






Representant för **Citrix® GoToAssist®**
Corporate

Version 9.1

Innehållsförteckning

GoToAssist Corporate – översikt	4
Systemkrav	4
Med funktioner för Mac	5
GoToAssist-komponenter	5
HelpAlert™.....	5
Representantchattfönster (ChatLink™).....	6
Kundchattfönster.....	6
Visningsfönster.....	6
HelpAlert-varningar	7
GoToAssist-lägen	9
Webbstandardläge 	9
SmartCode/telefonläge 	9
Köläge 	9
Kundportaler	10
HelpAlert	11
Lösenord för HelpAlert	13
Om du glömmer kontolösenordet.....	13
Uppgradera HelpAlert	14
Listvyn i HelpAlert	15
Verktygsfält för listvyn HelpAlert.....	15
Inkommande frågor.....	16
Pågående Sessioner.....	16
Sessionshistorik.....	16
Detaljer.....	16
Fältdefinitioner i HelpAlert	17
Definitioner av kolumnerna Inkommande frågor och I session.....	17
Definitioner av ikoner i tidurskolumnen Inkommande frågor.....	17
Definitioner av ikoner i tidurskolumnen under I session.....	17
Inställningar för listvyn	18
Inställningar för varningar.....	18
Inställningar för HelpAlert.....	18
Inställningar för chatt.....	19
Visningsinställningar.....	19
Inställningar för värd:.....	20
Inställningar för tillgänglighet.....	20
Delade inställningar för Urklipp.....	21
Ansluta till en kund med standardläge eller köläge	22
Ansluta till en kund med SmartCode/telefonläge	23
Visningsfönstret	25
Lista över snabbtangenter för visningsfönstret.....	25
Sessionsmenyn för visningsfönstret.....	26
Överför session.....	27
Bjuda in till session.....	28
Menyn Visa i visningsfönstret.....	29
Menyn Verktyg i visningsfönstret.....	31
Filöverföring.....	31
Delat urklipp/Kopiera & Klistra in.....	31
Systemmenyn i visningsfönstret.....	32
Begär systeminformation.....	32
Köra som service.....	33
Starta om/anslut igen.....	34
Begär inloggningsuppgifter.....	35
Menyn Rita i visningsfönstret.....	35
Kundchattfönster	36
Verktyg för kundchattfönster.....	37

Chattlogg	37
ScreenSharing	37
Kommunikationsverktyg.....	37
Visa diagnostikinformation	37
Representantchattfönster (ChatLink)	39
Skicka URL-adresser/snabbfraser	40
Representantchattfönster – verktygsfält.....	40
ScreenSharing	41
Konfigurera endast visning eller delad kontroll	42
Tips.....	43

GoToAssist Corporate – översikt

Citrix® GoToAssist™ Corporate är en webbaserad teknik som representanter kan använda för att kunna ge teknisk support var som helst i realtid. Med hjälp av denna teknik kan en representant:

- Kommuniera med kunden via ett chattfönster
- Visa kundens skrivbord och/eller låta kunden visa representantens skrivbord
- Använda rit-, markerings- och pilverktygen på det delade skrivbordet
- Dela kontrollen över musen och tangentbordet
- Skicka webbsidor
- Skicka och ta emot filer
- Starta om och återansluta till kundens dator
- Överföra en session till en eskalering
- Bjuda in en kollega som kan hjälpa dig eller lära sig något från en session
- Använda diagnostikverktyg för att hämta nyckelinformation om kunddatorns status
- Ansluta till upp till åtta kunder samtidigt

Obs! Åtkomst till vissa GoToAssist Corporate-funktioner är beroende av GoToAssist Corporate-konfigurationen. Kontakta organisationens GoToAssist Corporate-administratör och fråga om din specifika GoToAssist Corporate-konfiguration.

