

Etäopastus

- Puhelimesta
- Videolla
- Laitteen etähallinnalla

Jukka Hanhinen
Ilkka Veuro
4.4.2024 Enter ry



Mistä etäopastusta saa?

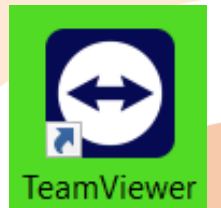
- www.etaopastus.fi – tilataan netissä täytettävällä lomakkeella
- tai
- **044-7007 101** (valtakunnallinen numero)
 - soittoaika ma, ti & to klo 10-12, muina aikoina voit jättää takaisinsoittopyynnön
- Palvelun organisoinnista vastaa Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminta. Palvelussa opastajina toimivat usean eri tahon vapaaehtoiset. Enterin lisäksi yhteistyökumppaneina HelsinkiMissio ry, Joen Severi ry, ATK Seniorit Mukanetti ry, Seniorien ATK-yhdistys Savonetti ry, EKL:n Verkosta virtaa -toiminta, Kotokartanosäätiö, Jyväskylän ikääntyvien yliopisto ja Etelä-Suomen sydänpiiri ry

Opastuksen vaihtoehdot 1(2)

- Lähiopastus
 - Opastettava ja opastaja ovat samassa tilassa (kirjasto tms.)
 - Helppo kommunikoida ja näyttää ongelma sekä miettiä ratkaisua yhdessä
 - Paikalle pitää matkustaa yhteisesti sovittuun aikaan ja tuoda laitteet mukana
- Etäopastus käyttäen vain puhelinta
 - Tilataan SeniorSurfilta (soitto tai pyyntölomake kts. ed. sivu)
 - Puhelimessa ongelmien selostaminen ajoittain haasteellista, koska käsitteet (terminologia) tulisi ymmärtää samalla tavalla
 - Videopuhelulla (esim. Whatsapp) laitteen näytön esittäminen onnistuu kohtuullisesti, opastettavan käden heilunta vaikeuttaa
 - Matkan pituus ja aika eivät vaikuta

Opastuksen vaihtoehdot 2(2)

- Etäopastus etäkäyttöohjelmistolla
 - Tilataan SeniorSurfilta (soitto tai pyyntölomake)
 - Ennalta sovittuna aikana opastettavan ja opastajan kesken
 - Puhelu päälle ensin ja pidetään se päällä koko opastuksen ajan
 - 1) Opastettavan näytön jakaminen opastajalle
 - tai
 - 2) Opastettavan näytön jakaminen ja etäkäytön salliminen opastajalle
 - Windows -> Windows käytössä Pikatuki (Ctrl_WinNappula_Q)
 - Windows -> Muu kuin Win-laite käytössä Teamviewer



Etäopastuksen etuja

Opastettavalle ja opastajalle

- Oma koti/käyttöpaikka, rauha puhua
- Sopiva aika, käytettävä aika voi olla pitkä ja lyhyt sekä useassa osassa
- Paikka ei ole sidottu, myös mökiltä tai matkalta (Suomesta)
- Aikaa ei kulu matkoihin opastuspaikalle

Opastettavalle

- Omat oheislaitteet kytkettynä, tulostin ja reititin jne
- Opastusta saa parin päivän viiveellä (huom. Ei ole välitön HelpDesk)
- Voidaan opastaa myös pöytäkoneita

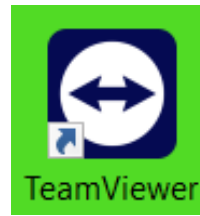
Puhelimesta opastuksen kohteita

- Yleisiä kysymyksiä ja konsultointia
 - Mitä olisi järkevä tehdä, kun ...
 - Onko laitteeni liian vanha, kun ...
 - Millainen laite olisi järkevä hankkia ja millä perusteilla
- Esimerkkejä
 - Onko Microsoft Office365 pakko hankkia ?
 - Mitä voin tehdä Google Kuvat –tilan tultua täyteen ?
 - Mitä voin tehdä roskapostin vyörylle ?
 - Miten jatkolähetän WhatsApp viestin kuvan ilman tekstejä ?

