Remote Assistance



www.computernews.ir

هومن سیاری Sayyari@ComputerNews.ir

دنیای شـبکه و البته شـاهکار آن یعنی اینترنت امکان انجام هر کاری را از راه دور فراهم کرده است؛ از نوشتن و ارسال نامه از راه دور که همان ایمیل است گرفته تا مکالمه نوشتاری همزمان دو طرف که همان چت است، از مکالمه صوتی از طریق شبکه که VoIP نام دارد گرفته تا مکالمه تصویری که همان ویدیو کنفرانس است، از بازیههای آنلاین با افراد مختلف در هر کجای دنیا گرفته تا خرید و فروش کالا از راه دور و هزاران مورد دیگر.

کمــک از راہ دور بــا

اما آن چیزی که در این مقاله مد نظر ماست، کمک از راه دور است. اما چه جور کمکی؟ شاید برای بسیاری از ما کاربران کامپیوتر پیش آمده باشد که مثلا طریقه نصب یا کرک کردن یک نرمافزار خاص را بلد نباشیم و یا با نحوه کار یک نرمافزار ویژه آشان نباشیم و یا ندانیم که دلیل فلان error ویندوز چیست و یا نحوه انجام تنظیمی خاص را در ویندوز ندانیم. در این مواقع اگر دوستی داشته باشید که بتواند شما را راهنمایی کند، احتمالا به او زنگ خواهید زد و صرفنظر از اینکه او در چه شرایطی است و آیا قادر به پاسخ گویی است یا نه و یا اصلا حضور ذهن دارد یا نه، اقدام به پرسش خواهید کرد!

پاسخ گویی تلفنی به این گونه مشـکلات کار آسـانی نیسـت، اما اگر دوست شما دسترسـی به اینترنت داشته باشد، کار بسیار آسان خواهد شد. ویندوز ابزاری به نام Remote Assistance دارد که به درد این مواقع میخورد.

Remote Assistance چیست؟

وقتی مشکلی با کامپیوتر خود دارید، احتمالا به دنبال کسبی میگردید که به شما کمک کند. در این صورت میتوانید از شخص قابل اعتمادی دعوت کنید که به کامپیوتر شما متصل شود و مشکل شما را حل کند. این اتصال از طریق اینترنت انجام خواهد شد و باید در انتخاب آن شخص دقت کنید چرا که او قادر به دسترسی به اطلاعات شخصی و فایلهای شما خواهد بود.

بعد از اتصال شخص کمککننده به کامپیوتر شما، او میتواند صفحه نمایش شما را ببیند و در مورد آنچه که هر دو میبینید، چت نمایید و به تبادل نظر بپردازید. در این حالت کنترل کامپیوتر با شماست و شخص کمککننده فقط شاهد حرکات شما خواهد بود و از طریق چت میتواند شما را راهنمایی کند که برای رفع مشکل چه کار کنید.

اما شما میتوانید در صورت لزوم کنترل کامپیوترتان را به او بدهید و در این صورت شخص کمک کننده کنترل ماوس و کیبورد شما را از راه دور در دست خواهد گرفت و در این صورت شـما شـاهد کارهای او خواهید بود و هـر زمان که صلاح دیدید میتوانید کنترل را از دست او خارج کنید.

مراحل انجام کار

(در این مقاله فرض بر این است که کامپیوتر شما دارای ویندوز۷ است.) بهتر است قبل از شروع ارتباط تمام پنجرههای اضافی را ببندید تا هم سرعت انتقال

اطلاعات بالاتر رود و هم شخص کمککننده، برنامه و فایلهای شما را نبیند. فرایند برقراری ارتباط توسط Remote Assistance دارای دو مرحله است. ابتدا

Programs (2)
🗳 Windows Remote Assistance 🚽 🚛
Nemote Desktop Connection
Control Panel (6)
🐻 RemoteApp and Desktop Connections
🕵 Allow remote access to your computer
🕵 Allow Remote Assistance invitations to be sent from this comp
Documents (7)
🔑 Remote Assistance Logs
i5025320110607.xml
'≝ 16134120110531.×ml
Files (6)
🖳 Remote Assistance.docx
Remote Assistance
🖳 Remote assistance.png
₽ See more results
Remote X Shut down >
شکل ۱: نحوه اجرای Remote Assistance



