






**Citrix® GoToAssist® Corporate -**  
Gebruikershandleiding  
voor vertegenwoordigers

Versie 9.1

## Inhoudsopgave

<b>GoToAssist Corporate - Overzicht</b> .....	<b>4</b>
<b>Systeemvereisten</b> .....	<b>4</b>
<b>Ondersteuning voor Mac</b> .....	<b>5</b>
<b>GoToAssist-onderdelen</b> .....	<b>5</b>
HelpAlert™ .....	5
Chatvenster van de vertegenwoordiger (ChatLink™) .....	6
Chatvenster van de klant .....	6
Viewer-venster .....	6
<b>HelpAlert-waarschuwingen</b> .....	<b>7</b>
<b>GoToAssist-modi</b> .....	<b>9</b>
Standaard webmodus  .....	9
SmartCode/telefoonmodus  .....	9
Wachtrijmodus  .....	9
<b>Portals van klanten</b> .....	<b>10</b>
<b>HelpAlert</b> .....	<b>11</b>
<b>HelpAlert-wachtwoord</b> .....	<b>13</b>
Accountwachtwoord vergeten .....	13
<b>Upgrade uitvoeren voor HelpAlert</b> .....	<b>14</b>
<b>HelpAlert-lijstweergave</b> .....	<b>15</b>
Werkbalk van de HelpAlert-lijstweergave .....	15
Binnenkomende query's .....	16
In sessie .....	16
Sessiehistorie .....	16
Details .....	16
<b>HelpAlert-veldefinities</b> .....	<b>17</b>
Kolomdefinities voor Binnenkomende query's en In sessie .....	17
Definitie van de pictogrammen in de kolom Timer in de sectie Binnenkomende query's .....	17
Definitie van de pictogrammen in de kolom Timer in de sectie In sessie .....	17
<b>Voorkeuren voor lijstweergave</b> .....	<b>18</b>
Voorkeuren voor waarschuwingen .....	18
HelpAlert-voorkeuren .....	18
Chatvoorkeuren .....	19
Viewer-voorkeuren .....	19
Voorkeuren van de host: .....	20
Beschikbaarheidsvoorkeuren .....	20
Voorkeursinstellingen voor Gedeeld Klembord .....	21
<b>Verbinding maken met een klant via de standaardmodus of wachtrijmodus</b> .....	<b>22</b>
<b>Verbinding maken met een klant via SmartCode/telefoonmodus</b> .....	<b>23</b>
<b>Het Viewer-venster</b> .....	<b>25</b>
Lijst met sneltoetsen van Viewer-venster .....	25
Menu Sessie van Viewer-venster .....	26
Sessie overdragen .....	27
Uitnodigen voor sessie .....	28
Menu Weergeven van Viewer-venster .....	29
Menu Extra van Viewer-venster .....	31
Bestandsoverdracht .....	31
Gedeeld Klembord/Kopiëren en plakken .....	31
Menu Systeem van Viewer-venster .....	32
Systeeminformatie opvragen .....	32
Als service uitvoeren .....	33
Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden .....	34
Aanmeldmachtiging aanvragen .....	35
Menu Tekenen van het Viewer-venster .....	35
<b>Chatvenster van de klant</b> .....	<b>36</b>
Hulpmiddelen in het chatvenster van de klant .....	37

Chatlog .....	37
ScreenSharing .....	37
Annotatiehulpmiddelen .....	37
Diagnostische informatie weergeven.....	37
<b>Chatvenster van de vertegenwoordiger (ChatLink) .....</b>	<b>39</b>
Push-URL/Snelle frases .....	40
Werkbalk in chatvenster van de vertegenwoordiger.....	40
<b>ScreenSharing .....</b>	<b>41</b>
<b>Alleen weergeven of gedeelde besturing instellen.....</b>	<b>42</b>
<b>Tips.....</b>	<b>43</b>

## GoToAssist Corporate - Overzicht

Citrix® GoToAssist™ Corporate is een onlinetechnologie waarmee vertegenwoordigers directe technische ondersteuning kunnen bieden in real-time. Met deze technologie kan een vertegenwoordiger:

- met de klant communiceren via een chatvenster
- op het bureaublad van de klant meekijken en/of de klant mee laten kijken op zijn bureaublad
- de hulpmiddelen Tekenen, Markeren en Pijlstempel op het gedeelde bureaublad gebruiken
- de besturing van de muis en het toetsenbord delen
- webpagina's verzenden
- bestanden verzenden en ontvangen
- de computer van een klant opnieuw opstarten en opnieuw verbinding maken
- een sessie overdragen aan de escalatiedesk
- een collega uitnodigen om te assisteren bij een sessie of ervan te leren
- de diagnostische hulpmiddelen gebruiken om belangrijke informatie te verkrijgen over de status van de computer van de klant
- met maximaal acht klanten tegelijkertijd verbinding maken

**Opmerking:** de toegang tot sommige GoToAssist Corporate-functies is afhankelijk van de configuratie van GoToAssist Corporate. Raadpleeg de GoToAssist Corporate-beheerder van uw bedrijf voor meer informatie over uw specifieke configuratie van GoToAssist Corporate.

## Stysteemvereisten

### *Uw eigen systeem*

- Vereist: Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7, Windows® Server 2003, Windows® Server 2008
- Vereist: mogelijkheid om direct uitgaande TCP-verbindingen te maken of de beschikbaarheid van een HTTP-proxy of een SOCKS-server
- Aanbevolen: minimaal een Pentium 300 met 64 MB RAM-geheugen
- Aanbevolen: stabiele internetverbinding met 56k of hoger
- Aanbevolen: 17" monitor of groter
- Aanbevolen: monitorresolutie ingesteld op de hoogst mogelijke resolutie, 1024 X 768 of meer

### *Het systeem van uw klant*

- Vereist: Windows® 2000, XP, Vista, of Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 of Mac® OS X 10.4 of hoger
- Vereist: Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 of hoger of Mozilla Firefox 1.0 of hoger of Safari 1.3 of hoger
- Vereist: 28.8 kbps of snellere verbinding, 56 k aanbevolen
- Vereist: mogelijkheid om direct uitgaande TCP-verbindingen te maken of de beschikbaarheid van een HTTP-proxy of een SOCKS-server

## Ondersteuning voor Mac



Gebruikers van GoToAssist Corporate kunnen live ondersteuning bieden aan zowel pc- als Mac-gebruikers. Sommige functies kunnen momenteel echter niet op een Mac-besturingssysteem worden uitgevoerd. Bij verbinding met een klant die een Mac-computer gebruikt, zijn op dit moment de volgende functies beschikbaar:

- uitnodigen voor een sessie
- chatten met vertegenwoordiger
- chatten met klant
- ScreenSharing pauzeren
- ScreenSharing stoppen

## GoToAssist-onderdelen

Er zijn verschillende onderdelen van de GoToAssist-technologie.

### HelpAlert™

HelpAlert bevindt zich op uw computer en zorgt ervoor dat u binnenkomende query's van klanten kunt ontvangen en beantwoorden.

#### HelpAlert-bureaubladpictogram

HelpAlert is een programma dat niet hoeft te worden geïnstalleerd en dat de vertegenwoordiger opstart om zich aan te melden bij HelpAlert.



#### HelpAlert-aanmeldingsvenster

Het aanmeldingsvenster wordt weergegeven nadat het HelpAlert-programma is opgestart zodat de vertegenwoordiger zich kan aanmelden.

#### HelpAlert-lijstweergave

De lijstweergave geeft binnenkomende query's van klanten weer en stelt de vertegenwoordiger in staat om deze te beantwoorden.

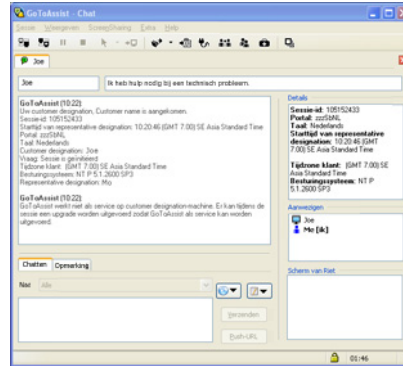
#### HelpAlert-pictogram in systeemvak

HelpAlert kan zijn geconfigureerd om te worden uitgevoerd in het systeemvak.



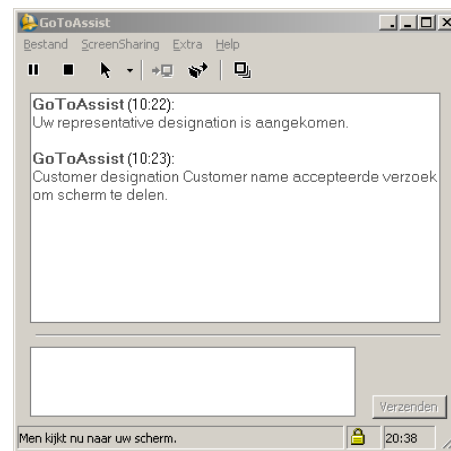
## Chatvenster van de vertegenwoordiger (ChatLink™)

Het chatvenster van de vertegenwoordiger maakt het mogelijk bijna direct te chatten met de klant. Het geeft ook toegang tot ondersteuningsfuncties, zoals Webpagina verzenden, Vooraf gedefinieerde antwoorden, Bestandsoverdracht, Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden, ScreenSharing starten en beëindigen, Diagnostische informatie op afstand en Toegangsniveaus wijzigen (in Mijn scherm delen) en kan zo worden geconfigureerd dat het tijdens het verbinden wordt geminimaliseerd op het bureaublad van de vertegenwoordiger.



## Chatvenster van de klant

Met het chatvenster van de klant kunnen de klant en de vertegenwoordiger bijna direct chatten. Het geeft ook toegang tot functies zoals Chatlog opslaan, Bestandsoverdracht, Toegangsniveaus wijzigen (in Scherm van klant delen) en Annotatiehulpmiddelen.



## Viewer-venster

Het Viewer-venster is het venster dat tijdens een verbinding waarbij het scherm wordt gedeeld op het bureaublad van de vertegenwoordiger wordt geladen en waarmee de vertegenwoordiger het bureaublad van de klant kan bekijken en de muis- en toetsenbordbesturing kan delen (indien geconfigureerd).

Het Viewer-venster kan zijn geconfigureerd voor *Scherm van klant delen*, waarbij de vertegenwoordiger het bureaublad van de klant kan bekijken, of voor *Scherm van vertegenwoordiger delen*, waarbij de klant het bureaublad van de vertegenwoordiger kan bekijken.

Het Viewer-venster heeft sneltoetsen voor Annotatiehulpmiddelen, Chatvenster, Sessie overdragen, Uitnodigen voor sessie, Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden, Bestandsoverdracht en Diagnostische informatie op afstand.



## HelpAlert-waarschuwingen

De vertegenwoordiger ontvangt een waarschuwing als een nieuwe query van een klant voor standaardmodus- en wachtrijmodusconfiguraties wordt ontvangen. De waarschuwing verschijnt in een klein pop-upvenster op het bureaublad van de vertegenwoordiger en bevat de query van de klant. Standaard blijft de querywaarschuwing 30 seconden op het scherm van de vertegenwoordiger staan. (Deze tijdsduur kunt u veranderen op het tabblad met de voorkeuren van lijstweergave van waarschuwingen.)

**Opmerking:** bij telefoonmodusimplementaties worden geen waarschuwingen gegeven.

Waarschuwingen worden weergegeven met kleurcodes om aan te geven om welk type query het gaat.

**Gele waarschuwingen:** query's gepost via een SmartButton™- of SmartBox™-portal in de standaardmodus. Deze zijn zichtbaar voor alle vertegenwoordigers die zijn aangemeld bij HelpAlert op het moment dat de query wordt gepost.

De vertegenwoordiger is verbonden met de klant als hij/zij de eerst beschikbare vertegenwoordiger is die reageert op de query van de klant.

Als de vertegenwoordiger een andere query accepteert terwijl hij met een sessie bezig is, wordt deze tweede query voor de vertegenwoordiger in de wachtrij geplaatst. Wanneer de vertegenwoordiger de optie heeft geconfigureerd om meerdere sessies te verwerken, wordt de klant met de vertegenwoordiger verbonden.

Als de query wordt gepost met een SmartBox in de wachtrijmodus, wordt de query doorgestuurd naar de volgende beschikbare vertegenwoordiger.

**Groene waarschuwingen:** query's gepost via een SmartMatch™-portal en alleen zichtbaar voor de geselecteerde vertegenwoordiger.



**Oranje waarschuwingen:** query's gepost via een portal bedoeld voor escalatie en verstuurd naar alle vertegenwoordigers die escalatiequery's kunnen ontvangen en die zijn aangemeld bij HelpAlert op het moment dat de query wordt gepost.



**Blauwe waarschuwingen:** query's gepost via een portal bedoeld voor het uitnodigen van een andere vertegenwoordiger. De query wordt verstuurd naar de geselecteerde vertegenwoordiger die kan worden uitgenodigd voor query's en die is aangemeld bij HelpAlert op het moment dat de query wordt gepost.



## GoToAssist-modi

GoToAssist kan op verschillende manieren worden geconfigureerd om zo goed mogelijk te voldoen aan de ondersteuningsbehoeften van een bedrijf. Modi geven aan hoe ondersteuningssessies worden gestart en naar de vertegenwoordiger worden verstuurd. Er zijn drie GoToAssist-modi: Standaard, Telefoon en Wachtrij.

