

Távoli segítség használata

A távoli segítség során a helpdesk vagy a helyi informatikus kolléga be tud jelentkezni a felhasználó számítógépére. Ennek a lehetőségnek óriási előnye, hogy:

- **földrajzi helytől független**, így a PPKE valamennyi informatikai felhasználója számára képes ezt a segítséget megadni a helpdesk,
- **közvetlenül** a felhasználó számítógépére bejelentkezve tudja a problémát elhárítani a helpdesk, így elkerülhetőek a félreértések,
- **azonnal** meg lehet oldani nagyon sok esetet, így nem kell várni a kolléga helyszíni megjelenésére.

A távoli segítség megvalósításához egy programot kell használni, amit Teamviewer-nek hívnak. Ennek az alkalmazásnak egyik fontos eleme a felhasználó számítógépére felmásolt kliens program. A kliens programot a PPKE valamennyi számítógépére telepíteni fogják a KISzCs munkatársai, illetve lehetőség van letölteni az info.ppke.hu web oldalról is. A kliens programot a felhasználó számítógépének asztalára kihelyezett alábbi ikonra kattintva lehet elindítani:



Az ikonra kattintva a lentihez hasonló felugró ablak jelenik meg:



A felugró ablakban jelzett utasításnak megfelelően a segítséget nyújtó kollégának be kell diktálni telefonon az azonosítót (ID) és a jelszót (Password). Ezt követően a támogatást nyújtó kolléga be tud jelentkezni a számítógépre és el tudja végezni a szükséges feladatokat.

FONTOS!

A biztonság érdekében a távoli hozzáférés a felhasználó kezdeményezésére jön létre, tehát ezt a KISzCs munkatársai (vagy akárki más a világon) a felhasználó közreműködése nélkül nem tudják létrehozni! Ebből eredően fontos, hogy a távoli segítség nyújtás érdekében a kliens programot csak a támogatást nyújtó KISzCs munkatárssal egyeztetve, annak kérésére indítsa el! Természetesen valamennyi ilyen távoli hozzáférés (vagy próbálkozás) naplózva van, tehát utólagosan pontosan azonosítható, hogy ki, mikor, honnan tette ezt meg.