






Citrix® GoToAssist® Corporate
for representanter
Brukerhåndbok

Versjon 9.1

Innholdsfortegnelse

GoToAssist Corporate – oversikt	4
Systemkrav	4
Støtte for Mac	5
GoToAssist-komponenter	5
HelpAlert™.....	5
Representantens chat-boks (ChatLink™).....	6
Kundens chat-boks.....	6
Visningsprogramvindu.....	6
HelpAlert-varslinger	7
GoToAssist-modi	9
Standard webmodus 	9
SmartCode / telefonmodus 	9
Kømodus 	9
Kundeportaler	10
HelpAlert	11
HelpAlert-passord	13
Glemt kontopassord.....	13
Oppgradere HelpAlert	14
HelpAlert-listevisning	15
Verktøylinje for HelpAlert-listevisning.....	15
Innkommende forespørsler.....	16
I økt.....	16
Økthistorikk.....	16
Detaljer.....	16
Feltdefinisjoner for HelpAlert	17
Definisjoner for kolonnene Innkommende forespørsler og I økt.....	17
Definisjoner for ikoner i Tidtaker-feltet i kolonnen Innkommende forespørsler.....	17
Definisjoner for ikoner i Tidtaker-feltet i kolonnen I økt.....	17
Innstillinger for listevisning	18
Innstillinger for varslingsprogram.....	18
HelpAlert-innstillinger.....	18
Chat-innstillinger.....	19
Innstillinger for visningsprogram.....	19
Innstillinger for vert:.....	20
Innstillinger for tilgjengelighet.....	20
Innstillinger for delt utklippstavle.....	21
Koble til en kunde i standard- eller kømodus	22
Koble deg til en kunde ved hjelp av SmartCode/telefonmodus	23
Visningsprogramvinduet	25
Liste over hurtigtaster for visningsprogramvinduer.....	25
Meny for økt i visningsprogramvinduet.....	26
Overfør økt.....	27
Invitere til en økt.....	28
Vis-menyen for visningsprogramvinduet.....	29
Verktøy-menyen for visningsprogramvinduet.....	31
Filoverføring.....	31
Delt utklippstavle / kopier og lim inn.....	31
System-menyen for visningsprogramvinduet.....	32
Be om systeminformasjon.....	32
Kjøre som en tjeneste.....	33
Start på nytt / koble til på nytt.....	34
Be om påloggingsinformasjon.....	35
Tegne-menyen for visningsprogramvinduet.....	35
Kundens chat-boks	36
Verktøy i kundens chat-boks.....	37

Chatlogg	37
Skjermdeling	37
Merknadsverktøy.....	37
Vise diagnoseinformasjon	37
Representantens chat-boks (ChatLink)	39
Push-URL / hurtigfraser	40
Verktøylinje i representantens chat-boks.....	40
Skjermdeling	41
Velge bare visning eller delt kontroll	42
Tips for hvordan du lykkes.....	43

GoToAssist Corporate – oversikt

Citrix® GoToAssist™ Corporate er en webbasert teknologi som gir representanter mulighet til å yte teknisk støtte i sanntid hvor som helst. Ved hjelp av denne teknologien kan representanter

- kommunisere med kunder via en chat-boks
- vise kundens skrivebord og/eller gi kunden mulighet til å vise representantens skrivebord
- bruke tegneverktøyet, markeringspennen og pilstempelet på det delte skrivebordet
- dele kontrollen over musen og tastaturet
- sende websider
- sende og motta filer
- starte kundens datamaskin på nytt og koble til på nytt
- overføre en økt til et eskaleringsskrivebord
- invitere en kollega til å bidra under en økt eller lære fra den
- bruke diagnoseverktøy til å hente nøkkelinformasjon om statusen for kundens datamaskin
- koble til opptil åtte kunder samtidig

Merk: GoToAssist Corporate kan være konfigurert slik at ikke alle funksjoner er tilgjengelige. Kontakt organisasjonens GoToAssist Corporate-administrator for å få informasjon om konfigurasjonen din.

Systemkrav

Ditt system

- Påkrevd: Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7, Windows® Server 2003, Windows® Server 2008
- Påkrevd: Mulighet til å foreta direkte utgående TCP-tilkoblinger eller tilgang til en HTTP-proxy-server eller en SOCKS-server
- Anbefalt: Minimum Pentium 300 med 64 MB RAM
- Anbefalt: Stabil Internett-tilkobling på 56K eller bedre
- Anbefalt: 17-tommers skjerm eller større
- Anbefalt: Høyest mulig skjermopløsning, 1024 X 768 eller høyere

Kundens system

- Påkrevd: Windows® 2000, XP, Vista eller Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 eller Mac® OS X 10.4 eller senere
- Påkrevd: Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 eller senere eller Mozilla Firefox 1.0 eller senere eller Safari 1.3 eller senere
- Påkrevd: Tilkobling på 28,8 kbps eller høyere, 56K anbefales
- Påkrevd: Mulighet til å foreta direkte utgående TCP-tilkoblinger eller tilgang til en HTTP-proxy-server eller en SOCKS-server

Støtte for Mac



Brukere av GoToAssist Corporate kan gi støtte både til PC- og Mac-brukere – fra en PC. Enkelte funksjoner er imidlertid per i dag ikke tilgjengelige for bruk på Mac-plattformen. Følgende funksjoner er per i dag tilgjengelige ved tilkobling til en kunde som bruker Mac.

- Inviter til økt
- Representantens chat-boks
- Kundens chat-boks
- Stopp skjermdelingen midlertidig
- Stopp skjermdeling

GoToAssist-komponenter

GoToAssist-teknologien består av flere komponenter.

HelpAlert™

HelpAlert er installert på datamaskinen din og gjør det mulig for deg å motta og besvare innkommende kundeforespørsler.

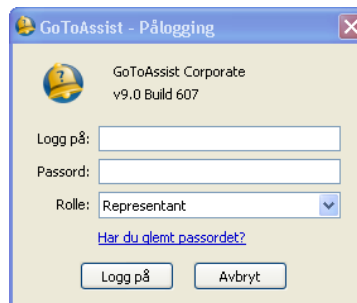
HelpAlert-skrivebordsikon

HelpAlert er en kjørbart fil som ikke installeres. Representanten starter den for å logge seg på HelpAlert.



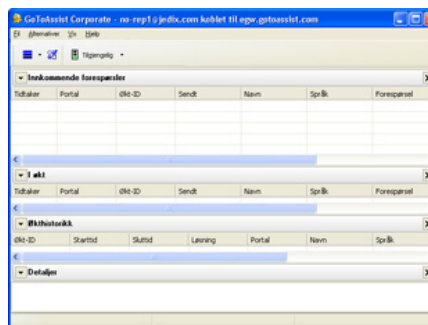
HelpAlert-påloggingsvindu

Påloggingsvinduet vises når representanten har startet den kjørbare HelpAlert-filen, og brukes til pålogging.



HelpAlert-listevisning

Listevisningen viser innkommende forespørsler fra kunder og gir representanten mulighet til å svare på disse.



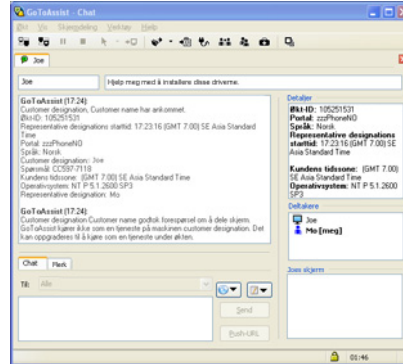
HelpAlert-systemstatusfeltikon

HelpAlert kan konfigureres til å kjøre i systemstatusfeltet.



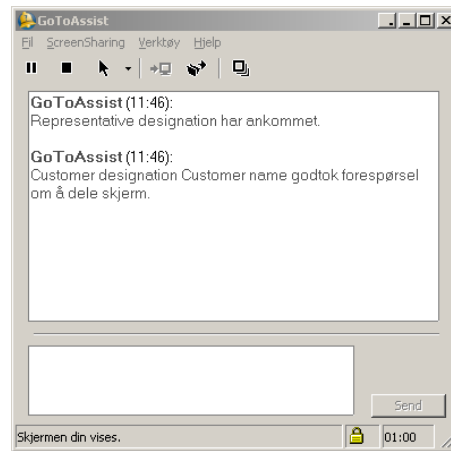
Representantens chat-boks (ChatLink™)

Representantens chat-boks gjør det mulig å chatte med kunden nesten uten forsinkelse. Den gir også tilgang til støtteverktøy, f.eks. verktøy som kan brukes til å sende websider, sende forhåndsdefinerte svar, overføre en fil, starte datamaskinen på nytt / koble til på nytt, starte og stoppe ScreenSharing, utføre fjerndiagnostikk og endre tilgangsnivå (i Del skjermen min). Boksen kan konfigureres slik at den automatisk minimeres på representantens skrivebord ved tilkobling.



Kundens chat-boks

Kundens chat-boks gjør det mulig for kunden å chatte med representanten nesten uten forsinkelse. Den gir også tilgang til merknadsverktøyene og funksjoner som kan brukes til å lagre en chatlogg, overføre en fil og endre tilgangsnivå (i Del kundens skjerm).



Visningsprogramvindu

Visningsprogramvinduet åpnes på representantens skrivebord ved skjermdelingstilkobling, og gir representanten mulighet til å vise kundens skrivebord og dele kontrollen over musen og tastaturet (hvis konfigurasjonen tillater det).

Visningsprogramvinduet kan konfigureres for *ScreenSharing for kunden*, slik at representanten ser kundens skrivebord, eller *ScreenSharing for representanten*, slik at kunden ser representantens skrivebord.

Visningsprogramvinduet inneholder snarveier til merknadsverktøyene, chat-boksen og funksjoner som kan brukes til å overføre en økt, invitere til en økt, starte datamaskinen på nytt / koble til på nytt, overføre en fil og utføre fjerndiagnostikk.



HelpAlert-varslinger

En varslings gir representanten beskjed om en ny forespørsel fra en kunde i konfigurasjoner som bruker standard- eller kømodus. Varslingen vises som et lite popup-vindu på representantens skrivebord og inneholder kundens forespørsel. Varslingen vises som standard i 30 sekunder på representantens skjerm. (Du kan endre innstillingen for hvor lenge varslingen skal vises, i fanen for varslinger i listevisningen.)

Merk: Det mottas ikke varslinger for implementeringer som bruker telefonmodus.

Varslinger vises i ulike farger avhengig av hvordan forespørselen distribueres.

Gule varslinger: Forespørsler som sendes via en SmartButton™- eller SmartBox™-portal i standardmodus. Viser for alle representanter som er logget på HelpAlert når forespørselen sendes.

Representanten kobles til kunden hvis vedkommende er den første tilgjengelige representanten som svarer på kundens forespørsel.

Hvis en representant svarer på en annen forespørsel under en økt, blir den andre forespørselen enten plassert i køen til vedkommende, eller kunden blir koblet til representanten hvis vedkommende er konfigurert til å håndtere flere økter.

Hvis forespørselen sendes via en SmartBox i kømodus, distribueres den bare til neste tilgjengelige representant.

Grønne varslinger: Forespørsler som sendes via en SmartMatch™-portal og bare vises for en bestemt representant.



Oransje varslinger: Forespørsler som sendes via en portal som er reservert til eskalering. Distribuertes til alle representanter som kan motta eskalerte forespørsler og er logget på HelpAlert når forespørselen sendes.



Blå varslinger: Forespørsler som sendes via en portal som er reservert til å invitere en annen representant. Forespørselen sendes til en bestemt representant som kan motta invitasjonsforespørsler og er logget på HelpAlert når forespørselen sendes.



GoToAssist-modi

GoToAssist kan konfigureres på flere måter for best mulig tilpasning til organisasjonens støttebehov. Modusen bestemmer hvordan støtteøker startes og rutes til representanter. Det finnes tre typer GoToAssist-modi: standard-, telefon- og kømodus.

Merk: Modustypen for GoToAssist-implementeringer varierer avhengig av organisasjonens støttebehov. Kontakt organisasjonens GoToAssist-administrator hvis du vil ha informasjon om din modus.

Standard webmodus

Den mest vanlige GoToAssist-konfigurasjonen er standardmodus. Kunder kan når som helst starte standardmodus via portalsiden forutsatt at en representant er logget på HelpAlert. I standardmodus brukes portaltypen SmartButton, SmartBox eller SmartMatch. SmartButton- og SmartBox-portaler distribuerer forespørsler om kundestøtte til alle representanter som er logget på HelpAlert. SmartMatch-portaler distribuerer en forespørsel om kundestøtte til en bestemt representant.

Hovedpunkter for standardmodus:

- Kan konfigureres med ulike portaltyper.
- Varslingsdistribusjon varierer avhengig av portaltype.
- Kan brukes av kunder som ikke får telefonstøtte (kan brukes til å gi bare webbasert støtte).