Opastus videopuheluna

- Mikä välineenä (aina kosketuskänny eli ”äly”känny)
 - WhatsApp-sovellus yleisin, takakamera opastettavalla
 - Myös Signal-sovellus käy
- Miten
 - Puheyhteys päällä koko ajan
 - Opastettava näyttää ruudultaan tilannetta ja selostaa ongelmaansa
 - Opastaja kertoo vastauksen ääneen ja neuvoo tehtäviä toimia

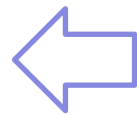
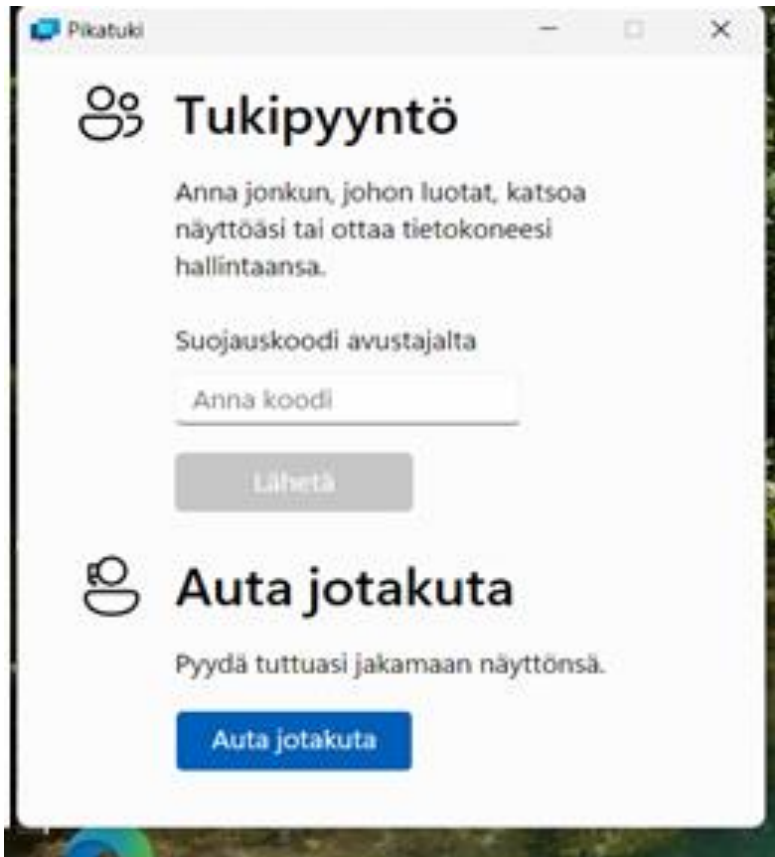
Teamviewer



- Vaatimukset
 - Ohjelmistoasennus ensin opastettavan laitteeseen (Android, Linux, iOS tai MacOS)
 - **Miten etenee**
 - Puhelinyhteys ensin ja asian perusteiden selvitys
 - Opastettava käynnistää Teamviewerin ja kertoo opastajalle kuusinumeroisen koodin
 - Opastaja syöttää kuusinumeroisen koodin ja pääsee katsomaan opastettavan näyttöä
 - Sovittaessa opastettava voi antaa opastajalle oikeuden etähallintaan

Pikatuki (Win10 ja 11)

- Pikatukiohjelma käynnistyy kun painetaan yhtä aikaa **Win+ctrl+Q**



Opastettavan
ruutu



Opastajan
ruutu



Pikatuki – opastettavan kone



Pikatuki

Tukipyyntö

Anna jonkun, johon luotat, katsoa näyttöäsi tai ottaa tietokoneesi hallintaansa.

Suojauskoodi avustajalta

GTKT8Z

Lähetä

Auta jotakuta

Pyydä tuttuasi jakamaan näyttönsä.

Auta jotakuta

Opastaja lukee koodin puhelimesta opastettavalle, joka syöttää suojauskoodin omalle ruudulleen. Opastettava painaa **Lähetä** nappulaa.