**Opmerking:** het type modus van de GoToAssist-implementaties varieert afhankelijk van de ondersteuningsbehoeften van uw bedrijf. Raadpleeg de GoToAssist-beheerder van uw bedrijf voor meer informatie over uw specifieke GoToAssist-modus.

### Standaard webmodus

De standaardmodus is de meestgebruikte GoToAssist-configuratie. De standaardmodus kan altijd via de portaalpagina door een klant worden gestart als er een vertegenwoordiger is aangemeld bij HelpAlert. De standaardmodus gebruikt een SmartButton-, SmartBox- of SmartMatch-portaltype. SmartButton- en SmartBox-portals versturen aanvragen voor klantondersteuning naar alle vertegenwoordigers die zijn aangemeld bij HelpAlert. SmartMatch-portals versturen de aanvragen voor klantondersteuning naar een bepaalde vertegenwoordiger.

Opvallende kenmerken van de standaardmodus:

- kan worden geconfigureerd met verschillende portaltypes
- versturen van waarschuwingen is afhankelijk van het portaltype
- kan worden gebruikt door klanten zonder tevens telefonische ondersteuning te ontvangen (kan ondersteuning zijn uitsluitend via internet)

### SmartCode/telefoonmodus

Configuratie voor de telefoonmodus wordt meestal gebruikt als de vertegenwoordiger telefonisch ook andere klanten ondersteuning biedt. Een klant kan de telefoonmodus alleen starten nadat hij/zij de verbodingscode van de vertegenwoordiger heeft ontvangen. De aanvraag wordt alleen verstuurd naar de vertegenwoordiger die de verbodingscode heeft gegenereerd. De telefoonmodus gebruikt alleen het SmartCode-portaltype.

Opvallende kenmerken van de telefoonmodus:

- gebruikt alleen een SmartCode-portaltype
- vertegenwoordigers ontvangen geen waarschuwingen
- de klant dient eerst een verbodingscode van de vertegenwoordiger te ontvangen voordat het verbodingsproces kan beginnen
- alleen de vertegenwoordiger die de verbodingscode heeft gegenereerd, wordt met de klant verbonden
- wordt bijna alleen maar gebruikt in situaties waarin klanten ook telefonisch ondersteuning ontvangen van een vertegenwoordiger

### Wachtrijmodus

De wachtrijmodus wordt gebruikt in bedrijven met een groot aantal beschikbare vertegenwoordigers voor query's van klanten voor ondersteuning. De wachtrijmodus gebruikt alleen het SmartBox-portaltype. In de wachtrijmodus worden query's van klanten naar de volgende beschikbare vertegenwoordiger gestuurd worden andere vragen van klanten in de wachtrij gezet om te worden verstuurd als er een vertegenwoordiger beschikbaar is.

Opvallende kenmerken van de wachtrijmodus:

- gebruikt alleen een SmartBox-portaltype
- alle binnenkomende query's worden in de wachtrij gezet en verstuurd naar de volgende beschikbare vertegenwoordiger

## Portals van klanten

Dit is de internetportal waar klanten een aanvraag voor een ondersteunings- of demonstratiesessie kunnen plaatsen. Het portaltypetype varieert afhankelijk van de GoToAssist-modus (meer over modi vindt u op de volgende pagina's) die door uw bedrijf wordt gebruikt. Er zijn vier type portals:

### SmartButton-portal

Dit portaltypetype wordt gebruikt met de GoToAssist-standaardmodus en verstuurt een waarschuwing naar alle beschikbare vertegenwoordigers die zijn aangemeld bij HelpAlert.



### SmartBox-portal

Dit portaltypetype wordt gebruikt met de GoToAssist-standaard of wachtrijmodus en een klant kan hiermee een vraag invoeren, die dan wordt verstuurd naar alle vertegenwoordigers (standaardmodus) of naar de eerst beschikbare vertegenwoordiger (wachtrijmodus).



### SmartMatch-portal

Dit portaltypetype wordt gebruikt met de GoToAssist-standaardmodus en een klant kan hiermee zelf een ondersteuningsvertegenwoordiger kiezen.



### SmartCode-portal

Dit portaltypetype wordt alleen gebruikt in de telefoonmodus en verbindt de klant en de vertegenwoordiger via een unieke verbindingcode. De code wordt gegenereerd door de vertegenwoordiger in HelpAlert en aan de klant gegeven. Er worden geen waarschuwingen verzonden met dit portaltypetype.



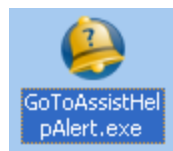
**Opmerking:** de meeste GoToAssist-implementaties gebruiken maar één portaltypetype. Raadpleeg de GoToAssist-beheerder van uw bedrijf voor meer informatie over uw specifieke GoToAssist-configuratie.

# HelpAlert

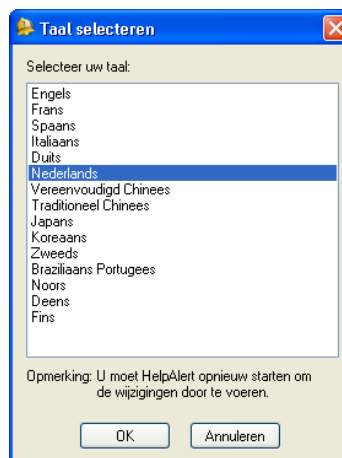
HelpAlert is het onderdeel van GoToAssist waarmee de vertegenwoordiger binnenkomende query's van klanten kan ontvangen en beantwoorden.

## ► Aanmelden bij HelpAlert

1. De vertegenwoordiger dubbelklikt op het pictogram HelpAlert.



2. Selecteer de taal (locatie) voor de portal.
  - Selecteer een taal.
  - Klik op **OK**.



3. In het aanmeldingsvenster:
  - vult de vertegenwoordiger in het aanmeldingsveld de aanmeldingsnaam in (altijd in de vorm van een e-mailadres);
  - vult de vertegenwoordiger in het wachtwoordveld het wachtwoord in;
  - klikt de vertegenwoordiger op **Aanmelden**.



4. De taal wijzigen:
  - Na het aanmelden kan de vertegenwoordiger de taal wijzigen.
  - Kies in HelpAlert het menu Opties.
  - Selecteer **Taalinstelling wijzigen**.
  - HelpAlert moet opnieuw worden opgestart.



► **Afmelden bij HelpAlert**

1. Klik in de rechterbovenhoek van de HelpAlert-lijstweergave op de **sluitknop**

-of-

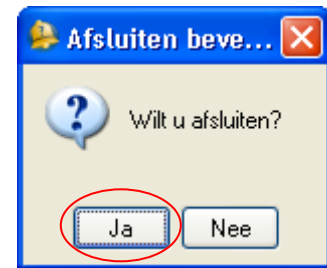
Kies in de HelpAlert-lijstweergave het menu **Bestand** en vervolgens **Afsluiten**.

-of-

Klik met de rechtermuisknop op het pictogram GoToAssist in het systeemvak en selecteer **Afsluiten**.



2. Klik in het HelpAlert-bevestigingsvenster op **Ja**.



## HelpAlert-wachtwoord

De vertegenwoordiger kan zijn/haar wachtwoord in HelpAlert wijzigen. De vertegenwoordiger dient het wachtwoord regelmatig te wijzigen, zoals aangegeven in het beheercentrum van GoToAssist.

### ► Een HelpAlert-wachtwoord wijzigen

Kies **Wachtwoord wijzigen** in het menu *Opties* in de HelpAlert-lijstweergave of in het systeemvak. De webpagina Wachtwoord wijzigen wordt weergegeven.

1. Vul in het veld *Aanmelden* de aanmeldingsnaam van HelpAlert (uw e-mailadres) in.
2. In het veld *Huidig wachtwoord*, voert u het huidige wachtwoord in.
3. Voer het nieuwe wachtwoord in. Het nieuwe wachtwoord moet tussen de 8-32 tekens bevatten en minstens drie van de volgende tekens: hoofdletter [A-Z]; kleine letter [a-z]; cijfer [0-9]; of een speciaal symbool [`~`!@#$%^&*()_-=+{}[]|\:;'"<>.,?/`]. Wachtwoorden mogen *niet* hetzelfde zijn als de aanmeldingsnaam of voor- of achternaam van de account van de vertegenwoordiger.
4. Voer het nieuwe wachtwoord opnieuw in.
5. Klik op **Indienen**.
6. Sluit HelpAlert en meld u aan met het nieuwe wachtwoord.

## Accountwachtwoord vergeten

Als u uw accountwachtwoord vergeet, moet u een nieuw accountwachtwoord maken.

### ► Een nieuw accountwachtwoord maken

Kies in het aanmeldingsvenster van HelpAlert ***Uw wachtwoord vergeten?***

1. Vul in het veld *Aanmelden* de aanmeldingsnaam van HelpAlert (uw e-mailadres) in.
2. Typ de aanmeldingsnaam (uw e-mailadres) opnieuw in.
3. Klik op **Indienen**.  
U ontvangt een e-mail met een koppeling om een nieuw accountwachtwoord te maken.
4. Open uw e-mail en klik op de koppeling om een accountwachtwoord te maken.  
Er wordt een webpagina gegenereerd waar u uw nieuwe accountwachtwoord kunt invullen.
5. Vul uw nieuwe accountwachtwoord in.
6. Typ uw nieuwe accountwachtwoord opnieuw in om te bevestigen.
7. Klik op **OK**.

**Opmerking:** het e-mailadres moet zijn gevalideerd om de e-mail *Wachtwoord vergeten* te kunnen ontvangen.

## Upgrade uitvoeren voor HelpAlert

De HelpAlert-software heeft een ingebouwde functie voor automatische updates die elke keer dat de vertegenwoordiger zich aanmeldt, zoekt naar de nieuwste versie van de HelpAlert-software. Als het systeem opmerkt dat er een nieuwe versie van de software beschikbaar is, vraagt het de vertegenwoordiger een upgrade uit te voeren. Als Citrix Online eerdere versies van HelpAlert niet meer ondersteunt, is de vertegenwoordiger gedwongen een upgrade uit te voeren.

### ► De automatische upgrade voltooien

1. Meld u aan bij HelpAlert. Als er een nieuwe update beschikbaar is, vraagt een pop-upbericht u de nieuwe update te downloaden. Klik op **OK** om deze upgrade te accepteren.

HelpAlert installeert de upgrade.

2. Klik op **OK** om het pop-upvenster te sluiten en meld u opnieuw aan bij HelpAlert.

Een vertegenwoordiger kan ook een nieuwe kopie van het bestand HelpAlert.exe aanvragen op de volgende website: <http://www.gotoassist.com/haupgrade>

### ► HelpAlert downloaden van de upgradewebsite

1. Meld u aan bij het downloadcentrum met de HelpAlert-aanmeldingsnaam en het wachtwoord dat u krijgt van Citrix Online of uw manager.
2. Sla HelpAlert op uw bureaublad of een andere handige plaats op.
3. Meld u aan met dezelfde aanmeldingsnaam en hetzelfde wachtwoord.
4. Dit hoeft de vertegenwoordiger maar eenmaal te doen.

Opmerking: **de configuratie voor automatische upgrades kan op verzoek worden uitgeschakeld.**

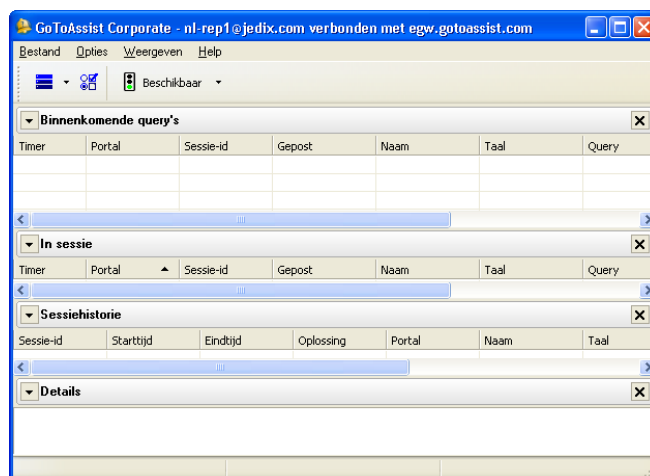
## HelpAlert-lijstweergave

Nadat u zich bij HelpAlert hebt aangemeld, verschijnt als eerste de HelpAlert-lijstweergave op het scherm.

De lijstweergave wordt vooral gebruikt door vertegenwoordigers om de status van query's te bekijken. Daarom heeft de lijstweergave verschillende velden en statusbalken die sessie- en klantinformatie weergeven.

De lijstweergave is verdeeld in de volgende secties:

- Werkbalk
- Binnenkomende query's
- In sessie
- Sessiehistorie
- Details
- Statuspaneel voor verbinding



### Werkbalk van de HelpAlert-lijstweergave

Vertegenwoordigers kunnen de HelpAlert-weergave aanpassen om alleen bepaalde gedeeltes van de lijstweergave weer te geven.

- Selecteer de secties die u in de lijstweergave wilt weergeven (a)
- Klik hier om de lijst met voorkeuren te openen (b)
- Klik hier om het SmartCode-menu te openen (c)
- Klik hier om tussen de modi *Beschikbaar* en *Niet beschikbaar* te schakelen om nieuwe binnenkomende query's te pauzeren (d)



## Binnenkomende query's

In de sectie Binnenkomende query's worden alle query's van klanten weergegeven die nog geen antwoord hebben ontvangen. Met de pictogrammen in het veld Timer kan de vertegenwoordiger de status van de query zien.