Systemkrav

Ditt system

- Krävs: Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7; Windows® Server 2003, Windows® Server 2008
- Krävs: Möjlighet att använda direkt utåtgående TCP-anlutningar eller tillgänglighet till en HTTP-proxyserver eller SOCKS-server
- Rekommenderas: Minst Pentium 300 med 64 MB RAM-minne
- Rekommenderas: Stabil internetuppkoppling med minst 56 Kbit/s
- Rekommenderas: 17-tums bildskärm eller större
- Rekommenderas: Bildskärmsupplösningen inställd på högsta möjliga värde, 1 024 x 768 eller mer

Din kunds system

- Krävs: Windows® 2000, XP, Vista eller Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 eller Mac® OS X 10.4 eller senare
- Krävs: Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 eller senare, eller Mozilla Firefox 1.0 eller senare, eller Safari 1.3 eller senare
- Krävs: 28,8 Kbit/s eller snabbare anslutning, 56 Kbit/s rekommenderas
- Krävs: Möjlighet att använda direkt utåtgående TCP-anlutningar eller tillgänglighet till en HTTP-proxyserver eller SOCKS-server

Med funktioner för Mac



GoToAssist Corporate-användare kan ge direktsupport både till PC- och Mac-användare – från en PC är dock inte alla funktioner tillgängliga på Mac-plattformen ännu. Följande funktioner är för närvarande tillgängliga när du ansluter till en kund som använder Mac.

- Inbjudan till session
- Representantchatt
- Kundchatt
- Pausa ScreenSharing
- Avbryt ScreenSharing

GoToAssist-komponenter

Det finns flera komponenter i GoToAssist-tekniken.

HelpAlert™

HelpAlert är installerat på din dator och gör att du kan ta emot och svara på inkommande kundfrågor.

Skribbordsikon för HelpAlert

HelpAlert är en körbar fil som inte behöver installeras och som representanten startar för att kunna logga in till HelpAlert.



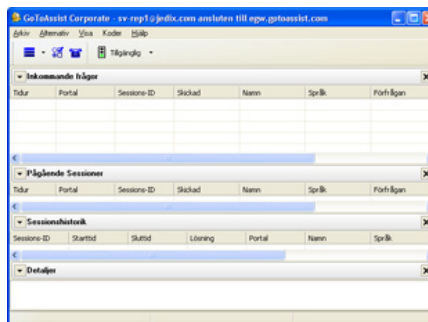
Inloggningsfönster för HelpAlert

Inloggningsfönstret visas efter att HelpAlert-programfilen har startat och gör att representanten kan logga in.



Listvyn i HelpAlert

I listvyn kan representanten visa inkommande kundfrågor och besvara frågorna.



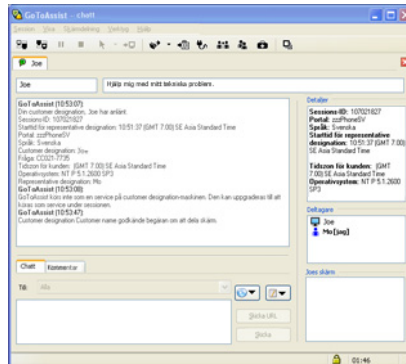
HelpAlert-ikon i systemfältet

HelpAlert kan konfigureras så att det körs i systemfältet.



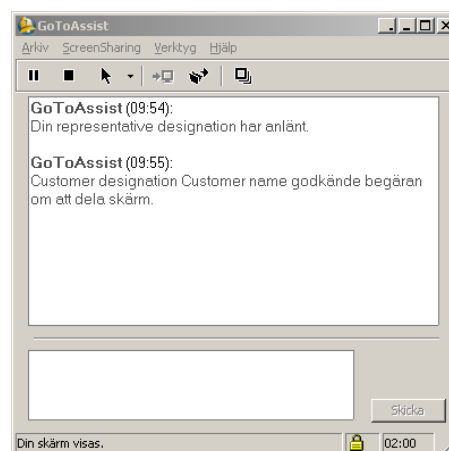
Representantchattfönster (ChatLink™)

I representantchattfönstret kan representanten chatta med kunden i nära realtid. Fönstret ger också åtkomst till supportverktyg som att skicka webbsidor, färdiga autosvar, filöverföring, starta om/anslut igen, starta och stoppa ScreenSharing, fjärrdiagnostik och ändra åtkomstnivåer (i Dela min skärm) och kan konfigureras så att representantens är minimerad tills anslutning sker.