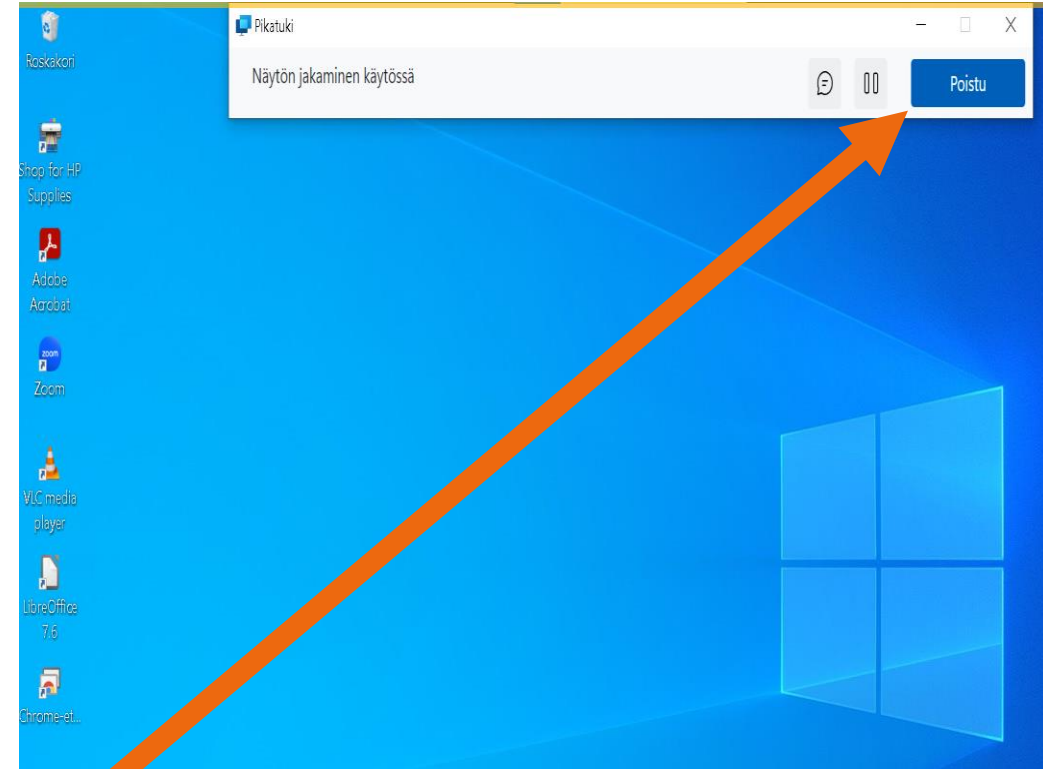
Pikatuki – opastettavan kone



Opastettavalta pyydetään lupaa näytön jakamiseen opastajalle. **Salli**

Näytölle tulee ilmoitus näytön jaosta. Nyt opastaja näkee ruutusi

Opastettava voi tahansa katkaista etänäkemisen ja etäkäytön **Poistu** nappulalla



