

برنامهٔ Windows Remote Assistance در ویندوز

کمک از راه دور

در سراسر این عملیات، کاربر تازه کار می‌تواند فقط تماشا کند و یا دربارهٔ مراحلی که دوست با تجربه‌اش انجام می‌دهد یادداشت بردارد، و حتی از طریق تلفن پرسش‌هایی از او بپرسد. اگر تنها خط تلفنی کاربر کم‌تجربه به وسیلهٔ Remote Assistance اشغال شده باشد، او باز هم می‌تواند از بخش گپ‌زنی (chat) این برنامه بهره بگیرد و سؤالاتی را بپرسد.

البته، یکی از لذت‌های داشتن کامپیوتر یادگیری مسائل این فناوری است. اگر در نهایت خودتان خبره شدید و توانستید دوستان‌تان را راهنمایی کنید، احتمالاً از قدرت و سادگی Remote Assistance برای عملیات رفع اشکال قدردانی خواهید کرد.

هرگاه با یک مسئلهٔ کامپیوتری برخورد کنید که شما را گیج و ویج کرده باشد، اگر همیشه کسی باشد که کمک کند عالی است. اما حتی اگر آن قدر خوشبخت باشید که یک دوست یا آشنای با معلومات داشته باشید، هنگام نیاز معلوم نیست که دم دست باشد.

خوشبختانه، Windows Remote Assistance مسئله را حل کرده است. این برنامه به شما امکان می‌دهد که کمک فنی را از کسی دریافت کنید که در آن سوی شهر، یا یک استان دیگر، یا در یک شهر دیگر دنیا زندگی می‌کند. هنگامی که از طریق Remote Assistance کمک فنی دریافت می‌کنید، آن شخص خواهد توانست که **دسک‌تاپ ویندوز** شما را تماشا کند، و در صورت لزوم، حتی کنترل آن را به دست بگیرد و شما راحت کارهای او را تماشا کنید. به اجمال، Remote Assistance با سریع‌تر کردن و کارآمدتر کردن عملیات رفع اشکال، احتمال یافتن یک راه حل را افزایش می‌دهد.

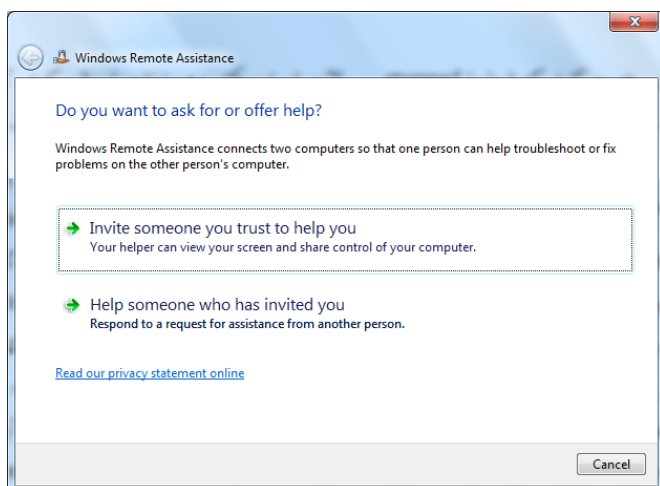
Remote Assistance یک برنامهٔ جدید ویندوز نیست؛ در ویندوز **ویستا** و در **ویندوز اکس‌پی** نیز حضور داشت. اما Remote Assistance در ویندوز تکامل پیدا کرده است _ به ویژه، یک گزینهٔ جدید به نام Easy Connect دارد که می‌تواند عمل کمک‌رسانی را قابل اعتمادتر، راحت‌تر، و امن‌تر کند.

در این مقاله، نحوهٔ استفاده از Remote Assistance و Easy Connect در ویندوز ۷ برای دعوت از یک کاربر دیگر ویندوز ۷

چه خوب است اگر دوست کامپیوتری با تجربهٔ شما _ کسی که دوبار در هفته با او تماس می‌گیرید تا مسائل کامپیوتر شما را حل کند _ بتواند از طریق خط تلفن و اینترنت مسئلهٔ کامپیوتر شما را پیدا و حل کند. آیا شبیه به فیلم‌های علمی-تخیلی به نظر می‌آید؟ نه. بسیاری از کاربران کامپیوتر، از تازه‌کاران گرفته تا خبره‌ها، دوستان یا خویشاوندانی دارند که دربارهٔ کامپیوتر بیشتر از آنها می‌دانند. و حالا، باید از برنامهٔ Remote Assistance **ویندوز ۷** سپاسگزار بود، زیرا این افراد می‌توانند مستقیماً از راه دور و در جلوی چشم شما اصلاحاتی در کامپیوتر شما به وجود بیاورند و احتمالاً مسئلهٔ کامپیوتر شما را حل کنند.