## In sessie

In de sectie In sessie worden alleen de sessies weergegeven die de vertegenwoordiger heeft beantwoord en zelf afhandelt.

Timer	Portal	Sessie-id	Gepost	Naam	Taal	Query
09:03	G2A	10000000004...	14:44:04	Joe	Nederlands	Ik heb hulp nodig bij een technisch probleem.

## Sessiehistorie

In de sectie Sessiehistorie wordt alleen de sessie weergegeven die de vertegenwoordiger heeft afgerond. Hier vindt u details over de begintijd, eindtijd en de status van de sessie.

Sessie-id	Starttijd	Eindtijd	Oplossing	Portal	Naam	Taal	Query
105156499	Thu Dec 17 1...	Thu Dec 17 1...	Opgelost	G2A	Joe	Nederlands	Ik heb hulp no

## Details

In de sectie Details wordt een duidelijk overzicht van een geselecteerde sessie weergegeven. U kunt een sessie voor weergave selecteren in de sectie Details door op het sessie-item te klikken in de sectie Binnenkomende query's of in de sectie In sessie.





Sessie-id: [105156499](#) / Starttijd: [Thu Dec 17 14:24:31 2009](#) / Eindtijd: [Thu Dec 17 14:40:41 2009](#) / Oplossing: [Opgelost](#) / Portal: [G2A](#) / Naam: [Joe](#) / Taal: [Nederlands](#)  
 Vraag: [Ik heb hulp nodig bij een technisch probleem.](#)

## HelpAlert-veldefinities

### *Kolomdefinities voor Binnenkomende query's en In sessie*






<b>Timer:</b> (Binnenkomende query's)	Geeft een gekleurd pictogram weer en een timer die de tijd aangeeft die nog resteert om op de query te reageren.
<b>Timer:</b> (In sessie)	Geeft een gekleurd pictogram weer en een timer die de status en duur van de sessie aangeeft.
<b>Portal:</b>	Geeft de naam van de portal weer waaruit de query van de klant is gepost.
<b>Sessie-id:</b>	Uniek sessienummer dat wordt toegewezen door Citrix Online.
<b>Gepost:</b>	het tijdstip waarop de query van de klant is gepost
<b>Naam:</b>	de naam van de klant (indien beschikbaar)
<b>Taal:</b>	de taalinstelling van de portal waaruit de query van de klant is gepost
<b>Query:</b>	de vraag van de klant (alleen beschikbaar met SmartBox-portals)

### *Definitie van de pictogrammen in de kolom Timer in de sectie Binnenkomende query's*

	Nieuw: een nieuwe query van een klant
	Let op: een query die nog niet binnen de ingestelde tijd is beantwoord
	Waarschuwing: een query die nog niet binnen de ingestelde tijd is beantwoord
	In wachtrij geplaatst: een query die de vertegenwoordiger heeft beantwoord met <b>Ja</b> , maar die de vertegenwoordiger niet kan beantwoorden omdat het maximumaantal gelijktijdige sessies is bereikt. De klant ontvangt een bericht dat hij/zij moet wachten totdat de vertegenwoordiger de query van de vorige klant heeft beantwoord.

**Opmerking:** raadpleeg de voorkeuren voor lijstweergave op de volgende pagina's om de tijdsinstellingen voor deze weergaven aan te passen.

### *Definitie van de pictogrammen in de kolom Timer in de sectie In sessie*

	Geeft aan dat de klant bezig is met downloaden.
	Geeft aan dat de klant bezig is verbinding te maken.
	Geeft aan dat de klant en vertegenwoordiger een verbinding van het type Alleen-chatten hebben.
	Geeft aan dat de klant en vertegenwoordiger een verbinding van het type Scherm van klant delen hebben.
	Geeft aan dat de klant en vertegenwoordiger een verbinding van het type Mijn scherm delen hebben.

# Voorkeuren voor lijstweergave

De vertegenwoordiger heeft de mogelijkheid verschillende voorkeuren in te stellen voor waarschuwingen, de lijstweergave, ChatLink en het Viewer-venster.

## ► Voorkeuren instellen

- Kies **Voorkeuren** in het menu *Opties* in de lijstweergave.

## Voorkeuren voor waarschuwingen

### Pop-upwaarschuwingen:

Met deze sectie kan de vertegenwoordiger instellingen voor de eerste pop-upwaarschuwing van een query van een klant bepalen.

**Herinnering pop-upwaarschuwingen** zijn van toepassing op query's als een vertegenwoordiger niet reageert op een eerste waarschuwing.

### Wanneer niet in sessie:

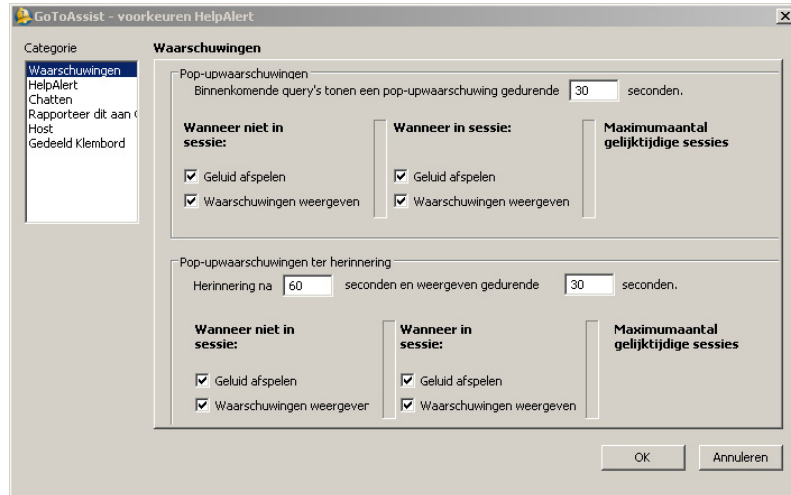
als er geen sessies zijn geopend of worden gestart.

### Wanneer in sessie:

als de vertegenwoordiger minimaal één sessie heeft geopend.

### Wanneer sessies zijn gemaximaliseerd:

als het maximaal aantal gelijktijdige sessies is bereikt.



## HelpAlert-voorkeuren

### Waarschuwningsniveaus:

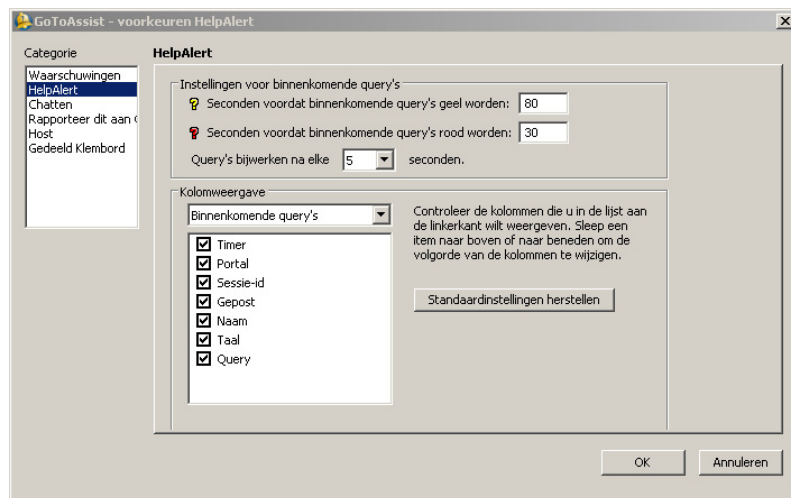
hiermee kan de vertegenwoordiger de instellingen voor de herinneringspictogrammen in de sectie Binnenkomende query's van de lijstweergave bepalen.

### Lijst bijwerken:

bepaalt hoe vaak HelpAlert informatie opvraagt bij de Citrix Online-servers.

### Kolomweergave:

hiermee kan de vertegenwoordiger kiezen welke velden er moeten worden weergegeven in de secties Binnenkomende query's en In sessie.



## Chatvoorkeuren

### Instellingen voor chatten:

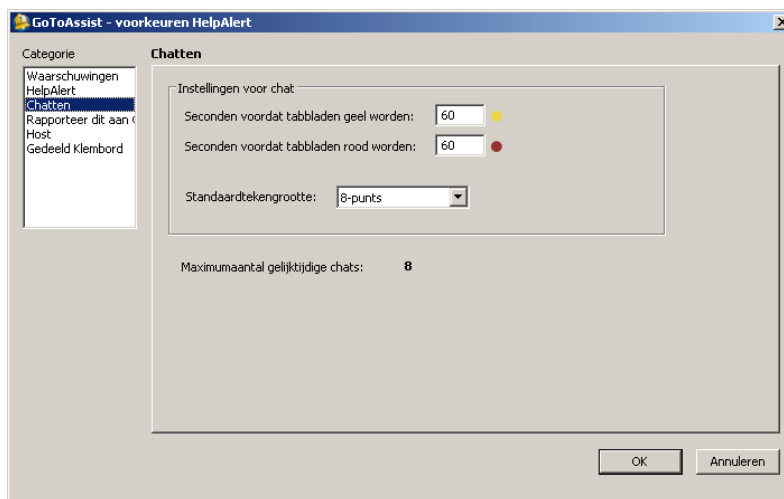
hiermee kan de vertegenwoordiger voorkeuren kiezen voor zijn/haar chatvenster. seconden geven aan hoeveel tijd er verstreken is sinds de vertegenwoordiger een bericht heeft verstuurd naar de klant. Pictogrammen zijn in het begin groen.

### Startmodus chat:

hiermee kan de vertegenwoordiger kiezen om de Startmodus chat uit te vouwen of samen te vouwen.

### Van beheercentrum:

geeft het maximumaantal gelijktijdige sessies weer zoals aangegeven in het beheercentrum van GoToAssist.



## Viewer-voorkeuren

### Schermgrootte:

hiermee kan de vertegenwoordiger instellen hoe het Viewer-venster het gedeelde bureaublad tijdens een sessie weergeeft.

### Opties van viewer:

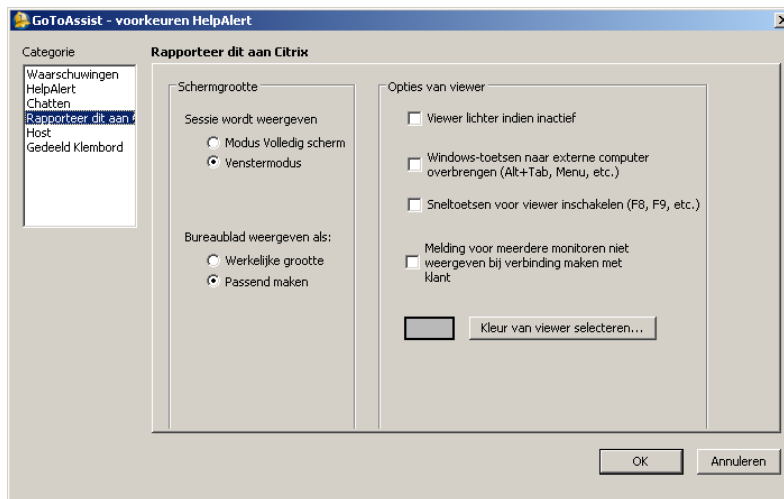
**Binnenkomende sessies in afzonderlijke viewers starten:** hiermee wordt elke nieuwe sessie in een afzonderlijk Viewer-venster gestart in plaats van de Viewer-vensters te combineren en met tabs van elkaar te scheiden.

**Viewer lichter:** hiermee wordt het Viewer-venster uitgeschakeld als dit niet de focus heeft. Het venster wordt dan grijs transparant weergegeven.

**Windows-toetsen:** hiermee kunnen sommige functies van Windows-toetsen, zoals PrintScrn worden overgezet op de externe (of lokale) pc.

**Sneltoetsen voor viewer inschakelen (F10, F12, etc.):** hiermee worden sneltoetsen op het toetsenbord ingeschakeld voor teken- en laserhulpmiddelen.

**Melding voor meerdere monitoren niet weergeven:** hiermee wordt deze automatische melding in- of uitgeschakeld. De melding verschijnt wanneer verbinding met een klant met meerdere monitoren wordt gemaakt en bevat de snelkoppelingen voor meerdere monitoren.



**Opmerking:** om de sneltoetsen voor GoToAssist-hulpmiddelen, zoals de Markeerstift (F8), Pijlstampel (F9) en Pen (F11) via het toetsenbord te kunnen gebruiken, moet u de optie Sneltoetsen voor viewer inschakelen selecteren. Hierdoor worden ook de pijltoetsen en de numerieke toetsen toegewezen voor gebruik bij schermnavigatie.

## Voorkeuren van de host:

### Kleurkwaliteit:

#### Ware kleuren:

Selecteer Ware kleuren voor een betere weergave.

#### 256 kleuren:

Selecteer 256 kleuren voor hogere snelheid.

