

<u>Knowledgebase</u> > <u>NetExplorer support</u> > <u>Help tools</u>

Help tools

Nicolas ARBOUIN - 2025-08-12 - NetExplorer support

Help tools

For a better help from our technicians, who use tools for remote control and diagnosis, you will find here different tools and how to install them.

🔁 <u>TeamViewer</u>

- 1. If you're a Windows user, just click on this link to get the tool **<u>TeamViewerQS</u>**. You can then install it, call us, and let the technician do the job.
- 2. If you're a Mac user, you will need a few more steps to get Teamviewer to work properly. :
 - 1. Download **<u>TeamViewerQS</u>**, and once done, install it.
 - 2. Authorize software to connect to your Mac, for that you will need to go to "Preferences"

G Finder Fichier É	dition Présentation	on Aller	Fenêtre	Aide
À propos de ce Mac				
Préférences Système				
Configuration réseau App Store	*			
Éléments récents	•	Auto	11 m. 14.	1 Participantes
Forcer à quitter Finder	CHOT		-112 - ····	A STATE AT ALS
Suspendre l'activité Redémarrer Éteindre		2	FICEL	
Fermer la session	∂жQ	IN STA		

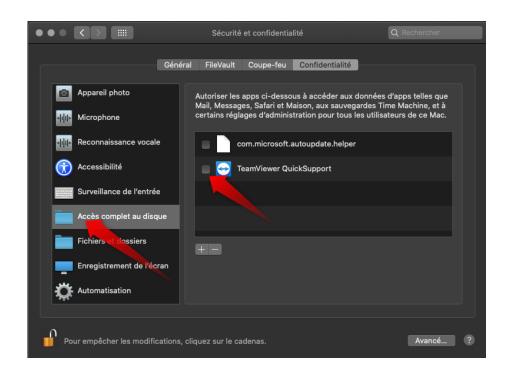
3. From the newly open,, windows, click on "Security and privacy", as shown below.



4. In this new windows, go onto the last tab "Privacy" then in the left menu go to "Accessibility" and tick the TeamViewer box. You should need to unlock the locker, as shown below.

	Sécurité et confidentialité	QRechercher
(Général FileVault Coupe-feu Confidentialité	
Service de localisation	Autorisez les applications ci-dessous à contro	ôler votre ordinateur.
Contacts	TeamViewer QuickSupport	
Calendriers		
Rappels		_
Photos		
Appareil photo		
ակի Microphone	+ -	
Reconnaissance vocale		
Accessibilité		
Pour modifier, cliquez sur l	e cadenas.	Avancé ?

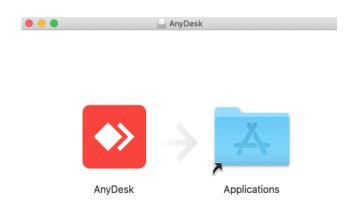
5. In the same windows, get back to the left menu, on top of the list, and check if TeamViewer is in the "Disk access" section. If not, then add it and tick the box as you did previously.





onand in	stall it from your	download folde	nis ling to download <u>AnyDesk</u> er. below) and you juste have to	Télécha	rger maint e	enant ritten number.
	AnyDesk 🖵 Nouvelle connexion		, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		- 🗆 ×	
	Saisir une adresse cible pour le la	ancement de la session \rightarrow \supseteq			9 🗉 🗏	
	Ce poste de travail ③ Votre poste de travail est accessible ③	depuis cette adresse AnyDesk.	Autre poste de travail () Weullez entrez l'adresse AnyDesk d'un autre poste de travail. Salsir une adresse cible pour le lancement de la session () Se connect	× Status AnyDesk Vous utilisez la version AnyDesk actuelle.		
	Modifier le mot de passe pour le poste de travail Cela vour permet d'accéde à votre machine, où que vous soyez.	Quoi de neuf dans AnyDesk 6.2 Décurre les nouvelles fonctions les plus intéressantes de cette version. <u>En savoir plus</u>				
	DERNIÈRES CONNEXIONS <u>Tout afficher</u>	88 13 22				
2. If you're	a Mac user, just	click on this lin	k <u>AnyDesk</u> then click on	Télécharger main	tenant	Once done, launche

the downloaded file *anydesk.dmg*. This window opens, juste drag'n'drop the icon into your Applications folder.



If you got this message, click on "Open" to launch installer

	« AnyDesk » est une app téléchargée d'Internet. Voulez-vous vraiment l'ouvrir ?
<u> </u>	Safari a téléchargé ce fichier aujourd'hui à 14:12 depuis get.anydesk.com .
?	Annuler Ouvrir



1. Click on Finder bar and go to "system" (as shown below) :

Finder	Fichier É	dition Pr	ésentation	Aller	Fenêtre	Aide
À propos de c	ce Mac		Land Mile			
Préférences S	Système					
Configuration App Store	réseau	*				
Éléments réce	ents	•	1	-11.32	1	Martin Mar
Forcer à quitt	er Finder	70#0	and they	SP	102:	Control and
Suspendre l'a Redémarrer Éteindre				2		STR
Fermer la ses	sion	企業Q		S.		多花和俗