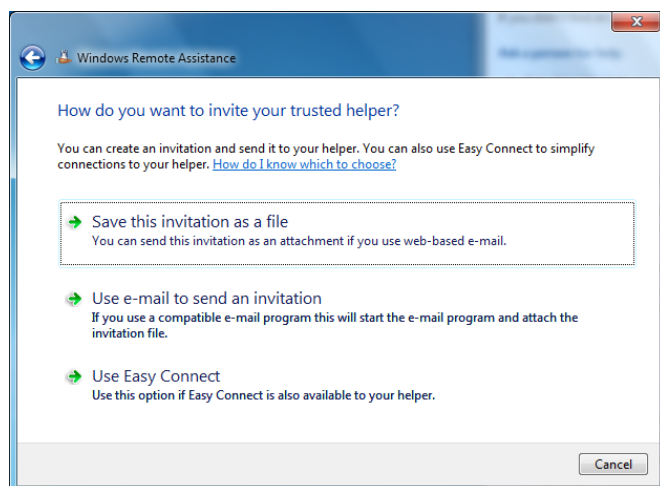
Remote Assistance به شما کمک می‌کند. اکثر تعمیرکاران کامپیوتر از توضیحات فراوانی که مجبورند پای تلفن به کاربرانی بدهند که کامپیوترشان مسئله پیدا کرده است آگاهند و می‌دانند که همواره بیان چنین توضیحاتی وقت گیر است. در اکثر موارد، این افراد اگر به کامپیوتر مسئله‌دار دسترسی داشته باشند مدت‌زمانی که مجبورند بابت حل مسئله صرف کنند تقریباً نصف می‌شود. افزون بر این، موقع ارائهٔ توضیح از طریق تلفن، کاربران چنان وقت خود را صرف اجرای دستورات دوست خود می‌کنند که بار بعد که همان مسئله رخ می‌دهد فراموش می‌کنند که چگونه رفع اشکال کنند.

به عنوان مثال، فرض کنید کاربر تازه کار، مسئله‌ای در صفحه‌نمایش کامپیوتر خود داشته باشد و نداند که چطور آن را حل کند. با یک یا چندبار تلفن‌زدن به یک دوست با تجربهٔ خود ریشهٔ مسئله را پیدا می‌کند، اما چون خود تجربه ندارد دوست با تجربه مجبور است در حل مسئله گام‌به‌گام او را هدایت کند. با برنامهٔ Remote Assistance این دوست با تجربه می‌تواند به سرعت وارد بخش Device Manager در ویندوز ۷ شود و برنامهٔ **رانس‌گر (driver)** ویدئویی آن را ارتقا بدهد. و اگر پس از یک بوت مجدد باز هم مسئله وجود داشته باشد، دوست با تجربه می‌تواند عملیاتی را که در Task Manager اجرا می‌شود و ممکن است با خصوصیات نمایش تداخل پیدا کند بررسی کند.



Remote Assistance به شما امکان می‌دهد که دست یک نفر را بگیرید، یا یک نفر دیگر دست شما را بگیرد.

پنجره بعدی از شما خواهد خواست که از امدادگر مورد اعتماد خود دعوت کنید. گزینه Use Easy Connect را انتخاب کنید. پس از چند لحظه، دعوت‌نامه شما ساخته خواهد شد و یک پنجره جدید حاوی یک گذرواژه^۲ ۱۲ کاراکتری حرفی-عددی به نمایش در خواهد آمد که امدادگر برای ارتباط با سیستم شما به آن نیاز خواهد داشت.



دعوت‌نامه به امدادگر امکان خواهد داد که کامپیوتر شما را بیابد و به آن وصل شود.

را شرح می‌دهیم که شما می‌شناسید، و به ارتباط کامپیوترتان با کامپیوتر او اعتماد دارید و می‌دانید که می‌تواند به شما کمک کند. همچنین، دستورالعمل‌های مربوط به حالتی را که امدادگر، ویندوز ۷ را نداشته باشد یا Easy Connect مطابق انتظار کار نکند توضیح خواهیم داد.

صمیمانه دعوت شده‌اید

پس از آن که تدارکات لازم برای دریافت کمک از شخصی دیگر را فراهم کردید و آن شخص در کنار کامپیوترش حاضر شد، لازم است یک دعوت‌نامه^۱ ارسال کنید که به امدادگر امکان خواهد داد که کامپیوتر شما را بیابد و به آن وصل شود.

برای ارسال دعوت‌نامه، منوی Start را باز کنید، assistance را در کادر جستجو تایپ کنید، و سپس Windows Remote Assistance را انتخاب کنید. گزینه دیگر که به صفحه کلید نیاز ندارد، آن است که روی Help And Support در منوی Start کلیک کنید، روی دکمه Ask (Ask) کلیک کنید، و سپس روی لینک Windows Remote Assistance کلیک کنید. از هر راهی که بروید، پنجره‌ای به نمایش در خواهد آمد که از شما می‌پرسد که آیا کمک می‌خواهید یا نه _ گزینه Invite Someone You Trust To Help You را انتخاب کنید. (برای اطلاعات بیشتر درباره روش پاسخ‌دادن به دعوت‌نامه Remote Assistance، بخش «کمک کنید» را بخوانید.)