### Instellingen:

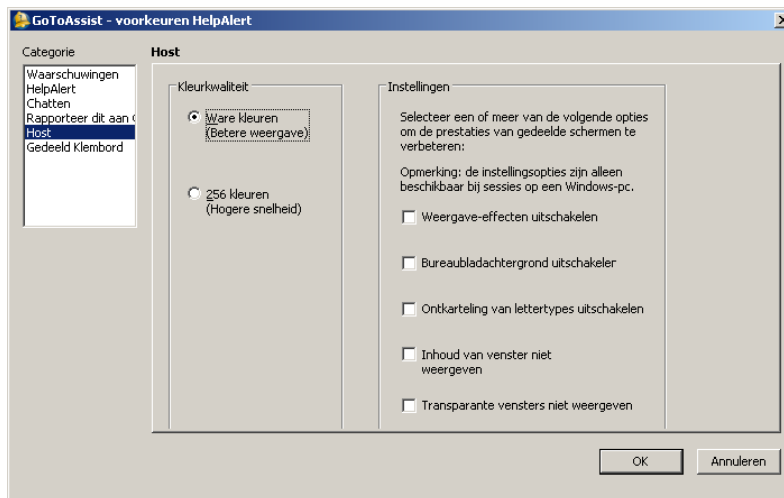
Controleer of de volgende weergaveopties voor hogere snelheid zijn uitgeschakeld.

#### Weergave-effecten uitschakelen

#### Bureaubladachtergrond uitschakelen

#### Ontkarteling van lettertypes uitschakelen

De inhoud van het venster tijdens het slepen niet weergeven



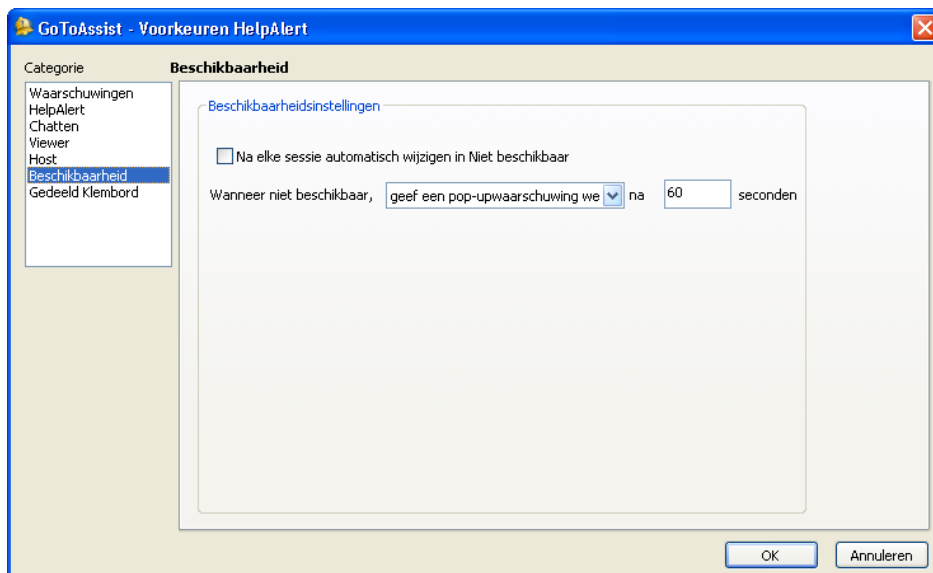
## Beschikbaarheidsvoorkeuren

### Automatisch wijzigen in Niet beschikbaar:

hiermee wordt aan het einde van elke sessie automatisch overgeschakeld naar de *modus Niet beschikbaar*. De vertegenwoordiger wordt gevraagd de *modus Gereed* opnieuw te openen.

### Geef een pop-upwaarschuwing weer:

hiermee wordt na enkele seconden het pop-upbericht Niet beschikbaar weergegeven als de vertegenwoordiger de *modus Niet beschikbaar* heeft ingesteld. Herinnert de vertegenwoordiger eraan dat de *modus Niet gereed* is geactiveerd.



**Opmerking:** de mogelijkheid voor een vertegenwoordiger om deze instellingen te bewerken is afhankelijk van de specifieke GoToAssist-configuratie.

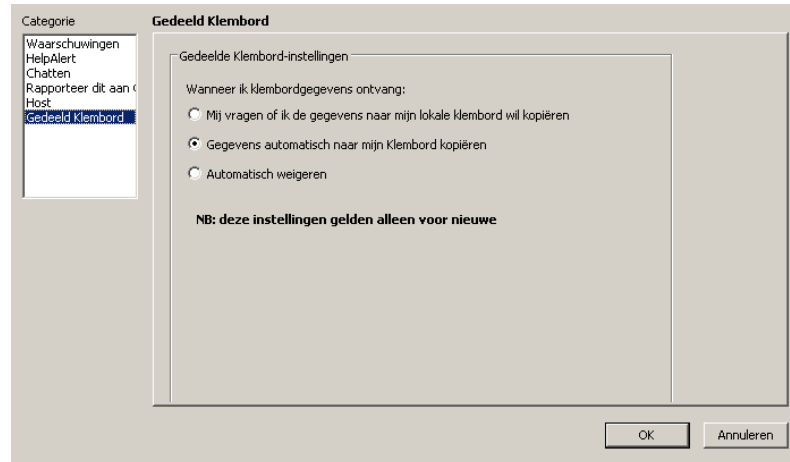
## Voorkeursinstellingen voor Gedeeld Klembord

Selecteer wat er moet gebeuren wanneer u Klembordgegevens van de klant ontvangt.

**Mij vragen of ik de gegevens naar mijn lokale Klembord wil kopiëren**

**Gegevens automatisch naar het lokale Klembord kopiëren**

**Automatisch weigeren. Gegevens worden niet naar het lokale Klembord gekopieerd**



## Verbinding maken met een klant via de standaardmodus of wachtrijmodus

Om verbinding te maken met de klant en ondersteuning te kunnen bieden met configuratie voor een standaard- of wachtrijmodus, moet u eerst de query van de klant beantwoorden. Dit doet u door een waarschuwing te ontvangen en te beantwoorden. Als een waarschuwing van het bureaublad verdwijnt voordat u de query hebt beantwoordt, kunt u antwoorden via de sectie Binnenkomende query's in de lijstweergave.

### ► Een query van een klant beantwoorden via een pop-upwaarschuwing

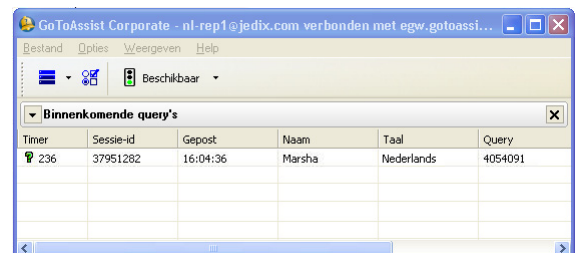
Klik onder in de waarschuwing op **Ja**.

Hiermee wordt de eerste validatie van de query voltooid en wordt de klant gevraagd te beginnen met het downloaden van het onderdeel van GoToAssist voor de klant.



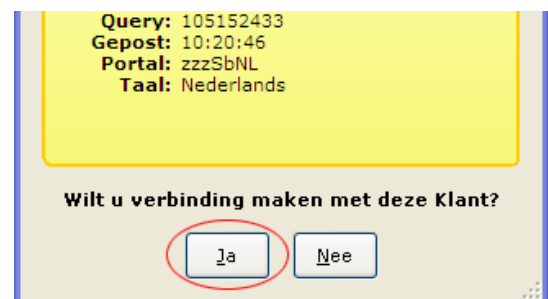
### ► Een query van een klant beantwoorden via de lijstweergave

Dubbelklik in de sectie Binnenkomende query's van de lijstweergave op het item voor de gewenste query. Hiermee wordt de waarschuwing op het bureaublad van de vertegenwoordiger opnieuw weergegeven.



Klik onder in de waarschuwing op **Ja**.

Hiermee wordt de eerste validatie van de query voltooid en wordt de klant gevraagd te beginnen met het downloaden van het onderdeel van GoToAssist voor de klant.



# Verbinding maken met een klant via SmartCode/telefoonmodus

Om verbinding te maken met de klant en ondersteuning te geven met een configuratie voor de telefoonmodus, moet de vertegenwoordiger eerst een verbindingcode genereren en dit nummer aan de klant geven om de ondersteuningssessie te starten. Dit kan door een nieuwe verbindingcode te genereren via HelpAlert en deze dan telefonisch aan de klant door te geven of de koppeling naar de code via e-mail of chat te versturen.

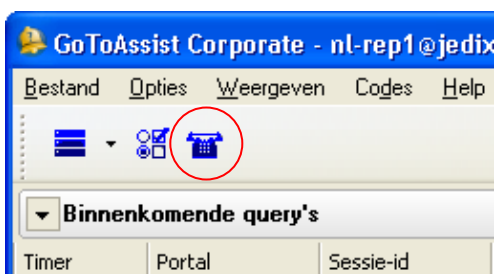
**Opmerking:** afhankelijk van de GoToAssist-configuratie wordt de HelpAlert-lijstweergave (afbeelding A) of het pictogram van het systeemvak (afbeelding B) bij de vertegenwoordiger weergegeven.

## ► Een SmartCode-verbindingcode voor de telefoonmodus genereren

- Meld u aan bij HelpAlert. De lijstweergave of het pictogram van het systeemvak wordt weergegeven.

### a. Lijstweergave

Klik op het telefoonpictogram.

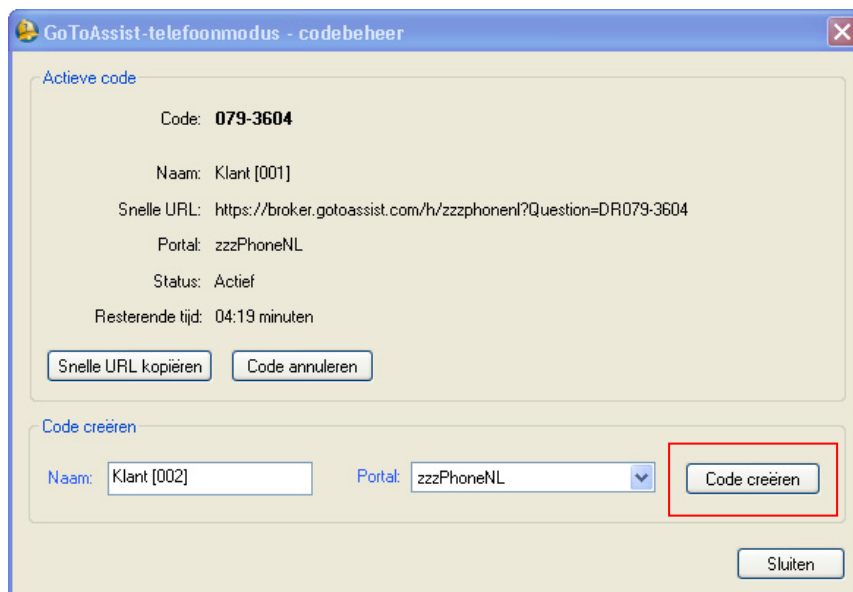


### - of - b. Systeemvak

Dubbelklik op het pictogram met het vraagteken, of klik er met de rechtermuisknop op en kies **Codebeheer**.



- Kies de standaard toegewezen numerieke waarde **of** wijs een naam toe aan de code (meestal de naam van de klant). Kies de juiste portal.
- Klik op **Code creëren**.



### ► De verbindingscode via e-mail of chat doorgeven

1. Klik op de knop **Snelle URL kopiëren**.
2. Plak in het gewenste communicatieprogramma, e-mail of chat, de URL van de verbindingscode en verzend deze naar de klant.
3. De klant klikt op de URL en wordt vervolgens door het downloadproces geleid.

### ► Meerdere SmartCode-verbindingscodes voor de telefoonmodus genereren

1. Klik in het venster Codebeheer op **Code creëren**.

Codes kunnen worden gegenereerd en gebruikt tot de maximaal toegestane limiet. De codes blijven actief totdat ze worden gebruikt of zijn verlopen.

GoToAssist-telefoonmodus - codebeheer

Actieve code

Code: **850-9433**

Naam: Klant [006]

Snelle URL: <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphonenl?Question=DR850-9433>

Portal: zzzPhoneNL

Status: Actief

Resterende tijd: 02:01 minuten

Snelle URL kopiëren Code annuleren

Code creëren

Naam:  Portal:  Code creëren

Sluiten

## Het Viewer-venster

Het Viewer-venster is het venster waarin het gedeelde bureaublad wordt weergegeven. Het Viewer-venster kan worden geminimaliseerd, het formaat ervan kan worden gewijzigd, en het venster kan worden verplaatst op dezelfde manier als elk ander toepassingsvenster. Wanneer ScreenSharing begint, biedt de Viewer u in de meeste configuraties de mogelijkheid om direct de muis- en toetsenbordbesturing van de klant te gaan delen, alsof u achter de computer van de klant zit. Als u met meerdere sessies tegelijk bezig bent, kunnen de Viewer-vensters worden losgekoppeld en opnieuw worden gerangschikt.



### Lijst met sneltoetsen van Viewer-venster


Sneltoetsen van de Viewer werken pas nadat ze zijn ingeschakeld in de Viewer-voorkeuren.