SmartCode / telefonmodus

Telefonmoduskonfigurasjon brukes vanligvis når representanten også gir kunden støtte på telefonen. Kunden kan bare starte telefonmodus etter at vedkommende har mottatt en tilkoblingskode fra representanten. Forespørselen kobles bare til representanten som genererte tilkoblingskoden. I telefonmodus brukes bare portaltypen SmartCode.

Hovedpunkter for telefonmodus:

- Brukes bare med portaltypen SmartCode.
- Representanter mottar ikke varslinger.
- Kunder må motta tilkoblingskode fra representanten før tilkoblingsprosessen kan begynne.
- Bare representanten som genererte tilkoblingskoden, kobles til kunden.
- Brukes nesten utelukkende når kundene også mottar telefonstøtte fra en representant.

Kømodus

Kømodus implementeres i organisasjoner som har mange representanter som gir kundestøtte. I kømodus brukes bare portaltypen SmartBox. Ved kømodus distribueres kunders forespørsler til neste tilgjengelige representant. Kunde forespørsler legges i en kø og distribueres etter hvert som representanter blir ledige.

Hovedpunkter for kømodus:

- Brukes bare med portaltypen SmartBox.
- Alle innkommende forespørsler plasseres i en kø og distribueres til den første representanten som er tilgjengelige.

Kundeportaler

Dette er Internett-portalen kunden bruker til å be om en støtte- eller demonstrasjonsøkt. Portaltypen varierer avhengig av hvilken GoToAssist-modus organisasjonen bruker. (Du finner mer informasjon om modi et annet sted i brukerhåndboken.) Det finnes fire portaltyper:

SmartButton-portal

Denne portaltypen brukes med standardmodus for GoToAssist. Varslinger distribueres til alle tilgjengelige representanter som er logget på HelpAlert.



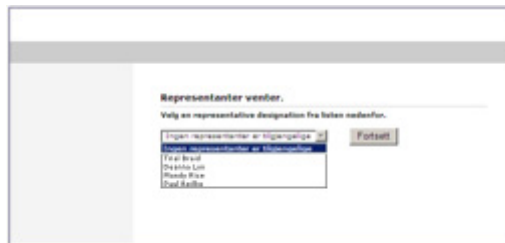
SmartBox-portal

Denne portaltypen brukes med standard- eller kømodus for GoToAssist. Den gir kunden mulighet til å skrive inn et spørsmål som deretter distribueres til alle representanter (standardmodus) eller bare til neste tilgjengelige representant (kømodus).



SmartMatch-portal

Denne portaltypen brukes med standardmodus for GoToAssist. Den gir kunden mulighet til å velge en bestemt kundestøtterepresentant.



SmartCode-portal

Denne portaltypen brukes utelukkende med telefonmodus. Kunden kobles til representanten ved hjelp av en unik tilkoblingskode. Representanten genererer koden i HelpAlert og gir den til kunden. Det brukes ikke varslinger med denne portaltypen.



Merk: Det brukes bare én portaltype for de fleste GoToAssist-implementeringer. Kontakt organisasjonens GoToAssist-administrator hvis du vil ha informasjon om din GoToAssist-konfigurasjon.

HelpAlert

HelpAlert er den komponenten i GoToAssist som gir representanten mulighet til å motta og svare på innkommende forespørsler fra kunder.

► Slik logger du deg på HelpAlert

1. Finn og dobbeltklikk på HelpAlert-ikonet.



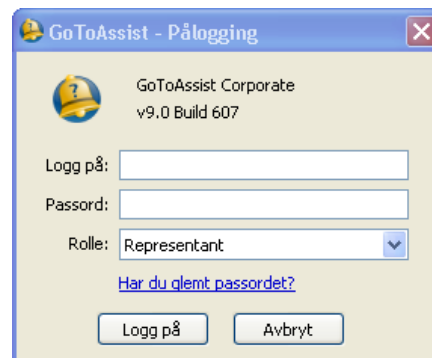
2. Velg språk (nasjonal innstilling) for portalen.

- Velg et språk.
- Klikk på **OK**.



3. I påloggingsvinduet:

- Oppgi påloggingsnavn i Logg på-feltet (påloggingsnavnet er alltid en e-postadresse).
- Oppgi passordet i Passord-feltet.
- Klikk på **Logg på**.



4. Slik endrer du språket:

- Du kan endre språkinnstillingen etter pålogging.
- Velg Alternativer-menyen i HelpAlert.
- Velg **Bytt språk**.
- HelpAlert må startes på nytt.

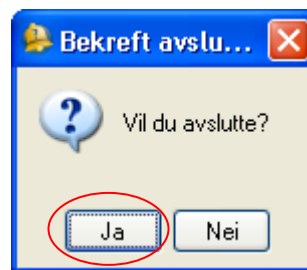


► **Slik logger du deg av HelpAlert**

1. Klikk på vinduets **lukkeknapp** øverst til høyre i HelpAlert-listevisningen
-eller-
Velg **Fil** og deretter **Avslutt** på menyen i HelpAlert-listevisningen.
-eller-
Høyreklikk på GoToAssist-ikonet i systemstatusfeltet, og velg **Avslutt**.



2. I bekreftelsesvinduet for HelpAlert klikker du på **Ja**.



HelpAlert-passord

Representanten kan endre sitt passord fra HelpAlert. Passordet må endres med jevne mellomrom. Hvor ofte det må endres, defineres i GoToAssist-styringscenter.

► Slik endrer du et HelpAlert-passord

Velg **Endre passord** på *Alternativer*-menyen i HelpAlert-listevisningen eller systemstatusfeltet. Websiden Endre passord åpnes.

1. Oppgi påloggingsnavnet for HelpAlert i *Pålogging*-feltet. Påloggingsnavnet er en e-postadresse.
2. Oppgi passordet du bruker for øyeblikket, i feltet *Gjeldende passord*.
3. Oppgi det nye passordet. Det nye passordet må være på mellom 8 og 32 tegn og inneholde minst tre av følgende fire elementer: store bokstaver [A-Z], små bokstaver [a-z], tall [0-9] eller spesialtegn [~`!@#\$%^&*()_ -+={}| \; ;' "<> , . ? /]. Passordet kan *ikke* være identisk med påloggingsnavnet eller representantens for- eller etternavn som er registrert i kontoen.
4. Skriv inn det nye passordet én gang til.
5. Klikk på **Send**.
6. Avslutt HelpAlert, og logg deg på med det nye passordet.

Glemt kontopassord

Hvis du glemmer passordet for kontoen, må du opprette et nytt kontopassord.

► Slik oppretter du et nytt kontopassord

Velg **Har du glemt passordet?** fra påloggingsvinduet for HelpAlert.

1. Oppgi påloggingsnavnet for HelpAlert i *Pålogging*-feltet. Påloggingsnavnet er en e-postadresse.
2. Skriv inn påloggingsnavnet én gang til.
3. Klikk på **Send**.
Det sendes en e-post til e-postadressen din med en kobling du kan bruke til å opprette et nytt kontopassord.
4. Åpne e-posten, og klikk på koblingen for å opprette et nytt kontopassord.
Det åpnes en webside der du kan oppgi et nytt kontopassord.
5. Oppgi et nytt kontopassord.
6. Skriv inn det nye kontopassordet én gang til for å bekrefte det.
7. Klikk på **OK**.

Merk: E-postadressen må valideres før du kan motta en e-post med informasjon om hvordan du oppretter nytt passord.

Oppgradere HelpAlert

HelpAlert-programvaren har en innebygd funksjon for automatisk oppdatering som kontrollerer om siste versjon av HelpAlert-programvaren er installert, hver gang representanten logger seg på. Hvis systemet oppdager at en ny versjon av programvaren er tilgjengelig, får representanten spørsmål om han eller hun vil oppdatere sin versjon. Når Citrix Online ikke lenger støtter tidligere versjoner av HelpAlert, må representanten oppgradere sin programvare.

► Slik utfører du automatisk oppdatering

1. Logg deg på HelpAlert Når en ny oppdatering er tilgjengelig, vises det en popup-melding med spørsmål om du vil motta den nye oppdateringen. Klikk på **OK** for å godta oppdateringen. Oppdateringen installeres.
2. Klikk på **OK** for å lukke vinduet, og logg deg deretter på HelpAlert igjen.

Du kan også laste ned en ny kopi av HelpAlert.exe på følgende webområde:

<http://www.gotoassist.com/haupgrade>

► Slik laster du ned HelpAlert fra oppgraderingsområdet

1. Logg deg på nedlastingssenteret med HelpAlert-påloggingsnavnet og passordet du har fått av Citrix Online eller din overordnede.
2. Lagre HelpAlert på skrivebordet eller et annet lett tilgjengelig sted.
3. Logg deg på med samme påloggingsnavn og passord.
4. Denne fremgangsmåten utføres bare én gang for hver representant.

Merk: **Konfigurasjonen for automatisk oppdatering kan deaktiveres på forespørsel.**

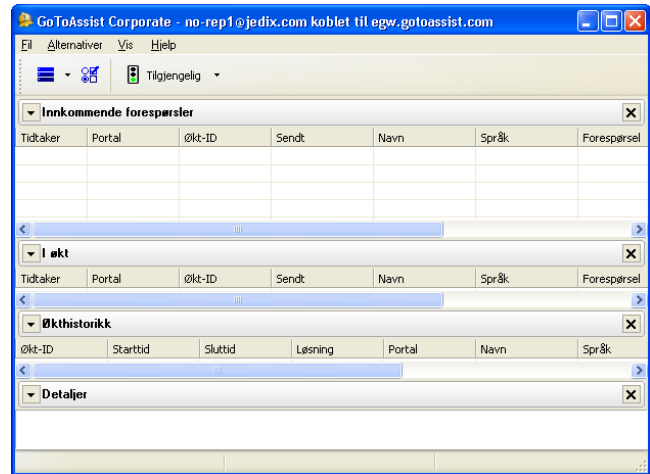
HelpAlert-listevisning

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

Hovedfunksjonen til listevisningen er å gi representanten mulighet til å kontrollere forespørselstatusen. Listevisningen inneholder derfor flere felt og statuser som viser økt- og kundeinformasjon.

Listevisningen er delt inn i følgende deler:

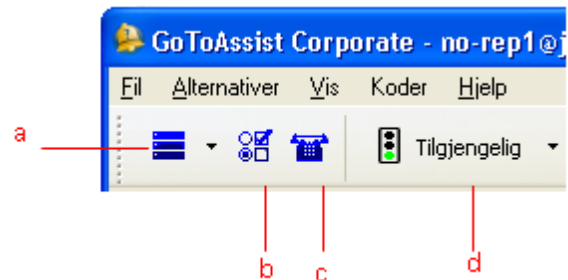
- Verktøylinje
- Innkommende forespørsler
- I økt
- Økthistorikk
- Detaljer
- Rute for tilkoblingsstatus



Verktøylinje for HelpAlert-listevisning

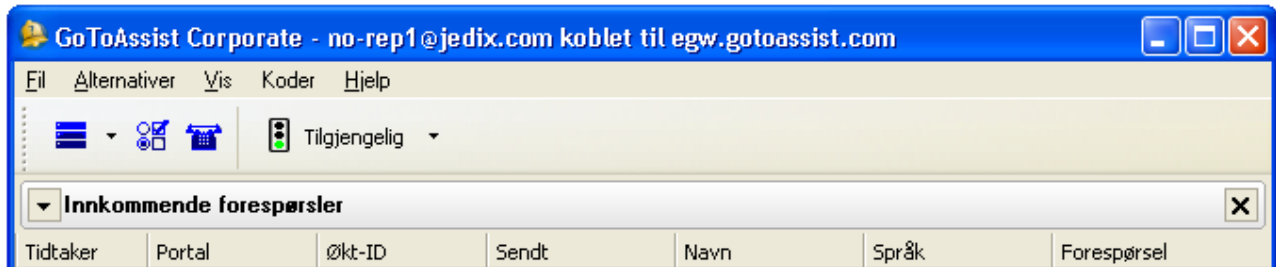
Representanter kan tilpasse HelpAlert-visningen slik at bare bestemte deler av listevisningen er synlige.

- Velg hvilke deler du vil vise i listevisning (a)
- Klikk for å få tilgang til Innstillinger-listen (b)
- Klikk for å få tilgang til SmartCode-menyen (c)
- Veksler mellom modiene *Tilgjengelig* og *Ikke tilgjengelig* for å stanse nye innkommende forespørsler midlertidig (d)



Innkommende forespørsler

Denne delen viser alle kundeforespørsler som ikke er besvart enda. Ikonene i Tidtaker-feltet gir representanten informasjon om forespørselstatusen.



I økt

I økt-delen viser bare økter som representanten har svart på og håndterer personlig.