Kundchattfönster

I kundchattfönstret kan representanten och kunden chatta med varandra i nära realtid. Fönstret ger också åtkomst till funktioner som att spara chattlogg, filöverföring och åtkomstnivåer (i Dela kundskärm) och kommunikationsverktyg.



Visningsfönster

I visningsfönstret läses representantens skrivbord in under en skärmdelningsanslutning. Representanten kan också visa kundens skrivbord och dela kontrollen över musen och tangentbordet (om sådan konfiguration har gjorts).

Visningsfönstret kan konfigureras för *Kundens ScreenSharing*, där representanten kan visa kundens skrivbord, eller *Representantens ScreenSharing*, där kunden kan visa representantens skrivbord.

I visningsfönstret finns genvägar till kommunikationsverktygen, chattfönstret, Överför session, Bjud in till session, Starta om/Anslut igen, Filöverföring och Fjärrdiagnostik.



HelpAlert-varningar

En varning talar om för representanten att det finns en ny kundfråga (standardläget och köläget). Varningen visas som ett litet popup-fönster på representantens skrivbord. Fönstret innehåller kundfrågan. Som standard stannar frågevarningen kvar på skärmen i 30 sekunder. (Tidsperioden kan ändras i inställningen Listvy på fliken Varning.)

Obs! Implementeringar av telefonläget kan inte ta emot varningar.

Varningar är färgkodade där färgen visar vilken typ av frågedistribution det rör sig om.

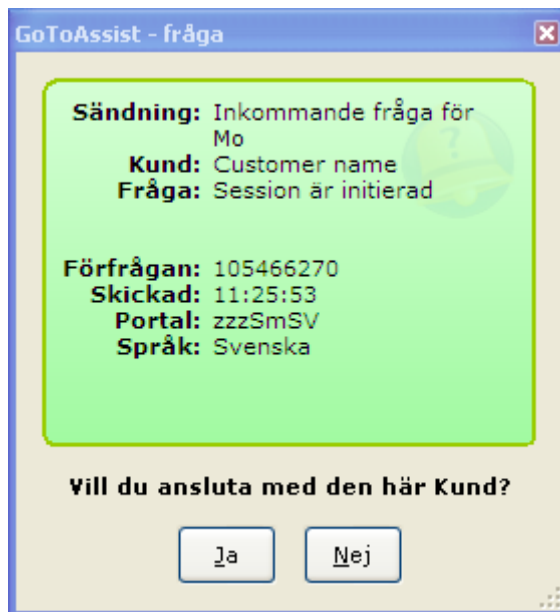
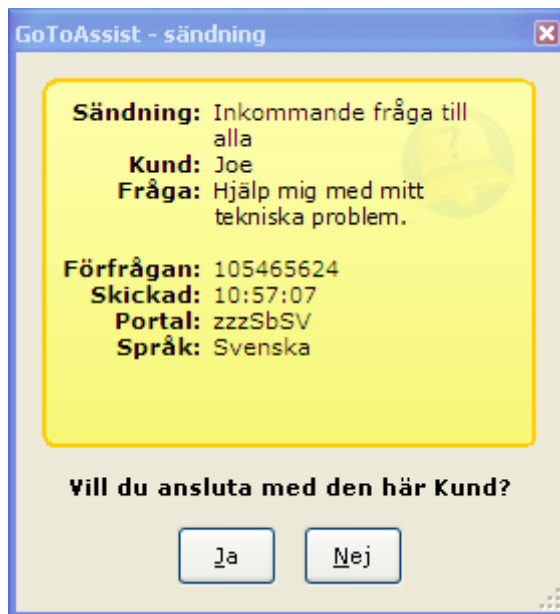
Gula varningar: Frågor som skickas via en SmartButton™- eller SmartBox™-portal med hjälp av standardläget. Dessa varningar visas för alla representanter som är inloggade i HelpAlert vid den tidpunkt då frågan skickas.

