






# Citrix® GoToAssist® Corporate – Brugerhåndbog for repræsentanter

Version 9.1

## Indholdsfortegnelse

<b>Oversigt over GoToAssist Corporate .....</b>	<b>4</b>
<b>Systemkrav .....</b>	<b>4</b>
<b>Support til Mac .....</b>	<b>5</b>
<b>GoToAssist-komponenter .....</b>	<b>5</b>
HelpAlert™ .....	5
Repræsentantens chatboks (ChatLink™) .....	6
Kundens chatboks .....	6
Fremviservindue .....	6
<b>HelpAlert-beskeder .....</b>	<b>7</b>
<b>GoToAssist-tilstande .....</b>	<b>9</b>
Standard-webtilstand  .....	9
SmartCode/tefontilstand  .....	9
Køtilstand  .....	9
<b>Kundeportaler .....</b>	<b>10</b>
<b>HelpAlert .....</b>	<b>11</b>
<b>HelpAlert-adgangskode .....</b>	<b>13</b>
Hvis du glemmer adgangskoden til kontoen .....	13
<b>Opgrader HelpAlert .....</b>	<b>14</b>
<b>HelpAlert-listevisningen .....</b>	<b>15</b>
Værktøjslinje til HelpAlert-listevisning .....	15
Indgående forespørgsler .....	16
I session .....	16
Sessionoversigt .....	16
Detaljer .....	16
<b>HelpAlert-feltdefinitioner .....</b>	<b>17</b>
Kolonnedefinitioner for Indgående forespørgsler og I session .....	17
Kolonneikondefinitioner for Indgående forespørgsler-timeren .....	17
Kolonneikondefinitioner for I session-timeren .....	17
<b>Indstillinger for listevisning .....</b>	<b>18</b>
Indstillinger for beskeder .....	18
Indstillinger for HelpAlert .....	18
Indstillinger for chat .....	19
Indstillinger for fremviser .....	19
Indstillinger for vært .....	20
Indstillinger for tilgængelighed .....	20
Indstillinger for Delt udklipsholder .....	21
<b>Opret forbindelse til en kunde i standard- eller køtilstand .....</b>	<b>22</b>
<b>Opret forbindelse til en kunde i SmartCode-/tefontilstand .....</b>	<b>23</b>
<b>Fremviservinduet .....</b>	<b>25</b>
Liste over funktionstaster i fremviservindue .....	25
Menuen Fremviservinduesession .....	26
Overfør session .....	27
Inviter til session .....	28
Menuen Visning i fremviservindue .....	29
Menuen Funktioner i fremviservinduet .....	31
Filoverførsel .....	31
Delt udklipsholder/Kopier og sæt ind .....	31
Menuen Fremviservinduesystem .....	32
Anmod om systemoplysninger .....	32
Kørsel som en tjeneste .....	33
Genstart/Genopret forbindelse .....	34
Anmod om logon-oplysninger .....	35
Menuen Tegn i fremviservinduet .....	35
<b>Kundens chatboks .....</b>	<b>36</b>
Værktøjer i kundens chatboks .....	37

Chatlog .....	37
Skærmdeling .....	37
Anmærkningsværktøjer .....	37
Vis diagnosticeringsoplysninger .....	37
<b>Repræsentantens chatboks (ChatLink) .....</b>	<b>39</b>
Push-URL-adresser/Hurtige beskeder .....	40
Værktøjslinje for repræsentantens chatboks .....	40
<b>Skærmdeling .....</b>	<b>41</b>
<b>Angivelse af læseadgang eller delt kontrol .....</b>	<b>42</b>
<b>Tip til at få succes .....</b>	<b>43</b>

# Oversigt over GoToAssist Corporate

Citrix® GoToAssist™ Corporate er en webbaseret teknologi, der gør det muligt for repræsentanter at yde teknisk support i realtid, uanset hvor de befinder sig. Teknologien gør det muligt for en repræsentant at:

- Kommunikere med kunden via en chatboks
- Se kundens computer og/eller lade kunden få vist repræsentantens computer
- Bruge tegne-, fremhævelses- og pilestempelværktøjer på den delte computer
- Dele kontrollen med musen og tastaturet
- Skubbe websider
- Sende og modtage filer
- Genstarte og genoprette forbindelsen til kundens computer
- Overføre en session til en eskaleringsinstans
- Invitere en medarbejder til at hjælpe med eller lære af en session
- Bruge Diagnosticeringsværktøjer til at hente vigtige oplysninger om status for kundens computer
- Oprette forbindelse til op til otte kunder på én gang

**Bemærk:** Adgang til visse GoToAssist Corporate-funktioner afhænger af konfigurationen af GoToAssist Corporate. Kontakt organisationens GoToAssist Corporate-administrator for at få oplysninger om den specifikke GoToAssist Corporate-konfiguration.

## Systemkrav

### *Dit system*

- Påkrævet: Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7, Windows® Server 2003 eller Windows® Server 2008
- Påkrævet: Mulighed for at oprette direkte udgående TCP-forbindelser eller adgang til en HTTP-proxyserver eller en SOCKS-server
- Anbefalet: Minimum Pentium 300 med 64 MB RAM
- Anbefalet: Stabil internetforbindelse med 56 Kbit/s eller mere
- Anbefalet: 17"-skærm eller større
- Anbefalet: Skærmopløsningen indstillet til den størst mulige indstilling, 1024 X 768 eller større

### *Din kundes system*

- Påkrævet: Windows® 2000, XP, Vista eller Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 eller Mac® OS X 10.4 eller senere
- Påkrævet: Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 eller senere, eller Mozilla Firefox 1.0 eller senere, eller Safari 1.3 eller senere
- Påkrævet: 28,8 Kbit/s eller bedre forbindelse, 56 Kbit/s anbefales
- Påkrævet: Mulighed for at oprette direkte udgående TCP-forbindelser eller adgang til en HTTP-proxyserver eller en SOCKS-server

## Support til Mac



GoToAssist Corporate-brugere kan give live-support til både pc- og Mac-brugere – fra en pc, da visse funktioner endnu ikke er tilgængelige til brug på Mac-plattformen. De følgende funktioner er tilgængelige, når der oprettes forbindelse til en kunde, der bruger Mac.

- Invitation til session
- Chat med repræsentant
- Chat med kunde
- Stands ScreenSharing midlertidigt
- Stop ScreenSharing

## GoToAssist-komponenter

GoToAssist-teknologien består af flere komponenter.

### HelpAlert™

HelpAlert findes på din computer og gør det muligt for dig at modtage og svare på indgående kundeforespørgsler.

#### HelpAlert-ikon på skrivebordet

HelpAlert er en installationsfri eksekverbar fil, som repræsentanten starter for at logge på HelpAlert.



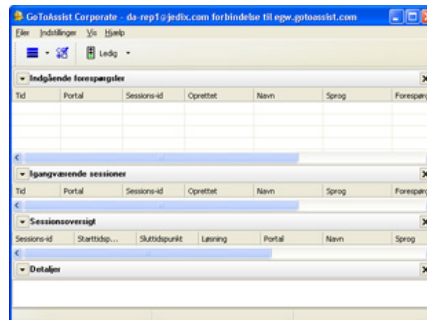
#### HelpAlert-logonvinduet

Logonvinduet vises, når du har startet den eksekverbare HelpAlert-fil, og gør det muligt for repræsentanten at logge på.



#### HelpAlert-listevisningen

Listevisningen viser repræsentanten de indgående kundeforespørgsler og giver repræsentanten mulighed for at svare.



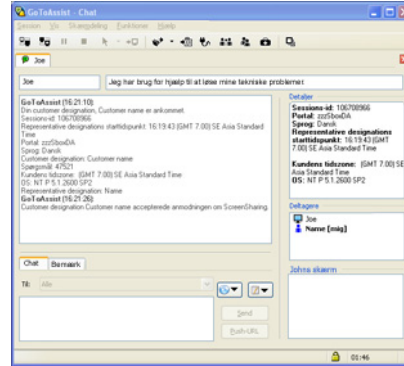
#### HelpAlert-ikon på proceslinjen

HelpAlert kan konfigureres til at køre fra proceslinjen.



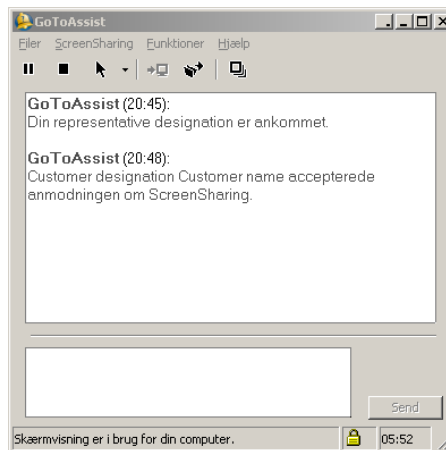
## Repræsentantens chatboks (ChatLink™)

Repræsentantens chatboks gør det muligt at kommunikere næsten øjeblikkeligt med kunden. Den giver også adgang til supportværktøjer som f.eks. skubning af webside, forudskrevne svar, Filoverførsel, Genstart/Genopret forbindelse, Start og Stop ScreenSharing, Fjerndiagnosticering og ændring af adgangsniveau (i Del min skærm) og kan konfigureres til at minimere repræsentantens skrivebord ved forbindelse.



## Kundens chatboks

Kundens chatboks muliggør næsten øjeblikkelig kommunikation mellem kunden og repræsentanten. Den giver også adgang til funktioner som Gem chatlog, Filoverførsel, Ændring af adgangsniveauer (i Del kundens skærm) og Anmærkningsværktøjer.



## Fremviservindue

Fremviservinduet er det vindue, der indlæses på repræsentantens skrivebord under en skærmdelings-session, og som gør det muligt for repræsentanten at få vist kundens skrivebord og dele kontrollen med musen og tastaturet (hvis dette er konfigureret).

Fremviservinduet kan konfigureres til *Deling af kundens skærm*, så repræsentanten får vist kundens skrivebord, eller til *Deling af repræsentantens skærm*, så kunden får vist repræsentantens skærm.

Fremviservinduet har genveje til Anmærkningsværktøjer, Chatboks, Overførsel session, Inviter til session, Genstart/Genopret forbindelse, Filoverførsel og Fjerndiagnosticering.



## HelpAlert-beskeder

En besked gør repræsentanten opmærksom på en ny kundeforespørgsel for Standard- og Køtilstandskonfigurationer. Beskeden vises som et lille pop op-vindue på repræsentantens skrivebord og indeholder kundens forespørgsel. Forespørgselsbeskeden vises som standard på repræsentantens skærm i 30 sekunder. Tidsrummet kan ændres under fanen Beskeder i egenskaberne for Listevisioning.

**Bemærk:** Implementeringer af telefontilstand modtager ikke beskeder.

Beskeder er farvekodet, så de viser typen af forespørgselsdistribution.

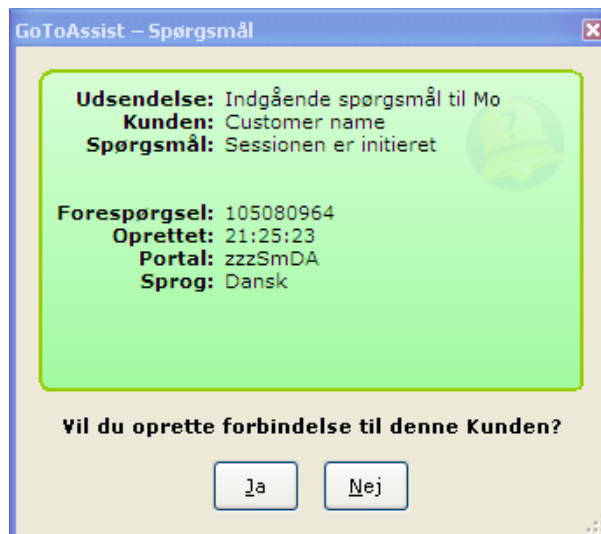
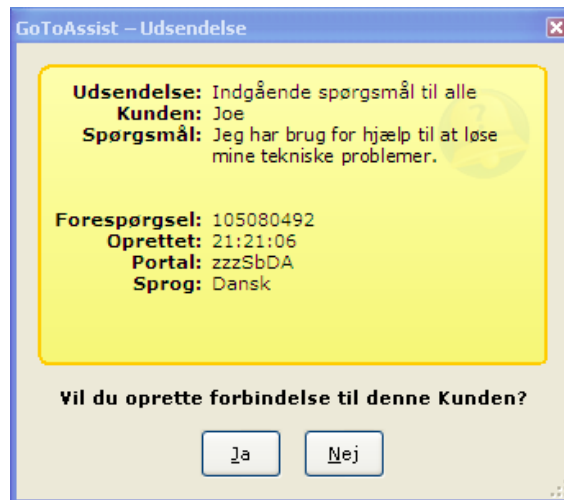
**Gule beskeder:** Forespørgsler, der er sendt via en SmartButton™- eller SmartBox™-portal ved hjælp af standardtilstand. De vises for alle repræsentanter, der er logget på HelpAlert på det tidspunkt, hvor forespørgslen sendes.

