

POMOC ZDALNA

Jak pracować z serwisantem

TeamViewer to oprogramowanie umożliwiające zdalne połączenie między komputerami, dzięki czemu serwisant może diagnozować i naprawiać problemy techniczne bez potrzeby fizycznej obecności. Poniżej znajdziesz kroki, jak poprawnie nawiązać połączenie z serwisantem za pomocą programu TeamViewer.

1. Pobranie i instalacja TeamViewer

Pobierz TeamViewer

- Otwórz przeglądarkę internetową z dostępem do internetu i przejdź na stronę www.atisoft.pl.
- Na dole strony kliknij przycisk **Pomoc zdalna** - rozpocznie się pobieranie programu.

Zainstaluj TeamViewer

- Po pobraniu pliku instalacyjnego uruchom go, klikając dwukrotnie.

2. Przygotowanie do połączenia z serwisantem

Uruchom TeamViewer

- Po otwarciu programu na ekranie głównym zobaczysz swój **ID** i **Hasło**. Te dwie informacje są niezbędne, aby serwisant mógł połączyć się z Twoim komputerem.
- Podaj serwisantowi swój **ID** oraz **Hasło**, aby umożliwić mu dostęp do Twojego komputera.

Dodatkowa ochrona

Hasło zmienia się przy każdym nowym uruchomieniu programu, co zapewnia dodatkowe bezpieczeństwo.

3. Praca z serwisantem

Połączenie z serwisantem

- Serwisant wprowadzi Twoje ID w swoim programie TeamViewer i nawiąże z Tobą połączenie. Na Twoim ekranie pojawi się informacja o próbie połączenia.
- Zatwierdź połączenie, jeśli zostaniesz o to poproszony.

Monitorowanie pracy serwisanta

- Gdy serwisant nawiąże połączenie, zobaczysz, jak steruje Twoim komputerem.
- Możesz na bieżąco monitorować, co robi serwisant. Program TeamViewer zapewnia pełną transparentność, więc masz możliwość przerywania połączenia w dowolnym momencie.

Komunikacja

- W trakcie połączenia możesz rozmawiać z serwisantem, korzystając z dostępnych środków komunikacji (telefon, czat w TeamViewer lub e-mail), aby wyjaśniać szczegóły problemu lub zadawać pytania.

4. Zakończenie sesji

Serwisant kończy pracę

- Po zakończeniu diagnozy lub naprawy serwisant może zakończyć sesję zdalną. Ty również możesz zakończyć połączenie w każdej chwili, klikając przycisk **Zakończ sesję** w oknie TeamViewer.

Zamknij TeamViewer

- Po zakończeniu połączenia możesz zamknąć program TeamViewer, klikając **Zamknij** lub **Wyjdź**.

5. Bezpieczeństwo i ochrona danych

- **Ograniczony dostęp:** Serwisant nie może połączyć się z Twoim komputerem bez Twojej zgody. Za każdym razem musisz podać mu nowe hasło.
- **Monitorowanie:** Zawsze możesz obserwować, co robi serwisant na Twoim komputerze.
- **Zakończenie sesji:** Możesz w każdej chwili zakończyć połączenie, klikając przycisk „Zakończ połączenie”.

Potrzebujesz pomocy?

Zespół serwisu ATISOFT: **tel. +48 22 398 32 45** · pomoc@atisoft.pl