Tidtaker	Portal	Økt-ID	Sendt	Navn	Språk	Forespørsel
4:34:07	G2A	10000000004...	11:49:22	Joe	Norsk	Hjelp meg med det tekniske problemet mitt.

Økthistorikk

Denne delen viser bare økter som representanten har fullført. Den inneholder informasjon om starttidspunkt, sluttidspunkt og status for hver økt.

Økt-ID	Starttid	Sluttid	Løsning	Portal	Navn	Språk	Forespørsel
105241475	Fri Dec 18 09...	Fri Dec 18 09...	Løst	G2A	Joe	Norsk	Hjelp meg med...

Detaljer

Denne delen viser omfattende informasjon om valgt økt. Du velger hvilken økt som skal vises under Detaljer, ved å klikke på linjen for økten i delen Innkommende forespørsler eller I økt.





Økt-ID	Starttid	Sluttid	Løsning	Portal	Navn	Språk	Forespørsel
106705062	Mon Jan 11 12:12:27 2010	Mon Jan 11 12:13:06 2010	Løst	G2A	Joe	Norsk	Hjelp meg med det tekniske problemet mitt.

Feltdefinisjoner for HelpAlert

Definisjoner for kolonnene Innkommende forespørsler og I økt






Tidtaker: (Innkommende forespørsler)	Viser et fargekodet ikon og en tidtaker som angir hvor lang tid som gjenstår før forespørselen må besvares
Tidtaker: (I økt)	Viser et fargekodet ikon og en tidtaker som angir øktstatus og -lengde
Portal:	Viser navnet på portalen kunden sendte forespørselen fra
Økt-ID:	Unikt øktnummer som tilordnes av Citrix Online
Sendt:	Tidspunktet kundens forespørsel opprinnelig ble sendt
Navn:	Navnet på kunden (hvis tilgjengelig)
Språk:	Språkinnstillingen for portalen kunden sendte forespørselen fra
Forespørsel:	Teksten i kundens spørsmål (bare tilgjengelig med SmartBox-portaler)

Definisjoner for ikoner i Tidtaker-feltet i kolonnen Innkommende forespørsler

	Ny: En ny forespørsel fra en kunde
	Forsiktig: En forespørsel som ikke er besvart innen angitt tid
	Advarsel: En forespørsel som ikke er besvart innen angitt tid
	I kø: En forespørsel som representanten svarte Ja på, men ikke kan svare på fordi maksimumsgrensen for samtidige økter er nådd. Kunden mottar en melding som ber vedkommende vente til representanten er ferdig med å hjelpe forrige person i køen.

Merk: Hvis du vil endre tidsinnstillingene for disse visningene, finner du informasjon om innstillinger for listevising på de påfølgende sidene.

Definisjoner for ikoner i Tidtaker-feltet i kolonnen I økt

	Viser at kunden laster ned data
	Viser at kunden kobler seg til
	Viser at kunden og representanten bare kommuniserer via chat
	Viser at kunden og representanten har en tilkobling av typen Del kundens skjerm
	Viser at kunden og representanten har en tilkobling av typen Del skjermen min

Innstillinger for listevising

Representanten har mulighet til å angi ulike innstillinger for varslinger, listevisingen, ChatLink og visningsprogramvinduet.

► Slik angir du innstillinger

- Velg **Innstillinger** på *Alternativer*-menyen i listevisingen.

Innstillinger for varsling

Popup-varslinger:

I denne delen kan representanten angi innstillinger for den første popup-varslingen som vises for en kundeforespørsel.

Påminnelse: Popup-varslinger brukes hvis representanten ikke svarer på den første varslingen for en forespørsel.

Når du ikke er i en økt:

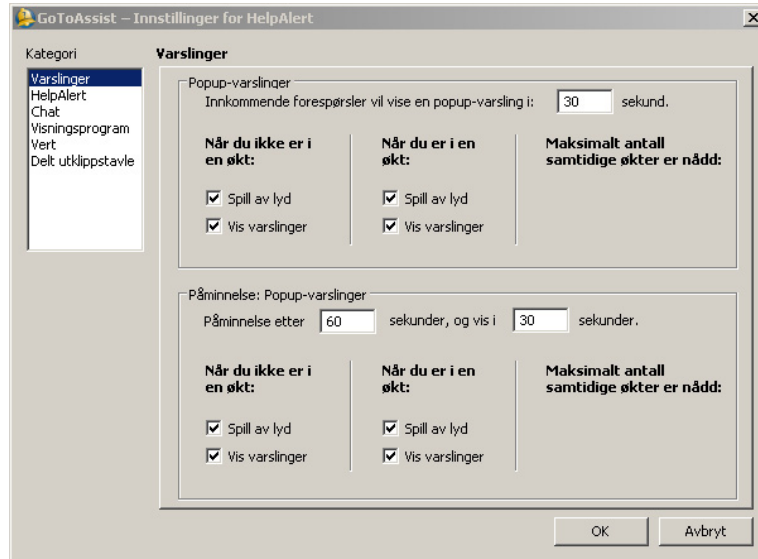
Når ingen økter pågår eller startes.

Når du er i en økt:

Når representanten er i minst én økt.

Når øktene er fulle:

Når grensen for maksimalt antall samtidige økter er nådd.



HelpAlert-innstillinger

Advarselsnivåer:

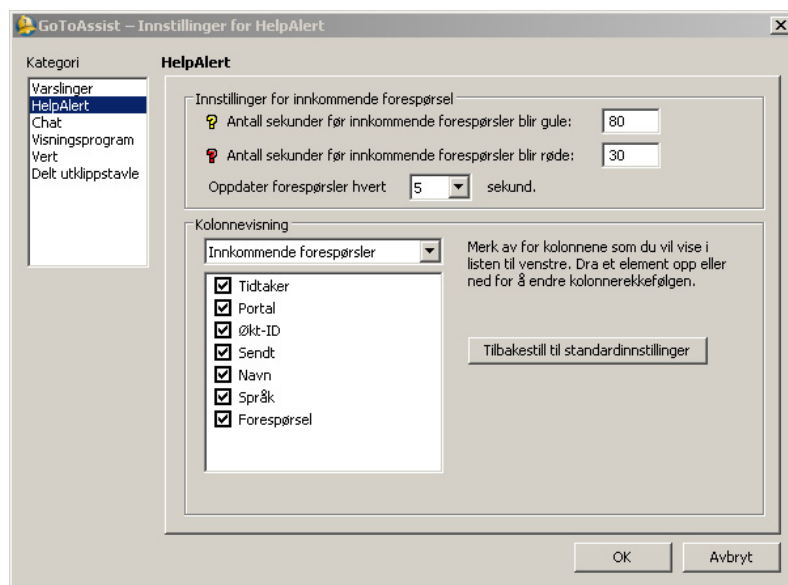
Brukes til å angi påminnelsesinnstillinger for ikoner i delen 'Innkommende forespørsler' i listevisingen.

Oppdater liste:

Brukes til å angi hvor ofte HelpAlert skal spørre Citrix Online-serverne.

Kolonnevisning:

Brukes til å angi hvilke felt som skal vises i delene 'Innkommende forespørsler' og 'I økt'.



Chat-innstillinger

Chat-innstillinger:

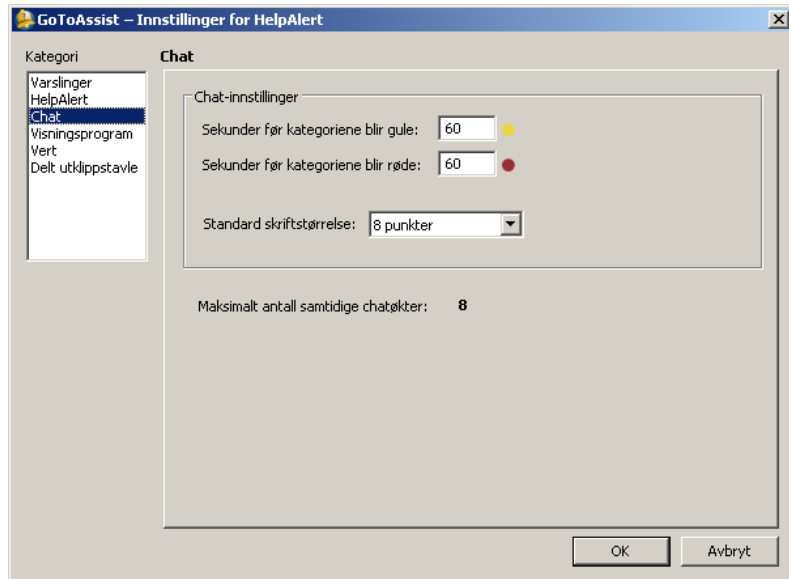
Brukes til å angi innstillinger som påvirker representantens chat-boks. Sekundene som angis, bestemmer hvor lang tid det skal gå fra representanten sist skrev inn og sendte tekst til kunden i chat-boksen, og til fargekoden endres. Ikonene er i utgangspunktet grønne.

Startmodus for chat:

Brukes til å velge Utvidet eller Skjult startmodus for chat.

Fra styringssenter:

Viser maksimumsantallet for samtidige økter som er definert i GoToAssist-styringssenteret.



Innstillinger for visningsprogram

Skjermstørrelse:

Brukes til å konfigurere hvordan det delte skrivebordet skal vises i visningsprogramvinduet under en økt.

Alternativer for visningsprogram:

Start innkommende økter i egne visningsprogrammer: Starter hver nye økt med sitt eget visningsprogramvindu i stedet for å kombinere visningsprogramvinduene og dele dem opp i faner.

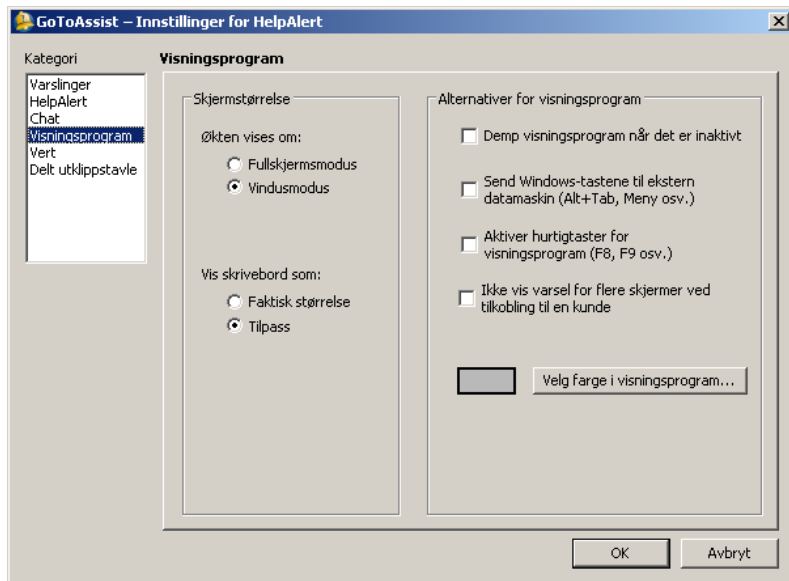
Demp visningsprogram: Deaktiverer visningsprogramvinduet når det ikke er aktivt, og demper visningen av det.

Send Windows-taster: Gjør det mulig å sende funksjonaliteten for noen Windows-taster til den eksterne (eller lokale) datamaskinen, f.eks. PrtScn.

Aktiver hurtigtaster for visningsprogram (F10, F12 osv.): Aktiverer hurtigtaster for tegne- og laserverktøyene.

Ikke vis varsel for flere skjermer:

Deaktiverer det automatiske vinduet som viser snarveiene for flere skjermer når man er koblet til en kunde som har flere skjermer.



Merk: Du må velge alternativet Aktiver hurtigtaster for visningsprogram før du kan bruke hurtigtaster for GoToAssist-verktøy, for eksempel markeringspennen (F8), pilstempelet (F9) og pennen (F11). Når du gjør det, tilordnes også piltastene og talltastene på tastaturet for bruk i skjermnavigering.

Innstillinger for vert:

Fargekvalitet:

16,7M farger:

Velg dette alternativet for best mulig utseende.

256 farger:

Velg dette alternativet for høyest mulig hastighet.