Repræsentanten får forbindelse til kunden, hvis han eller hun er den første ledige repræsentant, der reagerer på kundens forespørgsel.

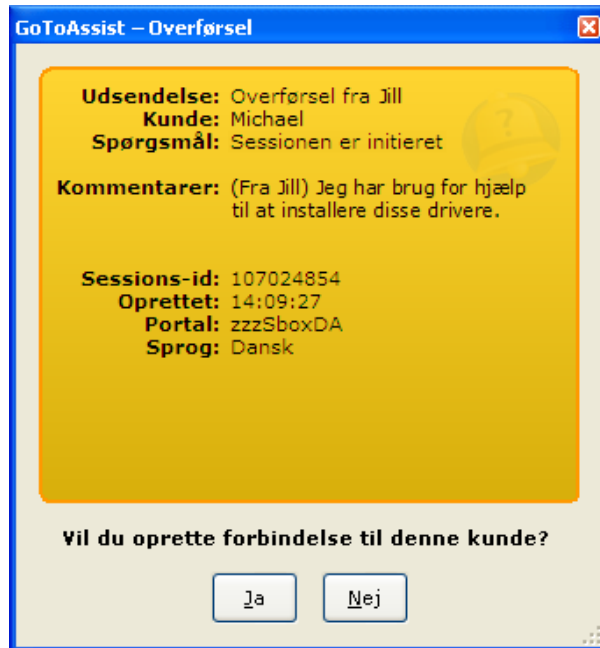
Hvis en repræsentant svarer på en anden forespørgsel, mens en session er i gang, bliver den anden forespørgsel enten sat i kø til den pågældende repræsentant, eller hvis repræsentanten er konfigureret til at håndtere flere sessioner, får kunden forbindelse til repræsentanten.

Hvis forespørgslen oprettes via en SmartBox ved hjælp af køtilstand, bliver den kun distribueret til den næste ledige repræsentant.

**Grønne beskeder:** Forespørgsler, der sendes via en SmartMatch™-portal, og kun bliver vist for den valgte repræsentant.



**Orange beskeder:** Forespørgsler, der sendes via en portal, der er beregnet til eskaleringsformål, og som distribueres til alle repræsentanter, der kan modtage eskaleringsforespørgsler, og som er logget på HelpAlert på det tidspunkt, hvor forespørgslen sendes.



**Blå beskeder:** Forespørgsler, der sendes via en portal, som er beregnet til at invitere en anden repræsentant. Forespørgslen sendes til den valgte repræsentant, der kan modtage invitationsforespørgsler, og som er logget på HelpAlert på det tidspunkt, hvor forespørgslen sendes.



## GoToAssist-tilstande

GoToAssist kan konfigureres på flere forskellige måder, afhængigt af hvad der passer bedst til en organisations supportbehov. Tilstande henviser til, hvordan supportsessioner oprettes og sendes til repræsentanter. Der er tre typer GoToAssist-tilstande: Standard, Telefon og Kø.

**Bemærk:** GoToAssist-implementeringernes tilstandstype varierer afhængigt af organisationens supportbehov. Kontakt organisationens GoToAssist-administrator for at få oplysninger om den specifikke GoToAssist-tilstand.

### Standard-webtilstand

Standardtilstand er den mest almindelige GoToAssist-konfiguration. Standardtilstand kan til enhver tid startes af en kunde via portalsiden, når en repræsentant er logget på HelpAlert. Standardtilstand benytter en SmartButton-, SmartBox- eller SmartMatch-portaltype. SmartButton- og SmartBox-portaler distribuerer kundesupportanmodninger til alle repræsentanter, der er logget på HelpAlert. SmartMatch-portaler distribuerer kundesupportanmodninger til en bestemt repræsentant.

Egenskaber for standardtilstand:

- Kan konfigureres med forskellige portaltyper.
- Beskeddistributionen afhænger af portaltypen.
- Kan benyttes af kunder, uden at de også modtager telefonsupport (support er muligvis kun webbaseret).

### SmartCode/tefontilstand

Konfiguration af tefontilstand benyttes oftest, når repræsentanten også yder telefonisk support til kunden. En kunde kan kun starte tefontilstand, når han eller hun har modtaget forbindelseskoden fra repræsentanten. Anmodningen får i første omgang kun forbindelse til den repræsentant, der genererede forbindelseskoden. Tefontilstand benytter kun SmartCode-portaltypen.

Egenskaber for tefontilstand:

- Benyttes kun med SmartCode-portaltypen.
- Repræsentanter modtager ikke beskeder.
- Kunderne skal først modtage en forbindelseskode fra repræsentanten, før forbindelsesprocessen kan begynde.
- Kun den repræsentant, der genererede forbindelseskoden, får forbindelse til kunden.
- Bruges stort set kun i situationer, hvor kunderne også modtager telefonsupport fra en repræsentant.

### Køtilstand

Køtilstand implementeres i organisationer med et stort antal tilgængelige repræsentanter til kundesupportforespørgsler. Køtilstand benytter kun SmartBox-portaltypen. I køtilstand distribueres kundeforespørgsler til den næste ledige repræsentant, og yderligere kundeforespørgsler sættes i kø til distribution, efterhånden som repræsentanterne bliver ledige.

Egenskaber for køtilstand:

- Benyttes kun med SmartBox-portaltypen.
- Alle indgående forespørgsler sættes i kø og distribueres til den første ledige repræsentant.

# Kundeportaler

Dette er den internetportal, hvor kunden indtaster en anmodning om en support- eller demonstrationssession. Portaltypen kan variere, afhængigt af hvilken GoToAssist-tilstand der benyttes i organisationen (der er yderligere oplysninger om tilstande på de følgende sider). Der er fire typer portaler:

## SmartButton-portal

Denne portaltype bruges i GoToAssist-standardtilstand og sender en besked til alle tilgængelige repræsentanter, der er logget på HelpAlert.



## SmartBox-portal

Denne portaltype bruges i GoToAssist-standard- eller køtilstand og gør det muligt for en kunde at indtaste et spørgsmål, som derefter enten sendes til alle repræsentanter (standardtilstand) eller kun til den næste ledige repræsentant (køtilstand).



## SmartMatch-portal

Denne portaltype bruges i GoToAssist-standardtilstand og gør det muligt for kunderne at vælge en bestemt supportrepræsentant.



## SmartCode-portal

Denne portaltype bruges kun i telefontilstand og skaber forbindelse mellem kunden og repræsentanten ved hjælp af en unik forbindelseskode. Koden genereres af repræsentanten i HelpAlert og gives til kunden. Der er ingen beskeder med denne portaltype.



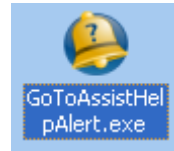
**Bemærk:** De fleste GoToAssist-implementeringer benytter kun én portaltype. Kontakt organisationens GoToAssist-administrator for at få oplysninger om den specifikke GoToAssist-tilstand.

# HelpAlert

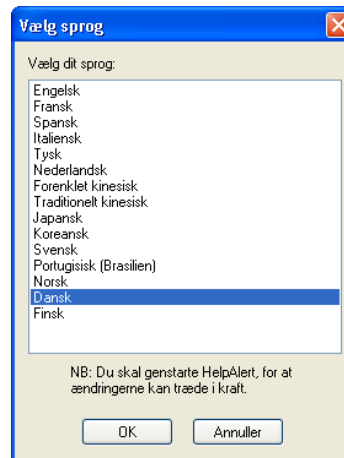
HelpAlert er den komponent i GoToAssist, der gør det muligt for repræsentanten at modtage og besvare indgående kundeforespørgsler.

## ► Sådan logges på HelpAlert

1. Repræsentanten finder og dobbeltklikker på HelpAlert-ikonet.

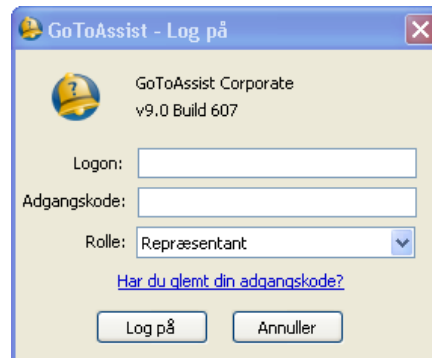


2. Vælg sprog (landestandard) for portalen.
  - Vælg et sprog.
  - Klik på **OK**.



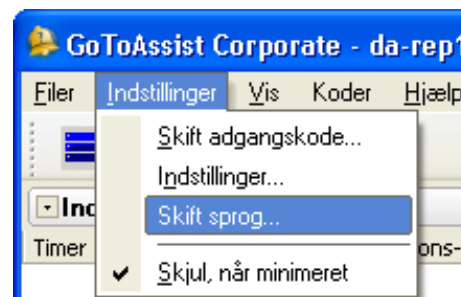
3. I logonvinduet:

- Repræsentanten indtaster sit logonnavn i feltet Logon (altid i form af en e-mail-adresse).
- Repræsentanten indtaster sin adgangskode i feltet Adgangskode.
- Repræsentanten klikker på **Log på**.



4. Sådan skiftes sprog:

- Efter at have logget ind kan repræsentanten ændre valget af sprog.
- Vælg menuen Indstillinger i HelpAlert.
- Vælg **Skift sprog**.
- HelpAlert skal genstartes.

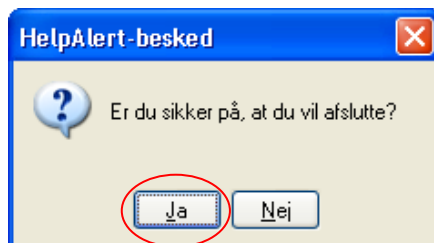


► Sådan logges ud fra HelpAlert

1. I øverste højre hjørne af listevisningen i HelpAlert skal du klikke på vinduets **lukknep**  
- eller -  
Vælg **Filer** på menuen i listevisningen i HelpAlert, og vælg derefter **Afslut**.  
- eller -  
Højreklik på GoToAssist-ikonet på proceslinjen, og vælg **Afslut**.



2. Klik på **Ja** i HelpAlert-bekræftelsesvinduet.



## HelpAlert-adgangskode

Repræsentanten kan ændre sin adgangskode fra HelpAlert. Repræsentanten bliver bedt om at ændre adgangskode regelmæssigt med det interval, der er fastlagt i GoToAssist-administrationscentret.

### ► Sådan ændres en HelpAlert-adgangskode

Vælg **Skift adgangskode** i menuen *Indstillinger* i HelpAlert-listevisningen eller i systembakken. Websiden Skift adgangskode åbnes.

1. Indtast logonnavnet til HelpAlert i e-mail-format i feltet *Logon*.
2. Indtast den aktuelle adgangskode i feltet *Aktuel adgangskode*.
3. Indtast den nye adgangskode. Den nye adgangskode skal være på mellem 8 og 32 tegn og indeholde mindst tre af følgende fire tegntyper: store bogstaver [A-Z], små bogstaver [a-z], tal [0-9] eller specialtegn [`~`!@#$%^&*()_ - += { } [ ] \ ; ' " < > , . ? /`]. Adgangskoder må *ikke* være det samme som logonnavnet eller repræsentantens rigtige fornavn eller efternavn.
4. Indtast den nye adgangskode igen.
5. Klik på **Send**.
6. Afslut HelpAlert, og log på med den nye adgangskode.

### *Hvis du glemmer adgangskoden til kontoen*

Hvis du glemmer adgangskoden til kontoen, skal du oprette en ny adgangskode.

### ► Sådan oprettes en ny adgangskode til kontoen

Vælg **Har du glemt din adgangskode?** i logonvinduet til HelpAlert.

1. Indtast logonnavnet til HelpAlert i e-mail-adresseformat i feltet *Logon*.
2. Skriv logonnavnet i e-mail-adresseformat igen.
3. Klik på **Send**.  
Der bliver sendt en e-mail til din e-mail-adresse med et link til et sted, hvor du kan oprette en ny adgangskode til kontoen.
4. Gå til din e-mail, og klik på linket for at oprette en ny adgangskode.  
Der oprettes en webside, hvor du kan indtaste den nye adgangskode.
5. Indtast den nye adgangskode til kontoen.
6. Indtast den nye adgangskode til kontoen igen for at bekræfte.
7. Klik på **OK**.

**Bemærk:** E-mail-adressen skal valideres, for at du kan modtage e-mailen om *glemt adgangskode*.

## Opgrader HelpAlert

HelpAlert-softwaren har en indbygget funktion til automatisk opdatering, der søger efter den seneste version af HelpAlert-softwaren, hver gang repræsentanten logger på. Hvis systemet registrerer, at en ny version af softwaren er tilgængelig, bliver repræsentanten spurgt, om han/hun vil opdatere sin version. Når Citrix Online ikke længere understøtter tidligere versioner af HelpAlert, skal repræsentanten opgradere.

### ► Sådan fuldføres automatisk opdatering

1. Log på HelpAlert. Hvis en ny opdatering er tilgængelig, vises der en pop op-meddelelse, hvor du bliver spurgt, om du vil modtage den nye opdatering. Klik på **OK** for at acceptere opdateringen. HelpAlert installerer opdateringen.
2. Klik på **OK** for at lukke vinduet med spørgsmålet, og log derefter på HelpAlert igen.