Opastajan kone – pyytää hallintaa

Käyttäjätila:
Järjestelmänvalvoja

Pyydä hallintaa

Pikakuti

Näytön jakaminen käytössä

Poistu

Etatukiver0.2.pptx — LibreOffice Impress

Tiedosto Muokkaa Näytä Lisää Muotoilu Dia Diaesitys Työkalut Ikkuna Ohje

Diat

1

2

3

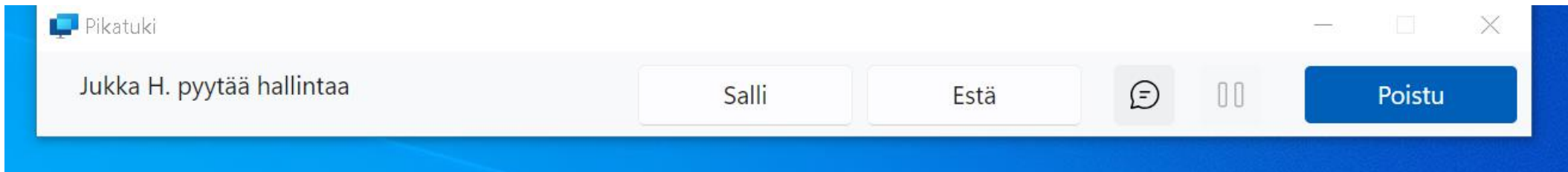
4

Dia 3 / 4 Läpinäkyvä kuva valittu

Oletus 0,15 / 1,23 28,00 x 13,38 suomi 53 %

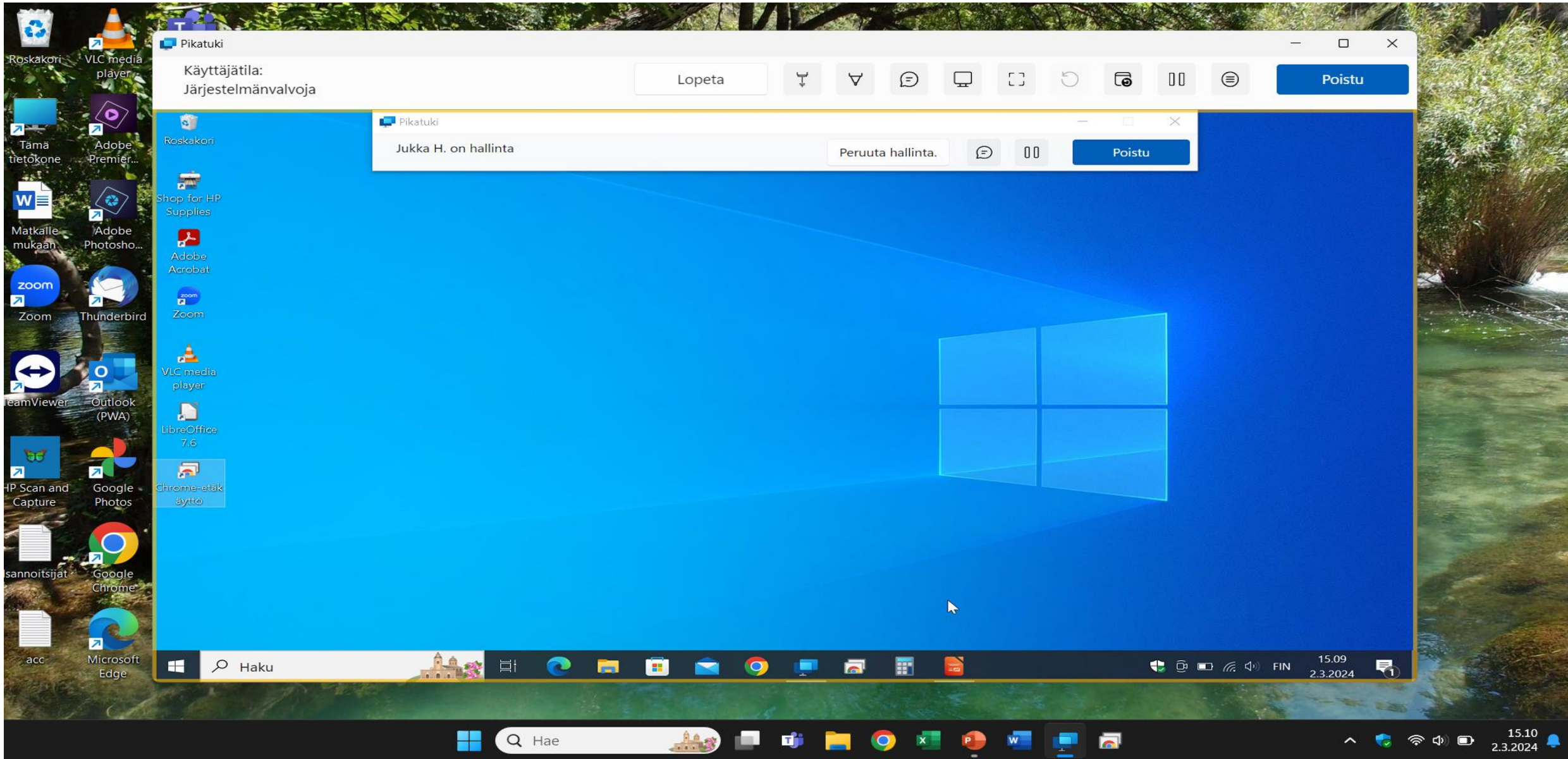
enter

Opastettavan kone