Representanten ansluts till kunden om han/hon är den första lediga representant som besvarar kundfrågan.

Om en representant besvarar en annan fråga under en session, ställs den andra frågan i kö hos den angivna representanten. Om representanten är konfigurerad att hantera flera sessioner kopplas kunden ihop med representanten.

Om frågan skickas via SmartBox med hjälp av köläget, distribueras den bara till nästa lediga representant.

Gröna varningar: Frågor som skickas via en SmartMatch™-portal och som endast den valda representanten kan visa.



Orangefärgade varningar: Frågor som skickas via en portal som är avsedd i eskalerings syfte och distribueras till alla representanter som kan ta emot eskaleringsfrågor och är inloggade till HelpAlert vid den tidpunkt då frågan skickas.



Blå varningar: Frågor som skickas via en portal som är avsedd för inbjudan av ännu en representant. Frågan skickas till den valda representanten som kan ta emot inbjudningsfrågor och är inloggade till HelpAlert vid den tidpunkt då frågan skickas.



GoToAssist-lägen

GoToAssist kan konfigureras på många olika sätt så att det bäst passar supportkraven i en organisation. Lägen avser hur supportsessioner startas och dirigeras till representanter. Det finns tre typer av GoToAssist-lägen: standard, telefon och kö.

Obs! Vilken typ av GoToAssist-läge som implementeras beror på organisationens supportkrav. Kontakta organisationens GoToAssist-administratör och fråga om ditt specifika GoToAssist-läge.

Webbstandardläge

Standardläget är den vanligaste GoToAssist-konfigurationen. Standardläget kan startas av en kund via portalsidan när som helst en representant är inloggad till HelpAlert. Standardläget använder en portal av typen SmartButton, SmartBox eller SmartMatch. SmartButton- och SmartBox-portaler distribuerar kundsupportförfrågningar till alla representanter som är inloggade till HelpAlert. SmartMatch-portaler distribuerar kundsupportförfrågningar till en specifik representant.

Fördelar med standardläget:

- Kan konfigureras med olika portaltyper
- Vilken varningsdistribution som sker beror på portaltypen
- Kan användas av kunder utan att telefonstöd används (kan vara support på endast webben)

SmartCode/telefonläge

Telefonläget används mest när representanten även stöder kunden på telefon. En kund kan endast starta telefonläget efter att ha fått anslutningskoden från representanten. Förfrågan ansluts endast till den specifika representant som genererade anslutningskoden. Telefonläget använder endast portaler av typen SmartCode.

Fördelar med telefonläget:

- Används endast med portaler av typen SmartCode
- Representanter får inga varningar
- Kunden måste få en anslutningskod från representanten innan anslutningsprocessen kan påbörjas
- Endast den representant som genererade anslutningskoden kopplas ihop med kunden
- Används nästan endast i situationer där kunder också får telefonsupport av en representant

Köläge

Köläget implementeras i organisationer där det finns många representanter som är tillgängliga för kundsupportfrågor. Köläget använder endast portaler av typen SmartBox. I köläget distribueras kundfrågor till nästa lediga representant. Fler kundfrågor köas upp för distribution så fort representanter blir lediga.

Fördelar med köläget:

- Används endast med portaler av typen SmartBox
- Alla inkommande frågor köas och distribueras till första lediga representant

Kundportaler

Det här är Internet-portalen där kunden anger en begäran om en support- eller demonstrationssession. Portaltypen kan variera, beroende på vilket GoToAssist-läge (mer om lägen på följande sidor) som används i organisationen. Det finns fyra typer av portaler:

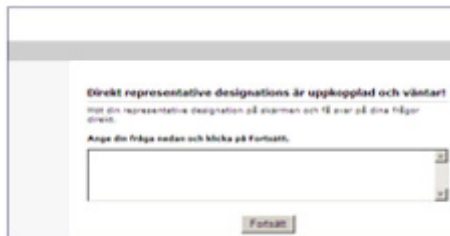
SmartButton-portal

Den här portaltypen används med standardläget i GoToAssist och sänder en varning till alla lediga representanter som är inloggade till HelpAlert.