En repræsentant kan desuden modtage en ny kopi af HelpAlert.exe på følgende websted:  
<http://www.gotoassist.com/haupgrade>

### ► Sådan hentes HelpAlert fra opgraderingswebstedet

1. Log på overførselscentret ved hjælp af det HelpAlert-logonnavn og den adgangskode, du har modtaget fra Citrix Online eller din leder.
2. Gem HelpAlert på skrivebordet eller en anden praktisk placering.
3. Log på med det samme logonnavn og den samme adgangskode.
4. Repræsentanten behøver kun at gøre dette én gang.

Bemærk: **Konfigurationen af automatisk opdatering kan deaktiveres, hvis det ønskes.**

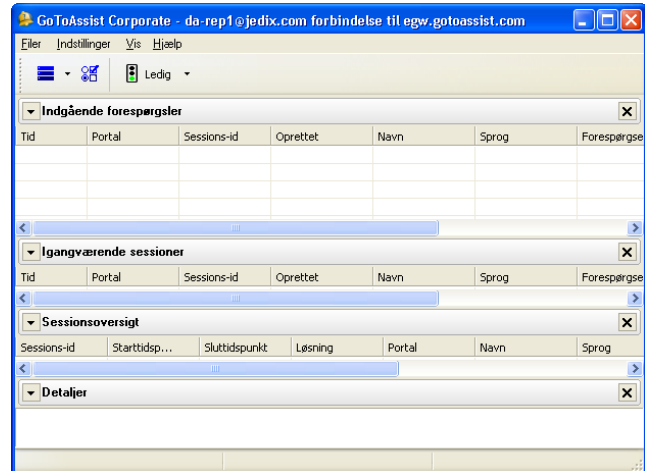
# HelpAlert-listevisningen

Det første, der vises, når du har logget på HelpAlert, er HelpAlert-listevisningen.

Det primære formål med listevisningen er at gøre det muligt for repræsentanten at kontrollere status for forespørgsler. Til dette formål har listevisningen adskillige felter og statustilstande, der viser sessions- og kundeoplysninger.

Listevisningen er opdelt i følgende sektioner:

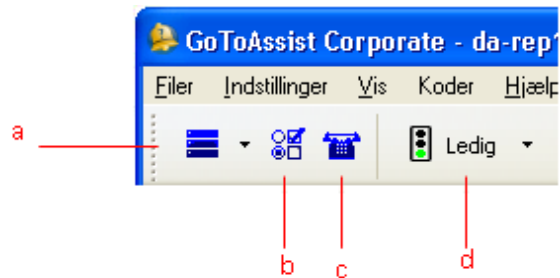
- Værktøjslinje
- Indgående forespørgsler
- I session
- Sessionsoversigt
- Detaljer
- Forbindelsesstatuspanel



## Værktøjslinje til HelpAlert-listevisning

Repræsentanter kan tilpasse HelpAlert-visningen, så kun nogle områder vises i listevisningen.

- Vælg, hvilke felter der skal vises i listevisningen (a)
- Klik for at gå til listen Indstillinger (b)
- Klik for at gå til menuen SmartCode (c)
- Skifter mellem tilstandene *Ledig* og *Optaget* for at afbryde nye indgående forespørgsler midlertidigt (d)



## Indgående forespørgsler

I afsnittet Indgående forespørgsler vises alle kundeforespørgsler, der endnu ikke er besvaret. Timerfeltikonerne hjælper repræsentanten med at identificere status for forespørgslen.

Tid	Portal	Sessions-id	Oprettet	Navn	Sprog	Forespørgsel
-----	--------	-------------	----------	------	-------	--------------

## I session

I afsnittet I session vises kun de sessioner, som repræsentanten har besvaret og håndterer personligt.

Timer	Portal	Sessions-id	Oprettet	Navn	Sprog	Forespørgsel
04:10	zzzPhoneDA	105075656	20:18:01	Joe	Dansk	Jeg har brug for hjælp til at løse mine tekniske problemer.

## Sessionoversigt

Afsnittet Sessionoversigt viser kun de sessioner, som repræsentanten har fuldført, sammen med oplysninger om starttidspunkt og sessionens løsning.

Sessions-id	Starttidspunkt	Sluttidspunkt	Løsning	Portal	Navn	Sprog	Forespørgsel
105077319	Wed Dec 16 ...	Wed Dec 16 ...	Løst	zzzPhoneDA	Joe	Dansk	Jeg har brug for hjælp ti...

## Detaljer

Afsnittet Detaljer indeholder en komplet visning af en valgt session. En session vælges til visning i afsnittet Detaljer ved at klikke på sessionslinjen i et af afsnittene Indgående forespørgsler eller I session.





Sessions-id: 105077319 / Starttidspunkt: Wed Dec 16 20:45:36 2009 / Sluttidspunkt: Wed Dec 16 21:07:45 2009 / Løsning: Løst / Portal: zzzPhoneDA / Navn: Joe / Sprog: Dansk  
Spørgsmål: Jeg har brug for hjælp til at løse mine tekniske problemer.

# HelpAlert-feltdefinitioner

## Kolonnedefinitioner for Indgående forespørgsler og I session






<b>Timer:</b> (Indgående forespørgsler)	Viser et farvekodet ikon og en nedtællingstimer med den resterende tid, før forespørgslen skal besvares
<b>Timer:</b> (I session)	Viser et farvekodet ikon og en timer, der angiver sessionens status og varighed
<b>Portal:</b>	Viser navnet på den portal, hvor kundeforespørgslen er sendt fra
<b>Sessions-id:</b>	Et entydigt sessionsnummer, der er tildelt af Citrix Online
<b>Oprettet:</b>	Det klokkeslæt, hvor kundeforespørgslen oprindeligt blev sendt
<b>Navn:</b>	Kundens navn (hvis tilgængeligt)
<b>Sprog:</b>	Sprogindstillingen for den portal, som kundeforespørgslen blev sendt fra
<b>Forespørgsel:</b>	Teksten i kundens spørgsmål (kun tilgængelig med SmartBox-portaler)

## Kolonneikondefinitioner for Indgående forespørgsler-timeren

	Ny: Der er sendt en ny kundeforespørgsel
	Forsigtig: En forespørgsel, der ikke er besvaret inden for det fastlagte tidsrum
	Advarsel: En forespørgsel, der ikke er besvaret inden for det fastlagte tidsrum
	I kø: En forespørgsel, som repræsentanten har svaret <b>Ja</b> til, men hvor repræsentanten ikke kan svare, fordi det maksimale antal samtidige sessioner er nået. Kunden modtager en meddelelse om, at han/hun skal vente, indtil repræsentanten er færdig med at hjælpe den forrige bruger.

**Bemærk:** Se under Indstillinger for listevisioning på de følgende sider angående justering af tidsindstillingerne for disse visninger.

## Kolonneikondefinitioner for I session-timeren

	Angiver, at kunden henter
	Angiver, at kunden opretter forbindelse
	Angiver, at kunden og repræsentanten kommunikerer alene vha. chat
	Angiver, at kunden og repræsentanten har oprettet en Del kundens skærm-forbindelse
	Angiver, at kunden og repræsentanten har oprettet en Del min skærm-forbindelse

# Indstillinger for listevisning

Repræsentanten kan angive forskellige indstillinger for beskeder, listevisningen, ChatLink og fremviservinduet.

## ► Sådan angives indstillingerne

- Vælg **Indstillinger** i menuen *Indstillinger* i listevisningen.

## Indstillinger for beskeder

### Pop op-beskeder:

I dette afsnit kan repræsentanten bestemme indstillingerne for den første pop op-besked om en kundeforespørgsel. **Påmindelse for pop op-beskeder** gælder for forespørgsler, hvis en repræsentant ikke reagerer på den første besked.

### Hvis ikke i session:

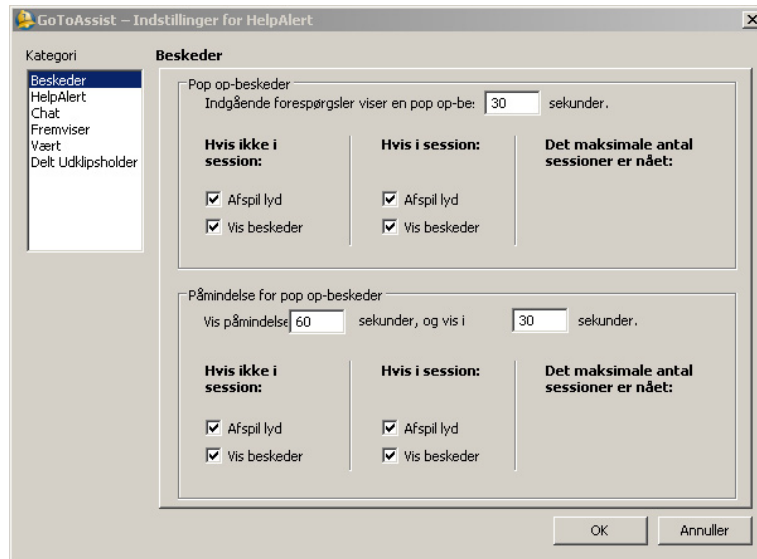
Hvis ingen sessioner findes eller er ved at blive startet.

### Hvis i session:

Når repræsentanten har mindst én aktiv session.

### Når sessioner er maksimerede:

Når det maksimale antal samtidige sessioner er nået.



## Indstillinger for HelpAlert

### Advarselsniveauer:

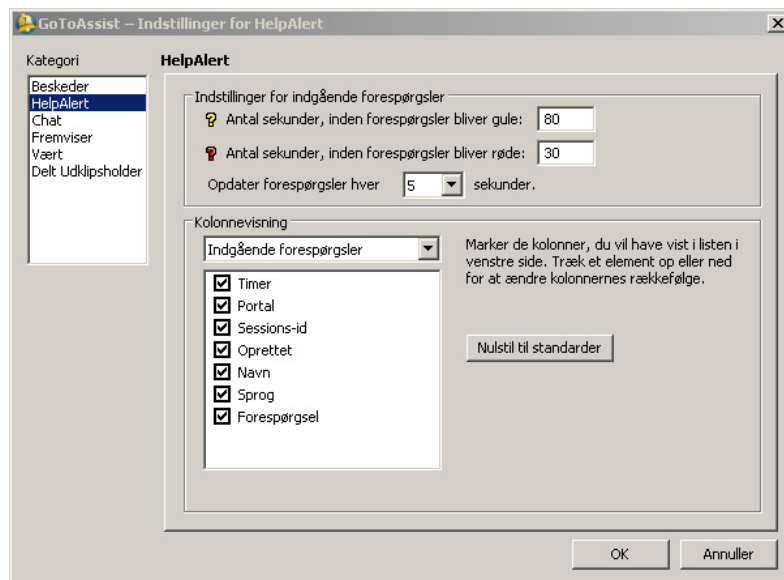
Gør det muligt at angive indstillinger for ikonpåmindelser i afsnittet Indgående forespørgsler i listevisningen.

### Opdater listen:

Bestemmer, hvor ofte HelpAlert poller Citrix Online-serverne.

### Kolonnevisning:

Gør det muligt at vælge, hvilke felter der skal vises i sektionerne Indgående forespørgsler og I session.



## Indstillinger for chat

### Chatindstillinger:

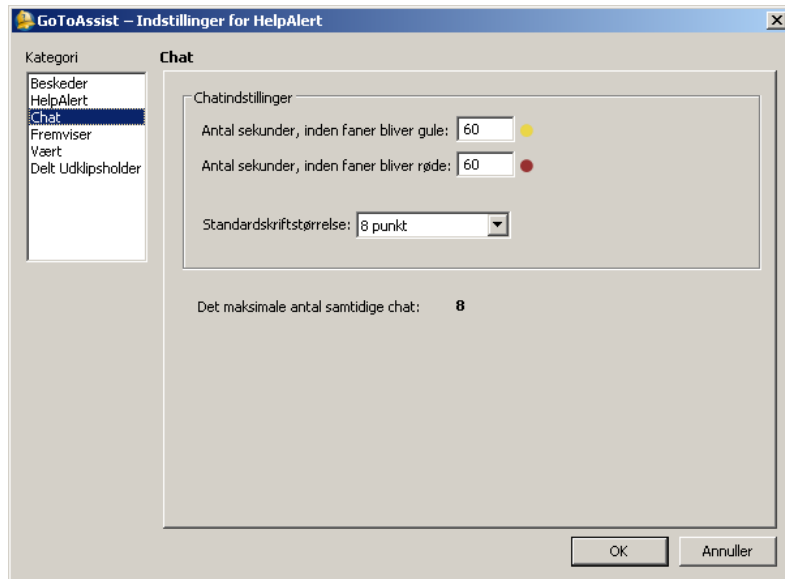
Gør det muligt at vælge indstillinger, der har betydning for repræsentantens chatboks. Sekunder beregner, hvor lang tid der er gået, siden repræsentanten senest har indtastet tekst og sendt det til kunden i chat. Ikoner er grønne til at begynde med.

### Starttilstand for chat:

Gør det muligt at vælge, om chattens starttilstand skal være Vist eller Skjult.