شکل ۲: درخواست کمک از شخص خبره







A Windows Remote Assistance	2 0 -
< Chat 🌼 Settings 📧 Troubleshoo	t 🕡 Help
Give your helper the invitation	n file and password
ZVTRLQLYH5B8	
Waiting for incoming connection	
	شكلا ٨٠ مدعم بقارم التباط

Back to Inbox	Archive	Report spam	Delete	•	Move to v	Labels 🔻	More actions v	
Help Me Inbox	(X							
Hooman S	ayyari to r			H5B	show details 2	4:11 PM (17	minutes ago) 🅒 🧃	H Reply
1 45577	ora.	2 111	LÁLI	11500				
D Invitation 2K Down	.msrcIncio Iload	lent 🔶			_			
★ Reply → E	orward							
						1	12 11 1.0	10 A

مراحل مربوط به شــخصی که نیاز به کمک دارد را بیان میکنیم و ســپس مراحلی که شخص کمککننده باید انجام دهد، مطرح خواهد شد.

شخصی که نیاز به کمک دارد

۱- ابتـدا بايـد برنامـه Remote Assistance را اجـرا كنيد. بـراى اين منظور روى دكمه اسـتارت كليك كنيد و سـپس در قسـمت جسـتجو مطابق شـكل ۷
۷ كلمـه Windows Remote را تايـپ كرده و برنامـه Windows Remote را از نتايج جستجو واقع در بالاى كادر اجرا نماييد.

۲- اگر نیاز به کمک فرد خبرهای دارید، گزینه اول یعنی Invite someone you ار انتخاب کنید. همانطور که در این گزینه تاکید شده، باید به شخص کمک کننده اعتماد داشته باشید چرا که او می تواند به فایل ها و اطلاعات شخصی شما دسترسی پیدا کند (شکل ۲).

گزینه دوم برای زمانی اســت که قصد دارید به فرد دیگری کمک کنید (شــخص کمککننده هستید).

۳- در این مرحله برای برقراری ارتباط با شخص کمک کننده ۲ راه دارید: یا درخواست کمک خود را که به Invitation file معروف است برای او ایمیل کنید (گزینه اول و دوم) و یا بدون ارسال درخواست کمک با او ارتباط برقرار کنید (گزینه سوم).

گزینه اول شکل ۳ برای ارسال درخواست کمک از طریق ایمیلهای مبتنی بر وب مثل Gmail و ... است.

گزینے دوم برای ارسال درخواست کمک از طریق برنامه ای ایمیل مثل Microsoft Outlook ، Windows Mail

گزینه سـوم برای ارسال درخواست کمک بدون استفاده از Invitation file است. در این حالت باید هر ۲ کامپیوتر دارای ویندوز۷ باشند و ترجیحا در یک شبکه باشند. اگر نیاز به کمککننده دارید و هر دو طرف از ویندوز۷ استفاده می کنید، می توانید از روش سریع Easy Connect استفاده کنید. اما اگر شخص کمککننده از ویندوزی به غیر از ویندوز۷ استفاده می کند، از روش Invitation File استفاده کنید.

۴- ما در این فرایند گزینه اول را انتخاب کردیم. در این صورت پنجرهای مانند شکل ۴ باز می شود تا محل ذخیره فایل درخواست کمک را تعیین کنید.

۵- بعد از ذخیره فایل ارسال درخواست، بلافاصله پنجره ای مطابق شکل ۵ باز شده و رمز عبوری را نمایش میدهد. این پنجره را نبندید، چرا که برای برقراری ارتباط بین شما و شخص کمک کننده لازم است این پنجره باز باشد.

۶- در این مرحله فایل درخواست کمکی که در مرحله ۴ ساخته شده را همراه رمز عبور داده شده در مرحله ۵ برای شخص کمککننده ایمیل کنید (شکل ۶). ضمنا میتوانید برای امنیت بیشتر فقط فایل درخواست کمک را برای شخص کمککننده ایمیل کنید و رمز عبور را تلفنی برای او بخوانید.

 ۲- حال باید منتظر باشید تا شخص کمک کننده ظاهر شود! (یادتان باشد که پنجره شکل ۵ را نبندید).

