

Hulp bij MijnUAF vanaf jouw eigen computer

Soms heb je een probleem met MijnUAF wat je moeilijk kunt uitleggen. Dan is het handig als iemand van het UAF op afstand meekijkt op jouw computer. We leggen hieronder uit hoe dat gaat.

Met Teamviewer kan een helpdeskmedewerker van het UAF op afstand jouw computer “overnemen”. Je opent dan een bestandje (lees: opent, er wordt dus niets geïnstalleerd). Als jij de sessie sluit kan de helpdeskmedewerker niet meer op jouw computer kijken, tot je weer opnieuw Teamviewer opstart.

Stap 1: Je start Teamviewer via de link <https://get.teamviewer.com/uaf-connect>.

Stap 2: Klik om het bestand te openen. Downloaden is niet nodig. Je opent nu het programma en wacht tot er een sessiecode en een wachtwoord in sterretjes beeld verschijnen. Het wachtwoord weten wij alleen bij het UAF.

Stap 3: Als jij aan de helpdeskmedewerker de sessiecode doorgeeft, dan maakt jouw computer verbinding met die van de helpdeskmedewerker.

Stap 4: De helpdeskmedewerker kan nu op afstand meekijken op jouw bureaublad en ook de muis bedienen als je dat fijn vindt. Op die manier kan de helpdeskmedewerker zien wat er mis gaat en jou helpen om de juiste acties uit te voeren in jouw MijnUAF omgeving.

Stap 5: Als de helpdeskmedewerker klaar is met de hulp op afstand, kun je de sessie sluiten. Afsluiten doe je door te kiezen voor het kruisje rechtsboven in de geopende sessie. Hiermee sluit je de sessie af op jouw computer en kan de helpdeskmedewerker niet meer op jouw computer kijken.

Veiligheid en privacy

Het UAF vindt het belangrijk om goed met jouw gegevens en privacy om te gaan. Daarom houden we ons aan de volgende afspraken:

- De helpdeskmedewerker gebruikt de toegang tot jouw computer alleen om je op dat moment te helpen bij het goed gebruiken van MijnUAF.
- De helpdeskmedewerker zal tijdens de sessie nooit (persoons)gegevens of bestanden van de computer van jou downloaden.



- Na afsluiting van de sessie heeft het de helpdeskmedewerker geen toegang meer tot jouw computer.
- Alle informatie die de helpdeskmedewerker ziet tijdens de sessie is vertrouwelijk en blijft dus tussen jullie twee.

Ook jij kunt zelf dingen doen om de sessie veilig te houden:

- Wil je niet dat de helpdeskmedewerker bepaalde gegevens, webpagina's of documenten ziet? Sluit deze dan af voordat je de sessie start.
- Met het geven van de sessiecode aan de helpdeskmedewerker keur je het gebruik van Teamviewer goed.