### Fra Administrationscenter:

Angiver det maksimale antal samtidige sessioner, der er angivet i GoToAssist-administrationscentret.



## Indstillinger for fremviser

### Skærmstørrelse:

Gør det muligt at konfigurere, hvordan fremviservinduet viser det delte skrivebord under en session.

### Indstillinger for fremviser:

*Start indgående session i separate fremvisere:* Starter hver nye session i sit eget fremviservindue i stedet for at kombinere fremviservinduerne og adskille dem med faner.

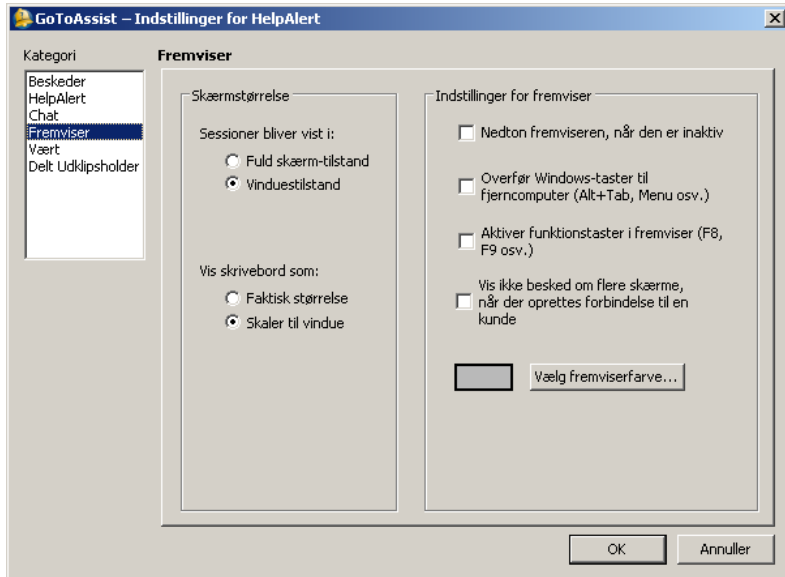
*Nedton fremviseren:* Deaktiverer fremviservinduet, når der ikke er fokus på vinduet, så det bliver delvist gennemsigtigt.

*Overfør Windows-taster:* Tillader, at visse Windows-tastfunktioner overføres til den eksterne (eller lokale) pc, f.eks. Print Screen.

### Aktiver funktionstaster i fremviser

(F10, F12 osv.): Aktiverer tastaturfunktionstaster til tegne- og laserværktøjer.

*Vis ikke meddelelse ved flere skærme:* Skifter til den automatiske meddelelse, der viser genvejstaster ved flere skærme, når der er oprettet forbindelse til en kunde med flere skærme.



**Bemærk:** Hvis du vil aktivere brug af tastaturfunktionstaster for GoToAssist-værktøjer som Markeringsværktøj (F8), Pilestempel (F9) og Pen (F11), skal du sørge for at markere indstillingen Aktiver funktionstaster i fremviser. Dette aktiverer også piletasterne og tasterne på det numeriske tastatur til brug i skærmenavigering.

## Indstillinger for vært

### Farvekvalitet:

#### Ægte farver:

Vælg Ægte farver for bedre udseende.

#### 256 farver:

Vælg 256 farver for større hastighed.

### Ydelsesindstillinger:

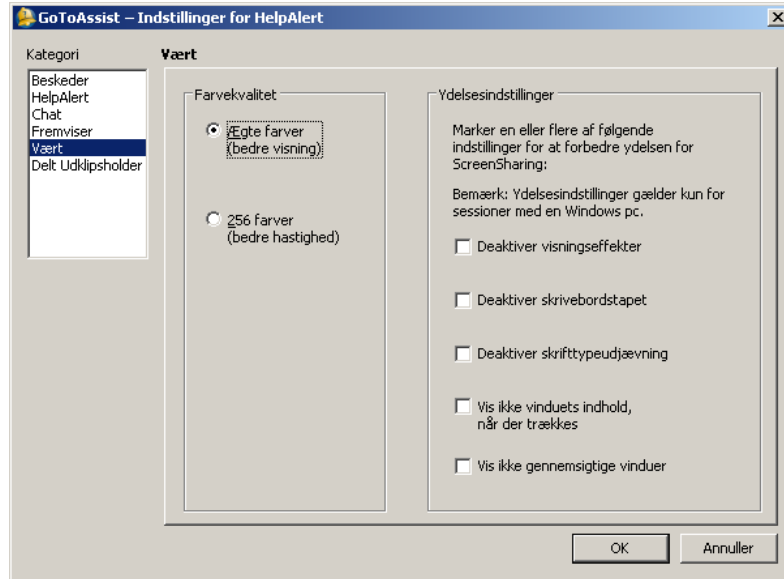
Marker disse for at deaktivere følgende visningsindstillinger for bedre hastighed.

*Deaktiver visningseffekter*

*Deaktiver skrivebordstapet*

*Deaktiver skrifttypeudjævning*

*Vis ikke vinduets indhold, når der trækkes*



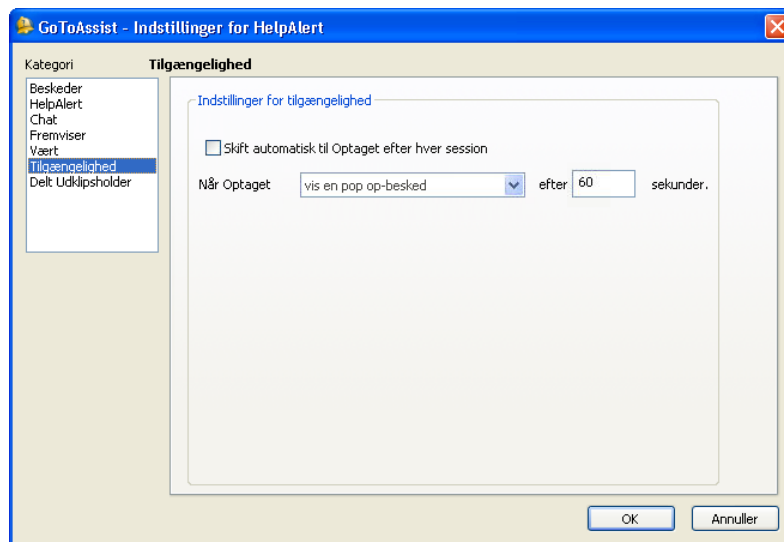
## Indstillinger for tilgængelighed

### Skift automatisk til Optaget:

Skifter automatisk til *tilstanden Optaget* ved afslutningen af hver session. Repræsentanten bliver bedt om at skifte tilbage til *tilstanden Klar*.

### Vis en pop op-besked:

Tillader, at der vises et pop op-vindue for Optaget efter det antal sekunder, som repræsentanten er i *tilstanden Optaget*. Dette minder repræsentanten om, at *optagettilstand* er aktiveret.



**Bemærk:** Repræsentantens adgang til at redigere disse indstillinger afhænger af den specifikke GoToAssist-konfiguration.

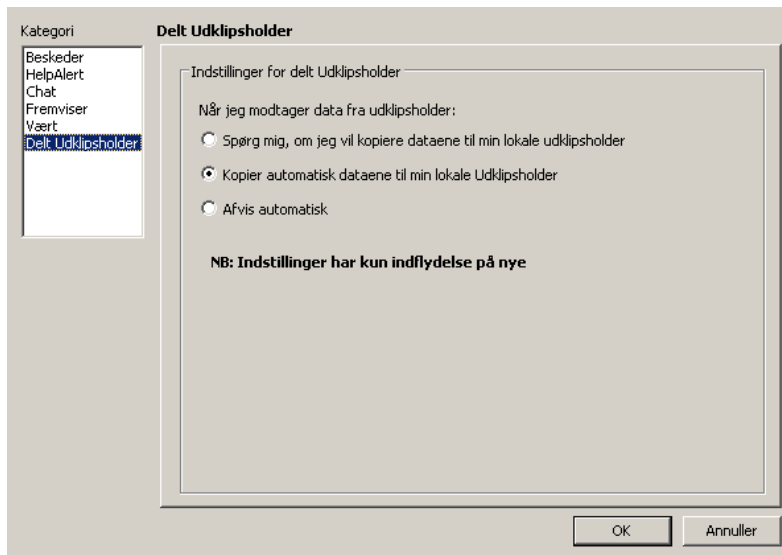
## Indstillinger for Delt udklipsholder

Vælg, hvilken handling du vil foretage, når data i udklipsholder modtages fra din kunde.

**Vis en meddelelse om at dele data i den lokale udklipsholder**

**Kopier automatisk data til den lokale udklipsholder**

**Afvis automatisk data. Kopier ikke til den lokale udklipsholder**



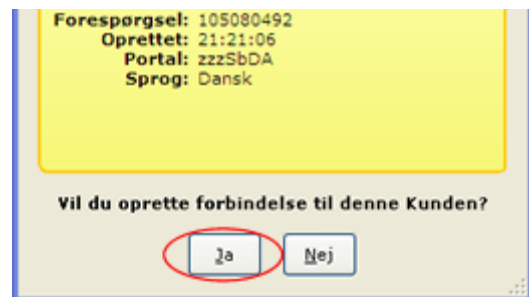
## Opret forbindelse til en kunde i standard- eller køtilstand

Før du kan oprette forbindelse til kunden og yde support med en standard- eller køtilstandskonfiguration, skal repræsentanten svare på kundens forespørgsel. Det gøres ved både at modtage og svare på en besked. Hvis beskeden forsvinder fra skrivebordet, inden du svarer, kan du svare via afsnittet Indgående forespørgsler i listevisningen.

### ► Sådan besvares kundeforespørgslen via pop op-beskeden

Klik på **Ja** nederst i beskeden.

Dette fuldfører den indledende validering af forespørgslen, og kunden bliver bedt om at hente kundekomponenten af GoToAssist.

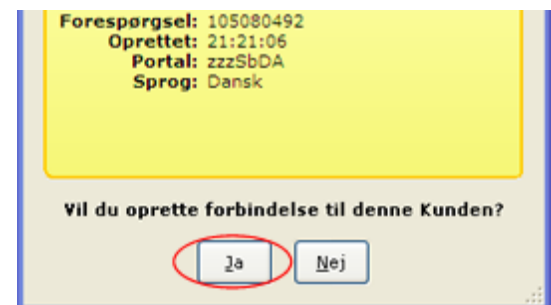


### ► Sådan besvares kundeforespørgslen via listevisningen

Dobbeltklik på den linje, der svarer til den ønskede forespørgsel, i afsnittet Indgående forespørgsler i listevisningen. Beskeden bliver åbnet igen på repræsentantens skrivebord.

Klik på **Ja** nederst i beskeden.

Dette fuldfører den indledende validering af forespørgslen, og kunden bliver bedt om at hente kundekomponenten af GoToAssist.



# Opret forbindelse til en kunde i SmartCode-/telefonilstand

Før repræsentanten kan oprette forbindelse til kunden og yde support med en telefonilstandskonfiguration, skal repræsentanten oprette pinnummeret til en forbindelseskode og sende nummeret til kunden, for at denne kan starte supportsessionen. Dette gøres ved at oprette en ny forbindelseskode i HelpAlert og oplyse koden over for kunden i telefonen eller ved at sende kodelinket pr. e-mail eller i et chatprogram fra tredjepart.

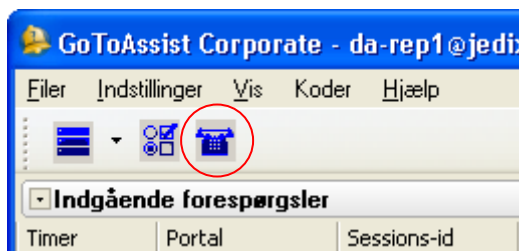
**Bemærk:** Afhængigt af GoToAssist-konfigurationen får repræsentanten enten vist HelpAlert-listevisningen (Figur A) eller ikonet på proceslinjen (Figur B).

## ► Sådan genereres en SmartCode-forbindelseskode til telefonilstand

1. Log på HelpAlert. Listevisningen eller proceslinjeikonet vises.

### a. Listevisning - eller -

Klik på telefonikonet.



### b. Proceslinje

Dobbeltklik på spørgsmålstegnikonet med klokken, eller højreklik på det, og vælg **Kodestyring**.



2. Vælg standardtildelingen af numerisk værdi, **eller** giv koden et navn (normalt kundens navn). Vælg den rette portal.
3. Klik på **Opret kode**.

GoToAssist-telefonilstand - Kodestyring

Aktiv kode

Kode: **562-7907**

Navn: Kunden [001]

Hurtig URL: <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphonedata?Question=DR562-7907>

Portal: zzzPhoneDA

Status: Aktiv

Resterende tid: 04:01 minutter

Opret kode

Navn:  Portal:

► **Sådan overføres forbindelseskoden via e-mail eller et chatprogram fra tredjepart**

1. Klik på knappen **Kopier hurtig URL-adresse**.
2. Indsæt URL-adressen med forbindelseskoden i det foretrukne kommunikationsværktøj, e-mail eller chatprogram fra tredjepart, og send adressen til kunden.
3. Kunden klikker på URL-adressen, og bliver dirigeret videre gennem overførselsprocessen.