و اما شخص کمککننده

۱- شـخص کمککننده بعد از دریافت ایمیل فقط کافیسـت فایل پیوسـت ایمیل مذکور را اجرا کند (این attachment در واقع همان فایل درخواست کمک است).

۲- به طور خودکار بعد از اجرای فایل پیوست پنجرهای باز می شود که باید رمز عبور ارایه شده توسط شخصی که به کمک نیاز دارد در آن وارد شود (شکل ۷).

۳- اگر رمز عبور را درست وارد کنید، باید منتظر تایید شخص مقابل باشید تا ارتباط برقرار گردد. پنجرهای مطابق شـکل ۸ در کامپیوتر شـخص متقاضی کمک ظاهر



می گردد و به شـخصی کـه تقاضای کمک دارد اعلام می کند که شـخصی دیگر (شـخص کمک کننده) قصد اتصال به کامپیوتـر او را دارد. اگر تایید کند و Yes را بزند، اتصال برقرار می شود و اگر No را بزند ارتباط دو طرف قطع می گردد.

۴- اگر شـخص متقاضی کمک گزینه Yes را بزند، پنجرهای مطابق شـکل ۹ در دسکتاپش ظاهر می شود که از طریق آن می تواند بر ارتباط کنترل داشته باشد.

۵- در این حالت شـخص کمک کننده می تواند به طور کامل دسکتاپ طرف مقابل را فقط ببیند، اما امکان هیچ تغییر و دسترسی برای او وجود ندارد (شکل ۱۰).

۶- در این حالت هر یک از دو طرف میتوانند امکان چت را با کلیک روی دکمه Chat فعال کنند تا شخص متقاضی کمک بتواند مشکل خود را باز گو کند و شخص کمک کننده هم بتواند او را راهنمایی کند (شکل ۱۱). در این وضعیت شخص کمک کننده راهنماییهای خود را از طریق چت به شخص متقاضی کمک انتقال میدهد و البته شاهد کارهایی که شخص متقاضی کمک انجام میدهد هم هست. بدین صورت هر دو طرف گام به گام پیش میروند تا مشکل حل شود.

۷- اگر نکات گفته شده توسط شخص کمک کننده راه گشا نباشد و لازم باشد که خود شخص کمک کننده وارد عمل شود، می تواند درخواست خود را از طریق دکمه Request control واقع در بالای سمت چپ صفحه Remote Assistance به شخص متقاضی کمک ارایه دهد.

۸- شخص متقاضی کمک پنجرهای مانند شکل ۱۲ مشاهده میکند حاکی از اینکه شخص مقابل میخواهد کنترل کامپیوتر شما را به عهده بگیرد.

اگر Yes را بزنید، شـخص کمککننده کنترل کامل کامپیوتر شما را خواهد داشت و اگـر No را بزنیـد، کنترل را بـه او نمیدهید و او کماکان فقط میتواند شـاهد فعالیتهای شما باشد.

هر زمان که نسـبت به ادامه فعالیت شخص کمککننده مشکوک شدید، می توانید کنترل را از دست او بگیرید و یا اصلا ارتباط را قطع کنید. برای این منظور کافیست پنجره شکل ۹ را ببندید.

سخن پایانی

هـ چند نرماف_زار معروفی مثـل Team viewer نیز همین قابلیـت را دارد، اما مشـکلاتی که در کار با نسـخههای رایگان ایـن نرمافزار وجـود دارد، کاربران را به سـمت اسـتفاده از یکی از قابلیتهـای قوی و البته رایگان خـود ویندوز به نام Remote Assistance سوق میدهد. ■

Vindows Remote Assistance		
Would you like to allo	w Computer Ne	ews to
share control of your	desktop?	
To stop sharing control, in th click Stop sharing or press ES	ne Remote Assistance IC.	e dialog box,
	Yes	No
What are the privacy and sec	urity concerns?	
و طرف	ه چت برای گفتوگوی د	شکل ۱۱: پنجره
Stop sharing II Pause 🖓 Chat 🌞 Se	ed by Computer News ttings 🕡 Help	
*A Remote Assistance invitation has been *A Remote Assistance connection has been <mark>computer News: Salam</mark> iser: Salam	opened n established:	٩
omputer News: Moshkel ?		
		-
		-
		Send