<b>Klembord verzenden</b>	F6	Verstuurt het Klembord naar de klant, zodat u de gegevens van uw Klembord naar de computer van de klant kunt kopiëren.
<b>Markeerstift</b>	F8	Schakelt de modus Markeerstift in en uit.
<b>Pijlstempel</b>	F9	Schakelt de modus Pijlstempel in en uit.
<b>Chatten</b>	F10	Schakelt de focus op het ChatLink-venster van de vertegenwoordiger in of uit.
<b>Pen</b>	F11	Schakelt de modus Tekenen in of uit.
<b>Wissen</b>	F12	Wist tekeningen uit.
<b>Gedeelde muis/toetsenbord</b>	Esc	Schakelt de functie Tekenen uit. U keert terug naar de modus met gedeelde muis en toetsenbord.

## Menu Sessie van Viewer-venster

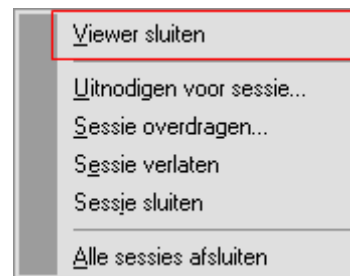
### ► Het Viewer-venster sluiten

Als u het Viewer-venster wilt sluiten, maar de sessie met uw klant wilt voortzetten:

- Klik op de knop  in de rechterbovenhoek van het Viewer-venster om het venster te sluiten.


-of-

- Selecteer in het Viewer-venster het menu **Sessie** en vervolgens **Viewer sluiten**.



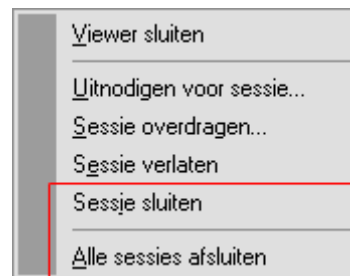
### ► De sessie met een klant beëindigen

1. Zorg ervoor dat u de oorspronkelijke bureaubladinstellingen van de klant herstelt. Voer vervolgens een van de onderstaande handelingen uit:

- Klik op de knop  in de rechterbovenhoek van het chatvenster om het venster te sluiten.

-of-

- Klik in het Viewer- of chatvenster op het menu **Sessie** en selecteer vervolgens **Sessie sluiten**. Selecteer **Alle sessies afsluiten** als u alle actieve sessies wilt beëindigen.



2. Afhankelijk van de configuratie kunt u worden gevraagd de status van de sessie met de klant te selecteren. Selecteer de juiste optie:

- **Opgelost** betekent dat u van mening bent dat de query van de klant is opgelost.
- **Niet opgelost** betekent dat u van mening bent dat de query van de klant niet is opgelost.
- **Onbekend** moet alleen worden geselecteerd als u niet zeker weet of het probleem van de klant is opgelost.

3. In het vak Sessie beëindigen kan een extra veld worden weergegeven waarin meer informatie moet worden ingevuld, zoals het ticketnummer en de identificatiecode van het probleem. Voer in dat geval de extra informatie in.

4. Klik op **OK** om de status in te voeren.

5. Ga terug naar de HelpAlert-inbox en beantwoord de volgende query.

**Opmerking:** volg de bedrijfsrichtlijnen voor het beëindigen van een sessie voordat u de chatverbinding verbreekt. Mogelijk ontvangt u na afloop een feedbackformulier.

### ► Een klantsessie verlaten


1. Controleer of een andere vertegenwoordiger aan uw sessie deelneemt via de functie Uitnodigen voor sessie.
2. Selecteer in het Viewer- of chatvenster het menu **Sessie** en klik vervolgens op **Sessie verlaten**.

## Sessie overdragen

Met Sessie overdragen kunt u een klantsessie overdragen aan een andere portal of vertegenwoordiger die de klant verder kan helpen. Klanten blijven verbonden met ondersteuningsmedewerkers gedurende het gehele escalatieproces, zodat zij hun vraag om ondersteuning niet opnieuw hoeven in te dienen.



**Opmerking:** de functie Sessie overdragen is een extra configuratieoptie die niet op alle GoToAssist-implementaties van toepassing is.

### ► Een sessie overdragen aan een andere vertegenwoordiger

1. Klik tijdens de sessie op het pictogram Sessie overdragen  in uw Viewer-venster of selecteer in het Viewer- of chatvenster het menu **Sessie** en klik vervolgens op **Sessie overdragen**. Het dialoogvenster Sessieoverdracht verschijnt.
2. Het venster *Beschikbare vertegenwoordigers* wordt geopend.
  - a. Klik op + (plusteken) om een portal uit te vouwen en de beschikbare vertegenwoordigers weer te geven, en kies vervolgens een vertegenwoordiger.  
-of-
  - b. Klik op een portal om het verzoek te verzenden naar alle beschikbare vertegenwoordigers.
3. De oorspronkelijke vraag van de klant verschijnt mogelijk in het veld Opmerkingen. Deze tekst kan worden gewijzigd of aangevuld om de volgende vertegenwoordiger te helpen bij het oplossen van het probleem. Klik op **OK**.
4. Als een volledige portal is geselecteerd, ontvangen alle binnen deze portal aangemelde en beschikbare vertegenwoordigers de aanvraag. In het veld *Vraag* van HelpAlert wordt uw aanmeldingsnaam weergegeven. De volgende vertegenwoordiger kan de opmerkingen lezen in de pop-upwaarschuwing en in het verzoek in HelpAlert.
5. De vertegenwoordiger die de overgedragen sessie wil accepteren, reageert door op **Ja** te klikken op de oranje pop-upwaarschuwing of door te dubbelklikken op het verzoek in HelpAlert.
6. De klant moet in dat geval de GoToAssist-software opnieuw downloaden voordat een sessie met de tweede vertegenwoordiger kan worden opgezet. In de meeste configuraties moet de klant in het autorisatiedialoogvenster voor ScreenSharing op **OK** klikken om de tweede vertegenwoordiger de mogelijkheid te geven om het scherm weer te geven en te delen.
7. De tweede vertegenwoordiger kan opmerkingen bekijken die door de eerste vertegenwoordiger zijn ingevoerd in het veld *Vraag* van het chatvenster.




## Uitnodigen voor sessie

Met Uitnodigen voor sessie kunt u andere vertegenwoordigers uitnodigen die u kunnen helpen bij de sessie op afstand. De uitgenodigde vertegenwoordigers kunnen verborgen  zijn, zodat de klant hen niet kan zien, of kunnen zichtbaar  zijn als extra deelnemers aan de sessie.

**Opmerking:** de functie Uitnodigen voor sessie is een extra configuratieoptie die niet op alle GoToAssist-implementaties van toepassing is.

### ► Andere vertegenwoordigers uitnodigen voor de sessie

1. Klik tijdens de sessie op het pictogram Uitnodigen voor sessie  in uw Viewer-venster of selecteer in het Viewer- of chatvenster het menu **Sessie** en klik vervolgens op **Uitnodigen voor sessie**. Het dialoogvenster Sessieoverdracht verschijnt.



2. Het scherm Sessiesamenwerking wordt weergegeven.

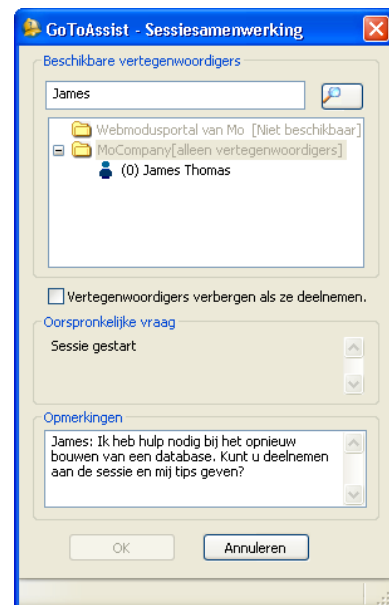
- Zoek een bepaalde vertegenwoordiger.
- Klik op + (plusteken) om een portal uit te vouwen en de beschikbare vertegenwoordigers weer te geven, en kies vervolgens een vertegenwoordiger.

-of-

- Klik op een portal om het verzoek te verzenden naar alle beschikbare vertegenwoordigers.

3. Kies of de uitgenodigde vertegenwoordiger zichtbaar of verborgen is voor de klant.

- Het pictogram  verschijnt naast de namen van verborgen vertegenwoordigers; deze namen verschijnen niet in het chatvenster van de klant.
- Het pictogram  verschijnt naast de namen van zichtbare vertegenwoordigers.



4. De oorspronkelijke vraag van de klant verschijnt mogelijk in het veld Opmerkingen. Deze tekst kan worden gewijzigd of aangevuld om de volgende vertegenwoordiger te helpen bij het identificeren van het probleem. Klik op **OK**.

5. De uitgenodigde vertegenwoordigers ontvangen een blauw waarschuwingdialoogvenster met daarin de opmerkingen van de vertegenwoordiger die de uitnodiging heeft verstuurd.

De vertegenwoordiger die de uitnodiging voor de sessie wil accepteren, klikt op **Ja** op de blauwe pop-upwaarschuwing.

## Menu Weergeven van Viewer-venster

U kunt ervoor kiezen om de Viewer als een venster of op volledig scherm weer te geven.

- **Venstermodus:** de Viewer verschijnt als een toepassingsvenster op het bureaublad van uw computer. In deze modus kunt u altijd de Viewer-menubalk en de vensterknoppen rechtsboven in het scherm zien. Ook kunt u het formaat van het Viewer-venster op dezelfde manier wijzigen als bij een gewoon toepassingsvenster.
- **Modus Volledig scherm:** de viewer neemt het volledige scherm in beslag en het menu wordt automatisch verborgen aan de bovenkant van het scherm. Er verschijnt een tab met dezelfde kleur als het Viewer-venster boven aan het scherm; als de muis op deze tab wordt geplaatst, wordt het volledige menu weergegeven.

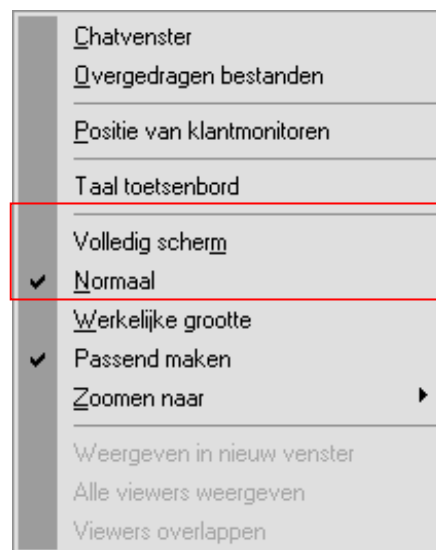
### ► Overschakelen naar modus Volledig scherm

- Selecteer in het Viewer-venster het menu **Weergeven** en vervolgens **Volledig scherm**. Hierdoor wordt het Viewer-venster vergroot naar het volledige scherm.

### ► Overschakelen naar Venstermodus

1. Beweeg de muis over de **tab van het Viewer-venster** aan de bovenkant van het scherm. De menubalk van het Viewer-venster wordt weergegeven.
2. Selecteer **Weergeven** en vervolgens **Normaal**.

Hierdoor wordt de modus Volledig scherm uitgeschakeld en verschijnt er weer een Viewer-venster waarvan het formaat kan worden gewijzigd.



### ► De afbeelding van het bureaublad vergroten en verkleinen

U kunt het afbeeldingsformaat van het gedeelde bureaublad wijzigen binnen de Viewer en daarbij het afbeeldingsformaat instellen op Werkelijke grootte, Passend maken of Zoomen tot.

**Werkelijke grootte:** geeft het bureaublad op werkelijke grootte weer in de Viewer, waardoor scrollen van de afbeelding wellicht nodig is.



**Passend maken:** geeft de afbeelding van het gedeelde bureaublad weer op de grootte van het Viewer-venster.

**Zoomen naar:** hiermee kan de vertegenwoordiger de afbeelding van het gedeelde bureaublad in- of uitzoomen naar een zelfgekozen instelling. Kies uit een aantal standaardinstellingen of kies een aangepaste instelling. Bij deze instelling is wellicht nodig om de afbeelding te scrollen.



## ► Meerdere monitoren bekijken

Wanneer u verbinding maakt met een klant met meerdere monitoren, wordt de lay-out van de computermonitoren van de klant weergegeven. Daarnaast worden het aantal monitoren en de resolutie van elke monitor getoond. U kunt de lay-out van de monitoren van uw klant bekijken door **Positie van klantmonitoren** te selecteren.

Er verschijnen pijlen in het Viewer-venster wanneer er aangrenzende monitoren zijn. Klik op de pijltoetsen om naar het andere scherm te gaan.  

Druk op **Ctrl + Windows-toets + linkermuisknop** om de lay-out van meerdere monitoren in miniformaat weer te geven.



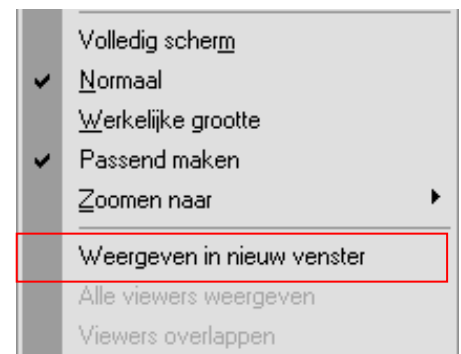
## ► Navigeren door de afbeelding van het bureaublad met automatisch scrollen

Als het gedeelde bureaublad groter is dan het Viewer-venster in de modus Werkelijke grootte, krijgt de vertegenwoordiger hierover een bericht te zien. Verplaats de muis in de gewenste richting naar de rand van het Viewer-venster om door de afbeelding te navigeren. De gehele afbeelding van het bureaublad van de klant scrolt automatisch binnen het Viewer-venster. Als de Viewer-sneltoetsen zijn ingeschakeld in de voorkeuren, kan de vertegenwoordiger ook de pijltoetsen op het toetsenbord gebruiken.