► **Sådan genereres flere SmartCode-forbindelseskoder til telefontilstand**

1. Klik på **Opret kode** i vinduet Kodestyring.

Der kan genereres og indløses koder op til maksimumgrænsen. Koderne forbliver aktive, indtil de indløses eller får timeout.

GoToAssist-telefontilstand - Kodestyring

Aktiv kode

Kode: **264-4398**

Navn: Kunde [006]

Hurtig URL: <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphonedata?Question=DR264-4398>

Portal: zzzPhoneDA

Status: Aktiv

Resterende tid: 04:25 minutter

Opret kode

Navn:  Portal:

## Fremviservinduet

Fremviservinduet er det vindue, hvor det delte skrivebord vises. Fremviservinduet kan minimeres, få ændret størrelse og flyttes som ethvert andet programvindue. I de fleste konfigurationer tillader fremviseren, når skærmdeling starter, at du med det samme begynder at dele kontrollen med kundens mus og tastatur, som om du sad ved kundens computer. Hvis du har flere sessioner samtidig, kan fremviservinduerne flyttes og omorganiseres.



### Liste over funktionstaster i fremviservindue


Hvis funktionstasterne skal fungere i fremviseren, skal de først aktiveres i egenskaberne.

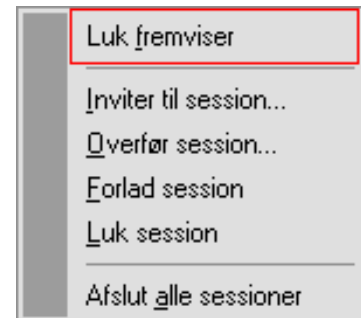
<b>Send udklipsholder</b>	F6	Sender din udklipsholder til din kunde, og giver dig mulighed for at sætte udklipsholderdata ind på din kundes maskine.
<b>Markeringsværktøj</b>	F8	Skifter til og fra Markeringsværktøj-tilstand.
<b>Pilestempel</b>	F9	Skifter til og fra Pilestempel-tilstand.
<b>Chat</b>	F10	Flytter fokus til og fra repræsentantens ChatLink-vindue.
<b>Pen</b>	F11	Skifter til og fra tegnetilstand.
<b>Slet</b>	F12	Sletter tegninger.
<b>Delt mus/tastatur</b>	Esc	Slukker for tegneværktøjet. Fører dig tilbage til tilstanden Delt mus/tastatur.

## Menuen Fremviservinduesession

### ► Sådan lukkes fremviservinduet

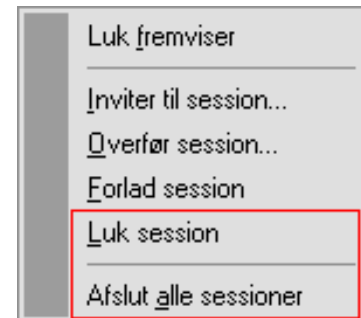
Hvis du vil lukke fremviservinduet, og sessionen med din kunde stadig er i gang:

- Klik på Windows-lukknappen  i øverste højre hjørne af fremviservinduet.  
- eller -
- Vælg **Session** i menuen Fremviservindue, og vælg derefter **Luk fremviser**.



### ► Sådan afsluttes sessionen med en kunde

1. Sørg for, at du har gendannet kundens skrivebord til den oprindelige tilstand, og gør et af følgende:
  - Klik på Windows-lukknappen  i øverste højre hjørne af chatvinduet.  
- eller -
  - Klik på **Session** i menuen Fremviservindue eller i menuen Chatvindue, og vælg derefter **Luk session**. Vælg **Afslut alle sessioner** for at afslutte alle dine aktive sessioner.
2. Afhængigt af konfigurationen bliver du muligvis bedt om at vælge sessionens løsningsstilstand med kunden. Vælg den rigtige indstilling:
    - **Løst session** betyder, at du mener, at du kunne løse kundens forespørgsel.
    - **Ikke løst session** betyder, at du mener, at du ikke kunne løse kundens forespørgsel.
    - **Ukendt** bør kun vælges, hvis du ikke er sikker på, om du var i stand til at hjælpe kunden.
  3. Der vises muligvis endnu et felt i boksen Afslut session, hvor der skal angives yderligere oplysninger som f.eks. billetnummer eller sags-id. Indtast i så fald de yderligere oplysninger.
  4. Klik på **OK** for at sende løsningsstatussen.
  5. Gå tilbage til HelpAlert-indbakken, og begynd at besvare den næste forespørgsel.



**Bemærk:** Følg din organisations retningslinjer for afslutning af en session, før du lukker chatforbindelsen. Du får muligvis vist en feedbackformular efter sessionen.

### ► Sådan forlades en kundesession


1. Kontroller at en anden repræsentant har tilsluttet sig din session via funktionen Inviter til session.
2. Vælg **Session** i menuerne Fremviservindue eller Chat, og klik på **Forlad session**.

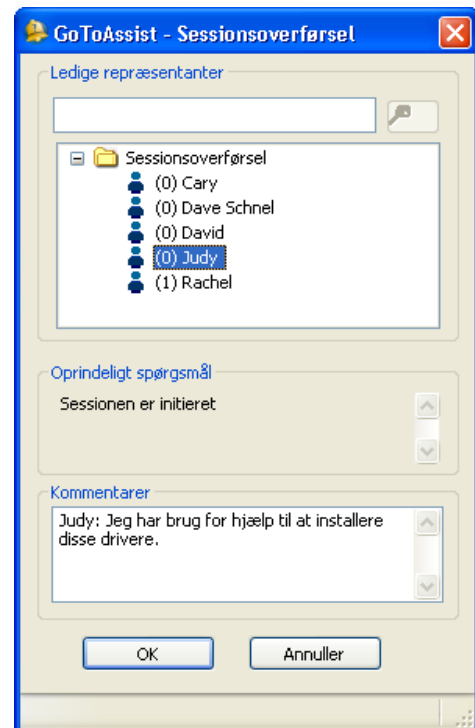
## Overfør session

Med sessionsoverførsel kan du overføre en kundesession til en anden portal eller repræsentant, der kan hjælpe kunden yderligere. Kunder beholder forbindelsen til supportrepræsentanter i hele eskaleringsprocessen, så de ikke behøver at sende supportforespørgslen igen.



**Bemærk:** Sessionsoverførsel er en yderligere konfigurationsindstilling, der ikke findes i alle implementeringer af GoToAssist.

### ► Sådan overføres en session til en anden repræsentant

1. Vælg ikonet Overfør session  i dit fremviservindue under sessionen, eller vælg menuen **Session** i Fremviservinduet eller Chatvinduet, og klik derefter på **Overfør session**. Dialogboksen Overfør session vises.
2. Vinduet *Tilgængelige repræsentanter* åbnes.
  - a. Klik på +-tegnet for at udvide en portal og få vist de tilgængelige repræsentanter, og vælg derefter en repræsentant.
    - eller -
    - b. Klik på en portal for at udsende forespørgslen til alle de tilgængelige repræsentanter.
3. Det oprindelige spørgsmål fra kunden vises muligvis i feltet Kommentarer. Teksten kan ændres eller vedhæftes for at hjælpe den næste repræsentant med at løse problemet. Klik på **OK**.
4. Hvis en hel portal vælges, vil alle repræsentanter, der er logget på og tilgængelige i portalen, modtage anmodningen. Feltet *Spørgsmål* viser dit logonnavn. Kommentarerne er synlige for den næste repræsentant i pop op-beskedene og i forespørgslen i HelpAlert.
5. Den repræsentant, der ønsker at acceptere den overførte session, svarer ved at klikke på **Ja** på den orange pop op-besked eller ved at dobbeltklikke på forespørgslen i HelpAlert.
6. Kunden skal gennemføre overførslen igen, før der kan startes en session med den anden repræsentant. I de fleste konfigurationer skal kunden klikke på **OK** i dialogboksen til godkendelse af skærmdeling, for at den anden repræsentant kan få vist og dele skærmen.
7. Den anden repræsentant kan få vist de kommentarer, den første repræsentant har indtastet i feltet Spørgsmål i chatboksen.






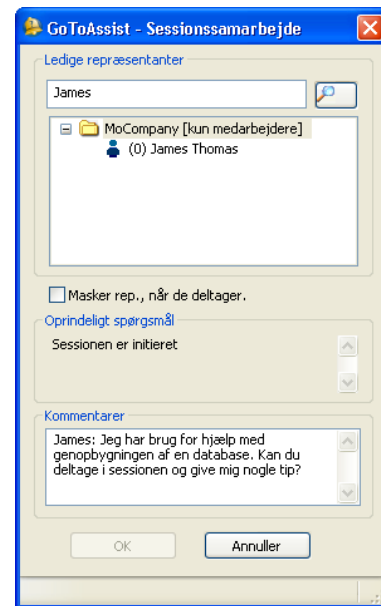
## Inviter til session

Inviter til session gør det muligt for dig at invitere flere repræsentanter, som yderligere kan hjælpe med fjernsessionen. De inviterede repræsentanter kan maskeres,  så kunden ikke kan få dem vist, eller de kan være synlige  som yderligere deltagere i sessionen.

**Bemærk:** Inviter til session er en yderligere konfigurationsindstilling, der ikke findes i alle implementeringer af GoToAssist.

### ► Sådan inviteres yderligere repræsentanter til sessionen

1. Vælg ikonet Inviter til session  i dit fremviservindue under sessionen, eller vælg menuen **Session** i Fremviservinduet eller Chatvinduet, og klik derefter på **Inviter til session**. Dialogboksen Overfør session vises.
2. Skærmen til sessionssamarbejde åbnes.
  - a. Søg efter en bestemt repræsentant.
  - b. Klik på +-tegnet for at udvide en portal og få vist de tilgængelige repræsentanter, og vælg derefter en repræsentant.  
- eller -
  - c. Klik på en portal for at udsende forespørgslen til alle de tilgængelige repræsentanter.
3. Vælg, om den inviterede repræsentant skal være synlig eller skjult for kunden.
  - a. Ikonet  vises ved siden af de skjulte repræsentanters navne, men de vises ikke i kundens chatvindue.
  - b. Ikonet  vises ved siden af de ikke-skjulte repræsentanters navne.
4. Det oprindelige spørgsmål fra kunden vises muligvis i feltet Kommentarer. Teksten kan redigeres eller vedhæftes for at hjælpe den næste repræsentant med at vide, hvad problemet er. Klik på **OK**.
5. De(n) inviterede repræsentant(er) får vist en blå beskeddialogboks, der indeholder de kommentarer, som den inviterende repræsentant har indtastet.



Den repræsentant, der ønsker at acceptere invitationen til sessionen, svarer ved at klikke på **Ja** i den blå pop op-besked.

## Menuen Visning i fremviservindue

Du kan vælge at få vist fremviseren som et vindue eller som fuld skærm.

- **Vinduestilstand:** Fremviseren vises som et vindue på dit skrivebord på samme måde som alle andre programmer. Du kan altid få vist fremviserens menu og Windows-kontrollementer øverst til højre på skærmen og skifte størrelse på fremviservinduet på samme måde som ethvert andet programvindue.
- **Fuldskærmstilstand:** Fremviseren udvides til hele skærmen, og menuen skjules automatisk øverst på skærmen. Der vises en fane med samme farve som fremviservinduet øverst på skærmen. Hvis musen placeres over fanen, vises hele menuen.

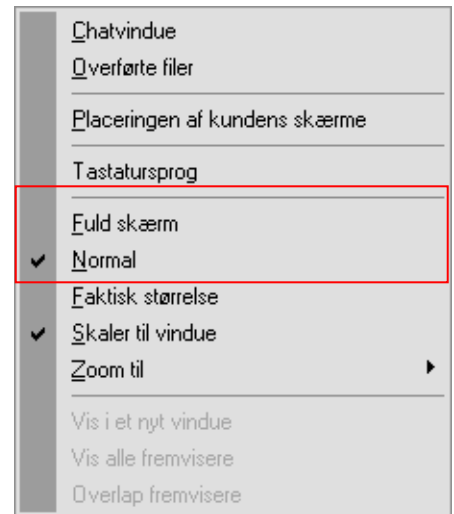
### ► Sådan skiftes der til Fuld skærm-tilstand

- Vælg **Vis** på menuen i fremviservinduet, og vælg derefter **Fuld skærm**. Fremviservinduet udvides til at fylde hele skærmen.

### ► Sådan skiftes der til Vindue-tilstand

1. Flyt musen hen over **fremviservinduets fane** øverst på skærmen. Fremviserens menu vises.
2. Vælg **Visning**, derefter **Normal**.

Valget af fuld skærm annulleres, og vinduet ændres til et fremviservindue, hvis størrelse kan ændres.



