

Etre aidé à distance à l'aide de DWAgent

L'outil informatique semble quelquefois capricieux. Pourquoi ne pas se faire aider à distance ? Ce document a pour but de vous présenter la mise en œuvre et l'utilisation très simples du programme d'aide à distance DWAgent.

La confidentialité est, outre la confiance que vous accordez à l'ami qui vous aide, préservée par la suite. Les éléments de connexion que vous fournissez ne sont valables que pour une seule et unique session. Il sera impossible de se reconnecter à votre PC sans un nouveau mot de passe que vous seul fournissez.

L'application DWAgent est gratuite.

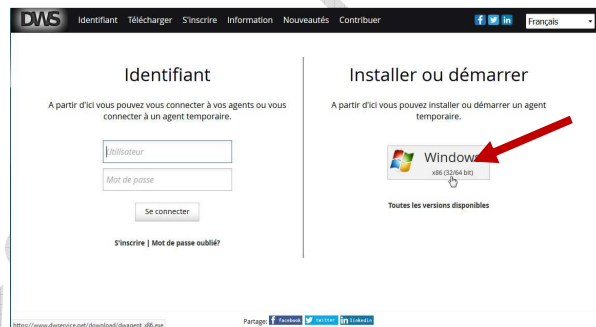
Si vous avez une icône "Aide" sur votre bureau, suite à une précédente installation, cliquez simplement dessus, allez directement au **2**.

1 - Chargement programme

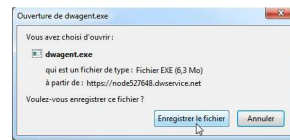
Cliquez sur le lien <https://dwservice.net> pour télécharger l'application.

A droite de la fenêtre cliquer sur "Windows".

Note : Si vous utilisez un autre OS tel que Linux ou Mac, cliquez sur "Télécharger" en haut de la fenêtre, puis choisissez la version qui vous intéresse.



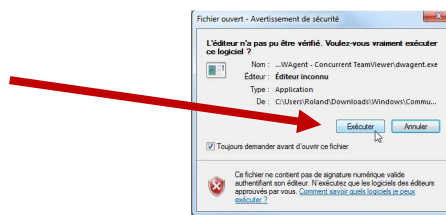
Puis cliquez sur "Enregistrer le fichier".



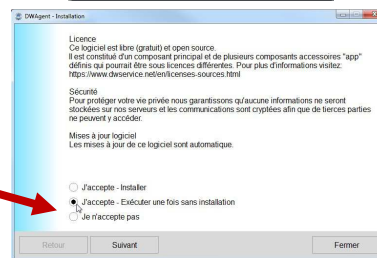
2 - Lancement

Allez dans le dossier où vous l'avez déposé, puis double cliquez gauche sur le fichier pour le lancer, ou cliquez sur l'icône "Aide" présent sur votre bureau.

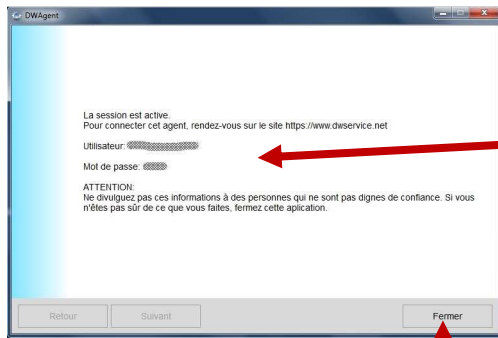
Acceptez l'avertissement de sécurité en cliquant sur "Exécuter".



Dans la fenêtre "DWAgent - Installation", cochez "J'accepte - Exécuter une fois sans installation", Puis cliquez sur "Suivant" en dessous.



Le pare feu peut vous demander votre accord pour poursuivre. Acceptez.

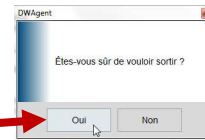


Dans la fenêtre suivante, vous sont donnés :

- un identifiant à 11 chiffres,
- un mot de passe à 4 chiffres.

Communiquez-les à votre Aidant à distance qui pourra alors prendre la main de votre PC et ainsi vous aider.

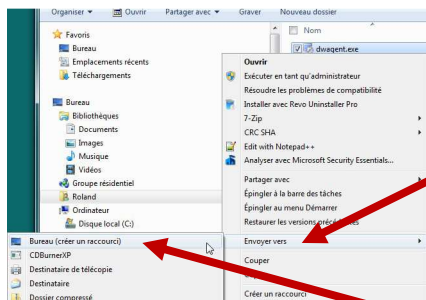
Une fois l'aide terminée, vous cliquerez sur "Fermer" en bas à droite de la fenêtre de DWAgent. Puis vous le confirmerez en cliquant sur "Oui".



C'est tout ! Votre Aidant pourra alors intervenir. Reportez-vous au paragraphe **Important** pour des éléments de sécurité.

Création d'un raccourci sur votre bureau

Ceci n'est pas obligatoire, mais si vous avez besoin d'être aidé plusieurs fois, il peut être utile de créer un raccourci sur votre bureau afin de lancer l'aide plus rapidement.



Pour cela, allez dans le dossier où vous avez déposé le programme, puis 1 clic droit dessus et, dans la fenêtre qui s'ouvre, choisissez "Envoyer vers".

Puis cliquez gauche sur "Bureau (créer un raccourci)".

Allez alors sur votre bureau et renommez l'icône "dwagent.exe-raccourci" avec un clic gauche dessus pour le sélectionner, puis **F2** pour le renommer "Aide" par exemple.

Important

Quelques points de sécurité spécifiques importants dans le cadre de cette mise en œuvre.

- Ne demandez ou n'acceptez de l'aide que d'une personne que vous connaissez et en qui vous avez confiance.
- A tout moment vous pouvez fermer la session en cliquant sur "Fermer", puis confirmez par "Oui".
- Suivez toutes les opérations effectuées, l'Aidant doit vous expliquer toutes ses interventions au fur et à mesure. Sinon, fermez la session en cliquant sur "Fermer", puis confirmez par "Oui".
- Si vous avez des documents confidentiels, ne les laissez pas ouverts sur le bureau, fermez-les et placez-les dans un dossier ou un sous dossier, ou mieux dans un "coffre" (TrueCrypt ou VeraCrypt - logiciels gratuits - par exemple).
- Ne laissez pas d'information concernant vos mots de passe sur votre bureau. Conservez vos mots de passe dans un environnement sécurisé (KeePass - logiciel gratuit - par exemple).
- Ne laissez pas DWAgent en fonctionnement si vous n'en avez pas besoin.