² password

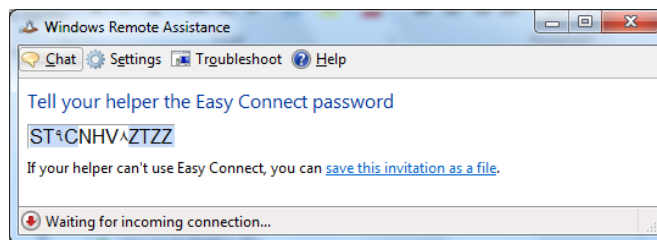
¹ invitation

پس از آن که گذرواژه را به امدادگر دادید، شما راحت سر جای خود بنشینید _ لحظاتی بعد که امدادگر آن را تایپ می کند، پنجره‌ای باید بر روی صفحه نمایش شما ظاهر شود که از شما می پرسد که آیا می خواهید که امدادگر شما بتواند به کامپیوتر شما وصل شود یا نه. هنگامی که روی Yes کلیک کنید، صفحه نمایش چند لحظه به لرزه در می آید، و سپس پنجره‌ای که پیشتر گذرواژه شما را به نمایش در آورد به شما گزارش خواهد کرد که امدادگر حالا می تواند دسک تاپ شما را ببیند. همچنین ممکن است متوجه نوعی تغییرات تصویری بشوید _ جای تصویر کاغذ دیواری دسک تاپ شما یک زمینه سیاه به نمایش در خواهد آمد، و دسک تاپ شما به حالت رنگی Windows Basic تغییر خواهد کرد، که سبب خواهد شد که **تاسک بار** و پنجره‌ها بدون جلوه‌های ویژه به نمایش در بیایند. عادی است و کارایی را بر روی یک ارتباط لرزان اینترنت بهینه می کند.



حتی پس از آن که امدادگر گذرواژه‌ای را تایپ کند که شما ارائه کرده‌اید، بازهم برای برقراری ارتباط به اجازه شما نیاز است.

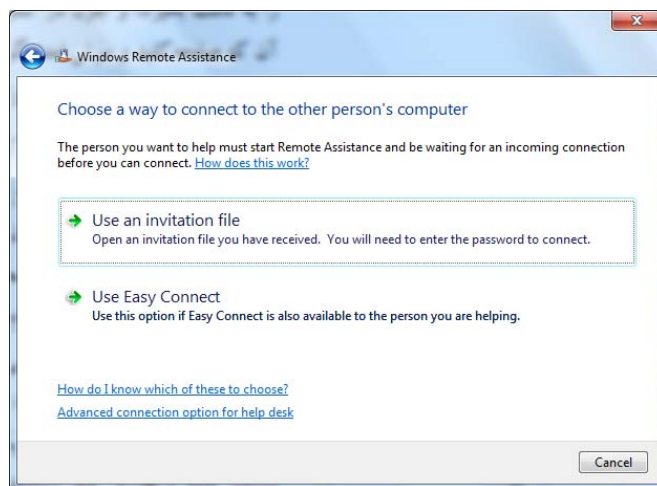
پس از برقراری ارتباط بین شما و امدادگر، مسئله را می توانید با استفاده از کامپیوترتان نمایش دهید و همزمان امدادگر آن را تماشا کند. اگر از پیش از طریق تلفن یا پیام رسانی فوری با امدادگر در تماس نبوده باشید، روی دکمه Chat برای ارتباط متنی کلیک کنید.



Remote Assistance در ویندوز ۷ به طور خودکار یک گذرواژه قدرتمند ۱۲ کاراکتری برای شما می سازد. (در تگارش های پیشین ویندوز، خودتان یک گذرواژه انتخاب می کردید.)

این گذرواژه را از طریق تلفن می توانید به امدادگر اطلاع بدهید، یا اگر با برنامه های پیام رسانی فوری^۳ کار می کنید، می توانید روی گذرواژه کلیک راست کنید، Copy را انتخاب کنید، و سپس آن را در یک پیام paste کنید. با آن که همه حروف گذرواژه از نوع کاپیتال هستند، گذرواژه در عمل به بزرگی یا کوچکی حروف حساس نیست. امدادگر می تواند آنها را در حالت کوچک یا بزرگ (کاپیتال) تایپ کند.

یادآوری: اگر گزینه Use Easy Connect به رنگ خاکستری باشد، کار نمی کند، یا شخصی که قرار است به شما کمک کند ویندوز ۷ را اجرا نمی کند، بخش های «مسائل Easy Connect» و «ارسال دعوت نامه از طریق ایمیل» را بخوانید.



Easy Connect بهترین روش ارسال دعوت نامه کمک است، اما خودتان نیز می توانید دعوت نامه را از طریق ایمیل ارسال کنید.

⁴Taskbar

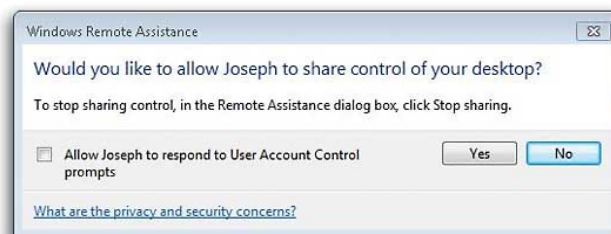
³ instant messaging

کنترل را به دست امدادگر بسپارید

هنگامی که سعی می‌کنید که مسئله‌ای را از طریق Remote Assistance حل کنید، اغلب دادن کنترل کامپیوتر به دست امدادگر باتجربه مؤثرتر از زمانی است که او فقط تماشاگر باشد و به شما بگوید که روی چه چیزی کلیک کنید یا چه چیزی را تایپ کنید.