Ytelsesinnstillinger:

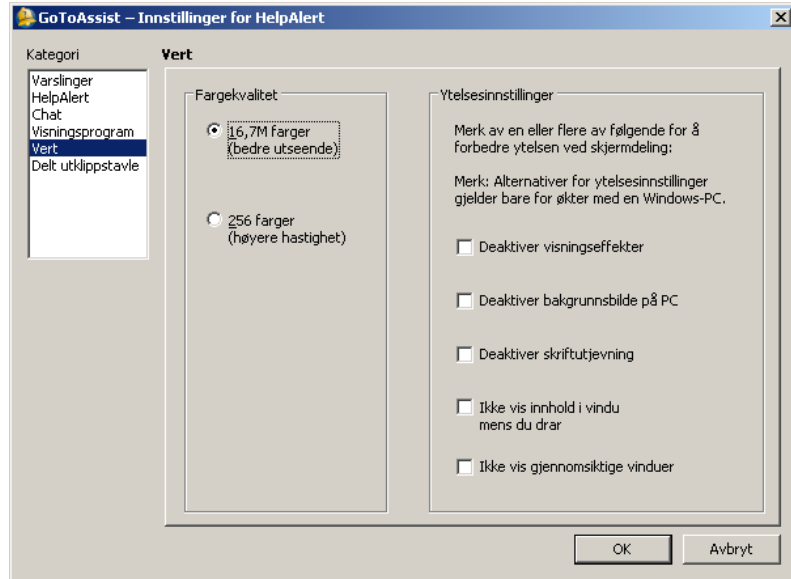
Merk av for følgende visningsalternativer for å deaktivere dem hvis du vil øke hastigheten:

Deaktiver visningseffekter

Deaktiver bakgrunnsbilde på PC

Deaktiver skriftutjevning

Ikke vis innhold i vindu mens du drar



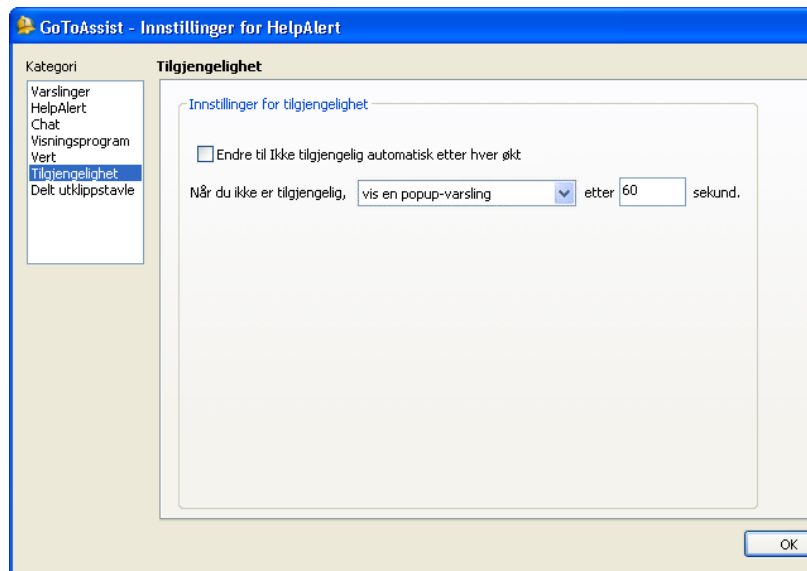
Innstillinger for tilgjengelighet

Endre til Ikke tilgjengelig automatisk:

Brukes til å angi at *ikke klar-modus* skal aktiveres automatisk hver gang en økt fullføres. Representanten får spørsmål om han eller hun vil gå tilbake til *klar-modus*.

vis en popup-varslings:

Angir at det skal vises en popup-melding om at representanten ikke er tilgjengelig, etter et bestemt antall sekunder i *ikke tilgjengelig-modus*. Representanten får en påminnelse om at *ikke klar-modus* er aktivert.



Merk: GoToAssist-konfigurasjonen bestemmer om representanten har mulighet til å redigere disse innstillingene.

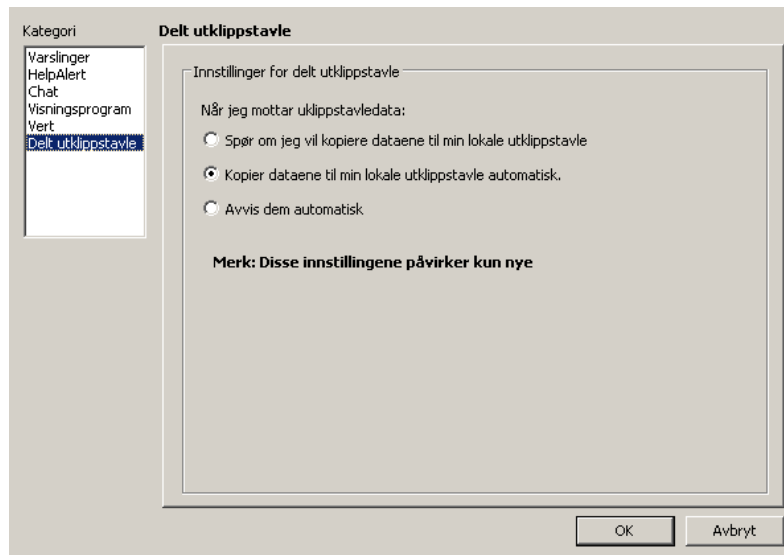
Innstillinger for delt utklippstavle

Velg hvilken handling som skal utføres når du mottar utklippsdata fra kunden.

Vis et vindu som ber om deling av data på den lokale utklippstavlen

Kopier dataene automatisk til den lokale utklippstavlen

Avvis dataene automatisk. Kopierer ikke den lokale utklippstavlen



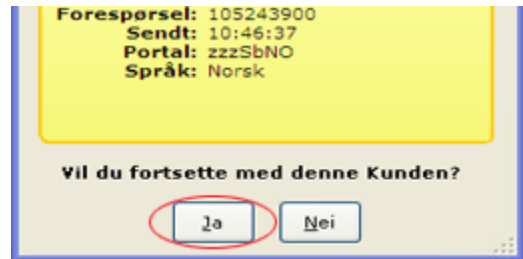
Koble til en kunde i standard- eller kømodus

Du må besvare kundeforespørselen før du kobler deg til kunden og gir støtte med en standard- eller kømoduskonfigurasjon. Dette gjør du ved å motta og besvare et varsel. Hvis varselet forsvinner fra skrivebordet før du svarer, kan du svare via delen Innkommende forespørsler i listevisningen.

► Slik svarer du på en kundeforespørsel fra en popup-varsling

Klikk på **Ja** nederst i varslingen.

Den første valideringen av forespørselen utføres, og kunden blir bedt om å begynne å laste ned kundekomponenten av GoToAssist.

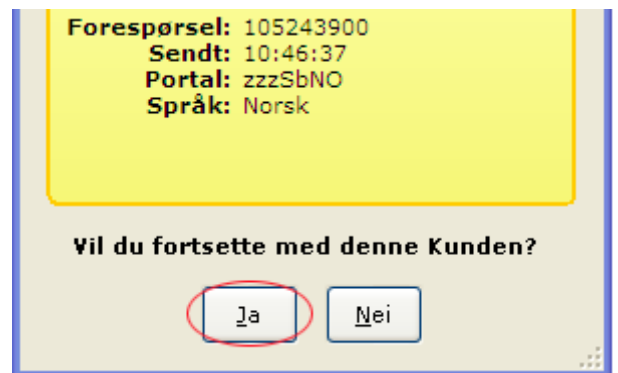
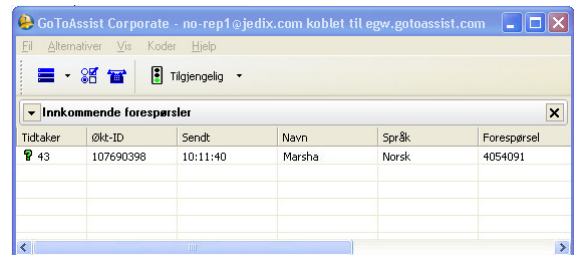


► Slik svarer du på en kundeforespørsel fra listevisningen

Dobbelklikk på linjen for den aktuelle forespørselen i delen Innkommende forespørsler i listevisningen. Det fører til at varslingen vises på skrivebordet ditt igjen.

Klikk på **Ja** nederst i varslingen.

Den første valideringen av forespørselen utføres, og kunden blir bedt om å begynne å laste ned kundekomponenten av GoToAssist.



Koble deg til en kunde ved hjelp av SmartCode/telefonmodus

Når du skal koble til en kunde og gi støtte i en telefonmoduskonfigurasjon, må du først generere en PIN-kode for tilkobling, og gi denne koden til kunden. Kunden bruker koden til å starte støtteøkten. Du genererer en ny tilkoblingskode via HelpAlert og oppgir koden til kunden på telefonen eller ved å sende en kobling til koden via e-post eller et tredjepartsprogram for chatting.

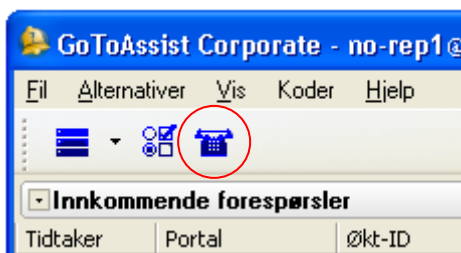
Merk: Avhengig av GoToAssist-konfigurasjonen vises enten HelpAlert-listevisningen (figur A) eller systemstatusfeltikonet (figur B) på representantens dataskjerm.

► Slik genererer du en SmartCode-tilkoblingskode for telefonmodus

1. Logg deg på HelpAlert Listevisningen eller systemstatusfeltikonet vises.

a. Listevisning - eller -

Klikk på telefonikonet.

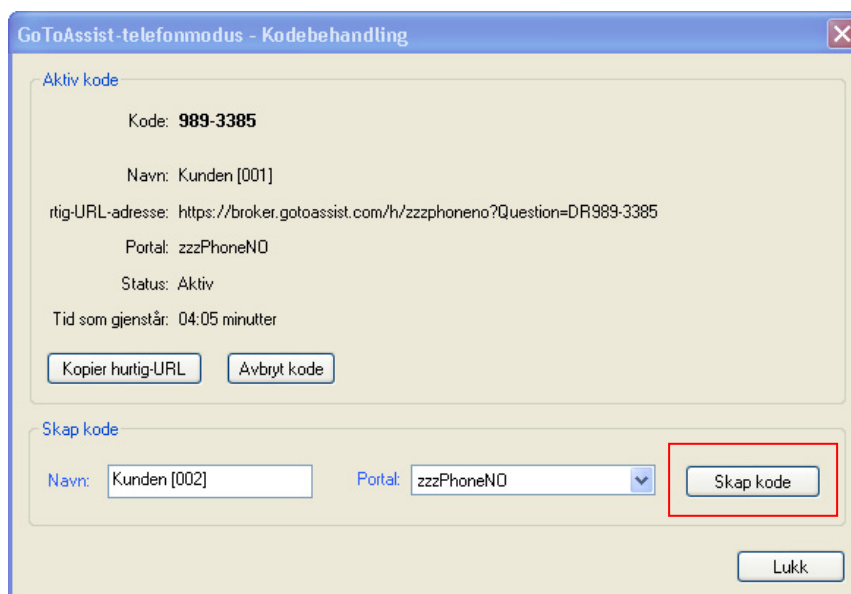


b. Systemstatusfelt

Dobbelklikk på ikonet med spørsmålstegn og klokke, eller høyreklikk på det, og velg deretter **Kodebehandling**.



2. Velg tilordning av standard numerisk verdi, **eller** tilordne et navn til koden (vanligvis navnet på kunden). Velg riktig portal.
3. Klikk på **Skap kode**.



► **Slik gir du kunden tilgang til tilkoblingskoden via e-post eller tredjepartsprogramvare for chatting**

1. Klikk på knappen **Kopier hurtig-URL**.
2. Lim inn URL-adressen for tilkoblingskoden i ønsket kommunikasjonsverktøy, (e-post eller tredjepartsprogramvare for chatting), og send den til kunden.
3. Kunden klikker på URL-adressen og ledes deretter gjennom nedlastingsprosessen.

► **Slik genererer du flere SmartCode-tilkoblingskoder for telefonmodus**

1. Klikk på **Skap kode** i vinduet Kodebehandling.

Du kan generere og løse inn så mange koder som maksimumsgrensen tillater. Kodene er aktive til de løses inn eller utløper.

GoToAssist-telefonmodus - Kodebehandling

Aktiv kode

Kode: **770-0792**

Navn: Kunden [006]

rtig-URL-adresse: <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphoneno?Question=DR770-0792>

Portal: zzzPhoneNO

Status: Aktiv

Tid som gjenstår: 04:05 minutter

Kopier hurtig-URL Åvryt kode

Skap kode

Navn: Kunden [007] Portal: zzzPhoneNO Skap kode

Lukk

Visningsprogramvinduet

Visningsprogramvinduet er det vinduet det delte skrivebordet vises i. Du kan minimere dette vinduet, endre størrelse på det og flytte det på samme måte som andre programvinduer. I de fleste konfigurasjoner vil visningsprogrammet la deg begynne å dele kontrollen over kundens mus og tastatur straks skjermdelingen begynner, akkurat som om du satt ved kundens datamaskin. Visningsprogramvinduene kan kobles fra og omorganiseres hvis du kjører flere økter samtidig.



