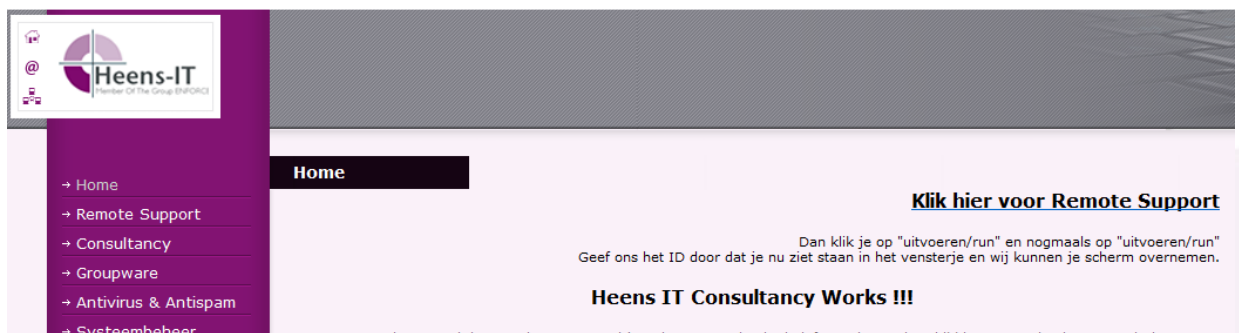


## Procedure Remote support Heens IT

Om de support mensen van Heens IT de mogelijkheid te geven remote bepaalde zaken op te lossen, gebruiken wij de Teamviewer Applicatie.

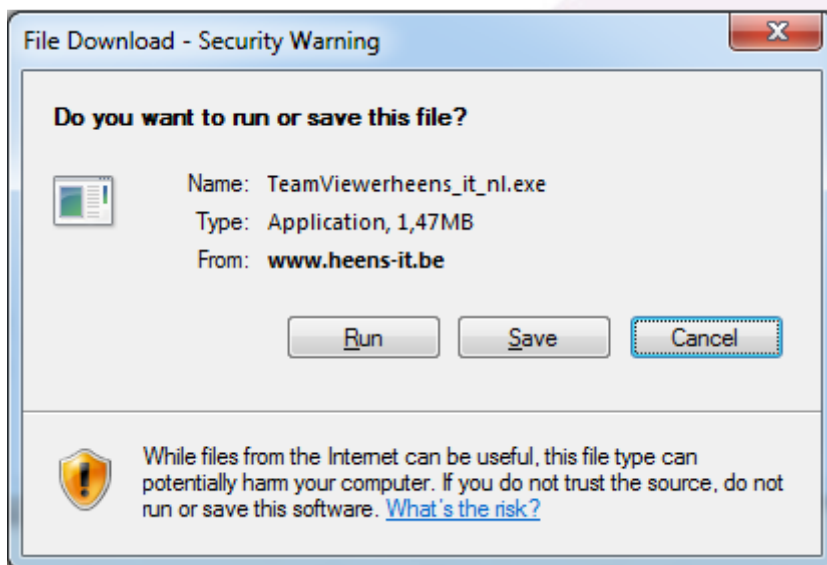
### Stap 1:

Als er geen icoontje met de naam "Remote Support Heens IT" op je desktop staat, kan je het programma downloaden van op onze website <http://www.heens-it.be>, daar klik je dan op "[Klik hier voor remote support](#)" en ga naar "Stap 2 bij download", als het icoontje reeds op je desktop staat ga verder naar "Stap 2 indien het icoontje op je desktop staat"



### Stap 2 bij download:

Als je het programma download krijg je volgend scherm (al naar gelang welke Windows je hebt kan dit ook 2 keer komen) en daar klik je op "Run" (Uitvoeren) (eventueel dus 2x)



Bij Vista kan je scherm ook nog even zwart worden en vragen of het programma uitgevoerd moet worden, antwoord ook hier bevestigend (dit komt echter niet bij elke vista tevoorschijn.)



Ga verder naar “Stap 3”

Stap 2 indien het icoontje op je desktop staat:

Dubbelklik op het icoontje om het programma uit te voeren.



Klik “Run”

Stap 3:

Geef het ID door aan de support Engineer van Heens IT. Deze kan dan vanop afstand je computerscherm over nemen en de nodige handelingen doen.