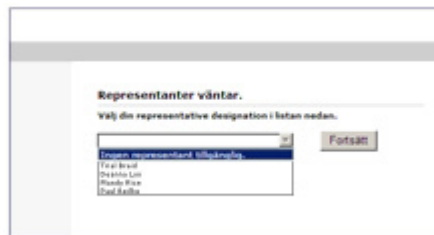
SmartBox-portal

Den här portaltypen används med standardläget eller köläget i GoToAssist och tillåter att en kund skriver in en fråga, som därefter sänds till alla representanter (standardläget) eller endast till nästa lediga representant (köläget).



SmartMatch-portal

Den här portaltypen används med standardläget i GoToAssist och tillåter att kunder väljer en specifik supportrepresentant.



SmartCode-portal

Den här portaltypen används endast med telefonläget och ansluter kunden och representanten via en unik anslutningskod. Koden genereras av representanten i HelpAlert och ges till kunden. Det finns inga varningar med den här portaltypen.



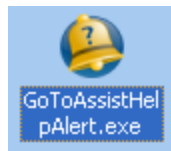
Obs! De flesta GoToAssist-implementeringar använder endast en portaltyp. Kontakta organisationens GoToAssist-administratör och fråga om din specifika GoToAssist-konfiguration.

HelpAlert

HelpAlert är den komponent i GoToAssist som gör det möjligt för representanten att ta emot och svara på inkommande kundfrågor.

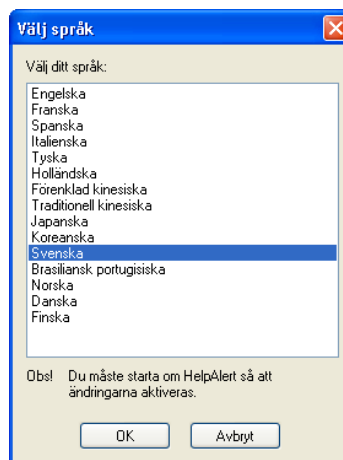
► Så här loggar du in till HelpAlert

1. Representanten letar upp och dubbelklickar på HelpAlert-ikonen.



2. Välj språk för portalen.

- Välj ett språk.
- Klicka på **OK**.



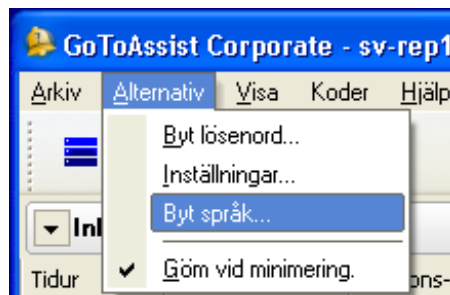
3. I inloggningsfönstret:

- Representanten skriver sina inloggningsuppgifter i fältet Inloggning (som alltid är i form av en e-postadress).
- Representanten skriver sitt lösenord i fältet Lösenord.
- Representanten klickar på **Logga in**.



4. Så här ändrar du språk:

- Efter inloggning kan representanten ändra språk.
- I HelpAlert väljer Alternativ-menyn.
- Välj **Byt språk**.
- Du måste starta om HelpAlert.

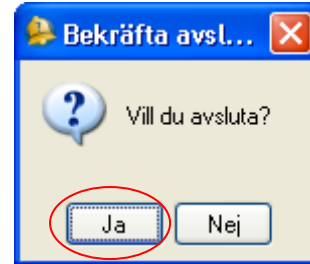


► Så här loggar du ut från HelpAlert

1. I det övre högra hörnet av listvyn i HelpAlert List klickar du på **stängningsknappen**
-eller-
Från menyn i listvyn i HelpAlert väljer du **Arkiv** och sedan **Avsluta**.
-eller-
Högerklicka på GoToAssist-ikonen i kundens systemfält och välj **Avsluta**.