تا زمانی که شما از کسی که به او اعتماد دارید کمک می‌گیرید، استفاده از Remote Assistance برای دادن کنترل کامپیوتر به آن شخص بی‌خطر است. با این همه، دادن کنترل کامپیوتر از طریق Remote Assistance به کسی دیگر به معنی خارج شدن کنترل کامپیوتر از دست شما نیست. امدادگر بدون اجازه شما نمی‌تواند کنترل را به دست بگیرد، و چون در کنترل کامپیوتر با شما مشترک است، با آن که صفحه کلید و موش امدادگر قادر به کنترل کامپیوتر شما خواهد بود، صفحه کلید و موش شما نیز توان کنترل کامپیوترتان را دارد.

Remote Assistance کنترل کامپیوتر را فقط در زمانی با امدادگر مشترک می‌کند که او روی دکمه Request Control کلیک کند و از شما درخواست کنترل کامپیوترتان را کند. هنگامی که او این کار را انجام بدهد، پنجره‌ای بر روی صفحه‌نمایش شما به نمایش در می‌آید و از شما می‌خواهد که یکی از پاسخ‌های Yes یا No را بدهید. این پنجره همچنین حاوی یک مربع تیک‌زنی است که به امدادگر امکان می‌دهد که به پیام‌های User Account Control پاسخ بدهد. اگر شما این مربع را تیک‌دار نکنید و امدادگر با یک پیام UAC به هنگام کار روی سیستم شما برخورد کند، صفحه‌نمایش امدادگر تا زمانی که شما به آن پاسخ ندهید تاریک می‌شود (پیام‌های UAC پنجره‌های تأییدگیری‌ای هستند که غالباً پیش از آن که مجاز به تغییر دادن بعضی از تنظیم‌ها شوید به نمایش در می‌آیند).



پیش از آن که امدادگر بتواند کنترل کامپیوتر شما را در دست بگیرد به اجازه شما نیاز دارد.

گزینه‌های ارتباط

در زمانی که یک جلسه Remote Assistance برقرار است، روی دکمه Settings برای پیکربندی بعضی از گزینه‌های ارتباط، مانند فعال کردن جلوه‌های بصری (اگر یک ارتباط اینترنت سریع داشته باشید)، یا استفاده از کلید ESC به عنوان یک روش دیگر برای متوقف کردن حالت کنترل مشترک کامپیوتر می‌توانید کلیک کنید. اگر زمانی بخواهید که موقتاً دسک‌تاپ‌تان را بدون قطع کردن ارتباط Remote Assistance پنهان کنید، کافی است روی Pause برای سیاه کردن صفحه‌نمایش امدادگر کلیک کنید، و سپس به هنگامی که آماده تماشا کردن صفحه‌نمایش شدید روی Continue کلیک کنید.

هنگامی که امدادگر دیگر به کنترل کامپیوتر شما نیاز نداشته باشد (اما بازهم بتواند دسک‌تاپ شما را تماشا کند)، روی Stop Sharing برای خارج کردن کنترل کلیک کنید. برای متوقف کردن کامل استفاده از Remote Assistance، کافی است پنجره Remote Assistance را ببندید. امدادگر شما نیز در طرف خودش می‌تواند اکثر این کارها را انجام بدهد.

هنگامی که یک بار ارتباط Remote Assistance با کسی را از طریق Easy Connect برپا کنید، کمک گرفتن از همان شخص در دفعات بعدی کمی آسان‌تر می‌شود. این از آن روست که بار بعد که یک دعوت‌نامه کمک ارسال می‌کنید، قادر خواهید بود که از میان فهرستی از افرادی که پیشتر از طریق Easy Connect ارتباط برقرار کرده‌اند امدادگر مورد نظرتان را انتخاب کنید. هرگاه یکی از موارد فهرست را انتخاب کنید، دعوت‌نامه همچون قبل ساخته خواهد شد، اما این بار شما یک گذرواژه را نخواهید دید. برای پاسخ دادن به دعوت‌نامه و ارتباط با شما، امدادگر فقط لازم است که نام شما را از فهرست تماسی مشابه در طرف خودش انتخاب کند، با این شرط که او از همان کامپیوتری استفاده کند که بار اول استفاده کرده است.

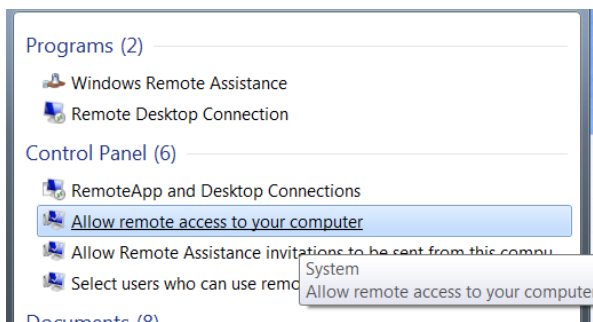
مسائل Easy Connect

Easy Connect بهترین روش برپاسازی یک ارتباط Remote Assistance است، و تا زمانی که شما و امدادگرتان از ویندوز ۷ استفاده کنید و به شبکه‌های خانگی وصل باشید (توجه داشته

ساخت که یک فایل «Invitation.msincident» به آن پیوست می‌شود. دومی به شما امکان خواهد داد که یک فایل را ذخیره کنید و سپس اگر از یک سرویس ایمیل مبتنی بر وب مانند Gmail یا Hotmail بهره می‌گیرید به طور دستی آن را به یک پیام پیوست کنید. در نام‌گذاری فایل دعوت‌نامه مختار هستید، فقط نباید بسط «msincident» را تغییر بدهید.

