



Etätuki

Puh: 02-2767 171

Fax: 02-2767 170

www.ecom.fi

asiakaspalvelu@ecom.fi

1. Ecom Etätukiohjelma.....	3
1.1 Ecom Etätukiohjelma.....	3
2 Remoteus etätukiohjelmisto.....	4
2.1 Remoteus Etätuen käynnistys.....	4
2 Etätukiohjelmiston avaus.....	5
3 Istuntokoodin saanti ja yhteyden tilat.....	5

Asiakaspalvelun etätukiohjelmat puhelintuen
käyttöön

2012

**2012 -merkistä tunnistat uuden
ominaisuuden**

Ohjeita käsikirjan lukijalle

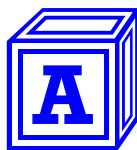
- Käsikirja on tehty niin, että sen kanssa edetessä ja sitä käyttämällä Ecom tulee tutuksi ja sitä oppii käyttämään.
- Se on lisäksi jaettu eri luokkiin käyttäjän tietotaidon mukaan. Luokat on esitelty seuraavalla sivulla.
- Kaikki käsikirjan ikkunat on numeroitu ja niiden mukaan on myös muokattu sisällysluettelo. Ikkunanumeroihin viitataan myös käsikirjan muissa kohdissa, mikäli niissä on siihen aiheeseen liittyvää lisätietoa.

Mikäli jossain kentässä on kahvipaussin kuva, kannattaa aiheeseen paneutua vähän syvemmin ja ottaa vaikka kuppi kahvia. Aihe ei ole välttämättä hankala, mutta se vaatii hetken paneutumista.



Käsikirjan eri tasot

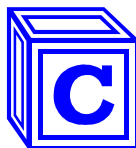
Useimmat käsikirjan sivut on merkitty kirjaimin sen mukaan, miten paljon Ecomia on käyttänyt ja miten pitkälle siitä haluaa saada hyötyä.



- Mikäli kuvassa ei ole lainkaan symbolia, tai siinä on symboli A, on se tarkoitettu kaikille käsikirjan käyttäjille. Se palvelee etenkin sellaisia käyttäjiä, jotka ovat Ecomin ensikäyttäjiä tai ovat käyttäneet ohjelmistoa harvakseltaan.



- Symboli B vaatii hereillä olon lisäksi usein kahvituon ja kokemusta Ecomista, jotta sivun käsittelemä asia saadaan käytäntöön. Tällaisen sivun voi hypätä yli Ecomin ensiaskeleilla ja käyttöönottoaiheessa.



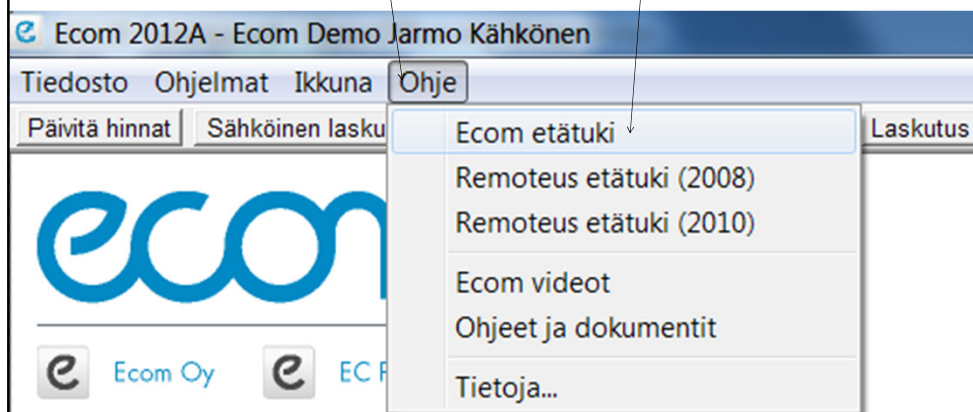
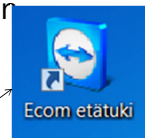
- Tämä on eksperttikäyttäjän sivu, jossa vaaditaan usein jo tietojenkäsittelyn ammattitaitoa ja tarkkaavaisuutta.

2012

1. Ecom Etätukiohjelma

Ecom Etätukiohjelma löytyy Ecomin sisältä **Ohje-valikon** alta kohdasta **Ecom Etätuki**. Ecom etätuki (Team Viewer) on lisätty Ecomin ohjelmiston asennuspakettiin.

Se asentuu automaattisesti osaksi Ecomia uuden version päivityksen myötä. Asennuksen jälkeen siitä muodostuu myös työpöydälle oma **Ecom Etätuki –käynnistyskuvake**, josta ohjelmiston voi käynnistää.



2012

1.1 Ecom Etätukiohjelma

Ecom Etätukiohjelmiston käynnistys avaa seuraavan ikkunan, jossa on ID:si-kenttä, joka kerrotaan puhelimitse Ecomin tuelle (puh 02-2767271). Ja sen jälkeen annetaan vielä salasana, jonka jälkeen Ecomin tuki pystyy ottamaan yhteyden teidän koneeseen ja näkemään esiin tulleen tilanteen ja aloittaa selvittämään sitä.



