

*Micro-ordinateurs,
informations, idées, trucs et astuces*

*utiliser l'assistance à
distance MSN Messenger*

Auteur : François CHAUSSON

Date : 8 février 2008

Référence : utiliser assistance a distance MSNM.doc

Préambule

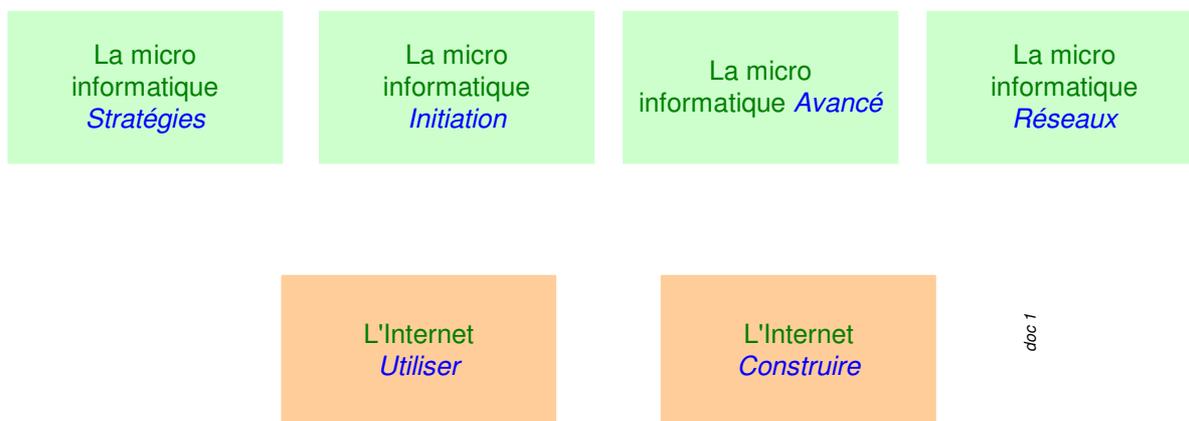
Voici quelques informations utiles réunies ici initialement pour un usage personnel en espérant qu'elles puissent aider d'autres utilisateurs de micro-informatique.

Ces informations sont présentées sans démarche pédagogique ; si un niveau de détail était nécessaire sur un sujet particulier, ne pas hésiter à me demander.

Ce document

Il fait partie de l'ensemble documentaire *Micro-ordinateurs, informations, idées, trucs et astuces* qui couvre ces sujets :

1. *La micro-informatique*, en 2 tomes
2. *L'Internet*, en 2 tomes



3. *Des Trucs HTML et Javascript*
4. *Des notices d'utilisation de divers logiciels*¹

Tout commentaire à propos de ce document pourrait être adressé à :
pcinfosmicro@francois.chausson.name

Ce document est régulièrement mis à jour sur : <http://fcfamille.free.fr/>²

Ce document est protégé par un Copyright ; sa propriété n'est pas transmissible et son utilisation autre que la lecture simple doit être précédée d'un accord explicite de son auteur.

¹ ZoneAlarm, AVG, ...

² Site à accès contrôlé

Table des matières

PREAMBULE	2
Ce document	2
L'ASSISTANCE A DISTANCE	4
Ckoi ?	4
Le besoin	4
LES MOYENS	5
ASSISTANCE A DISTANCE MSNM	6
La démarche	6
Vue du coté du demandeur	6
Initialisation de la session	6
Echanges	7
Vue du coté de l'expert	8
ANNEXES	11

L'assistance à distance

Ckoi ?

Le besoin

Les moyens

Le logiciel à utiliser est :

- *MSN Messenger*, nommé aussi WLM

Assistance à distance MSNM

Cette fonction d'assistance à distance utilise MSN Messenger³ chez chacun des deux partenaires, le *Demandeur* d'aide et l'*Expert*.

Cette fonction consiste en :

- *L'Expert voit dans une fenêtre sur son micro le Bureau du micro du Demandeur accompagné d'échanges par messages entre les deux intéressés.*

A l'inverse, il ne peut pas agir.

La démarche

La démarche de cette fonction d'assistance à distance est :

- *Le Demandeur d'assistance sollicite l'Expert*
- *L'Expert accepte la demande*
- *Le Demandeur autorise l'Expert à voir son Bureau*
- *L'expert voit le Bureau du Demandeur*
- *Les deux interlocuteurs échangent par messages texte et / ou par la voix*

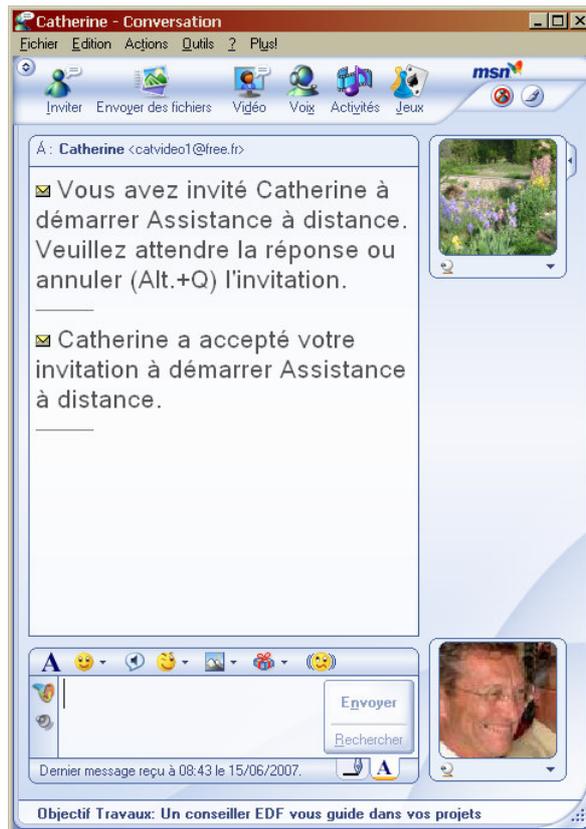
Vue du côté du demandeur

L'initiative vient du Demandeur.