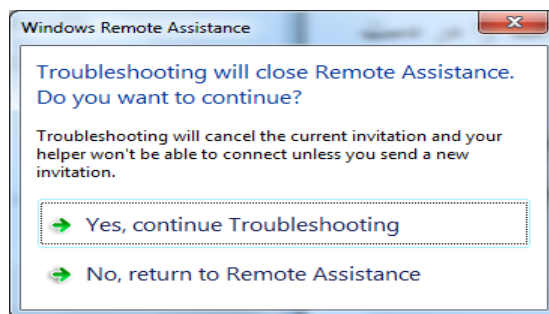
روش ارسال ایمیل شما هر چه که باشد، پس از آن که دعوت‌نامه دریافت شود، یک پنجره گذرواژه را همان‌گونه به نمایش درخواهد آورد که در سناریوی Easy Connect به نمایش در می‌آید. هنگامی که یک دعوت‌نامه را ایمیل می‌کنید، برای راحتی ممکن است گذرواژه را در داخل ایمیل قرار دهید. راحت است، اما از لحاظ امنیتی یک فکر خوب نیست. در نتیجه، اگر مجبورید گذرواژه را از طریق ایمیل ارسال کنید، اطمینان یابید که آن را به نشانی درست ارسال می‌کنید.

فایل‌های دعوت‌نامه فقط به مدت ۶ ساعت اعتبار دارند، در نتیجه، پس از گذشت دوره اعتبار نمی‌توان آنها را به کار برد. با وجود این، به طور پیش‌فرض می‌توانید خودتان مدت اعتبار را تعیین کنید، که به ویژه زمانی سودمند است که می‌خواهید یک دعوت‌نامه دارای دوره اعتبار طولانی برای کسی بسازید که مطمئن هستید که از او می‌توانید کمک بگیرید. برای تغییر دادن دوره اعتبار دعوت‌نامه، روی دکمه Start کلیک کنید، remote را در کادر جستجو تایپ کنید، و مربوط به Allow Remote Access To Your Computer در Control Panel انتخاب کنید. سپس، روی دکمه Advanced برای انتخاب دقیقه، ساعت، یا روز اعتبار دعوت‌نامه‌ها کلیک کنید.



بار بعد که در مورد کامپیوتر ویندوز خود مشکل داشته باشید، یا فقط در مورد بخشی از یک نرم‌افزارتان به آموزش نیاز داشته باشید، به یاد بسپارید که Remote Assistance امداد کامپیوتری را آسان کرده است.

باشید که یک شبکه اداری یا یک شبکه عمومی مانند یک نقطه تحت پوشش Wi-Fi ممکن است جلوی چنین ارتباطی را بگیرند، احتمالاً قادر خواهید بود که از آن بدون هیچ مسئله‌ای بهره بگیرید. اگر شما یا امدادگرتان نتوانستید از طریق Easy Connect ارتباط برقرار کنید، کلیک کردن روی دکمه Troubleshooting ممکن است به ویندوز^۵ امکان بدهد که یک مسئله پیکربندی را که ممکن است جلوی یک ارتباط را می‌گیرد شناسایی و تصحیح کند. پس از اجرای Troubleshooter، لازم است که یک دعوت‌نامه جدید بسازید.



اگر بازهم نتوانستید یک Easy Connect را پس از اجرای Troubleshooter برقرار کنید، بد نیست که مجهز بودن روترهای^۶ هر دو طرف اینترنت به آخرین فرمور^۶ را بررسی کنید، اگر روزآمد نبودند، آنها را روزآمد کنید (برای اطلاعات بیشتر به سایت وب سازنده روتر مراجعه کنید).

ارسال یک دعوت‌نامه از طریق ایمیل

اگر به هر دلیلی Easy Connect را یک گزینه مناسب نمی‌دانید، به جای آن ارسال یک دعوت‌نامه Remote Assistance با ایمیل را امتحان کنید. برای این کار، دعوت‌نامه را همان‌گونه که پیشتر شرح دادیم برپا کنید، اما در مقابل یکی از گزینه‌های زیر را انتخاب کنید:

Use Email To Send An Invitation

Save This Invitation As A File

اولی به طور خودکار یک پیام جدید با برنامه ایمیل پیش‌فرض شما مانند Outlook، Windows Live Mail، یا Thunderbird خواهد

⁵ router

⁶ firmware

کمک کنید

سرانجام، به یاد داشته باشید که ارتباط Remote Assistance آنقدر سریع نیست که ویدئو را نمایش بدهد، و صدا را اصلاً انتقال نمی‌دهد. در نتیجه، برای رفع اشکال آن نوع مسائل، لازم است که کمک‌گیرنده به عنوان چشم‌ها و گوش‌های شما عمل کند.