2012

2 Remoteus etätukiohjelmisto

Ohjelmiston asennuksen ja päivityksen yhteydessä ei enää asenneta Remoteus-etätukiohjelmää. Sen sijaan asennetaan nyt Ecom Etätuki. Ecomin pääikkunan Ohje-valikon alta löytyy kohdat Remoteus etätuki (2008) ja Remoteus etätuki (2010).

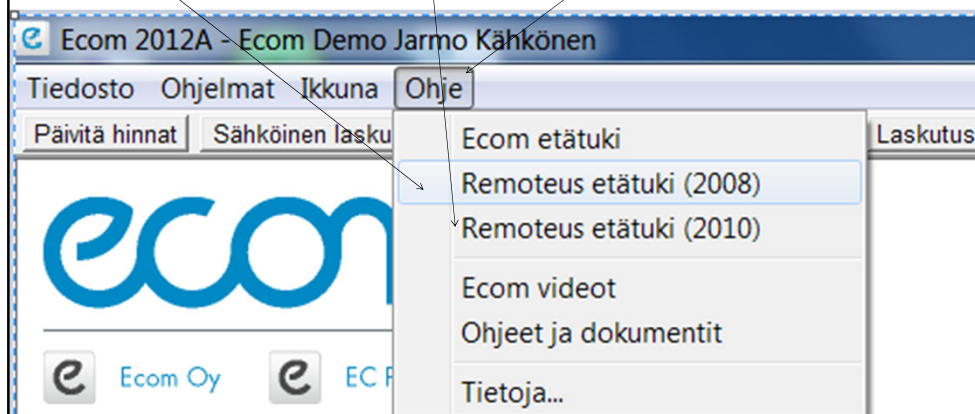
2012

2.1 Remoteus Etätuen käynnistys

Remoteus etätuki –ohjelmaa käytetään asiakaspalvelun apuvälineenä. Sen avulla Ecomin asiakaspalvelu saa teidän ruudun näkyviin omalle työpöydälle, jonka jälkeen kaikki ecomiin liittyvä käsittely on monella tapaa tehokkaampaa.

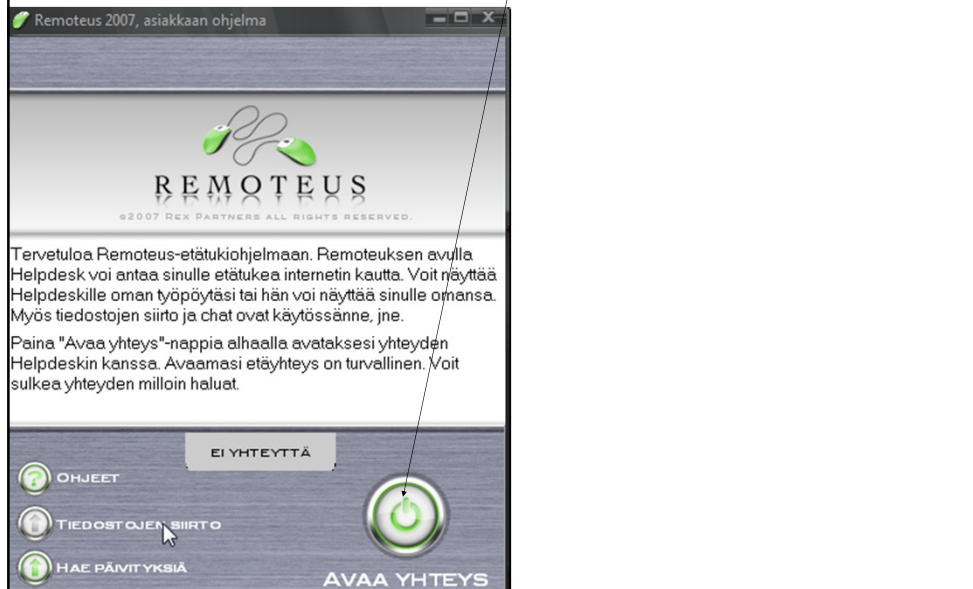
Remoteus etätuki on suojattu ja turvallinen tapa asioida etänä. Se toimii niin, että te annatte aina luvan ohjelmallisesti etätuen ottoon. Sitä ei voi käyttää väärin.

Etätukiohjelma avataan painamalla Ecomin sisältä ylävalikosta kohtaa **Ohje** ja sen alta **Remoteus Etätuki (2008) ja Remoteus Etätuki (2010)**.



2 Etätukiohjelmiston avaus

Etätukiyhteys aloitetaan painamalla **Avaa yhteys-painiketta**. Ohjelma luo yhteyden etätukipalveluun.



3 Istuntokoodin saanti ja yhteyden tilat

Etätukiohjelma kertoo nyt istuntokoodin, jonka kerrot Ecomin asiakastuelle.

Ecomin asiakaspalvelija voi nyt avata yhteyden, kun hän on saanut istuntokoodin teiltä.

Istuntokoodi vaihtuu jokaisella kerralla.

Ecomin asiakaspalvelija kysyy vielä lupaa **työpöytänsä katsomiseen** ja sen jälkeen vielä lupaa käyttää **näppäimistöä ja hiirtä**.

Tämän jälkeen Ecomin asiakaspalveluhenkilö voi käsitellä aiheen suoraan teidän koneellanne.

Yhteys suljetaan Sulje Yhteys-painikkeella.

Etäyhteys suljetaan painamalla sulje-yhteys painikkeella tai sulkemalla Remoteus-ohjelma.