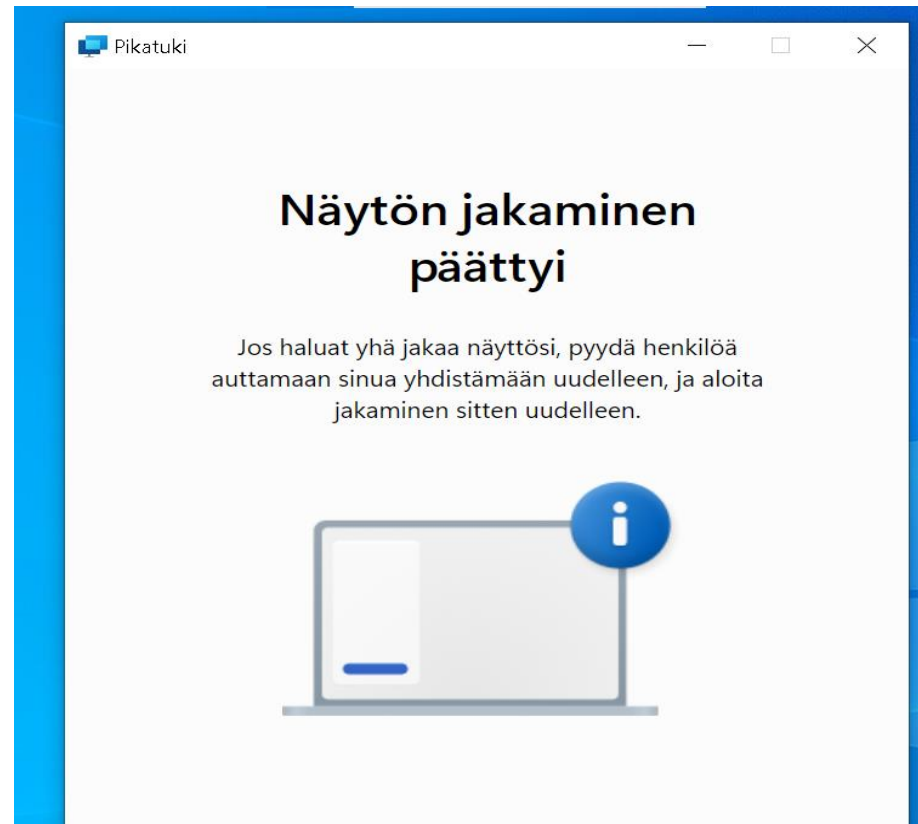


- Jos hallinta on Salli-napilla sallittu, etäopastaja voi omalla hiirellään ja näppäimistöllään käyttää opastettavan konetta
 - eli tämä vastaa lähiopastusta eli opastaja käyttää opastettavan konetta (suositus)
- Jos hallinta ei ole Salli-napilla annettu, niin silloin etäopastaja ainoastaan näkee mitä opastettavan koneen ruudulla tapahtuu. Tällöin opastaja joutuu ohjaamaan opastettavaa omalla puheellaan (hankalaa ja virhealtista)