عمل پاسخ دادن به یک دعوت‌نامه Remote Assistance مشکل‌تر از ساخت آن نیست. کافی است هنگامی که Remote Assistance را به اجرا در می‌آورید به جای گزینه زیر

Invite Someone You Trust To Help You

گزینه زیر را انتخاب کنید:

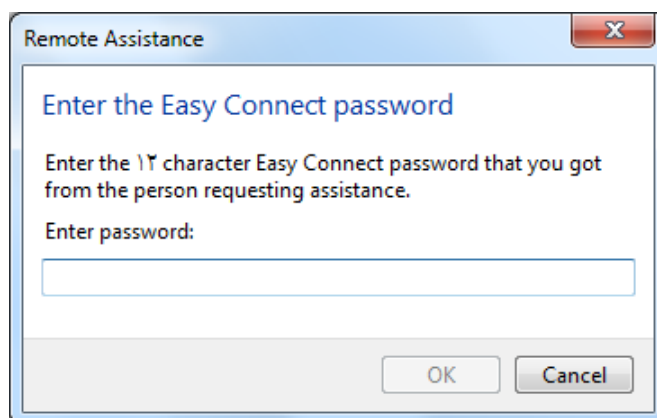
Help Someone Who Has Invited You

پیش‌نیازها

برای این که Remote Assistance به طور موفقیت‌آمیز کار کند، بهتر است هم کامپیوتر کاربر باتجربه و هم کامپیوتر کاربر کم‌تجربه از ویندوز ۷ بهره بگیرند، و هر دو باید به یک شبکه عمومی (مانند یک شبکه خانگی یا اینترنت) وصل باشند. کاربر کم‌تجربه باید از یک حساب مدیریتی (administrative account) بهره بگیرد (حساب مدیریتی همان حساب کاربری است که ویندوز ۷ به هنگام نصب می‌سازد).

اگر گزینه Use Easy Connect را انتخاب کنید، پنجره‌ای به نمایش در می‌آید و از شما می‌خواهد که گذرواژه ۱۲ کاراکتری‌ای را ارائه بدهید که کمک‌گیرنده به شما داده است. اگر یک فایل دعوت‌نامه Remote Assistance دریافت کرده باشید، کافی است روی آن کلیک-دو ضرب کنید تا یک صفحه گذرواژه مشابه برای شما به نمایش در بیاید.

اگر سپردن کنترل کامپیوتر به کاربر متخصص را بپذیرید، می‌توانید به طور اشتراکی کنترل صفحه کلید و موش را در اختیار داشته باشید. با وجود این، بهتر است کنترل را به طور کامل در اختیار کاربر متخصص بگذارید چون اگر شما نیز همزمان فرمان صادر کنید ممکن است در روند رفع اشکال مسائلی به وجود بیاید.



رفع اشکال Remote Assistance

با آن که Remote Assistance به طور معمول راحت کار می‌کند، به دلیل تداخل‌ها در پیکربندی یا عیوب برنامه ممکن است مسائلی به وجود بیاید. در زیر چند مسئله شناخته‌شده و روش حل آنها آمده است.

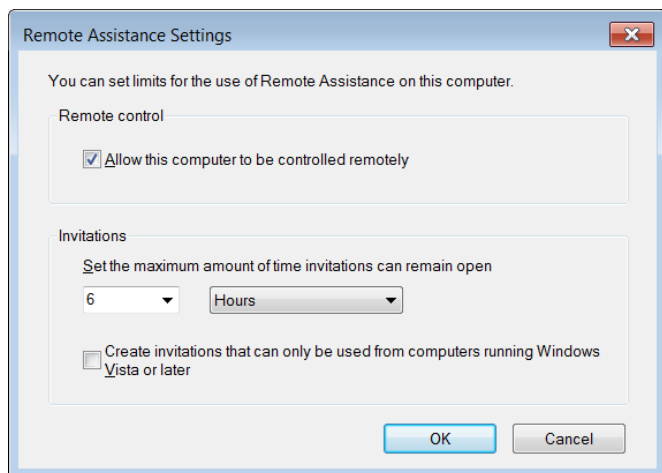
- از زمانی که Remote Assistance معرفی شده است، متداول‌ترین مسئله کار در محیط‌های ویندوز متفاوت بوده است. به خاطر بسپارید: هر دو کاربر بهتر است دو ویندوز یکسان، مثلاً هر دو طرف ویندوز ۷ داشته باشند.

- اگر کاربر متخصص، کنترل کامپیوتر راه دور را از دست بدهد، علت می‌تواند در چیزی باشد که رزولوشن (دقت) کامپیوتر راه دور را

هنگامی که به کامپیوتر راه دور وصل شدید، اگر تصویر دسک‌تاپی که می‌بینید کمی دراز یا پهن شده باشد، یا خواندن آن دشوار باشد، به معنی آن است که کمک‌گیرنده در حال استفاده از رزولوشنی بالاتر از رزولوشن مورد استفاده شماست. کلیک کردن روی دکمه Actual Size دسک‌تاپ را واضح خواهد کرد، اما مجبور خواهید بود که برای دیدن کل صفحه از روش طومارنمایی (اسکرول) بهره بگیرید. همچنین توجه داشته باشید که بسته به وضعیت ارتباط اینترنت، ممکن است نمایش آنچه بر روی کامپیوتر راه دور می‌گذرد به چند ثانیه وقت نیاز داشته باشد.