## ► Viewer-venster loskoppelen en in afzonderlijke vensters weergeven

Als u meerdere sessies met meerdere klanten uitvoert, kunt u het Viewer-venster loskoppelen en in een afzonderlijk venster weergeven. Wanneer een Viewer-venster is losgekoppeld, kunt u de Viewer-vensters elkaar laten overlappen, naast elkaar zetten of op verschillende monitoren weergeven.

Selecteer vanuit het menu **Weergeven** in het Viewer-venster de optie **In een nieuw venster weergeven** om het Viewer-venster los te koppelen.

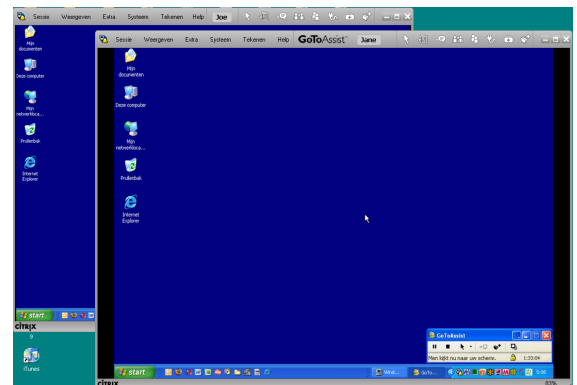


## ► Losgekoppelde Viewers opnieuw rangschikken

Klik op een Viewer-venster en sleep het naar de gewenste positie.

## ► Alle Viewer-vensters gelijktijdig bekijken

1. Klik op het menu **Weergeven** in het Viewer-venster.
2. Selecteer **Alles weergeven** om alle Viewer-vensters weer te geven. Hiermee worden alle Viewer-vensters op het scherm geplaatst.
3. Selecteer **Viewers overlappen** om alle Viewer-vensters in een overlappende weergave op het scherm te tonen.



## ► Overgedragen bestanden bekijken

- Selecteer in het Viewer-venster het menu **Weergeven** en vervolgens **Overgedragen bestanden**.

## Menu Extra van Viewer-venster

### Bestandsoverdracht

Met Bestandsoverdracht kunnen de vertegenwoordiger en de klant bestanden van pc naar pc overzetten. Deze functie maakt gebruik van dezelfde firewall- en proxy-vriendelijke verbindingstechnieken als ScreenSharing. Er zijn beperkingen aan het type en de grootte van de bestanden die kunnen worden verzonden.

Uit veiligheids- en privacyoverwegingen moet de afzender van een bestand de overdracht starten (de vertegenwoordiger kan een bestand vanaf de computer van de klant verzenden via ScreenSharing) en moet de ontvanger het bestand accepteren voordat de overdracht plaatsvindt.


#### ► Een bestand naar de klant verzenden

1. Selecteer in het Viewer-venster of het chatvenster van de vertegenwoordiger het menu **Extra** en klik op **Bestanden verzenden naar**  
-of-

Klik in het chatvenster van de vertegenwoordiger of in het Viewer-venster op de knop .

2. Selecteer de persoon naar wie het bestand moet worden verzonden.
3. Blader naar de locatie van het te verzenden bestand of de te verzenden map.
4. Selecteer het bestand of de map. (Houd de Shift- of Ctrl-toets op het toetsenbord ingedrukt om meerdere bestanden te selecteren.)
5. Klik op **Verzenden**.
6. Uw klant kan een vinkje plaatsen naast de bestanden die hij/zij wil ontvangen.
7. Klik op **Bladeren** om de opslaglocatie te wijzigen en klik vervolgens op **Ontvangen**.
8. Tijdens en na voltooiing van de bestandsoverdracht worden statusmeldingen over de overdracht weergegeven.


#### ► Een bestand verzenden van de klant naar de vertegenwoordiger

1. Selecteer **Bestanden verzenden** in het menu Extra van het chatvenster van de klant of klik op de knop .
2. Selecteer de gewenste bestanden of mappen en klik op **Verzenden**.  
Klik op **Bladeren** om een locatie te selecteren waarin u het bestand wilt opslaan en klik op **Ontvangen**.
3. Tijdens en na voltooiing van de bestandsoverdracht worden statusmeldingen over de overdracht weergegeven.

## Gedeeld Klembord/Kopiëren en plakken

Met de functie Gedeeld Klembord kunt u gegevens tussen uw computer en die van de klant uitwisselen door de gegevens te kopiëren en te plakken. Het Klembord kan maximaal 1,5 MB aan gegevens of afbeeldingen bevatten. Het Klembord kan afhankelijk van uw [voorkeursinstellingen voor het Klembord](#) in beide richtingen worden gedeeld.

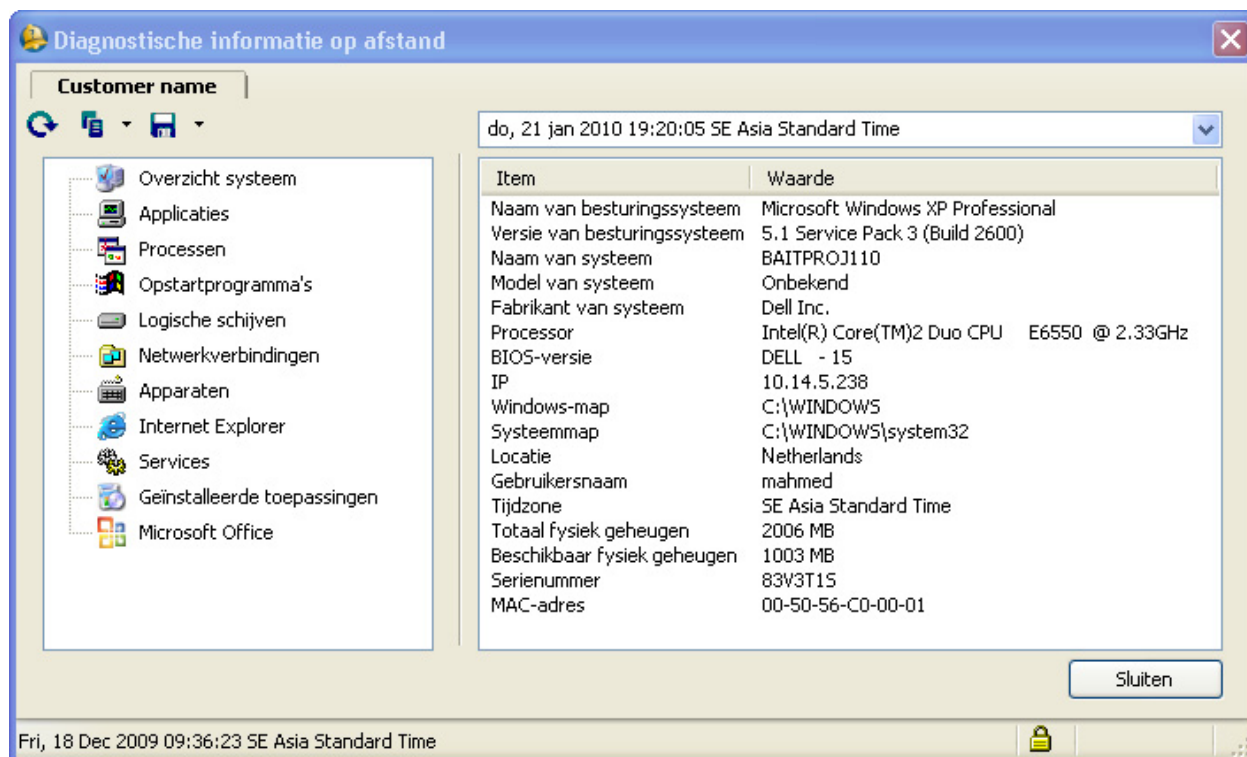
#### ► Gegevens tussen computers kopiëren en plakken

1. Selecteer de gegevens die u naar de klant wilt verzenden en selecteer Kopiëren op uw computer.
2. Selecteer in het Viewer- of chatvenster het menu **Extra** en selecteer vervolgens **Klembord verzenden** of klik op de knop .
3. De Klembordgegevens staan nu op de computer van de klant. Selecteer Plakken.

## Menu Systeem van Viewer-venster

### Systeminformatie opvragen

Een vertegenwoordiger kan met de functie Systeminformatie opvragen toegang krijgen tot specifieke systeem informatie op de computer van de klant. Alle gegevens in het scherm Diagnostische informatie op afstand zijn alleen-lezen. Er kunnen geen systeemwijzigingen via dit scherm worden gemaakt.



#### ► Diagnostische systeem informatie aanvragen

1. Selecteer in het Viewer-venster het menu **Systeem** en selecteer vervolgens **Systeminformatie opvragen** of klik op de knop .
2. Vervolgens wordt aan de klant gevraagd de weergave van de informatie toe te staan door op **OK** te klikken. De klant kan weigeren de informatie weer te geven door op **Annuleren** te klikken.
3. De klant kan eerst de informatie controleren door op **Weergeven** te klikken. Vervolgens kan de klant op **Informatie verzenden** klikken om de informatie voor u weer te geven, of **Naar Klembord kopiëren** selecteren (om de informatie aan een tekstdocument toe te voegen voor verdere analyse). Als de klant op **Sluiten** klikt, wordt de informatie niet naar u verzonden.
4. Tevens kan de klant zijn of haar eigen systeem informatie weergeven vanuit het menu Extra van het chatvenster. De systeem informatie kan niet naar u worden verzonden tenzij u hierom vraagt.
5. U kunt op **Naar Klembord kopiëren** klikken of u kunt met de rechtermuisknop op een item in de rechterkolom klikken en vervolgens op **Kopiëren** klikken. Hierdoor kan alle of specifieke informatie worden geplakt.
6. De informatie kan worden bijgewerkt door op **Vernieuwen** te klikken. De klant ontvangt de aanvraag om de weergave toe te staan.

**Opmerking:** na de aanvraag wordt er in het Beheercentrum van GoToAssist een logbestand van de diagnostische gegevens gemaakt.

## Als service uitvoeren

Met de functie Als service uitvoeren kunt u GoToAssist Corporate op beheerdersniveau op de computer van de klant uitvoeren. Extra opdrachten zoals Ctrl-Alt-Del verzenden, Opnieuw opstarten en opnieuw verbinden in veilige modus, en Aanmeldmachtiging aanvragen zijn beschikbaar wanneer de functie Als service uitvoeren tijdens een sessie wordt uitgevoerd.

**Opmerking:** de functie Als service uitvoeren is een extra configuratieoptie die niet op alle GoToAssist-implementaties van toepassing is.

### ► GoToAssist als service uitvoeren

1. Selecteer in het menu **Systeem** in het Viewer-venster de optie **Als service uitvoeren**.
2. Bevestig de uitvoering van GoToAssist als service door **Ja** te selecteren.
3. Als klanten zich niet met beheerdersrechten hebben aangemeld, wordt hun gevraagd zich aan te melden met de correcte machtigingen van een lokale beheerder of een domeinbeheerder.
4. In het Viewer-venster wordt een kort initialisatiebericht weergegeven zodra de sessie opnieuw in de servicemodus wordt gestart.



5. Wanneer GoToAssist als een service wordt uitgevoerd, kunt u de overige hulpmiddelen gebruiken die in het menu **Systeem** staan vermeld.


**Opmerking:** door GoToAssist als service uit te voeren wordt het beveiligingsmodel op de computer van de klant niet aangetast of buiten werking gesteld.

## Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden

Om te helpen bij het installeren of upgraden van software, kan de vertegenwoordiger de computer van de klant afsluiten, opnieuw opstarten en opnieuw verbinding maken. Door de computer opnieuw op te starten en aan te sluiten vanuit het chatvenster van GoToAssist kan de klant opnieuw verbinding maken met de vertegenwoordiger zonder te hoeven vragen om de GoToAssist-software opnieuw te hoeven downloaden. Als GoToAssist op de computer van de klant als een service wordt uitgevoerd, kunt u ook de optie Opnieuw opstarten en opnieuw verbinden in veilige modus toepassen. Hiermee wordt de computer van de klant in veilige modus met machtiging opgestart en hebt u na het opstarten weer automatisch verbinding met de computer.

**Opmerking:** opnieuw opstarten vanuit GoToAssist werkt alleen goed als de vertegenwoordiger Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden initieert vanuit het chatvenster of het menu Extra in het Viewer-venster van GoToAssist Chat en de klant zijn/haar chatvenster geopend houdt. Het chatvenster van de klant wordt automatisch gesloten. Als Windows of het installatieprogramma van een toepassing vraagt om het systeem 'opnieuw op te starten voordat de nieuwe instellingen van kracht worden', moet de vertegenwoordiger niet opnieuw starten vanuit zijn dialoogvenster, maar de functie Opnieuw opstarten in het chatvenster van GoToAssist gebruiken.