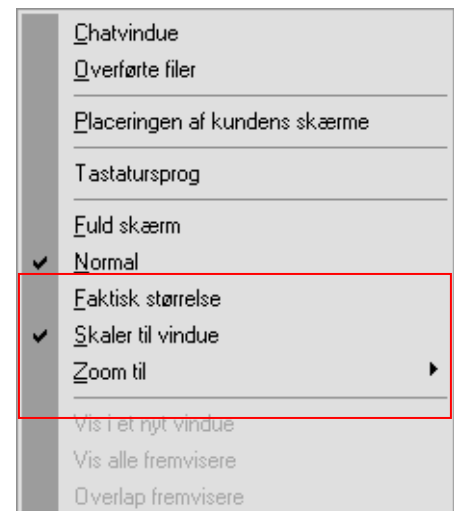
### ► Sådan skiftes størrelsen på skrivebordsbilledet

Du kan vælge at skifte størrelse på billedet af det delte skrivebord i fremviseren, og han/hun kan vælge mellem at justere billedstørrelsen til Faktisk størrelse, Skaler til vindue eller Zoom til.

**Faktisk størrelse:** Viser det faktiske billede af skrivebordet i fremviseren, og det kan være nødvendigt at rulle.


**Skaler til vindue:** Viser billedet af det delte skrivebord skaleret, så hele billedet kan være i fremviseren.

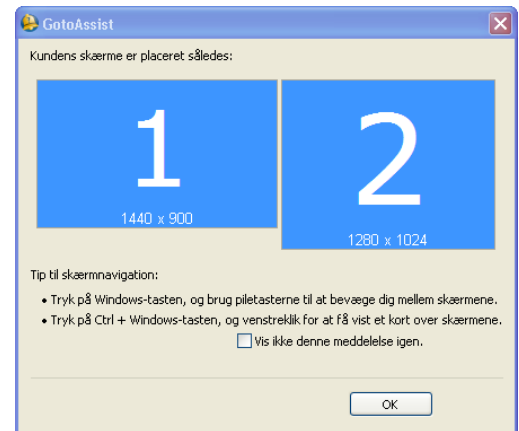
**Zoom til:** Giver repræsentanten mulighed for at zoome billedet til sin egen foretrukne indstilling. Vælg mellem en række forudindstillede muligheder, eller vælg en brugerdefineret indstilling. Valget kan kræve rulning.



### ► Sådan vises flere skærme

Når du opretter forbindelse til en kunde, der har flere skærme, vises layoutet for kundens computerskærme. Desuden vil antallet af skærme og opløsningen for hver skærm blive vist. Du kan få vist layoutet for din kundes skærme ved at vælge **Placering af kundens skærme**.

Der vises pile i fremviservinduet, når der er skærme ved siden af hinanden. Klik på piletasterne for at navigere til den anden skærm. 



Tryk på **Ctrl + Windows Logo-tast + klik med venstre musetast** for at få vist et minikort over skærmenes layout.

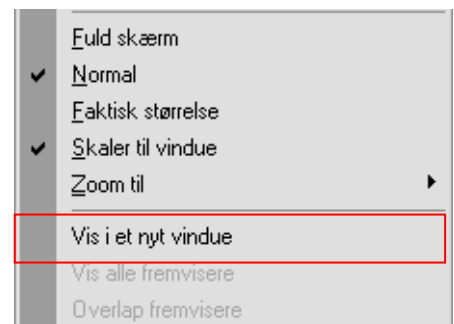
### ► Sådan navigeres i skrivebordsbilledet med automatisk rulning

Hvis det skrivebord, der deles, er større end fremviservinduet i Faktisk størrelse, får repræsentanten vist en bekræftelsesboks. Du kan navigere i billedet ved at flytte musen til kanten af fremviservinduet i den ønskede retning. Hele billedet af kundens skrivebord rulles automatisk i fremviseren. Hvis funktionstaster er aktiveret i indstillingerne for fremviseren, kan repræsentanten også benytte piletasterne på tastaturet.

### ► Sådan flyttes fremviservinduet til separate vinduer

Hvis du har flere sessioner med forskellige kunder i gang, kan du flytte fremviservinduet over i et separat vindue. Når et fremviservindue flyttes, kan du overlape fremviservinduerne, placere dem ved siden af hinanden eller få dem vist på forskellige skærme.

Vælg **Vis i et nyt vindue** fra menuen **Vis** for at flytte fremviservinduet.

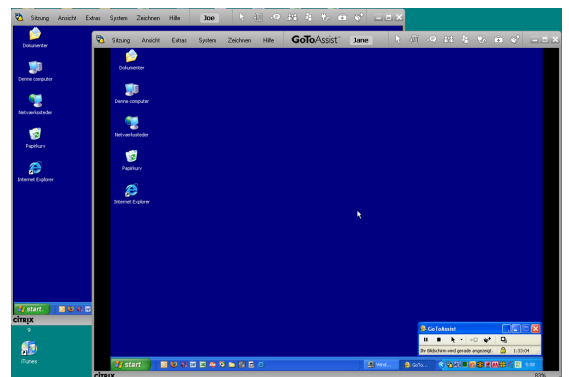


### ► Sådan arrangeres flyttede fremvisere

Klik på et fremviservindue, og træk det til den ønskede placering.

### ► Sådan vises alle fremviservinduer samtidig

1. Klik på menuen **Vis** i fremviservinduet.
2. Vælg **Vis alle** for at vise alle fremviservinduer. Så bliver alle dine fremviservinduer vist på skærmen.
3. Vælg **Overlap fremvisere** for at få vist alle fremviservinduer i en overlappende visning.



### ► Sådan vises overførte filer

- Vælg **Vis** i menuen Fremviservindue eller Din chat, og vælg derefter **Overførte filer**.

## Menuen Funktioner i fremviservinduet

### Filoverførsel

Filoverførsel gør det muligt for repræsentanten og kunden at udveksle filer fra pc til pc. Det benytter de samme firewall- og proxyvenlige forbindelsesteknikker som skærmdeling. Der er ikke nogen begrænsninger på typen og størrelsen af de filer, der kan sendes.

Af hensyn til sikkerhed og for at beskytte personlige oplysninger er det afsenderen af en fil, der skal starte overførslen (repræsentanten kan sende en fil fra kundens computer vha. skærmdeling), og modtageren skal acceptere filen, for at overførslen kan udføres.


#### ► Sådan sendes en fil til din kunde

1. Klik på **Send filer til** i menuen **Funktioner** under Fremviservindue eller Chat med repræsentant - eller -

Klik på knappen  i repræsentantens chatboks eller i fremviservinduet.

2. Vælg, hvilken person filen skal sendes til.
3. Søg efter placeringen af filen eller mappen, som du vil sende.
4. Marker filen eller mappen. Der kan markeres flere filer eller mapper ved at trykke på Shift eller Ctrl på tastaturet.
5. Klik på **Send**.
6. Dine kunder kan sætte et afkrydsningsmærke ud for de filer, de ønsker at modtage.
7. Klik på **Gennemse** for at ændre lagringsplaceringen, og klik på **Modtag**.
8. Meddelelser om overførselsstatus vil blive vist under filoverførslen, og når den er gennemført.


#### ► Sådan sendes en fil fra kunden til repræsentanten

1. Vælg **Send filer**, eller klik på knappen  i menuen Funktioner i Kundens chatboks.
2. Vælg fil(er) eller mappe(r), og klik på **Send**.  
Klik på **Gennemse**, og søg efter en placering, hvor filen skal gemmes, og klik på **Modtag**.
3. Meddelelser om overførselsstatus vil blive vist under filoverførslen, og når den er gennemført.

## Delt udklipsholder/Kopier og sæt ind

Funktionen Delt udklipsholder gør det muligt for dig at kopiere og indsætte data til og fra din computer og din kundes computer. Udklipsholderen kan indeholde op til 1,5 MB data eller billeder. Udklipsholderen kan deles begge veje afhængigt af dine [Indstillinger for udklipsholder](#).

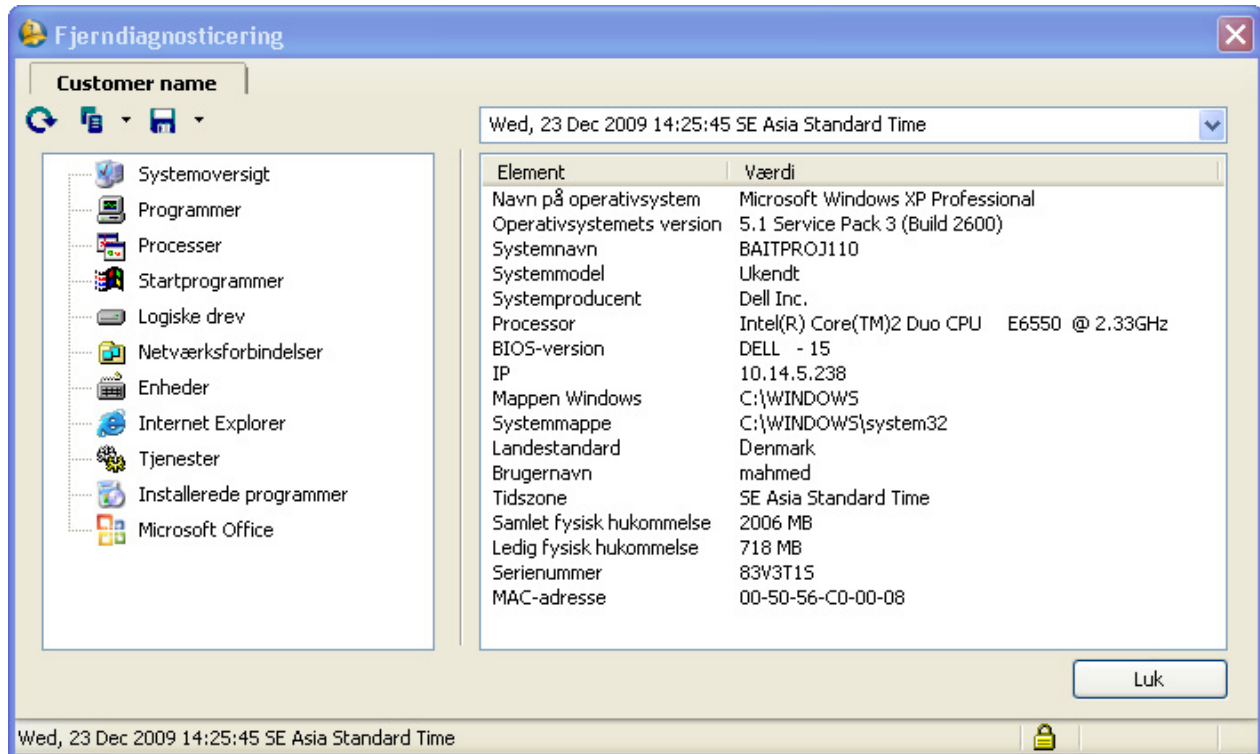
#### ► Sådan kopieres og indsættes mellem computere

1. Vælg de data, du vil sende til kunden, og vælg Kopier på din computer.
2. Vælg **Funktioner** i menuerne Fremviservindue eller Chatvindue, og vælg derefter **Send udklipsholder**, eller klik på knappen .
3. Udklipsholderdata er nu modtaget på din kundes computer. Vælg Indsæt.


## Menuen Fremviservinduesystem

### Anmod om systemoplysninger

Med Anmod om systemoplysninger kan en repræsentant få adgang til specifikke systemoplysninger på kundens pc. Alle data, der vises på skærmen Diagnosticering, er skrivebeskyttet. Der kan ikke foretages systemændringer gennem Fjerndiagnosticering.



#### ► Sådan anmodes om systemdiagnosticeringsoplysninger

1. Vælg **System** i Fremviservinduet, og vælg **Anmod om systemoplysninger**, eller klik på knappen .
2. Kunden bliver derefter bedt om at godkende visningen af disse oplysninger ved at klikke på **OK**. Kunden kan klikke på **Annuller** for at afvise visningen af oplysningerne.
3. Kunden kan klikke på **Vis** for at gennemse oplysningerne først og derefter klikke på enten **Send oplysninger** for at godkende visningen over for dig eller **Kopier til Udklipsholder** for at kopiere dem til et tekstdokument til yderligere analyse. Hvis kunden klikker på **Luk**, bliver oplysningerne ikke sendt til dig.
4. Kunden kan også få vist sine egne systemoplysninger fra menuen Funktioner i chatten. Systemoplysninger kan ikke sendes til dig, medmindre du anmoder om det.
5. Du kan klikke på **Kopier til Udklipsholder** eller højreklikke på et enkelt element i højre kolonne og klikke på **Kopier**. Dette gør det muligt at indsætte alle eller nogle af oplysningerne.
6. Du kan klikke på **Opdater** for at opdatere oplysningerne. Kunden skal godkende visningen.

**Bemærk:** Når der er anmodet om diagnosticeringsdataene, bliver de registreret i GoToAssist-administrationscentret.

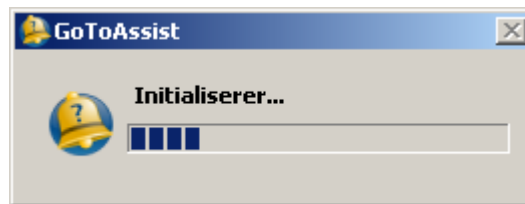
## Kørsel som en tjeneste

Funktionen Kør som en tjeneste gør det muligt at køre GoToAssist Corporate på administratorniveau på din kundes computer. Yderligere kommandoer såsom Send Ctrl-Alt-Del, Genstart og Genopret forbindelse i fejlsikret tilstand og Anmod om logon-oplysninger bliver tilgængelige, når der køres som en tjeneste under en session.