Liste over hurtigtaster for visningsprogramvinduer


Hurtigtastene for visningsprogrammet virker ikke før du har aktivert dem ved under Innstillinger.

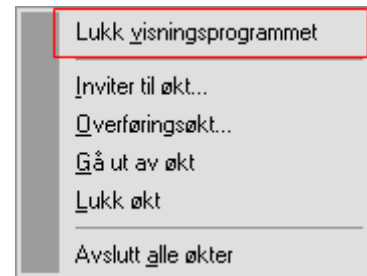
Send utklippstavle	F6	Sender din utklippstavle til kunden, slik at du kan lime inn utklippsdataene i kundens maskin.
Markeringspenn	F8	Aktiverer eller deaktiverer markeringspennmodus.
Pilstempel	F9	Aktiverer eller deaktiverer pilstempelmodus.
Chat	F10	Aktiverer eller deaktiverer representantens ChatLink-vindu.
Penn	F11	Aktiverer eller deaktiverer tegnemodus.
Viske ut	F12	Visker ut tegninger.
Delt mus/tastatur	Esc	Slår av tegneverktoyet. Går tilbake til delt mus/tastatur-tilstand.

Meny for økt i visningsprogramvinduet


► Slik lukker du visningsprogramvinduet

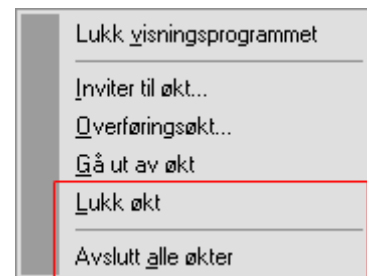
Slik gjør du hvis du vil lukke visningsprogramvinduet og fortsette en kundeøkt:

- Klikk på Windows-lukkeknappen  øverst til høyre i visningsprogramvinduet.
- eller-
- På visningsprogramvinduet's meny velger du **Økt** og deretter **Lukk visningsprogrammet**.



► Slik avslutter du en økt med en kunde

1. Forsikre deg om at du har tilbakestillt kundens skrivebord til den opprinnelige tilstanden. Gjør deretter en av følgende ting:
 - Klikk på Windows-lukkeknappen  øverst til høyre i chat-vinduet.
 - eller-
 - Klikk på **Økt** i visningsvinduet's meny eller i chat-vinduet's meny, og velg deretter **Lukk økt**. Hvis du vil avslutte alle aktive økter, velger du **Avslutt alle økter**.
 2. Avhengig av konfigurasjonen kan det være at du blir bedt om å oppgi løsningsstatus for økten med kunden. Velg det aktuelle alternativet.
- **Løst økt** betyr at du mener at kundens forespørsel ble besvart.
 - **Ikke løst økt** betyr at du ikke mener at kundens forespørsel ble besvart.
 - **Ukjent** brukes bare hvis du ikke er sikker på om du var i stand til å hjelpe kunden eller ikke.
3. Det kan være at det vises et tilleggsfelt i Avslutt økt-boksen der du blir bedt om å oppgi mer informasjon, f.eks. billettnummer eller saks-ID. Oppgi i så fall denne informasjonen.
 4. Klikk på **OK** for å lagre statusinformasjonen.
 5. Gå tilbake til innboksen i HelpAlert, og svar på neste forespørsel.



Merk: Følg organisasjonens retningslinjer for hvordan en økt skal avsluttes, før du lukker chat-tilkoblingen. Det kan være at du må fylle ut et tilbakemeldingsskjema etter at økten er fullført.

► Slik forlater du en kundeøkt


1. Kontroller at en annen representant har sluttet seg til økten via funksjonen Inviter til økt.
2. Velg **Økt** på menyen for visningsprogramvinduet eller chat-menyen, og klikk på **Gå ut av økt**.

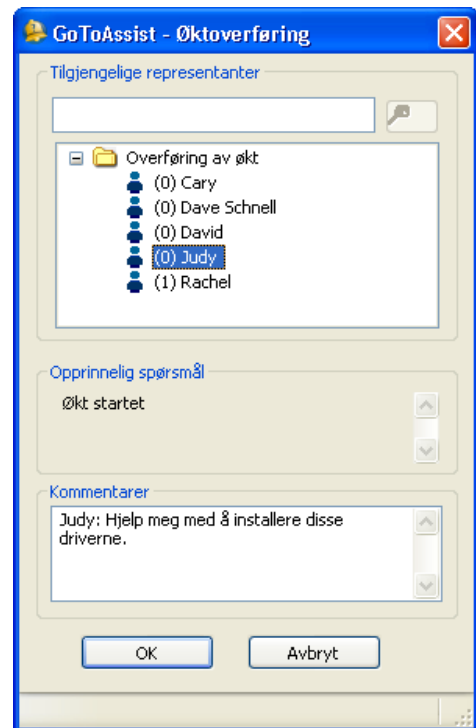
Overfør økt

Ved hjelp av øktoverføring kan du overføre en kundeøkt til en annen portal eller representant som kan gi kunden mer hjelp. Kunden forblir tilkoblet til støtterepresentanter gjennom hele eskaleringsprosessen, slik at de ikke trenger å sende forespørselen sin på nytt.



Merk: Det er ikke alle GoToAssist-implementeringer som er konfigurert for øktoverføring.

► Slik overfører du en økt til en annen representant

1. Velg Overfør økt-ikonet  i visningsprogramvinduet mens du er i økten, eller velg **Økt**-menyen fra visningsvinduet eller chat-vinduet og klikk deretter på **Overfør økt**. Dialogboksen Overfør økt åpnes.
2. Vinduet *Tilgjengelige representanter* åpnes.
 - a. Klikk på plusstegnet (+) for å utvide en portal og vise tilgjengelige representanter, og velg deretter en representant.
-eller-
 - b. Klikk på en portal for å distribuere spørsmålet til alle tilgjengelige representanter.
3. Det kan være at spørsmålet kunden opprinnelige sendte, vises i Kommentarer-feltet. Du kan endre denne teksten eller legge til mer tekst som kan være til hjelp for representanten som skal løse problemet. Klikk på **OK**.
4. Hvis du valgte en hel portal, distribueres forespørselen til alle tilgjengelige representanter som er logget på portalen. *Spørsmål*-feltet i HelpAlert viser påloggingsnavnet ditt. Den neste representanten kan se kommentarene i popup-varslingen og i HelpAlert-oppføringen.
5. Representanten som vil godta den overførte økten, klikker på **Ja** i den oransje popup-varslingen eller dobbeltklikker på oppføringen i HelpAlert.
6. Kunden må utføre nedlastingsprosessen på nytt før økten med den andre representanten kan starte. I de fleste konfigurasjoner må kunden klikke på **OK** i dialogboksen for godkjenning av skjermdeling før den andre representanten kan vise og dele kundens skjerm.
7. Den andre representanten kan vise kommentarene den første representanten oppgav, i Spørsmål-feltet i chat-boksen.






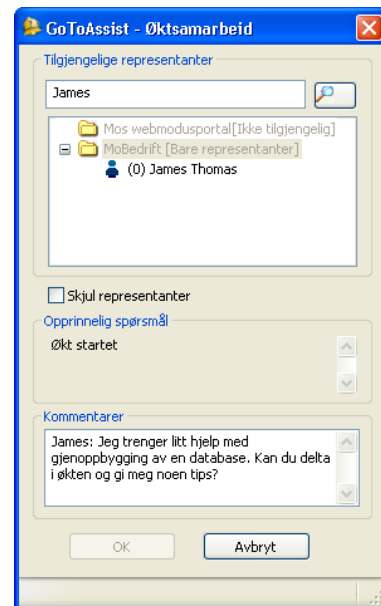
Invitere til en økt

Ved hjelp av funksjonen Inviter til økt kan du invitere flere representanter som kan bidra under den eksterne økten. Representantene som inviteres, kan skjules  slik at kunden ikke ser dem, eller de kan vises  som deltakere i økten.

Merk: Det er ikke alle GoToAssist-implementeringer som er konfigurert for bruk av funksjonen Inviter til økt.

► Slik inviterer du flere representanter til økten

- Velg Inviter til økt-ikonet  i visningsprogramvinduet mens du er i økten, eller velg **Økt**-menyen fra visningsvinduet eller chat-vinduet og klikk deretter på **Inviter til økt**. Dialogboksen Overfør økt åpnes.
- Dialogboksen Øktsamarbeid åpnes.
 - Søk etter en bestemt representant.
 - Klikk på plusstegnet (+) for å utvide en portal og vise tilgjengelige representanter, og velg deretter en representant.
-eller-
 - Klikk på en portal for å distribuere spørsmålet til alle tilgjengelige representanter.
- Angi om representanten du inviterer, skal skjules for kunden eller ikke.
 - Ikonet  vises ved siden av navnet på skjulte representanter, men de vises ikke i kundens chat-vindu.
 - Ikonet  vises ved siden av navnet på representanter som vises for kunden.
- Det kan være at spørsmålet kunden opprinnelige sendte, vises i Kommentarer-feltet. Du kan endre denne teksten eller legge til mer tekst som kan gjøre det enklere for neste representant å forstå problemet. Klikk på **OK**.
- Representant(e) som inviteres, mottar en blå varsling som inneholder kommentarene fra den første representanten.



Representanter som vil godta øktinvitasjonen, svarer ved å klikke på **Ja** i den blå popup-varslingen.

Vis-menyen for visningsprogramvinduet

Du kan velge å vise visningsprogrammet som et vindu eller som et fullskjermbilde.

- **Vindusmodus:** Visningsprogrammet vises som et vindu på skrivebordet ditt som alle andre programmer. Du vil alltid kunne se visningsprogrammenyen og Windows-kontrollene øverst til høyre i skjermbildet samt kunne endre størrelsen på vinduet, akkurat som på alle andre programvinduer.
- **Fullskjermmodus:** Visningsprogramvinduet utvides slik at det dekker hele skjermen, og menyen øverst på skjermen skjules automatisk. Det vises en fane i samme farge som visningsprogramvinduet øverst i skjermbildet. Når du holder musepekeren over denne fanen, vises hele menyen.

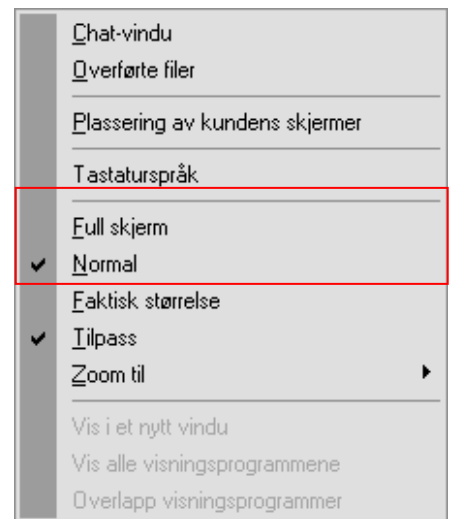
► Slik skifter du til fullskjermmodus

- Velg **Vis** på menyen i visningsprogramvinduet og velg deretter **Full skjerm**. Visningsprogramvinduet utvides slik at det dekker hele skjermen.

► Slik skifter du til vindusmodus

1. Plasser pekeren over **fanen for visningsprogramvinduet** øverst på skjermen. Visningsprogrammenyen vises.
2. Velg **Vis** og deretter **Normal**.

Fullskjermmodus avsluttes, og du kan endre størrelsen på visningsprogramvinduet igjen.



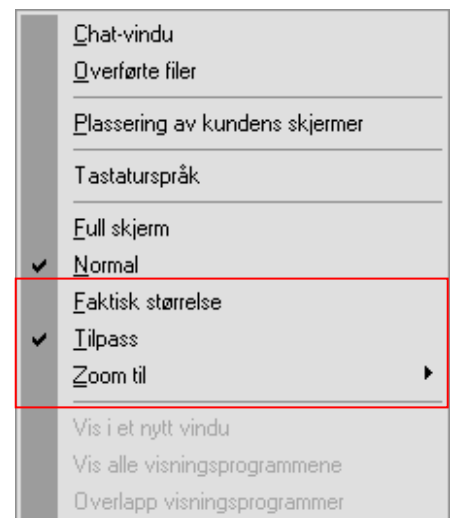
► Slik endrer du størrelsen på skrivebordsbildet

Du kan endre størrelsen på bildet av det delte skrivebordet som vises i visningsprogrammet. Følgende alternativer for bildestørrelse er tilgjengelige: Faktisk størrelse, Tilpass og Zoom til.

Faktisk størrelse: Viser det faktiske bildet av skrivebordet i visningsprogrammet. Det kan være du må rulle i bildet for å vise hele.

Tilpass: Bildet av det delte skrivebordet tilpasses, slik at hele bildet får plass i visningsprogrammet.