اگر روی دکمه Advanced تحت کادر Remote Assistance در این برگه کلیک کنید، دوره انقضای دعوت‌نامه را تحت کادر Invitations می‌توانید تغییر بدهید. تحت Remote Control در پنجره Remote Assistance Settings نیز می‌توانید مربع کنار عبارت زیر را برای دادن اجازه کنترل کامپیوتر به امدادگر تیک‌دار کنید:

Allow This Computer To Be Controlled Remotely



و روی OK کلیک کنید. سپس در پنجره System Properties روی Apply و آنگاه OK کلیک کنید و پنجره System را ببندید.

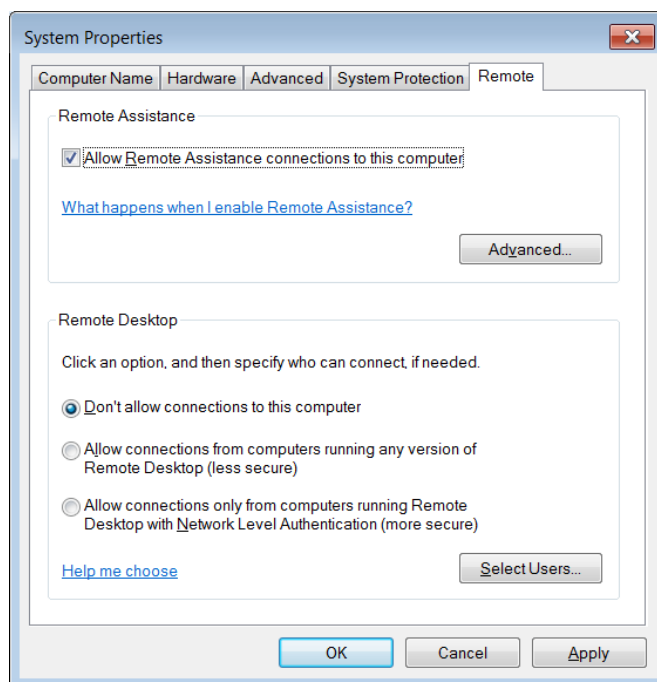
● اگر کاربر متخصص نتواند ارتباط برقرار کند و پیام انقضای دعوت‌نامه یا لغو دعوت‌نامه دریافت کند، اما در واقع زمان دعوت‌نامه منقضی نشده باشد (و شما آن را لغو نکرده باشید)، می‌توانید ریشه مسئله را در System Restore پیدا کنید. اگر به تازگی از System Restore بهره گرفته باشید و سیستم را به تاریخی (نقطه بازگردانی‌ای) پیش از زمان ساخت دعوت‌نامه برده باشید (restore)، در حقیقت، دعوت‌نامه به صورت منقضی شده یا لغوشده ظاهر خواهد شد. مجبورید که یک دعوت‌نامه دیگر بفرستید (که توصیه می‌شود)، یا از System Restore برای لغو بازگردانی بهره بگیرید.

● سرانجام، اگر موقع ارسال دعوت‌نامه Remote Assistance یک نشانی ایمیل غیرمعتبر وارد کرده باشید، Remote Assistance به شما نمی‌گوید که گیرنده دعوت‌نامه را دریافت کرده است یا نه. Remote Assistance نمی‌تواند اعتبار نشانی‌های ایمیل را بررسی کند، یا تأیید کند که آیا دعوت‌نامه دریافت شده است یا نه. بنابراین، اطمینان

تغییر داده است، مانند یک برنامه محافظ صفحه‌نمایش (screen saver) یا برنامه‌ای دیگر. بهتر است به هنگام این عملیات، برنامه محافظ صفحه‌نمایش را غیرفعال کنید. برای این کار، روی یک جای خالی Desktop کلیک-راست کنید، روی Personalize کلیک کنید و بعد در پایین پنجره Personalization روی آیکن Screen Saver کلیک کنید، و None را در پنجره‌ای که ظاهر می‌شود انتخاب کنید. در هر صورت، Remote Assistance به کاربر باتجربه پیام خواهد داد که پس از برقراری ارتباط مجدد، دوباره کنترل کامپیوتر راه دور را درخواست کند.

● اگر کاربر متخصص سعی کند از راه دور کامپیوتر شما را کنترل کند و پیام خطای زیر را دریافت کند: «کنترل از راه دور این کامپیوتر مجاز نیست»، لازم است کامپیوترتان را برای کنترل راه دور پیکربندی کنید (و همچنان که پیشتر ذکر شد، باید از یک حساب Administrator بهره بگیرید).

برای این کار، روی Computer کلیک-راست کنید، Properties را انتخاب کنید، و روی Remote settings در ستون چپ کلیک کنید.