### ► De computer van een klant opnieuw opstarten en opnieuw verbinding maken met de sessie

1. Selecteer tijdens de sessie vanuit het menu **Systeem** in het Viewer-venster de optie **Opnieuw opstarten en opnieuw verbinden** of klik op de knop .
2. Klik op **OK** om het opnieuw opstarten en aansluiten van de klant te bevestigen.
3. Afhankelijk van de configuratie kan de klant wel of geen aanvraag zien voor Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden. Deze aanvraag kunt u in het Viewer-venster zien. Zowel de klant als u kan op OK klikken om Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden toe te staan en de opstartprocedure in gang te zetten wanneer het toestemmingsbericht verschijnt. Als Annuleren wordt geselecteerd, ontvangt u een weigeringsbericht. Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden vindt niet plaats en de gebeurtenis wordt geregistreerd in de chatvensters.
4. U ontvangt een bericht waarin wordt bevestigd dat de computer van de klant opnieuw wordt opgestart en dat er opnieuw verbinding wordt gemaakt met de sessie na het opstarten. Als er op **OK** wordt geklikt, wordt het Viewer-venster gesloten en blijft uw chatvenster open.
5. Wanneer de computer van de klant opnieuw is opgestart en de internetverbinding wordt hervat, kan er mogelijk een bericht verschijnen (afhankelijk van de configuratie) waarin de klant wordt gevraagd of hij/zij opnieuw met u verbinding wil maken. De klant klikt op **Ja** wanneer het autorisatiebericht verschijnt.
6. U ontvangt een bericht waarin staat dat de klant opnieuw verbinding heeft gemaakt met de sessie. Klik op **OK**. Het Viewer-venster wordt op uw bureaublad geopend.
7. Afhankelijk van de configuratie ontvangt de klant mogelijk een aanvraag om ScreenSharing te autoriseren. De klant klikt op **OK** als deze aanvraag verschijnt.

**Opmerking:** als de klant een inbelverbinding voor internet gebruikt, moet de klant zelf opnieuw inbellen voordat de GoToAssist-sessie wordt hervat. Windows kan de klant mogelijk vragen om opnieuw verbinding te maken met internet, afhankelijk van de verbindinginstellingen van de klant. Er vindt een time-out van de sessie plaats als er niet binnen 10 minuten opnieuw verbinding wordt gemaakt.



**Opmerking:** in telefoonmodus krijgt de vertegenwoordiger een dialoogvenster te zien waarin het hervatten van de verbinding kan worden geannuleerd. Door op Annuleren te klikken of dit dialoogvenster te sluiten wordt de huidige sessie beëindigd en wordt niet opnieuw verbinding gemaakt met de sessie.

## Aanmeldmachtiging aanvragen

Met deze functie kunt u de aanmeldmachtiging van de klant opvragen en gebruiken om de computer van de klant voor alleen de huidige ondersteuningssessie opnieuw op te starten of te ontgrendelen. Deze functie komt van pas als de klant niet achter de computer zit vanwege een lunchpauze, een vergadering of omdat de werkdag erop zit. U kunt dan gewoon doorwerken, ook al is de klant niet op kantoor. Het wachtwoord is gecodeerd en wordt uitsluitend op de computer van de klant weergegeven. U hebt geen toegang tot het wachtwoord van de klant en u kunt het ook niet zien. Dit geldt ook voor GoToAssist. De klant kan deze functie op elk moment uitschakelen door op **Extra** te klikken en vervolgens **Mijn machtigingen intrekken** in zijn/haar Viewer-venster te selecteren.

### ► Aanmeldmachtiging aanvragen

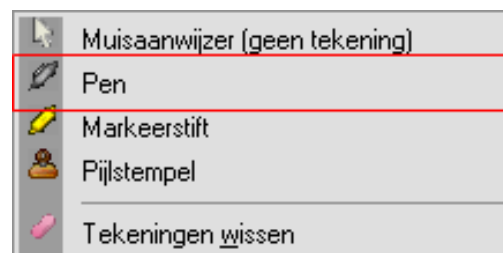
1. Selecteer in het Viewer-venster het menu **Systeem**.
2. Selecteer **Aanmeldmachtiging aanvragen**.
3. Vraag de klant zijn/haar gebruikersnaam en wachtwoord voor de Windows-pc in te voeren.
4. Alle gegevens blijven tijdens de gehele sessie gecodeerd en worden aan het einde van de ondersteuningssessie automatisch verwijderd.

## Menu Teken en van het Viewer-venster

Het Viewer-venster bevat annotatiehulpmiddelen waarmee op het scherm kan worden getekend als hulp tijdens de ondersteuningssessie. Gebruik deze annotatiehulpmiddelen wanneer u de klant tijdens de ondersteuningssessie door stappen en procedures leidt.

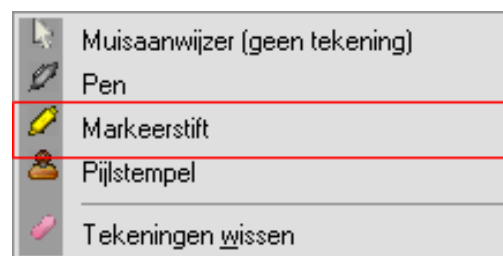
### ► Teken en op het scherm

- Selecteer vanuit het menu **Teken en** in het Viewer-venster de optie **Pen** of druk op **F11** op het toetsenbord als de sneltoetsen zijn ingeschakeld. De vorm van de muisaanwijzer verandert in een pen.
- Houd de linkermuisknop ingedrukt en sleep de muis. De tekening verschijnt in blauw.
- Houd de toets Shift ingedrukt en sleep de muis om een rechte lijn te tekenen.



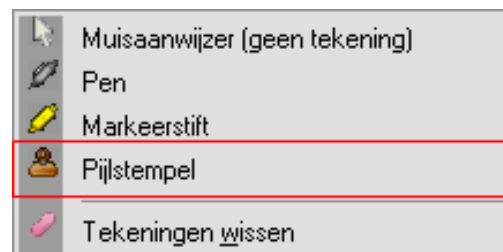
### ► Markeerstift gebruiken op het scherm

- Selecteer vanuit het menu **Teken en** in het Viewer-venster de optie **Markeerstift** of druk op **F8** op het toetsenbord als de sneltoetsen zijn ingeschakeld. De vorm van de muisaanwijzer verandert in een markeerstift.
- Houd de linkermuisknop ingedrukt en sleep de muis. Markeringen worden geel weergegeven.
- Houd de toets Shift ingedrukt en sleep de muis om in een rechte lijn te markeren.



### ► Een pijlstempel op het scherm plaatsen

- Selecteer in het menu **Teken en** van het Viewer-venster de optie **Pijlstempel** of druk op **F9** op het toetsenbord als de sneltoetsen zijn ingeschakeld. De muisaanwijzer verandert in een pijl.
- Klik op de linkermuisknop om een pijl te stempelen.



### ► Terugkeren naar de modus met gedeelde muis en toetsenbord

- Selecteer in het menu **Tekenen** van het Viewer-venster de optie **Muisaanwijzer (geen tekening)** of druk op **Esc** op het toetsenbord als de sneltoetsen zijn ingeschakeld. De muis keert terug naar de normale modus.

### ► Tekeningen, markeringen, pijlstempels verwijderen

- Selecteer in het menu **Tekenen** van het Viewer-venster de optie **Tekeningen wissen** of druk op **F12** op het toetsenbord als de sneltoetsen zijn ingeschakeld. Hiermee worden alle annotaties in het Viewer-venster verwijderd.

## Chatvenster van de klant

Het chatvenster van de klant bevat vijf onderdelen: de menubalk, de werkbalk, het chattekstvenster, het berichtinvoergebied en het statuspaneel.

#### Menubalk:

De menubalk geeft de klant (en de vertegenwoordiger als de modus Scherm van klant delen wordt gebruikt) toegang tot de verschillende menuopdrachten en gereedschappen. (a)

#### Werkbalk:

Werkbalkknoppen voor algemene taken. (b)

#### Chattekstvenster:

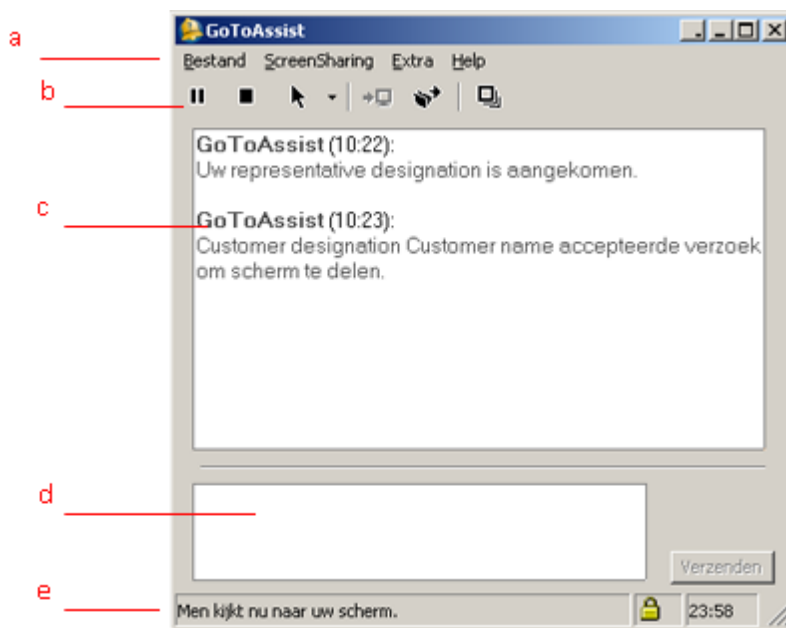
Het grote gebied in het midden van het chatvenster bevat de volledige tekst van de chat tussen de vertegenwoordiger en de klant. Alle overgebrachte webpagina's en bestanden worden hier ook weergegeven. (c)

#### Berichtinvoergebied:

In het *tekstinvoerveld* onder aan het chatvenster kan de klant berichten typen en versturen naar de vertegenwoordiger. (d)

#### Statuspaneel:

Geeft informatie over de status van de verbinding tussen de klant en de vertegenwoordiger. (e)



## Hulpmiddelen in het chatvenster van de klant

Het chatvenster van de klant bevat hulpmiddelen die kunnen worden gebruikt tijdens een ondersteuningssessie.

### Chatlog

De functie Chatlog opslaan geeft de vertegenwoordiger of de klant de mogelijkheid om alle tekst in het chatvenster, inclusief overgebrachte webpagina's en bestanden, op te slaan.

#### ► Het chatlog opslaan


1. Selecteer **Bestand** en vervolgens **Chatlog opslaan** in de menubalk van het chatvenster van de klant.
2. Kies een naam voor het chatlog en blader naar een locatie waar u het bestand wilt opslaan (bureaublad wordt aanbevolen).
3. Klik op **Opslaan**.  
Het chatlog wordt opgeslagen als tekstbestand en is beschikbaar voor raadpleging door de klant na de ondersteuningssessie.

**Opmerking:** het chatlog wordt opgeslagen in het beheercentrum van GoToAssist, ongeacht of het voor de klant wordt opgeslagen of niet.

### ScreenSharing


De klant kan ScreenSharing stoppen vanuit het chatvenster van de klant.

#### ► ScreenSharing stoppen

- Selecteer **ScreenSharing** in het chatvenster en vervolgens **ScreenSharing stoppen**.
- De klant kan ook klikken op de knop  op de werkbalk in het chatvenster van de klant.

**Opmerking:** ScreenSharing kan door de klant worden gestopt, maar kan alleen door de vertegenwoordiger opnieuw worden gestart.


#### ► ScreenSharing pauzeren

- Selecteer **ScreenSharing** in het chatvenster en vervolgens **ScreenSharing pauzeren**.
- De klant kan ook klikken op de knop  op de werkbalk in het chatvenster van de klant.

### Annotatiehulpmiddelen

Met de annotatiehulpmiddelen kan de klant tekenen en markeren op het scherm.

#### ► Annotatiehulpmiddelen gebruiken

- Klik op de knop **ScreenSharing** in het chatvenster van de klant of klik op de knop  op de werkbalk in het chatvenster van de klant.
- Selecteer het juiste hulpmiddel in het vervolgkeuzemenu.

### Diagnostische informatie weergeven

Afhankelijk van de configuratie beschikt het chatvenster mogelijk over een hulpmiddel waarmee systeem informatie kan worden weergegeven.

#### ► Systeem informatie weergeven

- Selecteer **Extra** in het chatvenster van de klant en vervolgens **Diagnostische informatie**.