Zoom til: Representanten kan zoome bildet inn eller ut til ønsket størrelse. Det finnes flere forhåndsdefinerte alternativer i tillegg til et egendefinert alternativ. Det kan være du må rulle i bildet når du velger denne innstillingen.



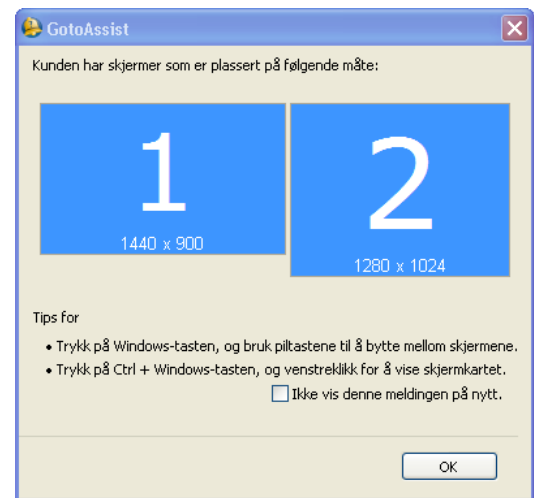
► Slik viser du flere skjermer

Når du kobler deg til en kunde som har flere skjermer, vises utseendet til kundens dataskjermer. I tillegg vil antall skjermer og oppløsningen til hver skjerm vises. Du kan vise utseendet til kundens skjermer ved å velge **Plassering av kundens skjermer**.

Det vises piler i visningsprogramvinduet når det finnes tilstøtende skjermer. Klikk på pilknappene for å navigere til den andre skjermen.



Hvis du vil vise en minikartvisning av skjermene, trykker du på **Ctrl + Windows-logotasten + venstreklikke**.



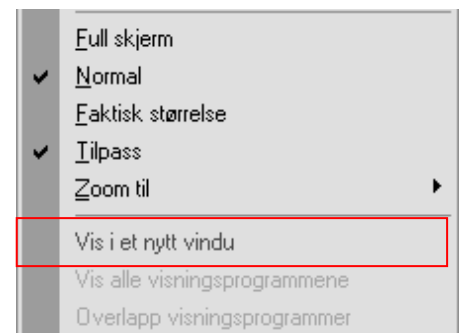
► Slik navigerer du i skrivebordsbildet ved hjelp av automatisk rulling

Hvis det delte skrivebordet er større enn visningsprogramvinduet når du har valgt Faktisk størrelse, får du beskjed om det i en bekreftelsesboks. Når du skal navigere i bildet, flytter du musen til kanten av visningsprogramvinduet i ønsket retning. Hele bildet av kundens skrivebord rulles automatisk i visningsprogrammet. Hvis hurtigtaster er aktivert i innstillingene for visningsprogrammet, kan du også bruke piltastene på tastaturet.

► Slik kobler du fra visningsprogramvinduet og lager separate vinduer

Hvis du kjører flere økter med flere kunder, kan du koble fra visningsprogramvinduet og gjøre det om til et eget vindu. Når et visningsprogramvindu kobles fra, kan du overlapp visningsprogramvinduene, plassere dem ved siden av hverandre eller vise dem på forskjellige skjermer.

Velg **Vis i et nytt vindu** på **Vis**-menyen i visningsprogramvinduet for å koble fra visningsprogramvinduet.

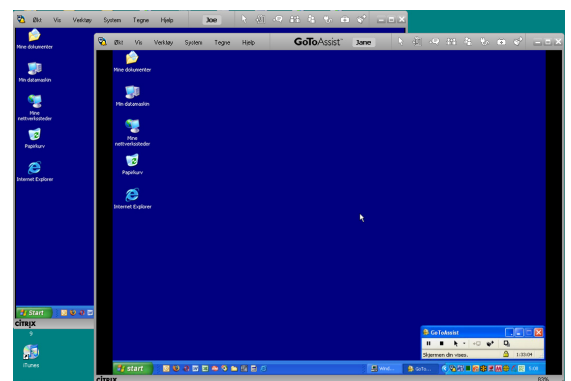


► Slik organiserer du frakoblede visningsprogrammer

Klikk og dra i et visningsprogramvindu for å plassere det der du ønsker.

► Slik viser du alle visningsprogramvinduer samtidig

1. Klikk på **Vis**-menyen i visningsprogramvinduet.
2. Velg **Vis alle** for å vise alle visningsprogramvinduer. Nå vil alle visningsprogramvinduene få plass i skjermbildet.
3. Velg **Overlapp visningsprogrammer** for å vise alle visningsprogramvinduene i en overlappingsvisning.



► Slik viser du overførte filer

- Velg **Vis** og deretter **Overførte filer** på menyen for visningsprogramvinduet eller chat-menyen.

Verktøy-menyen for visningsprogramvinduet

Filoverføring


Med filoverføring kan representanten og kunden utveksle filer fra PC til PC. Denne funksjonen bruker de samme tilkoblingsteknikkene som brukes for skjermdeling, og er egnet for bruk med brannmur og proxy-servere. Det er ingen begrensninger på hvilken filtype og -størrelse som kan sendes.

Av sikkerhets- og personvern hensyn må personen som sender en fil, starte overføringen (representanten kan sende en fil fra kundens datamaskin ved hjelp av skjermdeling), og mottakeren må godta filen før overføringen kan utføres.

► Slik sender du en fil til kunden


1. Klikk på **Send filer til** i visningsprogramvinduet eller på **Verktøy**-menyen i representantens chat-vindu.

-eller-

Klikk på knappen  i representantens chat-boks eller visningsprogramvinduet.

2. Velg hvilke personer filen skal sendes til.
3. Naviger deg frem til filen eller mappen du vil sende.
4. Merk filen eller mappen. (Du kan merke flere filer eller mapper ved å trykke på Skift eller Ctrl på tastaturet.)
5. Klikk på **Send**.
6. Kunden kan krysse av ved siden av de filene han/hun ønsker å motta.
7. Klikk på **Bla gjennom** for å endre lagringssted, og klikk på **Motta**.
8. Det vil dukke opp meldinger om overføringsstatus under overføringen og når filoverføringen er fullført.


► Slik sender du en fil fra kunden til representanten

1. Velg **Send filer** på Verktøy-menyen i kundens chat-boks, eller klikk på -knappen.
2. Velg filen(e) eller mappen(e), og klikk på **Send**.
Klikk på **Bla gjennom** for å angi hvor du vil lagre filen, og klikk på **Motta**.
3. Det vil dukke opp meldinger om overføringsstatus under overføringen og når filoverføringen er fullført.

Delt utklippstavle / kopier og lim inn

Funksjonen for deling av utklippstavle lar deg kopiere og lime inn data mellom din og kundens maskiner. Utklippstavlen kan inneholde opptil 1,5 MB data eller bilder. Utklippstavlen kan deles i begge retninger, avhengig av [innstillingene for delt utklippstavle](#).

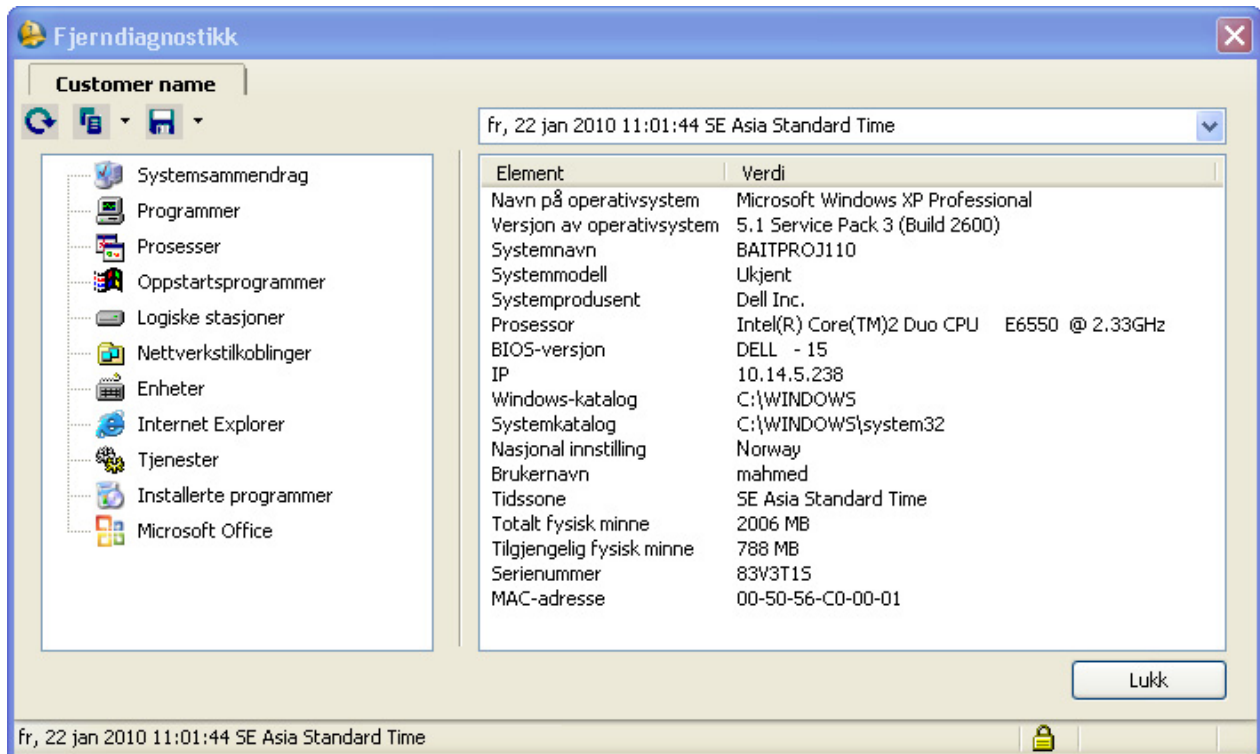
► Slik kopierer og limer du inn mellom forskjellige datamaskiner

1. Velg dataene du ønsker å sende til kunden, og velg Kopier på din maskin.
2. Velg **Verktøy** og deretter **Send utklippstavle** på menyen i visningsprogramvinduet eller chat-vinduet, eller klikk på -knappen.
3. Nå vil kundens maskin motta dataene på utklippstavlen. Velg Lim inn.


System-menyen for visningsprogramvinduet

Be om systeminformasjon

Ved hjelp av funksjonen Be om systeminformasjon kan representanten få tilgang til spesifikk systeminformasjon på kundens datamaskin. Alle dataene som vises i Diagnostikk-skjermbildet, er skrivebeskyttet. Det kan ikke utføres systemendringer via Fjerndiagnostikk.



► Slik ber du om systemdiagnoseinformasjon

1. Velg **System** fra visningsprogramvinduet og deretter **Be om systeminformasjon**, eller klikk på -knappen.
2. Kunden blir bedt om å klikke på **OK** for å godta at denne informasjonen kan vises. Kunden kan klikke på **Avbryt** for å nekte å vise informasjonen.
3. Kunden kan klikke på **Vis** for å se gjennom informasjonen først og deretter klikke på **Send informasjon** for å bekrefte at informasjonen kan vises til deg. Alternativt kan kunden velge **Kopier til utklippstavle** (for å kopiere teksten inn i et dokument for å undersøke den nærmere). Hvis kunden klikker på **Lukk**, blir informasjonen ikke sendt til deg.
4. Kunden kan også vise sin egen systeminformasjon på Verktøy-menyen i chat-boksen. Systeminformasjonen kan ikke sendes til deg med mindre du ber om det.
5. Du kan klikke på **Kopier til utklippstavle** eller høyreklikke på et element i høyre kolonne og klikke på **Kopier**. Deretter kan hele eller deler av informasjonen limes inn fra utklippstavlen.
6. Du kan klikke på **Oppdater** for å oppdatere informasjonen. Kunden blir bedt om å godta visningen.

Merk: Når du har bedt om diagnosedata, logges disse dataene i GoToAssist-styringscenteret.

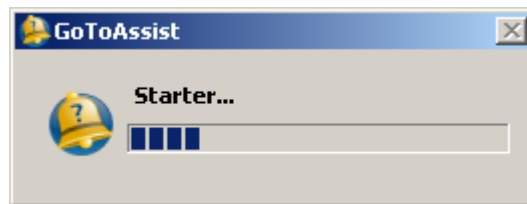
Kjøre som en tjeneste

Funksjonen Kjør som en tjeneste lar deg kjøre GoToAssist Corporate på administratornivå på kundens maskin. Tilleggskommandoer som Send Ctrl-Alt-Del, Start på nytt og koble til på nytt i sikkermodus samt Be om påloggingsinformasjon blir tilgjengelige når man kjører som en tjeneste under en økt.

Merk: Det er ikke alle GoToAssist-implementeringer som er konfigurert for bruk av funksjonen Kjør som en tjeneste.

