**Kennisportaal Helpdesk, ondersteuning op afstand**



De [Kennisportaal Helpdesk](https://kennisportaal.visio.org/nl-nl/documenten/hulp-nodig-heb-je-een-vraag) is er om slechtziende en blinde mensen verder te helpen. Maar wist je dat we ook hulp bieden als je er op de computer niet uit komt? Je kunt natuurlijk bellen of een mail sturen. Om het nog makkelijker te maken is er ook de mogelijkheid tot ondersteuning op afstand. Ook deze hulp is gratis.

# Ondersteuning op afstand, hoe werkt dat?

Om een computervraag goed te kunnen beantwoorden is het soms zinvol als we op je pc of mobiel apparaat mee kunnen kijken. We gebruiken hiervoor het programma TeamViewer. Met dit programma kan je een medewerker van Visio laten meekijken op je computer of op je mobiele apparaat. Zelf moet je hiervoor TeamViewer eenmalig op je apparaat downloaden en installeren. TeamViewer is gratis. Tijdens een sessie met de helpdesk medewerker geef je met een code toestemming om op je apparaat mee te kijken. Hoe de stappen precies werken leggen we verderop uit.

# Waar kan ik TeamViewer downloaden?



TeamViewer is een gratis app voor toegang, beheer en ondersteuning op afstand. Het programma werkt op bijna elke computer of laptop en op elk mobiel platform, waaronder Windows, MacOS, Android en iOS. Teamviewer is over het algemeen goed voor wie een schermlezer gebruikt.

Download hier je versie van TeamViewer Quicksupport:

[Download TeamViewer Quicksupport voor Windows](https://download.teamviewer.com/download/TeamViewerQS.exe)

[Download TeamViewer Quicksupport voor iPhone of iPad](https://apps.apple.com/nl/app/teamviewer-quicksupport/id661649585)

[Download TeamViewer Quicksupport voor Android](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.teamviewer.teamviewer.market.mobile)

[Download TeamViewer Quicksupport voor Mac](https://www.teamviewer.com/nl/download/mac-os/)

# Hoe deel ik mijn scherm met TeamViewer?

Wanneer je TeamViewer op je apparaat hebt staan en je hebt contact met een medewerker van de Kennisportaal Helpdesk, zal deze je begeleiden om onderstaande stappen uit te voeren. Merk op dat de stappen per apparaat kunnen verschillen.

1. Start TeamViewer.
2. Sta toegang op afstand toe door deze melding te accepteren/accepteer de algemene voorwaarden.
3. Noem de cijfers op die staan achter "Uw ID". Noem vervolgens het wachtwoord. De Visio medewerker maakt hiermee verbinding met je apparaat.
4. Start de uitzending op je apparaat.
5. De medewerker van het Visio Kennisportaal kan nu op afstand meekijken en je ondersteunen.
6. De verbinding kan op ieder moment door beide partijen worden verbroken via het stoppen van de uitzending.

# Disclaimer

Door in te stemmen met het gebruik van deze software geeft u Koninklijke Visio toestemming om mee te kijken op uw beeldscherm. De verbinding kan enkel met expliciete toestemming worden gemaakt. Koninklijke Visio is geeft geen garantie noch aanvaardt zij enige aansprakelijkheid met betrekking tot het gebruik van TeamViewer en/of het ondersteunen op afstand. Koninklijke Visio respecteert uw privacy.

# Heb je nog vragen?

Mail naar kennisportaal@visio.org, of bel 088 585 56 66

Meer artikelen, video’s en podcasts vind je op [kennisportaal.visio.org](https://kennisportaal.visio.org/)

**Koninklijke Visio**

expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen

[www.visio.org](http://www.visio.org)