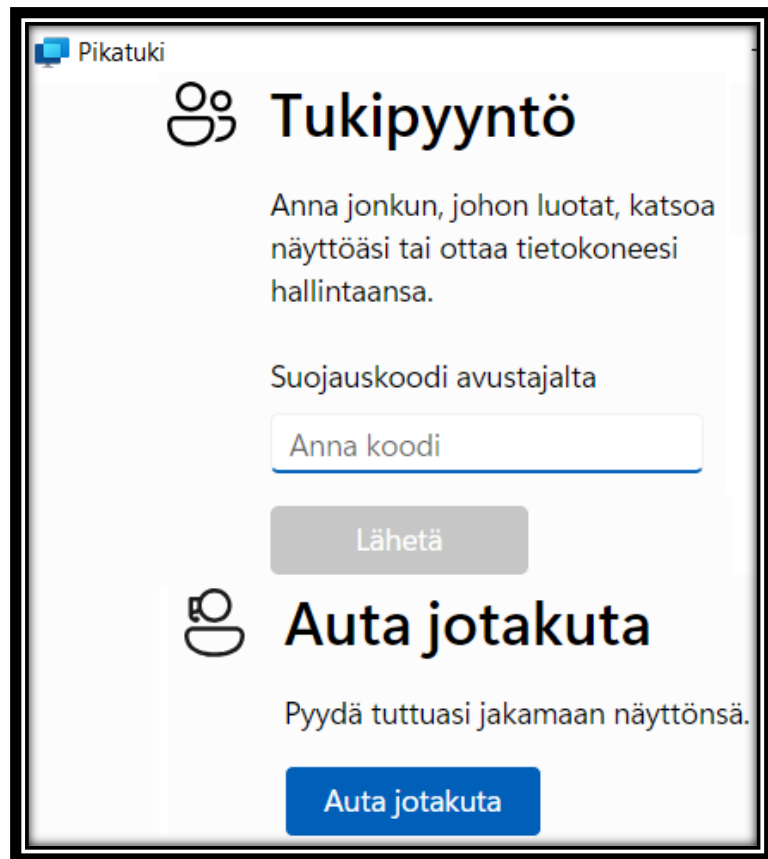
Opastajan koneessa etähallinta



Yhteyden lopetusilmoitus opastettavan koneen näytöllä



Yhteenveto: Pikatuen vaiheet



Pikatuki

Tukipyyntö

Anna jonkun, johon luotat, katsoa näyttöäsi tai ottaa tietokoneesi hallintaansa.

Suojauskoodi avustajalta

Lähetä

Auta jotakuta

Pyydä tuttuasi jakamaan näyttönsä.

Auta jotakuta

Opastettava ja opastaja



Pikatuki

Olli Opastaja
olli.opastaja@hotmail.com
[Kirjaudu sisään toisella tilillä](#)

Jaa tämä suojauskoodi

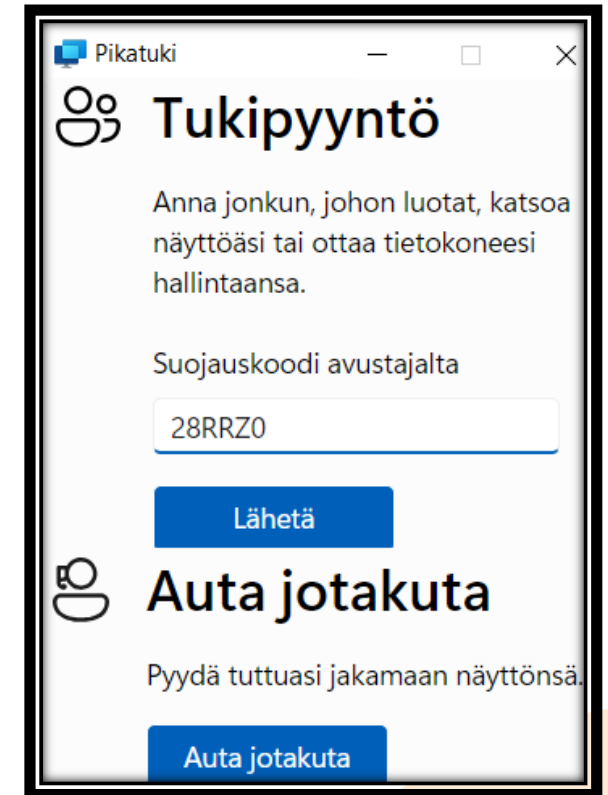
Pysyt tässä näytössä, kunnes henkilö, jota autat, antaa koodin.

28RRZO

Koodi vanhenee 09:55

[Kopioi koodi](#)
[Anna ohjeet](#)

Opastaja



Pikatuki

Tukipyyntö

Anna jonkun, johon luotat, katsoa näyttöäsi tai ottaa tietokoneesi hallintaansa.

Suojauskoodi avustajalta

Lähetä

Auta jotakuta

Pyydä tuttuasi jakamaan näyttönsä.

Auta jotakuta

Opastettava

Kiitos!

www.entersenior.fi
info@entersenior.fi