► Slik kjører du GoToAssist som en tjeneste

1. Velg **Kjør som en tjeneste** på visningsprogramvinduets **System**-meny.
2. Du må klikke på **Ja** for å bekrefte at GoToAssist skal kjøres som en tjeneste.
3. Hvis kunden ikke er pålogget med administratorrettigheter, blir han eller hun bedt om å logge seg på som lokal administrator eller domeneadministrator.
4. Det vises en midlertidig initialiseringsmelding i visningsprogramvinduet når økten startes på nytt i tjenestemodus.



5. Når GoToAssist kjøres som en tjeneste, vil du kunne bruke de andre verktøyene som er oppført på **System**-menyen.


Merk: Sikkerhetsmodellen på kundens datamaskin blir ikke overtrådt eller omgått når GoToAssist kjører som en tjeneste.

Start på nytt / koble til på nytt

Når representanten skal hjelpe kunden med å installere eller oppgradere programvare, kan representanten angi at kundens datamaskin skal slås av og på igjen og deretter kobles til på nytt. Når kundens datamaskin startes og kobles til på nytt fra chat-boksen i GoToAssist, kan kunden koble til representanten igjen uten å måtte sende en ny forespørsel eller laste ned GoToAssist-programvaren igjen. Hvis GoToAssist kjøres som en tjeneste på kundens maskin, vil du også kunne velge alternativet Start på nytt og koble til på nytt i sikkermodus. Da vil kundens maskin startes på nytt i sikkermodus med nettverkstilkobling og automatisk koble seg til deg igjen når maskinen starter.

Merk: For at omstarten skal fungere som den skal, må representanten starte den fra chat-boksen i GoToAssist eller Verktøy-menyen i visningsprogrammet. I tillegg må kundens chat-boks holdes åpen fordi systemet lukker den automatisk. Hvis Windows eller et installasjonsprogram viser en melding om at maskinen må startes på nytt for at endringene skal tre i kraft, må representanten ikke starte maskinen på nytt fra denne dialogboksen, men i stedet bruke omstartfunksjonen i chat-boksen i GoToAssist.

► Slik starter du kundens datamaskin på nytt og kobler til økten igjen

1. Velg **Start på nytt og koble til på nytt** på visningsprogramvinduets **System**-meny, eller klikk på -knappen.
2. Klikk på **OK** for å bekrefte valget.
3. Avhengig av konfigurasjonen kan det være at kunden blir bedt om å starte og koble til datamaskinen på nytt. Denne meldingen vises i visningsprogramvinduet. Hvis det vises en slik melding, kan enten du eller kunden klikke på OK for å bekrefte valget og sette i gang omstartprosessen. Hvis Avbryt velges, mottar du en melding om at valget ikke er godkjent. Omstarten/gjentilkoblingen settes ikke i gang, og hendelsen dokumenteres i chat-boksene.
4. Du vil motta en melding som bekrefter at kundens datamaskin starter på nytt, og økten vil kobles opp igjen etter omstarten. Klikk på **OK**. Visningsprogramvinduet lukkes, og chat-boksen forblir åpen.
5. Når kundens datamaskin er startet på nytt og kundens Internett-tilkobling gjenopptas, kan det være at det vises en melding (avhengig av konfigurasjonen) der kunden blir bedt om å bekrefte at han eller hun vil koble seg til datamaskinen din igjen. Kunden klikker på **Ja** hvis denne meldingen vises.
6. Du vil motta en melding som informerer om at kunden har koblet seg til økten igjen. Klikk på **OK**. Visningsprogramvinduet åpnes på skrivebordet ditt.
7. Avhengig av konfigurasjonen kan det være at kunden blir bedt om å bekrefte skjermdelingen. Kunden klikker på **OK** hvis denne meldingen vises.

Merk: Hvis kunden kobler seg til Internett ved hjelp av oppringing, må kunden starte oppringingsprosessen før GoToAssist-økten kan gjenopptas. Det kan være det vises en melding i Windows om at kunden må koble seg til Internett igjen. Det varierer avhengig av hvilke tilkoblingsinnstillinger kunden bruker. Det oppstår tidsavbrudd for økten hvis tilkoblingen ikke er gjenopprettet innen 10 minutter.



Merk: I telefonmodus vises det en dialogboks der representanten kan velge å avbryte den nye tilkoblingen. Hvis du avbryter eller lukker denne dialogboksen, avbrytes gjeldende økt og kunden kobles ikke til igjen.

Be om påloggingsinformasjon

Med denne funksjonen kan du be om og bruke kundens påloggingsinformasjon slik at du skal kunne starte om eller låse opp kundens datamaskin utelukkende for den aktuelle støtteøkten. Dette er nyttig hvis kunden må forlate datamaskinen for å gå til lunsj, delta i et møte eller gå hjem for kvelden, fordi det gir deg muligheten til å fortsette å jobbe mens kunden ikke er på kontoret. Passordet er trygt kryptert utelukkende på kundens datamaskin. Du vil aldri kunne få tilgang til eller se kundens passord. Det vil heller ikke GoToAssist. Kunden kan når som helst deaktivere denne funksjonen ved å klikke på **Verktøy** og deretter **Opphev påloggingsinformasjonen** i visningsprogramvinduet.

► Slik ber du om påloggingsinformasjon

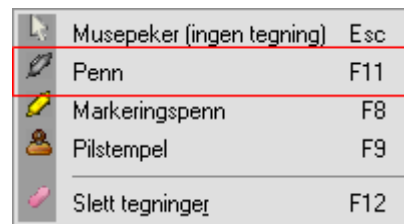
1. Velg **System**-menyen i visningsprogramvinduet.
2. Velg **Be om påloggingsinformasjon**.
3. Be kunden om å skrive inn sitt brukernavn og passord for Windows-maskinen.
4. Alle dataene vil forbli kryptert gjennom hele økten og slettes automatisk ved slutten av støtteøkten.

Tegne-menyen for visningsprogramvinduet

Visningsprogramvinduet har merknadsverktøy som kan gjøre støtteøkten enklere ved å tegne på skjermbildet. Bruk disse merknadsverktøyene som hjelp når du veileder kunden gjennom trinnene og prosessene under støtteøkten.

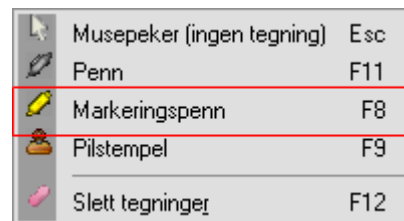
► Slik tegner du på skjermen

- Velg **Penn** på **Tegne**-menyen i visningsprogramvinduet, eller trykk på **F11** på tastaturet hvis hurtigtaster er aktivert. Pekeren endres slik at den likner på en penn.
- Trykk på og hold nede venstre museknapp mens du drar musen. Tegningen vises i blått.
- Hold nede Skift-tasten mens du drar musen for å tegne en rett linje.



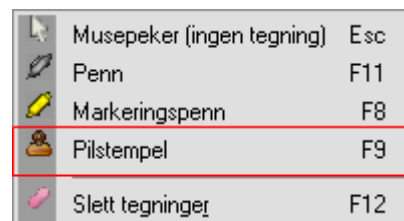
► Slik markerer du et område på skjermen

- Velg **Markeringspenn** på **Tegne**-menyen i visningsprogramvinduet, eller trykk på **F8** på tastaturet hvis hurtigtaster er aktivert. Pekeren endres slik at den ligner en markeringspenn.
- Trykk på og hold nede venstre museknapp mens du drar musen. Områdene du har markert, vises i gult.
- Hold nede Skift-tasten mens du drar musen for å markere i en rett linje.



► Slik plasserer du et pilstempel på skjermen

- Velg **Pilstempel** på **Tegne**-menyen i visningsprogramvinduet, eller trykk på **F9** på tastaturet hvis hurtigtaster er aktivert. Pekeren endres slik at den likner på en pil.
- Klikk på venstre museknapp for å sette inn en pil.



► Slik går du tilbake til delt mus- og tastaturmodus

- Velg **Musepeker (ingen tegning)** på **Tegne**-menyen i visningsprogramvinduet, eller trykk på **Esc** på tastaturet hvis hurtigtaster er aktivert. Musen vil endres til normalstatus.

► Slik sletter du tegninger, markeringer og pilstempler

- Velg **Visk ut tegninger** på **Tegne**-menyen i visningsprogramvinduet, eller trykk på **F12** på tastaturet hvis hurtigtaster er aktivert. Dette vil slette alle merknader som er gjort i visningsprogramvinduet.

Kundens chat-boks

Kundens chat-boks består av følgende fem deler: menylinjen, verktøylinjen, visningsområdet for chat, meldingsregistreringsboksen og statusfeltet.

Menylinje:

Menylinjen gir kunden tilgang til ulike verktøy og kommandoer. (Representanten får også tilgang til dem når kundens skjerm er delt.) (a)

Verktøylinje:

Verktøyknapper som brukes til å utføre vanlige oppgaver. (b)

Visningsområde for chat:

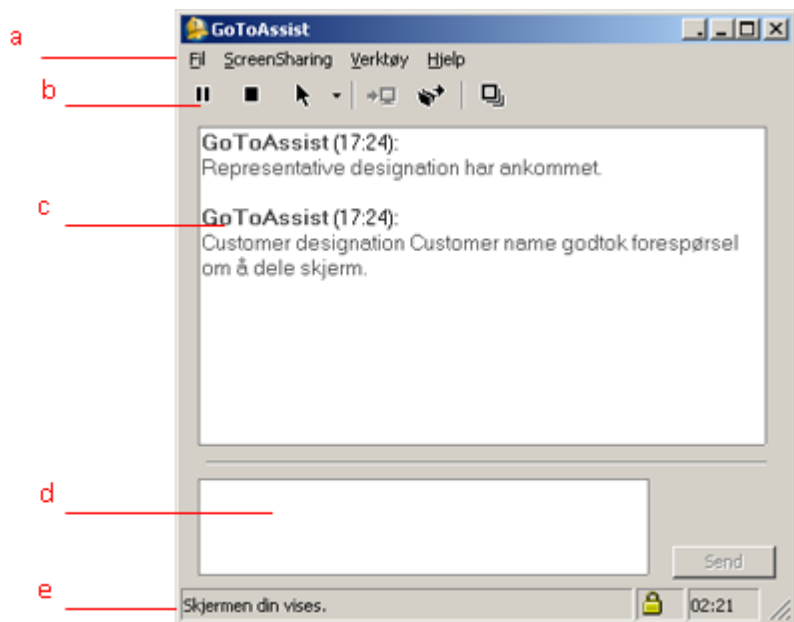
Det store området midt i chat-boksen viser hele dialogen mellom representanten og kunden. Alle websider som er sendt, og alle filoverføringer dokumenteres også her. (c)

Meldingsregistreringsboks:

Ved hjelp av *registreringsfeltet* nederst i chat-boksen kan kunden skrive inn og sende meldinger til representanten. (d)

Statusfelt:

Inneholder informasjon om statusen for kundens tilkobling til representanten. (e)



Verktøy i kundens chat-boks

Kundens chat-boks inneholder verktøy som kan brukes under en støtteøkt.

Chatlogg

Ved hjelp av funksjonen Lagre chatlogg kan representanten eller kunden lagre all tekst i chat-boksen, inkludert informasjon om sendte websider og filoverføringer.

► Slik lagrer du chatloggen

1. Velg **Fil** på menyen i kundens chat-boks, og velg deretter **Lagre chatlogg**.
2. Angi et navn på chatloggen, og bla til det stedet du vil lagre filen (skrivebordet anbefales).
3. Klikk på **Lagre**.


Chatloggen lagres som en tekstfil som kunden kan bruke som referanse etter støtteøkten.

Merk: Chatloggen lagres i GoToAssist-styringssenteret uavhengig av om den lagres hos kunden eller ikke.

Skjermdeling


Kunden kan stoppe ScreenSharing fra sin chat-boks.

► Slik stopper du ScreenSharing

- Velg **ScreenSharing** i kundens chat-boks, og velg deretter **Stopp ScreenSharing**.
- Kunden kan også klikke på knappen  på verktøylinjen i sin chat-boks.

Merk: Kunden kan stoppe ScreenSharing, men det er bare representanten som kan starte den igjen.


► Slik stopper du ScreenSharing midlertidig

- Velg **ScreenSharing** i kundens chat-boks, og velg deretter **Stopp ScreenSharing midlertidig**.
- Kunden kan også klikke på knappen  på verktøylinjen i sin chat-boks.

Merknadsverktøy

Merknadsverktøyene gir kunden mulighet til å tegne og markere elementer på skjermen.

► Slik bruker du merknadsverktøyene

- Klikk på **ScreenSharing**-knappen i kundens chat-boks, eller klikk på knappen  på verktøylinjen i kundens chat-boks.
- Velg det aktuelle verktøyet på rullegardinmenyen.