Initialisation de la session

Le Demandeur démarre un échange MSNM avec l'Expert, qui l'accepte :

³ Maintenant nommé *WLM*

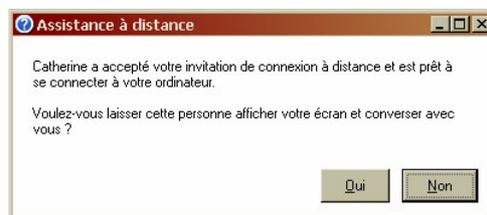


Dans le panneau de conversation :

- Sélectionner *Actions*
- Sélectionner *Demander une assistance à distance*



L'Expert est informé et accepte ; le Demandeur est informé de l'acceptation par l'Expert :



Il accepte à son tour que l'Expert voit son Bureau.

Echanges

Ce panneau reste présent durant tout l'échange :



Le Demandeur communique par messages texte ou vocaux avec l'Expert.

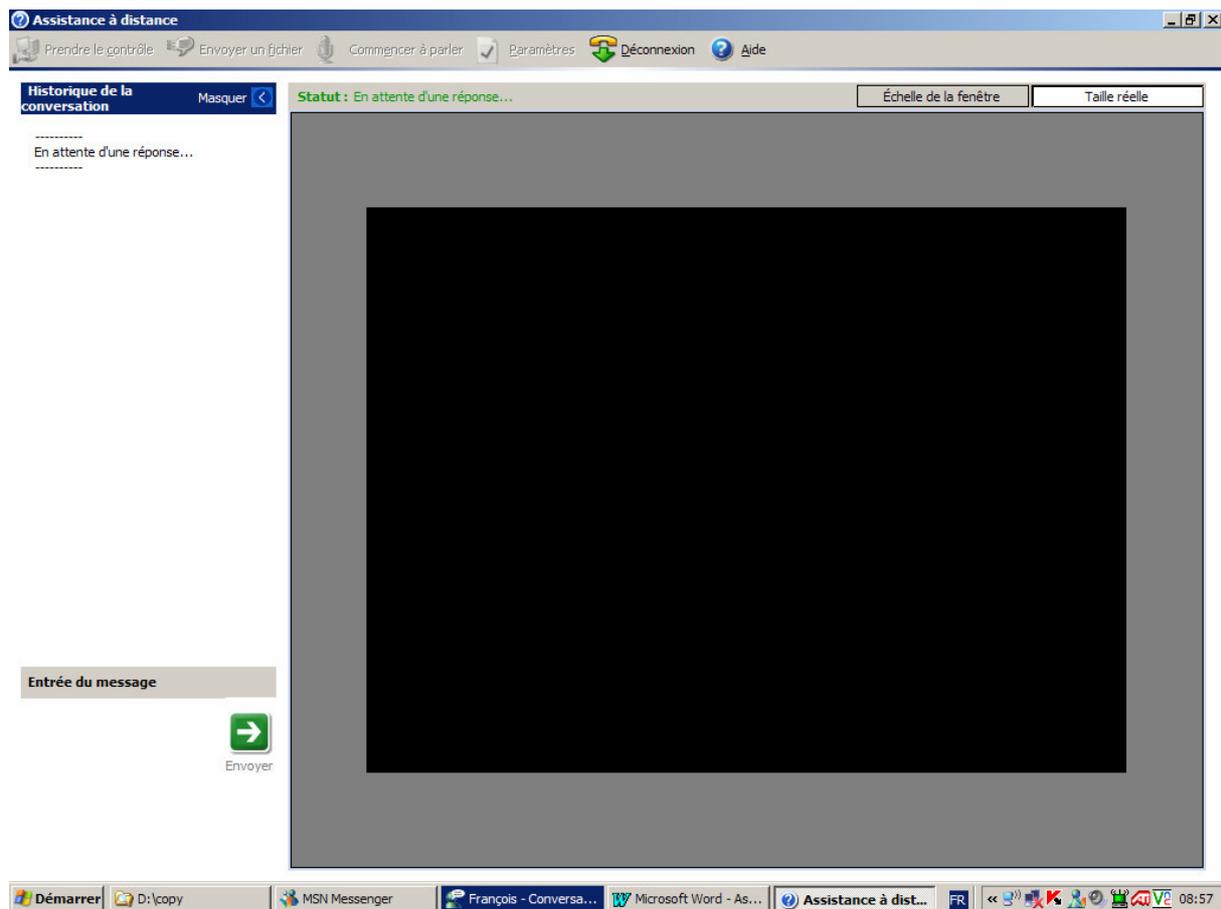
A la fin, le Demandeur peut provoquer la déconnexion.

Vue du côté de l'expert

L'Expert est averti d'une demande :



Après les échanges d'initialisation, l'Expert voit tout d'abord cette fenêtre :



Quand le Demandeur autorise l'accès, la fenêtre affiche alors son Bureau :



L'Expert peut également provoquer la déconnexion⁴.

⁴ En fermant sa fenêtre *Assistance à distance*

Annexes

Bibliographie « Utiliser ... »

Ces différents documents constituent l'ensemble documentaire *Utiliser*

La liste complète est disponible sur <http://fceduc.free.fr/documentation.php>.