

Processus d'assistance à un utilisateur distant :

Tout d'abord, une connexion à internet est nécessaire de la part de l'intervenant et de la personne ayant besoin d'une intervention. Ensuite, l'utilisateur doit ouvrir une application appelé « TeamViewerQS », la version cliente de « TeamViewer ». La capture ci-dessous montre directement « TeamViewer » avec l'ID que l'utilisateur distant possède en ouvrant l'application.

The screenshot displays the TeamViewer interface with two main sections:

- Autoriser contrôle à distance**: A form with two fields: "Votre ID" (containing a hyphen) and "Mot de passe" (containing a hyphen). There are icons for copying and refreshing.
- Contrôler un ordinateur distant**: A dropdown menu set to "Contrôle à distance", a text input field containing "1727371702", and a "Connecter" button.

Below these sections are two links:

- Accès non surveillé**: "Pour configurer l'accès sans surveillance, il vous faut des droits administrateur."
- Rejoindre une session**: "Avez-vous un code de session ? [Saisissez le code](#)"

Après ça, l'application valide l'ID de l'utilisateur et demande la façon avec laquelle on souhaite s'identifier. Dans notre cas, on utilise l'authentification avec le compte administrateur du domaine de l'entreprise pour se connecter en bureau à distance sur le poste de l'utilisateur et ainsi intervenir sur le ou les incidents.
