

## ZDALNY SERWIS OPROGRAMOWANIA

### Natychmiastowe rozwiązywanie powstających problemów

Wszystkim klientom, posiadającym na swoich stanowiskach pracy bezpośredni dostęp do Internetu, oferujemy możliwość skorzystania z natychmiastowej pomocy w wyjaśnieniu zaistniałych problemów. Po wejściu na stronę [www.groszek.pl](http://www.groszek.pl), zalogowaniu się i wybraniu odpowiedniej opcji następuje bezpośrednie połączenie z operatorem, które umożliwia mu pracę na komputerze użytkownika. Dzięki temu w krótkim czasie, bez odchodzenia od własnego stanowiska pracy, można uzyskać wskazówki dotyczące wykorzystywania programu, otrzymać aktualizację aplikacji, poznać nową funkcjonalność lub przeanalizować – wspólnie z naszymi specjalistami – powstałe problemy.



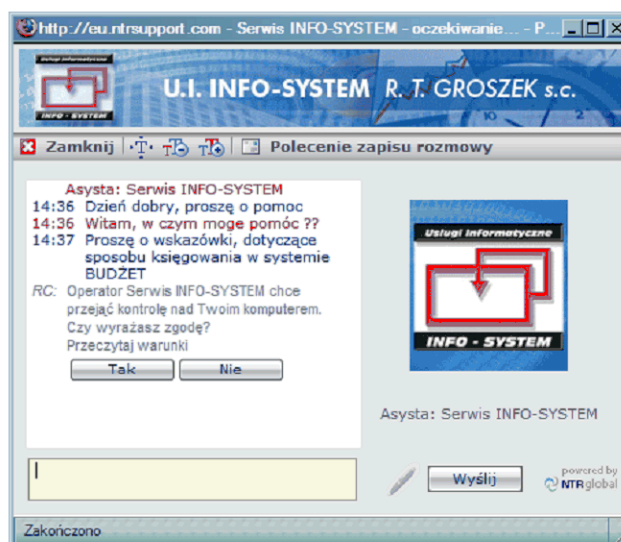
Do realizacji zdalnej pomocy wykorzystujemy *NTRSupport* - jedno z najlepszych światowych rozwiązań w tej dziedzinie (*informacje - [www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com)*).

#### Zasada działania

Po wybraniu opcji pomocy online, pojawia się okno czatu - jak w popularnych komunikatorach internetowych. Służy ono do wymiany informacji pomiędzy operatorem a użytkownikiem, a w szczególności umożliwia wyrażenie przez użytkownika zgody na przejęcie kontroli nad jego komputerem przez operatora pomocy.

W ten sposób operator jest w stanie zaprezentować użytkownikowi sposób pracy z oprogramowaniem, zlokalizować problemy, czy nawet zaktualizować oprogramowanie na komputerze użytkownika.

Wszystkie czynności wykonywane przez operatora są widoczne na ekranie użytkownika, a sesja może być w każdej chwili przerwana. Całość sesji jest rejestrowana w logach systemu *NTRSupport*.



#### Wymagania

Dla sprawnego funkcjonowania zdalnej pomocy wymagania są minimalne:

- Komputer z połączeniem do sieci Internet
- Przeglądarka internetowa
- Login i hasło uzyskane w naszej firmie

#### Bezpieczeństwo

- Bezpieczeństwo najwyższej rangi było jednym z głównych celów *NTRglobal* podczas tworzenia *NTRsupport*. Kodowanie i rygorystyczne środki bezpieczeństwa chronią dostęp do Twoich danych i programów: z *NTRsupport* nie ma potrzeby otwierania portów, zmiany ustawień sieci czy firewall'a.
- *NTRsupport* ogranicza dostęp do wszystkich narzędzi przez loginy i hasła. Administratorzy mogą określić prawa dostępu i zakresy IP dla każdego operatora. Hasła są przechowywane w postaci zakodowanej i nie są przesyłane przez Internet.
- *NTRsupport* zapewnia całkowite bezpieczeństwo kodując dane przed wysłaniem przy użyciu hasła użytkownika. Używa rygorystycznych algorytmów bezpieczeństwa, a także oferuje dodatkowy poziom bezpieczeństwa w przypadkach szczególnego znaczenia bezpieczeństwa.
- Dane są przechowywane w bazach danych również w formie zakodowanej. Natychmiastowe dekodowanie pozwala na dostęp do nich kiedy administrator tego potrzebuje.

Dalsze szczegóły - [www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com)