در پنجره System Properties در برگه Remote مربع کنار عبارت زیر را تیک‌دار کنید:

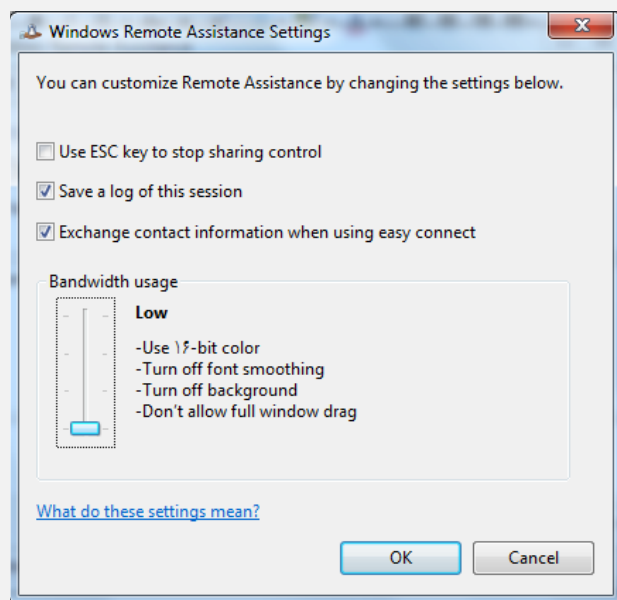
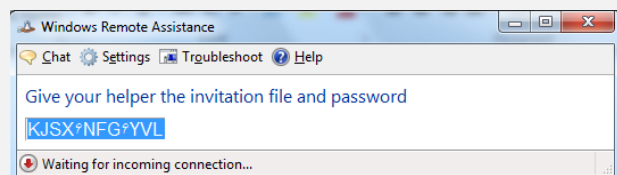
Allow Remote Assistance connections to this computer

می کند و کاغذدیواری (wallpaper) را خاموش می کند تا سرعت عمل ارتباط بیشتر شود. این دو کار، سرعت را بالا می برند و از دست دادن تنظیم رنگ بالا و کاغذدیواری بر روی امکانات رفع اشکال تأثیری نمی گذارند. □

حاصل کنید که نشانی ایمیلی که دعوت نامه را برایش ارسال می کنید معتبر است و کار می کند.

بهینه سازی ارتباط

در پنجره ای که گذرواژه ارائه می شود می توانید با کلیک کردن روی آیکن Settings، پنجره Windows Remote Assistance Settings را باز کنید و برای بهینه سازی ارتباط، شاخص متحرک تحت Bandwidth usage را تنظیم کنید.



چقدر مطمئن است؟

واضح است که Remote Assistance یکی از برنامه هایی است که داده دزدان (hacker) آن را بسیار دوست دارند. آنها می توانند با در دست گرفتن کنترل کامپیوتر شما اطلاعات فراوانی را از روی آن بدزدند. با این همه، فناوری ارتباط راه دور به قدر کافی امنیت دارد. احتمال این که داده دزدان بتوانند از طریق کامپیوتر امدادگر کنترل کامپیوتر شما را در دست بگیرند بسیار کم است. اما اگر یک داده دزد از اول عملیات دعوت نامه را به دست بیاورد شما به مشکل خواهید افتاد.

خوشبختانه، Remote Assistance چندین امکان امنیتی دارد. گذرواژه یک شروع خوب است، و اگر آن را نه به عنوان یک گزینه بلکه به عنوان ضرورت در نظر بگیرید شروع بسیار بهتری است. و با آن که مرحله گذرواژه کمی آزردهنده به نظر می رسد، اما دست کم اطمینان می دهد که کسی به جز دوست متخصص شما آن را ندارد.

چند راه برای انتقال گذرواژه در پیش دارید: ایمیل، تماس تلفنی، یا حضوری. واضح است که مطمئن ترین راه ارائه گذرواژه به صورت حضوری است، چون داده دزدان می توانند با بررسی ایمیل گذرواژه را بیابند.

مورد امنیتی دیگر Remote Assistance گزینه تاریخ انقضای دعوت نامه است. استفاده از این امکان نیز همیشه یک کار خوب است. مدت انقضا هر چه کمتر باشد بهتر است: یک ساعت عالی است.

سرانجام، Remote Assistance از پیام های منطقی خوبی در طول مدت دعوت و عملیات ارتباط بهره می گیرد. با این همه، کامل نیست. وقتی دعوت نامه فرستاده اید، کمتر از کنار کامپیوتر خود دور شوید چون ممکن است در غیبت شما کسی به کامپیوتر شما دسترسی یابد و اطلاعات تان را بدزدد.

هر چه صنعت کامپیوتر بیشتر ترقی می کند عملیات مجرمانه نیز با آن پیشرفت می کند، اغلب به صورت خاموش، در نتیجه، هیچ گاه رعایت اقدامات امنیتی را فراموش نکنید. به ویژه، اگر از Remote Assistance زیاد بهره می گیرید همواره دعوت نامه ها را به دیده تردید نگاه کنید. □

ارتباط اینترنت تلفنی و باند عربض

Remote Assistance روی خطوط پرسرعت اینترنت خوب کار می کند. اما اگر از طریق یک مودم ۵۶ کیلو بیت در ثانیه ای ارتباط برقرار کنید کارایی کمتر است. در حقیقت، ارتباط کاربران تلفنی آهسته است. اما مایکروسافت سعی کرده است که ارتباط را برای کاربران مودم های آهسته بهینه کند.

به عنوان مثال، اگر نرم افزار Remote Assistance روی کامپیوتر کاربر متخصص، یک مودم تلفنی را در کامپیوتر راه دور تشخیص بدهد، به طور خودکار رنگ دسک تاپ را به حالت ۸ بیتی تنظیم