**Bemærk:** Kør som en tjeneste er en yderligere konfigurationsindstilling, der ikke findes i alle implementeringer af GoToAssist.

### ► Sådan køres GoToAssist som en tjeneste

1. Vælg **Kør som en tjeneste** i menuen **System** i fremviservinduet.
2. Du skal bekræfte, at GoToAssist skal køres som en tjeneste, ved at vælge **Ja**.
3. Hvis kunden ikke er logget på med administratorrettigheder, beder GoToAssist kunden om at logge på med de rette legitimationsoplysninger som en lokal administrator eller domæneadministrator.
4. Fremviservinduet viser midlertidigt en initialiseringsmeddelelse, når sessionen genstartes i tjenestetilstand.



5. Når GoToAssist kører som en tjeneste, vil du have mulighed for at benytte de andre funktioner, der er angivet i menuen **System**.


**Bemærk:** Det hverken overtræder eller omgår sikkerhedsmodellen på kundens pc, at GoToAssist køres som en tjeneste.

## Genstart/Genopret forbindelse

For at hjælpe med softwareinstallation og opgraderinger kan repræsentanten starte en nedlukning, genstart og genoprettelse af forbindelsen til kundens computer. Når genstarten og genoprettelsen startes fra GoToAssist-chatboksen, kan kunden genoprette forbindelsen til repræsentanten uden at skulle sende en ny forespørgsel eller hente GoToAssist-softwaren igen. Hvis GoToAssist kører som en tjeneste på din kundes maskine, har du også mulighed for Genstart og Genopret forbindelse i Fejlsikret tilstand. Det genstarter din kundes maskine i Fejlsikret tilstand med netværk og vil automatisk genoprette din forbindelse, når maskinen genstarter.

**Bemærk:** Hvis GoToAssist-genstarten skal fungere korrekt, skal repræsentanten starte genstarten/genoprettelsen af forbindelse fra GoToAssist-chatboksen eller fra menuen Funktioner i fremviservinduet, og kunden skal lade sin chatboks være åben, da systemet lukker chatboksen for kunden. Hvis Windows eller et installationsprogram spørger om en "genstart, for at ændringerne kan træde i kraft", må repræsentanten ikke vælge genstart fra denne dialogboks, men benytte genstartsfunktionen i GoToAssist-chatboksen.

### ► Sådan genstarter du kundens computer og genopretter forbindelsen til sessionen

1. Under sessionen kan du vælge **Genstart og genopret forbindelse** i menuen **System** i fremviservinduet eller klikke på knappen .
2. Klik på **OK** for at bekræfte genstarten af kundens computer og genoprettelsen af forbindelse.
3. Afhængigt af konfigurationen vil kunden muligvis modtage en anmodning om at genstarte/genoprette forbindelsen, som du får vist i fremviservinduet. Hvis godkendelsesmeddelelsen vises, kan enten kunden eller du klikke på OK for at godkende genstarten/genoprettelsen af forbindelse og starte genstartsprocessen. Hvis der vælges **Annuler**, vil du modtage en afvisningsmeddelelse, Genstart/Genopret forbindelse sker ikke, og hændelsen dokumenteres i chatboksene.
4. Du vil modtage en bekræftelse på, at kundens computer genstarter, og at der oprettes forbindelse til sessionen efter genstart. Ved at klikke på **OK** lukkes fremviservinduet, og din chatboks forbliver åben.
5. Når kundens computer er genstartet, og kundens internetforbindelse er genoprettet, vises der muligvis (afhængigt af konfigurationen) en meddelelse, hvor kunden bliver spurgt, om han/hun vil genoprette forbindelsen til dig. Kunden klikker på **Ja**, hvis godkendelsesmeddelelsen vises.
6. Du vil modtage en meddelelse om, at kunden har genoprettet forbindelse til sessionen og klikket **OK**. Fremviservinduet åbnes på dit skrivebord.
7. Afhængigt af konfigurationen modtager kunden muligvis anmodningen om godkendelse af skærmdeling. Kunden klikker på **OK**, hvis anmodningen vises.

**Bemærk:** Hvis kunden har en opkaldsforbindelse til internettet, skal kunden starte denne proces før fortsættelsen af GoToAssist-sessionen. Afhængigt af konfigurationen af kundens forbindelsesindstillinger beder Windows muligvis kunden om at genoprette forbindelsen til internettet. Sessionen modtager timeout, hvis forbindelsen ikke genoprettes inden for 10 minutter.



**Bemærk:** I telefontilstand får repræsentanten vist en dialogboks, hvor han/hun kan annullere genoprettelsen af forbindelsen. Hvis der klikkes på **Annuler**, eller dialogboksen lukkes, bliver den aktuelle session samt genoprettelsen af forbindelsen annulleret.

## Anmod om logon-oplysninger

Denne funktion giver dig mulighed for at anmode om og bruge kundens logon-oplysninger for at kunne genstarte eller låse din kundes computer op. Det gælder kun for den aktuelle supportsession. Det er praktisk, hvis din kunde bliver nødt til at forlade computeren for at gå til frokost, møde eller hjem, således at du kan fortsætte arbejdet, mens kunden ikke er på kontoret. Adgangskoden krypteres sikkert og kun på kundens computer. Du vil aldrig have adgang til eller kunne få vist din kundes adgangskode. Det samme gælder for GoToAssist. Dine kunder kan til enhver tid deaktivere denne funktion ved at klikke på **Funktioner** og derefter **Tilbagekald mine oplysninger** i deres fremviservindue.

### ► Sådan anmodes om logon-oplysninger






1. Vælg menuen **System** i fremviservinduet.
2. Vælg **Anmod om logon-oplysninger**.
3. Bed kunden om at indtaste sit brugernavn og adgangskode til deres Windows-maskine.
4. Alle data vil forblive krypterede gennem hele sessionen og vil automatisk blive slettet ved supportsessionens afslutning.

## Menuen Tegn i fremviservinduet

Fremviservinduet indeholder anmærkningsværktøjer, der kan bruges til at lette supportsessionen ved at tegne på skærmen. Brug disse anmærkningsværktøjer som hjælp, når du guider din kunde gennem trinene og processer under din supportsession.






### ► Sådan tegnes på skærmen

- Vælg **Pen** i menuen **Tegn** i fremviseren, eller tryk på **F11** på tastaturet, hvis funktionstaster er aktiveret. Musemarkøren ændres, så den ligner en pen.
- Tryk på venstre museknap, og hold den nede, mens du trækker med musen. Tegning vises med blå.
- Hold shift-tasten nede, mens du trækker med musen, for at tegne i en lige linje.

	Musemarkør (ingen tegning)	Esc
	Pen	F11
	Markeringsværktøj	F8
	Pilestempel	F9
	Slet tegninger	F12






### ► Sådan fremhæves på skærmen

- Vælg **Markeringsværktøj** i menuen **Tegn** i fremviseren, eller tryk på **F8** på tastaturet, hvis funktionstaster er aktiveret. Musemarkøren ændres, så den ligner en markeringspen.
- Tryk på venstre museknap, og hold den nede, mens du trækker med musen. Markeringer vises med gult.
- Hold shift-tasten nede, mens du trækker med musen, for at fremhæve i en lige linje.

	Musemarkør (ingen tegning)	Esc
	Pen	F11
	Markeringsværktøj	F8
	Pilestempel	F9
	Slet tegninger	F12

### ► Sådan placeres et pilestempel på skærmen

- Vælg **Pilestempel** i menuen **Tegn** i fremviseren, eller tryk på **F9** på tastaturet, hvis funktionstaster er aktiveret. Musemarkøren ændres, så den ligner en pil.
- Klik med venstre museknap for at placere en pil.

	Musemarkør (ingen tegning)	Esc
	Pen	F11
	Markeringsværktøj	F8
	Pilestempel	F9
	Slet tegninger	F12

### ► Sådan returneres til tilstanden delt mus og tastatur

- Vælg **Musemarkør (ikke tegning)** i menuen **Tegn** i fremviservinduet, eller tryk på **Esc** på tastaturet, hvis funktionstasterne er aktiveret. Musen vil skifte til den normale tilstand.

### ► Sådan slettes tegninger, fremhævninger, pilestempler

- Vælg **Slet tegninger** i menuen **Tegn** i fremviservinduet, eller tryk på **F12**, hvis funktionstasterne er aktiveret. Det sletter alle anmærkninger, der er lavet i fremviservinduet.

## Kundens chatboks

Kundens chatboks består af fem dele: Menulinjen, værktøjslinjen, chatvisningsområdet, meddelelsesindtastningsområdet og statuspanelet.

#### Menulinje:

Menulinjen giver kunden (og, i Del kundens skærm-tilstand, repræsentanten) adgang til forskellige menuværktøjer og kommandoer. (a)

#### Værktøjslinje:

Værktøjsknapper til almindelige opgaver. (b)

#### Chatvisningsområde:

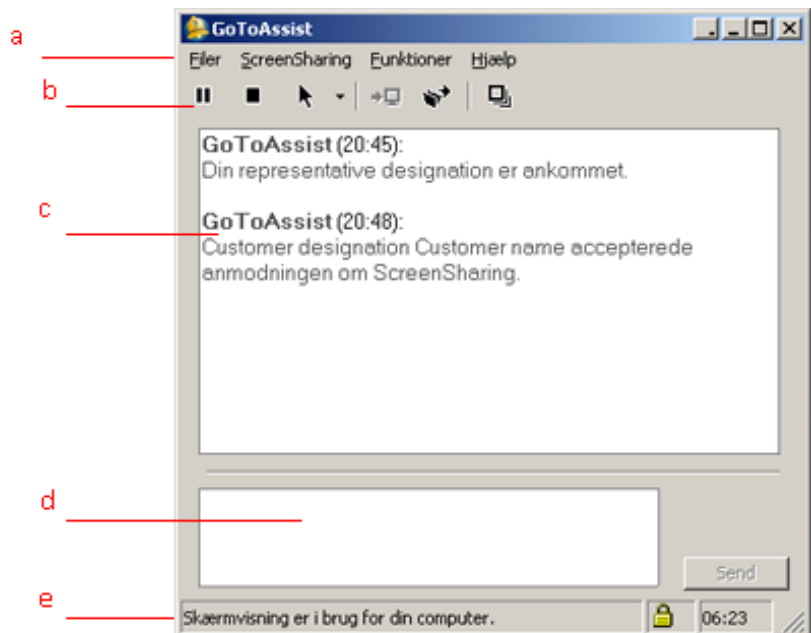
Det store område i midten af chatboksen viser hele chatdialogen mellem repræsentanten og kunden. Alle skubbede websteder og filoverførsler dokumenteres også her. (c)

#### Meddelelsesindtastningsboks:

Feltet *til indtastning* nederst i chatboksen gør det muligt for kunden at indtaste og sende meddelelser til repræsentanten. (d)

#### Statuspanel:

Viser oplysninger om status for kundens forbindelse til repræsentanten. (e)



## Værktøjer i kundens chatboks

Kundens chatboks indeholder værktøjer, der kan benyttes under en supportsession.

### Chatlog

Funktionen Gem chatlog gør det muligt for repræsentanten eller kunden at gemme al teksten i chatboksen, inklusive skubbede websider og overførte filer.

#### ► Sådan gemmes chatloggen

1. Vælg **Filer** og derefter **Gem chatlog** på menuen i kundens chatboks.
2. Vælg et navn til chatloggen, og søg efter en placering, hvor filen skal gemmes (skrivebordet anbefales).
3. Klik på **Gem**.


Chatloggen bliver gemt som en tekstfil, som kunden kan benytte til reference efter supportsessionen.

**Bemærk:** Chatloggen bliver gemt i GoToAssist-administrationscentret, uanset om kunden gemmer den eller ikke.

### Skærmdeling


Kunden kan stoppe ScreenSharing fra kundens chatboks.

#### ► Sådan stoppes ScreenSharing

- Vælg **ScreenSharing** i kundens chatboks, og vælg derefter **Stop ScreenSharing**.
- Kunden kan også klikke på knappen  på værktøjslinjen i kundens chatboks.

**Bemærk:** ScreenSharing kan stoppes af kunden, men det skal genstartes af repræsentanten.


#### ► Sådan standses ScreenSharing midlertidigt

- Vælg **ScreenSharing** i kundens chatboks, og vælg derefter **Standstil ScreenSharing midlertidigt**.
- Kunden kan også klikke på knappen  på værktøjslinjen i kundens chatboks.

### Anmærkningsværktøjer

Kunden kan bruge anmærkningsværktøjerne til at tegne og fremhæve på skærmen.

#### ► Sådan bruges anmærkningsværktøjerne

- Klik på knappen **ScreenSharing** i kundens chatboks, eller klik på knappen  på værktøjslinjen i kundens chatboks.
- Vælg et passende værktøj i menuen.

