

# Fjärrhjälp

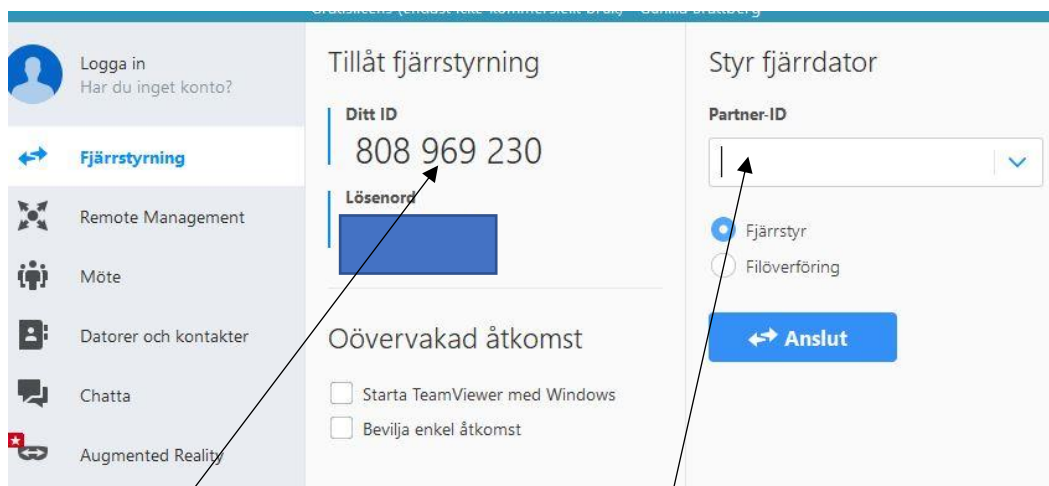
Att anhöriga/vänner bor långt bort är inget hinder för att de ska kunna hjälpa dig med problem i datorn, på mobilen eller surfplattan. Det finns program/appar med vilka man kan fjärrstyra din dator, mobil eller surfplatta.

## På datorn

- Den som ska hjälpa behöver ha gratisprogrammet **Teamviewer** nedladdat i sin dator.
- Den som behöver hjälp med datorn använder också programmet **Teamviewer**.

Programmet *Teamviewer* måste först laddas ner och installeras i både hjälparens och den hjälpsökandes dator. Det är gratis för privat bruk så ange vid installationen att Teamviewer ska användas privat. Du kan ladda ner Teamviewer här: <https://www.teamviewer.com/sv/>. När det kommer upp en dialogruta med valmöjligheter väljer du *Basic mode* (ev. Default mode) samt *Private use* om det inte redan är valt.

Så här ser Teamviewer ut på datorn.



Båda startar programmet Teamviewer. Ring varandra. Den som ska hjälpa frågar den hjälpsökande efter **ID-numret** och skriver in den hjälpsökandes ID-nummer under **Styr fjärrdator**. Klicka därefter på **Anslut** och skriv sedan in det **lösenord** du också får via telefon. När det är gjort kopplas datorerna ihop och den som ska hjälpa kan visa dig på din dator hur du ska göra. Den som ska få hjälp klickar därefter på **Tillåt** och då upprättas en kontakt som gör att du som hjälpsökande ser allt som hjälparen gör på din dator.

## På mobilen eller surfplattan

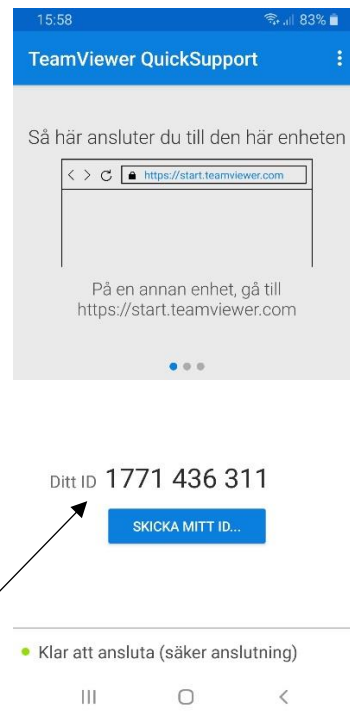
- Den som ska hjälpa startar appen *Teamviewer*
- Den som ska få hjälp startar appen *Quick support*.

Dessa appar behöver alltså laddas ner först och installeras. Det gör du i Play Butik (android) eller App Store (iPhone/iPad).

### Så här ser **Teamviewer** ut på mobilen



### Så här ser **Quick support** ut på mobilen



Den som ska få hjälp meddelar sitt *ID-nummer* i Quick support via telefon till hjälparen som skriver in den hjälpsökandes *ID-nummer* i Teamviewer där det står *Partner-ID* och klickar på *Fjärrstyr*. Då kommer en ruta upp där hjälparen ska skriva in den hjälpsökandes *lösenord*. Detta förmedlas också via telefon.

Den som ska få hjälp klickar därefter på *Tillåt* och då upprättas en kontakt som gör att hjälparen kan styra den hjälpsökandes mobil/platta. Den som får hjälp ser allt som hjälparen gör.

Lycka till!