vil si at hvis du skal installere en klient på en maskin som ligger i maskingruppen "Norsk Helsenett-Test", så skal du skrive inn "norskhelsenett-test" under "maskingruppe". Dersom du skriver navnet feil her, vil du ikke klare å se maskinen i fjernhjelpsportalen når klienten har blitt installert.

Det er også muligheter til å endre hvilken type installasjonsfil du ønsker basert på hvilket operativsystem klienten skal installeres på.

Trykk på "Download Installer" for å laste ned installasjonspakken.

Build Installer

Build an installer to deploy to remote machines. This permanently installs the client software on the remote machine. The client software will connect back and appear in your list of Access sessions.

Provide values to identify the machines when they first appear in your list:

Name: Use Machine Name

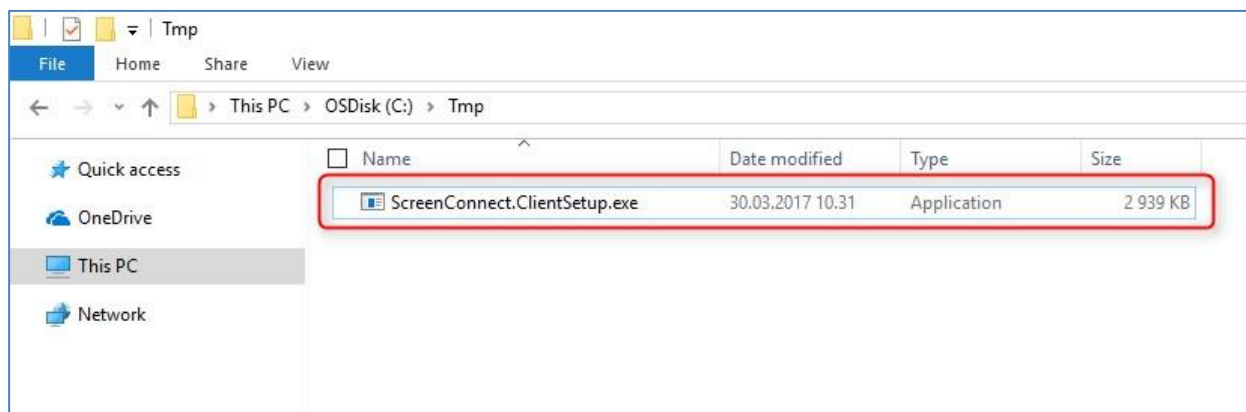
Organization: Norsk Helsenett-Test

These values can be changed later once the sessions are in your list.

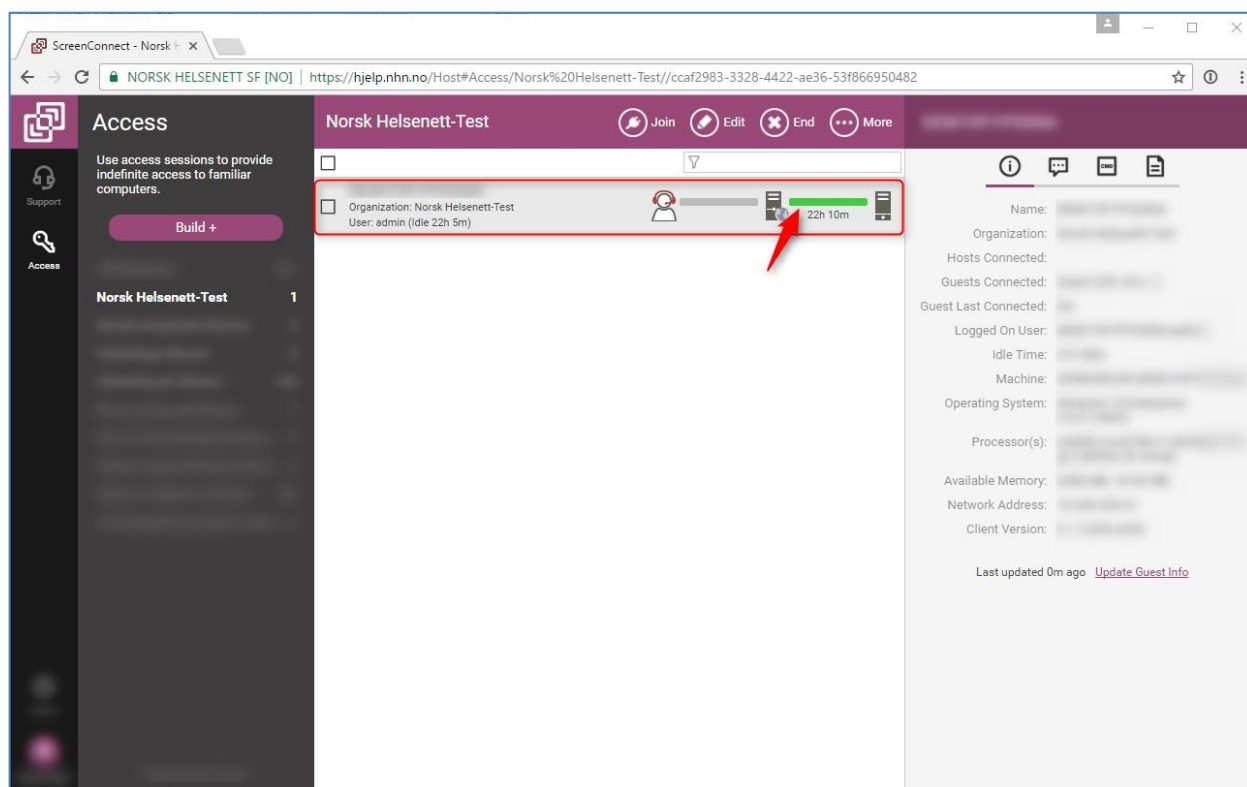
Windows (.exe)
Windows (.exe)
Windows (.msi)
Mac OS X (.pkg)
Debian Linux (.deb)
Red Hat Linux (.rpm)
Mac/Linux (.sh)

Download Installer

Når installasjonspakken er lastet ned må den installeres på maskinen som skal fjernstyres. En installasjonspakke kan brukes på alle maskinene som ligger i samme maskingruppe, men det er ikke mulig å benytte samme installasjonspakke på maskiner som ligger i ulike maskingrupper.



Når klienten er installert, vil maskinen automatisk koble seg opp mot ConnectWise Control-serveren. Maskinen vil da dukke opp under maskingruppen som ble presisert da installasjonspakken ble generert. I eksemplet under har vi en maskin som har blitt lagt under maskingruppen "Norsk Helsenett-Test". Den grønne streken indikerer at maskinen er koblet opp mot ConnectWise Control-serveren.



For å koble til maskinen høyreklikker du på maskinen og velger "Join". En beskrivelse på hvordan dette utføres kan leses under kapittel 2.3.

3.2 FJERNSTYRE UTEN GODKJENNING

Ved bruk av Access-modulen er det mulig å fjernstyre en maskin uten at brukeren aktivt må godta tilkoblingen. For å kunne gjøre dette, må den som gir fjernhjelp ha fått godkjent tilgang av virksomheten som skal motta fjernhjelp. Tilgangsstyring gjøres i kundeportalen av den som skal motta fjernhjelp. Se veileder "Veileder – Kundeportalen" for en beskrivelse av hvordan dette utføres.