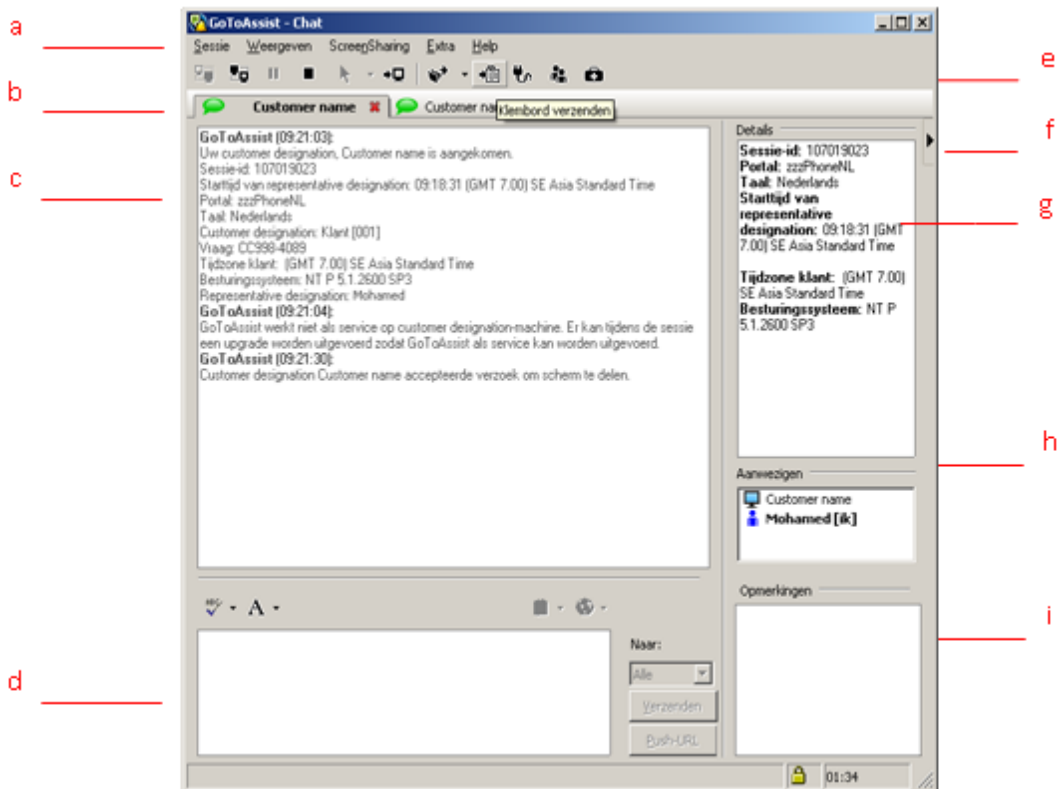
- De klant kan deze informatie in zijn geheel kopiëren naar het Klembord door te klikken op de knop **Alles naar Klembord kopiëren**, of door items afzonderlijk te selecteren door er in het rechtervenster met de rechtermuisknop op te klikken en **Naar Klembord kopiëren** te selecteren.

**Opmerking:** het chatvenster van de klant zal de diagnostische informatie niet overbrengen totdat dit door de vertegenwoordiger is aangevraagd.

## Chatvenster van de vertegenwoordiger (ChatLink)

Wanneer het verbindingsproces is begonnen, verschijnen er automatisch chatvensters op uw bureaublad en het bureaublad van de klant. Uw chatvenster heeft de naam GoToAssist - Chat. In de meeste gevallen wordt het Viewer-venster geopend direct nadat de chatvensters zijn geopend. Afhankelijk van de configuratie wordt uw chatvenster mogelijk automatisch geminimaliseerd wanneer ScreenSharing begint.

Het chatvenster van de vertegenwoordiger bestaat uit tien onderdelen. Elk onderdeel wordt hieronder weergegeven.



- **Menubalk:** de menubalk geeft u toegang tot diverse hulpmiddelen en opdrachten (a)
- **Interface met tabbladen:** hiermee kunt u gemakkelijk meerdere sessies beheren (b)
- **Chattekstvenster:** bevat de volledige tekst van de chat tussen u en de klant. Alle verzonden webpagina's, bestandsoverdrachten en andere uitgevoerde handelingen worden hierin geregistreerd (c)
- **Berichtinvoergebied:** in dit veld kunt u berichten typen en naar de klant verzenden. Spelfouten worden automatisch met een rode kleur aangegeven. Klik met de rechtermuisknop op het fout gespelde woord om de juiste spelling te zien (d)
- **Werkbalk:** werkbalkknoppen voor algemene taken (e)
- **Details weergeven/verbergen:** klik op de pijl om de velden Details, Aanwezigen en Opmerkingen weer te geven of te verbergen (f)
- **Sessiegegevens:** toont gegevens over de huidige sessie inclusief de taal, het besturingssysteem en de starttijd (g)
- **Lijst met aanwezigen:** hierin staan alle personen vermeld die aan de sessie deelnemen (h)
- **Opmerkingen:** hierin kunt u opmerkingen over de sessie invoeren. De opmerkingen zijn niet zichtbaar voor de klant (i)

## Push-URL/Snelle frases

Met de functies Push-URL en Snelle frases kunt u de klant tijdens een ondersteuningssessie snel hulp bieden. Uw manager kan elke URL en snelle frase die in uw chatvenster staan vermeld, van te voren instellen. Wanneer Push-URL wordt gebruikt, wordt er een nieuw browservenster met die URL op de computer van de klant geopend.

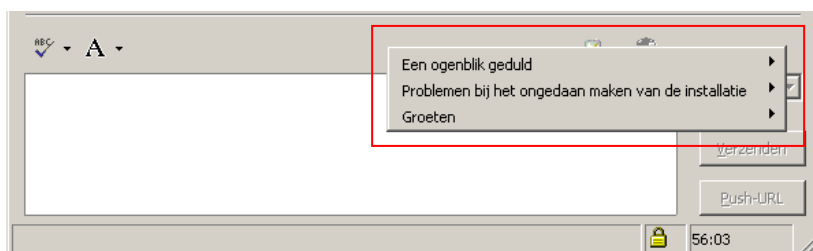
### ► Een webpagina verzenden

1. Typ het gewenste URL-adres in het *tekst invoerveld* van het chatvenster.
2. Klik op de knop **Push-URL** in het chatvenster.

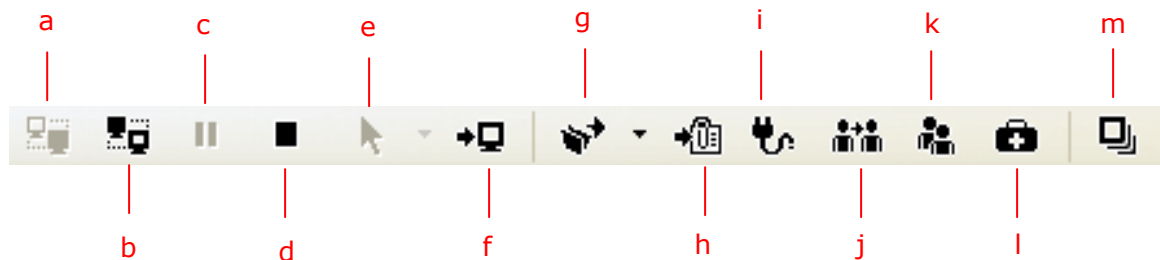


### ► Een snelle frase verzenden

1. Selecteer de snelle frase die u wilt verzenden in de vervolgkeuzelijst van de categorie.
2. Selecteer **Verzenden**.



## Werkbalk in chatvenster van de vertegenwoordiger



- Scherm van klant delen (a)
- Mijn scherm delen (b)
- ScreenSharing pauzeren (c)
- ScreenSharing stoppen (d)
- Annotatiehulpmiddel gebruiken (e)
- Overschakelen naar Viewer-venster (f)
- Bestandsoverdracht starten (g)
- Klembord naar klant verzenden (h)
- Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden (i)
- Uitnodigen voor sessie (j)
- Sessie overdragen (k)
- Diagnostische informatie op afstand (l)
- Chat verbergen/herstellen (m)


# ScreenSharing

De meeste GoToAssist-sessies beginnen automatisch in de modus Scherm van klant delen. Voor sessies die niet automatisch worden gestart in ScreenSharing, of waarvoor ScreenSharing is uitgeschakeld, kan de vertegenwoordiger op elk gewenst moment ScreenSharing handmatig inschakelen. Bovendien kan de vertegenwoordiger op elk gewenst moment tijdens de ondersteuningssessie ScreenSharing stoppen en hervatten.

ScreenSharing kan worden geconfigureerd voor alleen weergeven, Scherm weergeven genaamd, of voor weergeven en gedeelde muis- en toetsenbordbesturing, ScreenSharing genaamd.

Bovendien kan ScreenSharing worden geconfigureerd in Scherm van klant delen, waarmee het bureaublad van de klant kan worden gedeeld met de vertegenwoordiger, of in Mijn scherm delen, waarmee de vertegenwoordiger zijn/haar bureaublad kan delen met de klant.

## ► Scherm van klant delen starten

- Klik op het pictogram Scherm van klant delen  op de werkbalk van het chatvenster, of kies in het chatvenster van de vertegenwoordiger in het menu Scherm delen de optie **Scherm van klant delen**.

Hierdoor kan de vertegenwoordiger het bureaublad van de klant zien.


**Opmerking:** wanneer ScreenSharing wordt gestart, moet de klant het downloaden van de bureaubladafbeelding mogelijk accepteren wanneer dit is geconfigureerd. Als de klant dit niet doet, kan de vertegenwoordiger ScreenSharing in dat geval niet gebruiken.

## ► Mijn scherm delen starten


- Klik op het pictogram Mijn scherm delen  op de werkbalk van het chatvenster, of kies in het chatvenster van de vertegenwoordiger in het menu ScreenSharing de optie **Mijn scherm delen**.

Hierdoor kan de klant het bureaublad van de vertegenwoordiger zien.

## ► ScreenSharing pauzeren

- Kies **ScreenSharing** en vervolgens **ScreenSharing pauzeren** in de menubalk van het chatvenster.  
-of-
- Klik op de knop  op de werkbalk van het chatvenster.

## ► ScreenSharing/ScreenViewing beëindigen

1. Kies **ScreenSharing** en vervolgens **ScreenSharing stoppen** in de menubalk van het chatvenster.  
-of-
2. Klik op de knop  op de werkbalk van het chatvenster.

**Opmerking:** wanneer de vertegenwoordiger of de klant ScreenSharing stopt of pauzeert, zijn de klant en de vertegenwoordiger nog steeds verbonden via Chat.

# Alleen weergeven of gedeelde besturing instellen

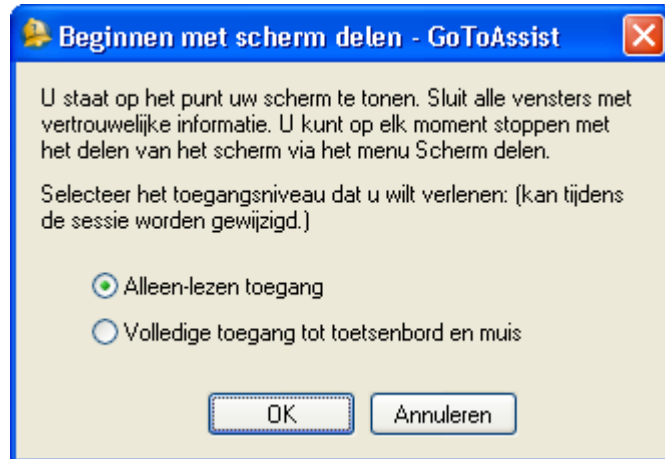
Afhankelijk van de configuratie wordt bij het starten van Mijn scherm delen of Scherm van klant delen een dialoogvenster voor autorisatie weergegeven dat laat zien op welke manier het scherm wordt gedeeld.

## Alleen-lezen toegang:

Dit geeft de persoon die het gedeelde scherm bekijkt, alleen de mogelijkheid om het gedeelde scherm te zien en niet om de muis te verplaatsen. De weergavesessie begint in de modus Tekenen of de modus Aanwijzen en biedt de gebruiker de mogelijkheid om op het gedeelde scherm te tekenen of aan te wijzen.

## Volledige toegang:

Dit geeft de persoon die het gedeelde scherm bekijkt, niet alleen de mogelijkheid om het gedeelde scherm te zien, maar ook om het toetsenbord en de muis te delen. De persoon die zijn of haar scherm deelt, behoudt altijd de primaire besturing van de muis.



In sommige configuraties kan de instelling Alleen-lezen toegang of Volledige toegang worden gewijzigd tijdens de sessie.

## ► Schakelen tussen Alleen-lezen toegang en Volledige toegang

- Kies in het chatvenster van het gedeelde scherm het menu **ScreenSharing** en kies dan **Alleen-lezen** of **Volledig toetsenbord & muis**.

## Tips

- Onthoud de locatie van HelpAlert en vergeet uw aanmeldingsnaam en wachtwoord niet.
- Zorg dat u het adres van uw ondersteuningssite kent, zodat u daar klanten naartoe kunt verwijzen als dat nodig is.
- Leer de werkwijze en functies van GoToAssist kennen. Voer oefensessies uit met uw medewerkers.
- Zorg dat u weet hoe uw klant werkt, zodat u klanten door het verbindingproces kunt begeleiden.
- Weet wat de richtlijnen van uw organisatie zijn over wanneer en hoe u GoToAssist kunt gebruiken.
- Gebruik de standaarddialogen en -scripts van uw organisatie.
- Vraag altijd toestemming aan de klant voor gedeelde besturing van zijn of haar muis en toetsenbord.
- Laat de klant zien hoe ScreenSharing moet worden beëindigd, zodat de klant meer vertrouwen krijgt.
- Gebruik uw Toetsenbordhulp om bekend te raken met de beschikbare functies.
- Vergeet niet om te starten vanuit het menu Extra van het chatvenster wanneer Opnieuw opstarten/opnieuw verbinden wordt gebruikt en laat uw klant weten dat hij/zij het chatvenster niet moet afsluiten, aangezien dit automatisch gebeurt.
- Herstel de oorspronkelijke bureaubladinstellingen van de klant na de sessie.
- Vraag uw klant om na afloop de feedbackpagina in te vullen.
- Vul na afloop uw feedbackpagina in (indien van toepassing).
- Open en controleer de instructies.
  - URL = [www.gotoassist.com/training](http://www.gotoassist.com/training)