**Kennisportaal Helpdesk, ondersteuning op afstand**



De [Kennisportaal Helpdesk](https://kennisportaal.visio.org/documenten/contact-met-de-kennisportaal-helpdesk/) 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 b ook twee mogelijkheden tot ondersteuning op afstand. Ook deze hulp is gratis.

# Ondersteuning op afstand, hoe werkt dat?

Soms is het handig als we op afstand met je mee kunnen kijken om een computervraag goed te beantwoorden. Hiervoor maken we gebruik van de programma’s TeamViewer of Quick Assist. Met deze software kan een medewerker van Visio tijdelijk meekijken op jouw computer of mobiele apparaat. Tijdens zo’n sessie geef je met een code toestemming om op je apparaat mee te kijken. Hoe de stappen precies werken leggen we verderop uit.

TeamViewer is gratis en werkt op bijna elke computer of laptop en op elk mobiel platform, waaronder Windows, MacOS, Android en iOS. Om TeamViewer te kunnen gebruiken moet je het programma eenmalig op je apparaat downloaden en installeren.

Quick Assist is een ingebouwde functie op elke Windows pc. Je hoeft deze niet te installeren.

Zowel Teamviewer als Quick Assist zijn over het algemeen goed toegankelijk met schermlezers.

We leggen nu eerst uit hoe je Teamviewer gebruikt, en daarna doen we hetzelfde voor Quick Assist.

# Waar kan ik TeamViewer downloaden?



TeamViewer Quicksupport is een gratis app voor toegang, beheer en ondersteuning op afstand. Het programma werkt op

Download hier 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.

Maak je op je computer gebruik van het besturingssysteem Windows dan kunnen we nog een tweede optie aanbieden om je op afstand te helpen. Namelijk via Windows Quick Assist.

# Hoe deel ik mijn scherm met Quick Assist?

Met Quick Assist kun je:

* Je scherm delen zodat wij kunnen meekijken en aanwijzingen kunnen geven.
* Volledige controle geven over je pc, zodat de helpdesk medewerker je computer kan bedienen om problemen op te lossen.
1. Open de Quick Assist-app via het Startmenu of druk op Ctrl + Windows-toets + Q.
2. Klik op Ondersteuning krijgen.
3. Voer de 6-cijferige code in die je hebt ontvangen van degene die je helpt. Deze code is uniek en 10 minuten geldig.
4. Klik op Verzenden en wacht tot de verbinding is toegestaan.

# Veiligheidstip

Gebruik Quick Assist alleen met mensen die je vertrouwt. Sta alleen toe dat iemand verbinding maakt met je pc als jij de interactie hebt geïnitieerd. Wees voorzichtig met ongevraagde hulpaanbiedingen, omdat dit kan wijzen op oplichterij.

# 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 of Quick Assist 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)