- 2. From system, go to Security and Privacy
- 3. Then click on "Open anyway" Ouvrir quand même

	Sécurité et confidentialité		Q Rechercher
Géné	ral FileVault Coupe-feu Conf	identialité	
Un mot de passe de connexio	n a été configuré pour cet utilisateur	Modifier le mo	t de passe
Exiger le mot de passe	5 minutes après la suspe de l'économise	nsion d'activité o eur d'écran	u le lancement
 ☐ Afficher un message lo ✓ Désactiver l'ouverture 	orsque l'écran est verrouillé Configu de session automatique	rer le message d	e verrouillage
Autoriser les applications télé	chargées de :		
App Store			
O App Store et développ	eurs identifiés		
L'utilisation de « AnyDesk » e développeur non identifié.	st bloquée car l'application provient d'	un	Ouvrir quand même
Pour modifier, cliquez sur le cade	nas.		Avancé ?
Installation will begin.			

Then, Anydesk will ask you for screen recording, click on "open system".

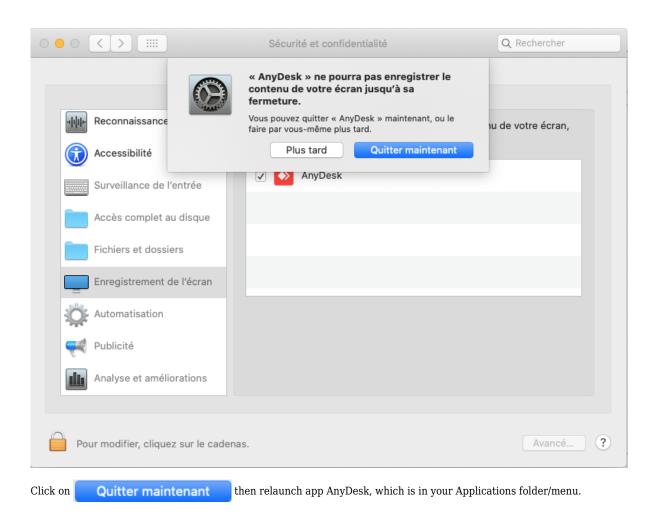
Ouvrir Préférences Système



Go to "Privacy" tab and look for "Accessibility, on the left, click on the bottom left locker to unlock the ability to tick the box for AnyDesk, then tick it.

	Sécurité et confidentialité	Q Rechercher
(Général FileVault Coupe-feu Confidentialité]
Service de localisation	Autorisez les applications ci-dessous à contrô	iler votre ordinateur.
Contacts	🗆 🕟 AnyDesk	
Calendriers	Anybesk	
Rappels		
Rhotos	_	
Appareil photo	+ -	
۹۱۹۱۰ Microphone		
Reconnaissance vocale		
Accessibilité		
Pour modifier, cliquez sur l	e cadenas.	Avancé

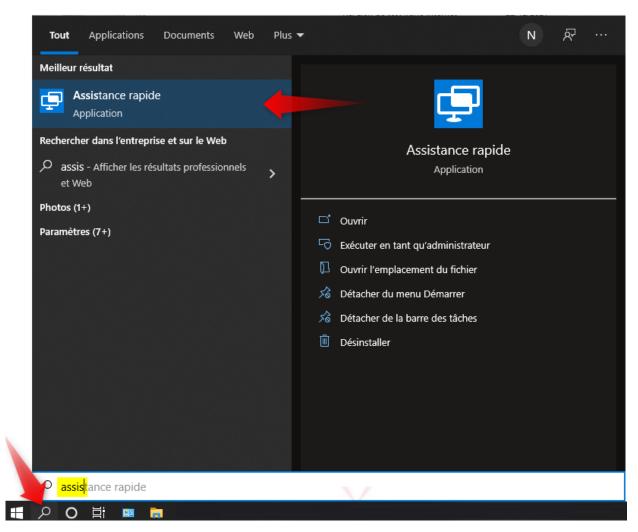
Once done, you will get this message :





If you're a Windows 10 user (lucky you) you can also use the quick assis that Windows provides.

Simple and easy, just click on the search, begin to type the word "assist" and Windows will show you the app to launch, as shown below :



Then click on it to launch the program and get to the following windows.:

deux ordina cela p	utilisateurs de partager un ateur via une connexion à distance ; ermet à l'intervenant de résoudre oblèmes sur l'ordinateur du premier	×	^
Ŕ	Obtenir de l'aide		
	Autorisez une personne de confiance à prendre le contrôle de votre ordinateur pour vous aider. Saisissez le code de sécurité à 6 chiffres qui vous a été communiqué.		
	Code provenant de l'assistant		
	Partager l'écran		
R	Offrir de l'aide		
	Aider un autre utilisateur via une connexion à distance.		
	Aider un autre utilisateur	~	~

You will have to enter the code that our operator will give you in the area shown in picture above and click "Share screen"

Notes

You can launch any of these apps, and once done call us to get help.

- Tags
- <u>partage</u>
 <u>prise en main</u>
- <u>support</u>