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

| Innle | edning | 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 kapitelet 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 pilen 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.

| Opening ScreenConnect.Client.exe | × |
|-----------------------------------|------------------|
| You have chosen to open: | |
| ScreenConnect.Client.exe | |
| which is: Binary File (45,3 KB) | |
| from: https://hjelp.nhn.no | |
| Would you like to save this file? | |
| | Save File Cancel |

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.

| 🚱 ScreenConnect - Norsk H 🗙 | + | | | | - | | × |
|--|---|--|-----|-----|------------|-----|--------|
| (In the sentence of the senten |) https://hjelp. nhn.no | C Search | ☆ 自 | | ہ ا | ø | ≡ |
| | Join Session | ScreenConnect.Client.exe 84,6 KB — nhn.no — 09.09 | | - | | Loç | jg inn |
| | Ver session | Show All Downloads | | | | | |
| | You may receive a prompt for your consent. Click the "Save File" button to start downloading the app. | You have chosen to open: ScreenConnect.Client.exe which is: Binary File (23 7 KB) from: http://support.lechcompany.com Would you like to save this file? Save File Cancel | | V | | | |
| | 2 Your browser should download the app. Click on the download arrow in the top right corner of your browser. Next, click on the app to start launching it. | X Crow Contract Clast contract Class - Clast contract Class - Class - Class Clast contract Class - Class - Class Class - Class Class - Cla | | | | | |
| | 3 You may receive a prompt for your consent. Click the "Run" button to launch the app. | Open File - Security Warning X Do you want to run this file? ScreenConnect Clent are Publicht: ScreenConnect Clent ar | | sen | ett | | |

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".

| 🔊 ScreenConnect - F | Remote Control Consent | × |
|---------------------|---|---------|
| Brukeren | ønsker å fjernstyre din maskin. Du må godta tilkoblingen for at brukeren skal få ti | lgang. |
| | | |
| | Gi tilgang Avvis till | cobling |

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".

| ß | Your computer is being controlled by | ⊅ - | |
|---|--------------------------------------|------------|---|
| | | |) |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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.



Central Constructions: Naisk + x
C Norsk Helsenetts (prog) https://bjeje.nhtm.no/Session=2b988ce-68c2.4ea6-9800-d6635e0fe0f
C Norsk Helsenetts (prog) https://bjeje.nhtm.no/Session=2b988ce-68c2.4ea6-9800-d6635e0fe0f
C Centernet Connect
Logg Im
Velkommen UI Norsk Helsenetts
Genetic Status (Prog) for a Sobie deg If en assjon
Screetenetic Status (Prog) for a Sobie deg If en assjon
Conskhelsenetts
Sorskhelsenett

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.

| Opening ScreenConnect.Client.exe | | \times |
|-----------------------------------|-----------------|----------|
| You have chosen to open: | | |
| ScreenConnect.Client.exe | | |
| which is: Binary File (45,3 KB) | | |
| from: https://hjelp.nhn.no | | |
| Would you like to save this file? | | |
| | Save File Cance | el |
| | | |

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".

| 🛃 ScreenConnect - | Remote Control Consent | × |
|-------------------|---|-------|
| Brukeren | ønsker å fjernstyre din maskin. Du må godta tilkoblingen for at brukeren skal få tilg | jang. |
| | | |
| | Gi tilgang Avvis tilko | bling |

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".

| 8 8 | Your computer is being controlled by | \$* | |
|--------|--------------------------------------|-----|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2. ACCESS-MODUL

Kapitelet 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".

| 🚱 ScreenConnect - | Remote Control Consent | × |
|-------------------|--|-----------|
| Brukeren | ønsker å fjernstyre din maskin. Du må godta tilkoblingen for at brukeren skal få | tilgang. |
| | Gi tilgang Avvis t | ilkobling |

Leverandøren kan nå fjernstyre maskinen.