Vise diagnoseinformasjon

Avhengig av konfigurasjonen kan det være at kundens chat-boks inneholder et verktøy som kan brukes til å vise systeminformasjon.

► Slik viser du systeminformasjon

- Velg **Verktøy** i kundens chat-boks, og velg deretter **Diagnoseinformasjon**.

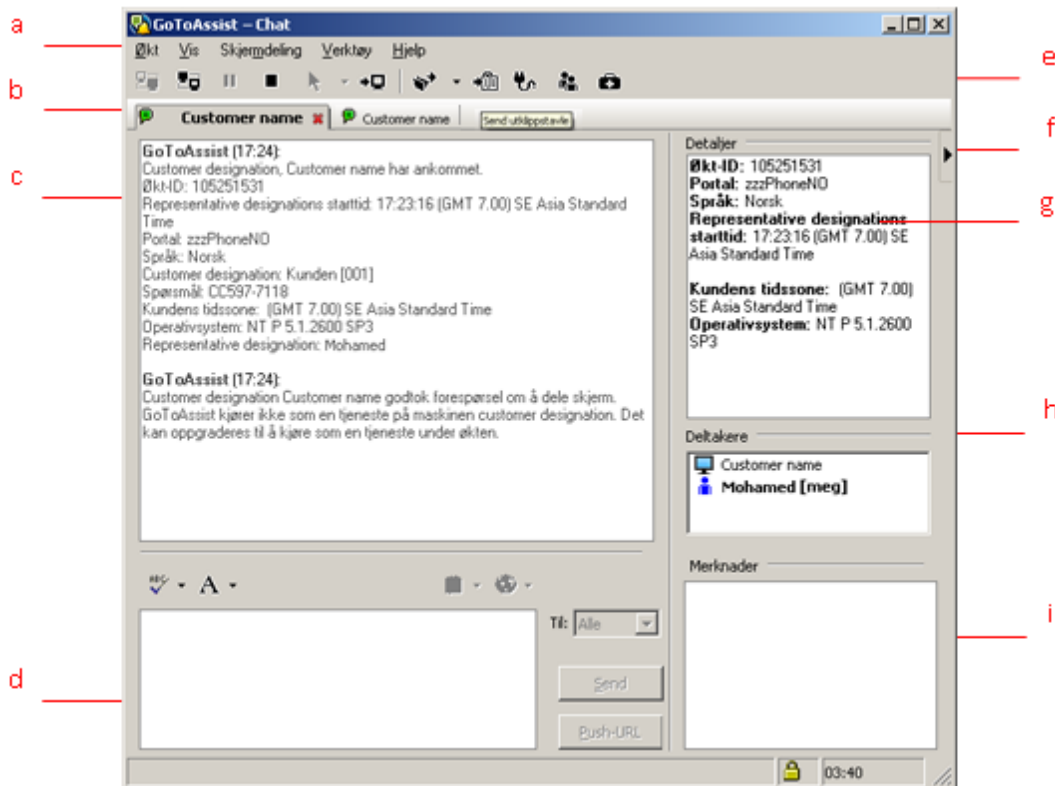
- Kunden kan kopiere hele denne informasjonen til utklippstavlen på sin datamaskin ved å klikke på knappen **Kopier til utklippstavle**. Kunden kan også kopiere ett enkelt element til utklippstavlen ved å høyreklikke på det i ruten til høyre og velge **Kopier til utklippstavle**.

Merk: Kundens chat-boks kan ikke brukes til å overføre diagnoseinformasjon før representanten har bedt om det.

Representantens chat-boks (ChatLink)

Chat-bokser åpnes automatisk på ditt og kundens skrivebord når tilkoblingsprosessen begynner. Chat-boksen din har tittelen GoToAssist – Chat. I de fleste tilfeller åpnes visningsprogramvinduet med en gang chat-boksene åpnes. Avhengig av konfigurasjonen kan det være at chat-boksen din minimeres automatisk når ScreenSharing starter.

Representantens chat-boks består av ti komponenter. Disse er vist nedenfor.



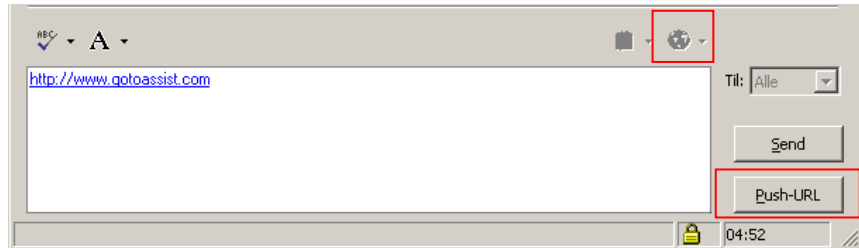
- **Menylinje:** Menylinjen gir deg tilgang til forskjellige menyverktøy og kommandoer (a)
- **Fanegrensesnitt:** Gjør det enkelt for deg å håndtere flere økter (b)
- **Visningsfelt for chat:** Viser hele chat-dialogen mellom deg og kunden. Alle websider som er sendt, alle filoverføringer og andre handlinger dokumenteres her (c)
- **Meldingsregistreringsboks:** I dette feltet kan du skrive og sende meldinger til kunden. Eventuelle skrivefeil vises i rødt. Høyreklikk på eventuelle feilstavede ord for å se riktig stavemåte (d)
- **Verktøylinje:** Verktøyknapper for vanlige oppgaver (e)
- **Vis/skjul detaljer:** Klikk på pilen for å vise eller skjule feltene Detaljer, Deltakere og Merknader (f)
- **Øktdetaljer:** Inneholder detaljer om den gjeldende økten, inklusive språk, operativsystem og starttidspunkt (g)
- **Deltakerliste:** Fører opp alle personer som deltar i økten (h)
- **Merknader:** Lar deg gjøre notater om økten. Notatene er ikke synlige for kunden (i)

Push-URL / hurtigfraser

Funksjonene for push-URL og hurtigfraser gjør det mulig for deg raskt å hjelpe kunden under en støtteøkt. Din overordnede kan forhåndsinnstille hver URL og hurtigfrase som er oppført i chat-vinduet ditt. Når det brukes push-URL, vil den åpne en ny nettleser på kundens datamaskin og gå til den aktuelle URL-adressen.

► Slik sender du en webside

1. Skriv inn URL-adressen i tekstregistreringsfeltet i chat-vinduet.
2. Klikk på **Push-URL** på verktøylinjen.

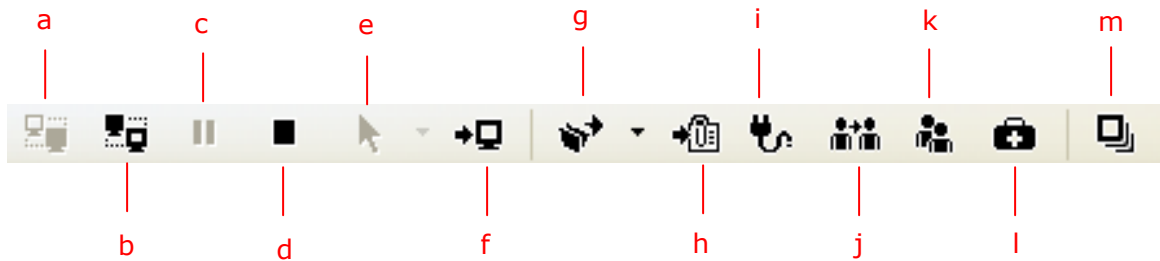


► Slik sender du en hurtigfrase

1. Velg hurtigfrasen i den kategorien du vil sende, på rullegardinmenyen.
2. Velg **Send**.



Verktøylinje i representantens chat-boks



- Del kundens skjerm (a)
- Del skjermen din (b)
- Stopp ScreenSharing midlertidig (c)
- Stopp ScreenSharing (d)
- Bruk merknadsverktøy (e)
- Endre til visningsprogramvindu (f)
- Start filoverføring (g)
- Send utklippstavle til kunden (h)
- Start på nytt / koble til på nytt (i)
- Inviter til økt (j)
- Øktoverføring (k)
- Fjerndiagnostikk (l)
- Skjul/gjenopprett chat (m)

Skjermdeling

De fleste GoToAssist-økter starter automatisk i en modus der kundens skjerm er delt. Når skjermdeling ikke startes automatisk for en økt, eller når skjermdelingen er stoppet for en økt, kan representanten når som helst starte skjermdelingen manuelt. Representanten kan også stoppe skjermdelingen og starte den igjen når som helst under støtteøkten.

Du kan angi om skjermdelingen bare skal omfatte visning, noe som kalles ScreenViewing, eller om den både skal omfatte visning og delt kontroll over mus og tastatur, noe som kalles ScreenSharing.

I tillegg kan du aktivere funksjonen Del kundens skjerm for å dele kundens skrivebord med representanten, eller du kan aktivere funksjonen Del skjermen min for å dele representantens skrivebord med kunden.

► Slik starter du ScreenSharing for kunden

- Klikk på ikonet for Del kundens skjerm  på verktøylinjen i chat-boksen, eller velg **Del kundens skjerm** på ScreenSharing-menyen i representantens chat-boks.

Det gir representanten mulighet til å vise kundens skrivebord.


Merk: Avhengig av konfigurasjonen kan det være at kunden må godta nedlasting av skjermdelingen. Hvis ikke, kan ikke representanten bruke skjermdeling.

► Slik deler du din skjerm


- Klikk på ikonet for Del skjermen min  på verktøylinjen i chat-boksen, eller velg **Del skjermen min** på ScreenSharing-menyen i representantens chat-boks.

Det gir kunden mulighet til å vise ditt skrivebord.

► Slik stopper du ScreenSharing midlertidig

- Velg **ScreenSharing** på en meny i en chat-boks, og velg deretter **Stopp ScreenSharing midlertidig**.
- eller-
- Klikk på knappen  på verktøylinjen i chat-boksen.

► Slik avslutter du ScreenSharing/ScreenViewing

1. Velg **ScreenSharing** på en meny i en chat-boks, og velg deretter **Stopp ScreenSharing**.
- eller-
2. Klikk på knappen  på verktøylinjen i en av chat-boksene.

Merk: Når representanten eller kunden avslutter skjermdelingen eller stopper den midlertidig, er de fremdeles koblet til hverandre via chat.

Velg bare visning eller delt kontroll

Avhengig av konfigurasjonen kan det være det vises en godkjenningdialogboks når du aktiverer funksjonen Del skjermen min eller Del kundens skjerm. Du blir bedt om å angi hvilket delingsnivå du vil bruke.

Bare visningstilgang:

Gir personen som får tilgang til den delte skjermen, mulighet til å vise skjermen, men ikke flytte musen. ScreenViewing-økten starter i tegne- eller lasermodus, slik at du kan bruke tegneverktøyet eller laserpekeren på den delte skjermen.

Full tilgang:

Gir personen som får tilgang til den delte skjermen, mulighet til å vise skjermen og dele musen og tastaturet. Personen som deler sin skjerm, kan alltid overstyre kontrollen over musen.



For noen konfigurasjoner kan du veksle mellom bare visningstilgang og full tilgang under en økt.

► Slik veksler du mellom bare visningstilgang og full tilgang

- Velg **ScreenSharing** på chat-boksmenyen i skjermbildet som deles, og velg deretter **Bare visning** eller **Full tilgang til tastatur og mus**.

Tips for hvordan du lykkes

- Gjør deg kjent med hvor du finner HelpAlert, og husk påloggingsnavnet og passordet ditt.
- Husk adressen til støtteområdet i tilfelle du må gi den til kunder.
- Gjør deg kjent med flyten og funksjonssettet i GoToAssist, og gjennomfør øvelsesøker med kollegaer.
- Gjør deg kjent med prosessen fra kundens side, slik at du kan veilede kunder gjennom tilkoblingsprosessen.
- Gjør deg kjent med organisasjonens retningslinjer for når og hvordan GoToAssist skal brukes.
- Bruk organisasjonens standarddialogbokser og -skripting.
- Be alltid om tillatelse når du ønsker å dele kontrollen over kundens mus og tastatur.
- Vis kundene hvordan de avslutter ScreenSharing for å øke trygghetsfølelsen deres.
- Bruk siden Hurtigtastskjemaer for jobber til å gjøre deg kjent med tilgjengelige funksjoner.
- Husk å starte funksjonen Start på nytt / koble til på nytt på Verktøy-menyen i chat-boksen når du bruker den, og be kunden la sin chat-boks være åpen siden den lukkes automatisk.
- Tilbakestill alltid kundens skrivebord til den opprinnelige tilstanden.
- Be kunden fylle ut tilbakemeldingssiden på slutten av økten.
- Fyll ut din tilbakemeldingsside på slutten av økten (hvis den er tilgjengelig).
- Åpne og se gjennom opplæringsdokumentasjonen.
 - URL = www.gotoassist.com/training