### Vis diagnosticeringsoplysninger

Afhængigt af konfigurationen har kundens chatboks muligvis et værktøj, der gør det muligt for kunden at få vist systemoplysninger.

#### ► Sådan vises systemoplysninger

- Vælg **Funktioner** i kundens chatboks, og vælg derefter **Diagnosticeringsoplysninger**.

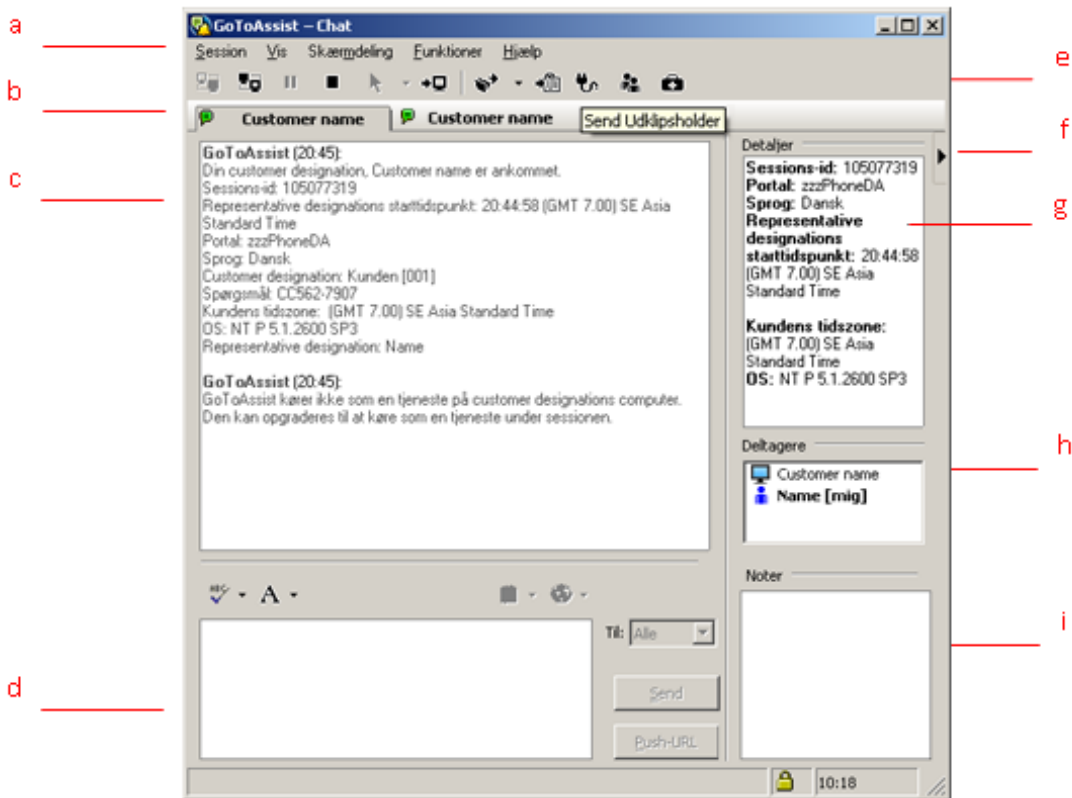
- Kunden kan kopiere alle disse oplysninger til Udklipsholder ved at klikke på knappen **Kopier alt til Udklipsholder** eller ved at vælge de enkelte elementer, der skal kopieres til Udklipsholder, ved at højreklikke på elementet i højre rude og vælge **Kopier til Udklipsholder**.

**Bemærk:** Kundens chatboks tillader ikke overførsel af diagnosticeringsoplysningerne, før repræsentanten har bedt om dem.

## Repræsentantens chatboks (ChatLink)

Chatbokse åbnes automatisk på dit skrivebord og din kundes skrivebord, når forbindelsesprocessen starter. Din chatboks har titlen GoToAssist - Chat. I de fleste tilfælde åbnes fremviservinduet umiddelbart efter åbningen af chatboksene. Afhængigt af konfigurationen bliver din chatboks automatisk minimeret, når ScreenSharing starter.

Der er ti komponenter i repræsentantens chatboks. Hvert enkelt vises nedenfor.



- **Menulinje:** Menulinjen giver dig adgang til forskellige menufunktioner og kommandoer (a)
- **Faneinddelt grænseflade:** Gør det let for dig at håndtere flere sessioner (b)
- **Chatvisningsfelt:** Viser hele chatdialogen mellem dig og kunden. Alle skubbede websteder, filoverførsler og andre handlinger dokumenteres her (c)
- **Meddelelsesindtastningsboks:** I dette felt kan du skrive og sende meddelelser til kunden. Stavefejl vil automatisk blive vist i rødt. Højreklik på ord, der er stavet forkert for at få vist den korrekte stavemåde (d)
- **Værktøjslinje:** Værktøjsknapper til almindelige opgaver (e)
- **Vis/Skjul detaljer:** Klik på pilen for at vise eller skjule felterne Detaljer, Deltagere og Noter (f)
- **Sessionsdetaljer:** Indeholder oplysninger om den aktuelle session, herunder sprog, operativsystem og starttidspunkt (g)
- **Deltagerliste:** Liste over alle de personer, der er en del af sessionen (h)
- **Noter:** Giver dig mulighed for at skrive bemærkninger om sessionen. Noterne er ikke synlige for kunden (i)

## Push-URL-adresser/Hurtige beskeder

Funktionerne Push-URL-adresser og Hurtige beskeder gør det muligt for dig hurtigt at hjælpe kunden under en supportsession. Din leder har mulighed for at forudindstille hver URL og Hurtig besked, som er angivet i dit chatvindue. Når Push-URL bruges, vil der blive åbnet en ny browser på din kundes computer, og der navigeres til URL-adressen

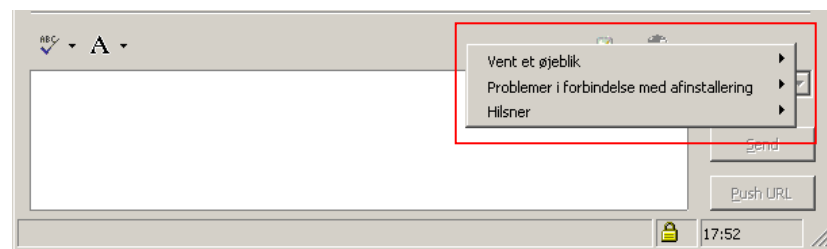
### ► Sådan skubbes en webside

1. Skriv den ønskede URL-adresse i *tekstindtastningsfeltet* i chatvinduet.
2. Klik på **Push-URL** på værktøjslinjen.

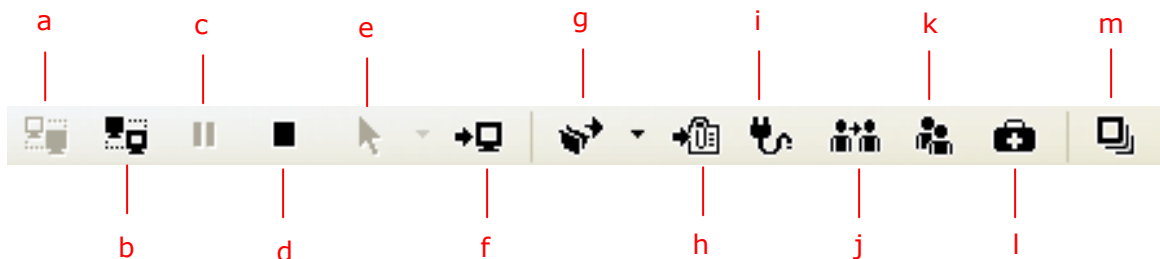


### ► Sådan sendes en Hurtig besked

1. Vælg den Hurtige besked, som du vil sende, fra rullelisten.
2. Vælg **Send**.



## Værktøjslinje for repræsentantens chatboks



- Del kundens skærm (a)
- Del min skærm (b)
- Stands ScreenSharing midlertidigt (c)
- Stop ScreenSharing (d)
- Brug anmærkningsværktøj (e)
- Skift til fremviservindue (f)
- Start filoverførsel (g)
- Send udklipsholder til kunde (h)
- Genstart/Genopret forbindelse (i)
- Inviter til session (j)
- Sessionsoverførsel (k)
- Fjerndiagnosticering (l)
- Skjul/Gendan chat (m)


# Skærmdeling

De fleste GoToAssist-sessioner begynder automatisk i Del kundens skærm-tilstand. For sessioner, der ikke automatisk starter i skærmdeling, eller hvor skærmdeling er afbrudt, kan repræsentanten til enhver tid starte skærmdeling manuelt. Repræsentanten kan desuden stoppe og genstarte skærmdeling på ethvert tidspunkt i løbet af supportsessionen.

Skærmdeling kan konfigureres til kun at omfatte visning, kaldet ScreenViewing, eller med visning og delt kontrol med musen og tastaturet, hvilket kaldes ScreenSharing.

Skærmdeling kan desuden konfigureres til Del kundens skærm, hvilket gør det muligt at dele kundens skrivebord med repræsentanten, eller til Del min skærm, så repræsentanten kan dele sit skrivebord med kunden.


## ► Sådan startes deling af kundens skærm

- Klik på ikonet Del kundens skærm  på værktøjslinjen i chatboksen, eller vælg **Del kundens skærm** i menuen ScreenSharing i repræsentantens chatboks.

Dette gør det muligt for repræsentanten at få vist kundens skrivebord.


**Bemærk:** Når skærmdeling startes, skal kunden muligvis acceptere overførslen til skærmdeling, hvis dette er konfigureret. Hvis kunden ikke accepterer det, kan repræsentanten ikke benytte skærmdeling.

## ► Sådan startes Del min skærm


- Klik på ikonet Del min skærm  på værktøjslinjen i chatboksen, eller vælg **Del min skærm** i menuen ScreenSharing i repræsentantens chatboks.

Dette gør det muligt for kunden at få vist repræsentantens skrivebord.

## ► Sådan standses ScreenSharing midlertidigt

- Vælg **ScreenSharing** og derefter **Stand ScreenSharing midlertidigt** på menuen i en af chatboksene.  
- eller -
- Klik på knappen  på menulinjen i chatboksen.

## ► Sådan afsluttes ScreenSharing/SscreenViewing

1. Vælg **ScreenSharing** og derefter **Stop ScreenSharing** på menuen i en af chatboksene.  
- eller -
2. Klik på knappen  på menulinjen i en af chatboksene.

**Bemærk:** Når repræsentanten eller kunden stopper eller midlertidigt standser skærmdeling, har kunden og repræsentanten stadig forbindelse via chat.

## Angivelse af læseadgang eller delt kontrol

Afhængigt af konfigurationen vises godkendelsesdialogboksen, når Del min skærm eller Del kundens skærm starter, for at spørge om, hvilket delingsniveau der skal benyttes.

### Kun læseadgang:

Dette giver den person, der får vist den delte skærm, mulighed for at få vist den delte skærm, men ikke at flytte med musen. ScreenViewing-sessionen begynder enten i tegnetilstand eller lasertilstand med mulighed for at tegne eller pege med laseren på den delte skærm.

### Fuld adgang:

Dette giver personen, der får vist den delte skærm, mulighed for at få vist på skærmen samt at dele musen og tastaturet. Den person, der deler sin skærm, har altid mulighed for at tilsidesætte kontrollen med musen.



I nogle konfigurationer kan tildelingen af læseadgang eller fuld adgang ændres i løbet af sessionen.

### ► Sådan skiftes mellem læseadgang og fuld adgang

- Vælg **ScreenSharing** i menuen på den skærm, der deles, og vælg derefter **Kun læseadgang** eller **Fuld adgang til tastatur og mus**.

## Tip til at få succes

- Vær klar over, hvor HelpAlert findes, og husk dit logonnavn og din adgangskode.
- Kend adressen på supportwebstedet, i tilfælde af at du har brug for at fortælle kunderne, hvor det er.
- Gør dig bekendt med arbejdsflowet og funktionerne i GoToAssist. Gennemfør øvelsessessioner med dine kolleger.
- Gør dig bekendt med kundens erfaring, så du kan hjælpe kunderne gennem forbindelsesprocessen.
- Vær opmærksom på din organisations retningslinjer for, hvornår og hvordan du bruger GoToAssist.
- Brug organisationens standarddialog og scripts.
- Bed altid kunden om tilladelse til at dele kontrollen med vedkommendes mus og tastatur.
- Vis kunden, hvordan ScreenSharing benyttes, for at vække hans/hendes tillid.
- Brug hjælpen til tastaturet til at gøre dig bekendt med de tilgængelige funktioner.
- Hvis du bruger Genstart/Genopret forbindelse, skal du huske at starte det fra menuen Funktioner i chatboksen og bede kunden om at lade dennes chatboks være åben, da den lukkes automatisk.
- Gendan altid kundens skrivebord til den oprindelige tilstand.
- Bed kunden om at udfylde feedbacksiden ved afslutningen af en session.
- Udfyld din feedbackside ved afslutningen af en session (hvis relevant).
- Åbn og gennemse oplæringsdokumentationen.
  - URL = [www.gotoassist.com/training](http://www.gotoassist.com/training)