2. I bekräftelsefönstret i HelpAlert klickar du på **Ja**.



Lösenord för HelpAlert

Representanten kan byta sitt lösenord inifrån HelpAlert. Representanten måste byta lösenord vid jämna mellanrum, enligt beskrivningen i GoToAssist Hanteringscenter.

► Så här byter du ett HelpAlert-lösenord

Välj **Byt lösenord** på *Alternativ*-menyn i listvyn i HelpAlert eller i systemfältet. Webb sidan Byt lösenord visas.

1. I fältet *Inloggning* anger du inloggningsuppgifterna för HelpAlert i e-postformat.
2. I fältet *Nuvarande lösenord* skriver du det nuvarande lösenordet.
3. Ange det nya lösenordet. Det nya lösenordet måste vara mellan 8 och 32 tecken och innehålla minst tre av följande fyra saker: versaler [A-Z]; gemener [a-z]; siffror [0-9] och specialsymboler [~`!@#\$%^&*()_+={}|\\:;'"<>.,?/]. Lösenord får *inte* vara identiska med inloggningsnamnet eller det riktiga förnamnet eller efternamnet på representantens konto.
4. Skriv det nya lösenordet igen.
5. Klicka på **Skicka**.
6. Avsluta HelpAlert och logga in med det nya lösenordet.

Om du glömmer kontolösenordet

Om du glömmer ditt kontolösenord måste du skapa ett nytt kontolösenord.

► Så här skapar du ett nytt kontolösenord

I fönstret för HelpAlert-inloggning väljer du **Glömt ditt lösenord?**

1. I fältet *Inloggning* anger du inloggningsuppgifterna för HelpAlert i e-postadressformat.
2. Skriv inloggningsuppgifterna en gång till i e-postadressformat.
3. Klicka på **Skicka**.

Ett e-postmeddelande skickas till din e-postadress med en länk så att du kan skapa ett nytt kontolösenord.

4. Gå till e-postmeddelandet och klicka på länken för att skapa ett nytt kontolösenord.
En webbsida skapas där du kan ange ditt nya kontolösenord.
5. Ange det nya kontolösenordet.
6. Skriv det nya kontolösenordet en gång till för att bekräfta det.
7. Klicka på **OK**.

Obs! E-postadressen måste valideras för att du ska få e-postmeddelandet om *glömt lösenord*.

Uppgradera HelpAlert

Programmet HelpAlert har en inbyggd automatisk uppdateringsfunktion som söker efter den senaste versionen av programmet HelpAlert varje gång representanten loggar in. Om systemet hittar en ny version av programmet uppmanas representanten att uppdatera sin version. När Citrix Online inte längre stöder tidigare versioner av HelpAlert måste representanten uppgradera.

► Så här uppdaterar du automatiskt

1. Logga in till HelpAlert. När en ny uppdatering är tillgänglig visas ett popup-meddelande som uppmanar dig att hämta den nya uppdateringen. Klicka på **OK** om du accepterar uppdateringen. Uppdateringen installeras automatiskt.
2. Klicka på **OK** om du vill stänga fönstret och sedan logga in till HelpAlert igen.

Representanten kan också skaffa en ny kopia av HelpAlert.exe på följande webbplats:
<http://www.gotoassist.com/haupgrade>

► Så här hämtar du HelpAlert från uppgraderingsplatsen

1. Logga in till hämtningscentret med inloggningsuppgifterna och lösenordet för HelpAlert som du har fått på Citrix Online eller av administratören.
2. Spara HelpAlert på skrivbordet eller någon annanstans.
3. Logga in med samma inloggningsuppgifter och lösenord.
4. Representanten behöver bara göra det här en gång.

Obs! **Autoupdateringskonfigurationen kan avaktiveras på begäran.**

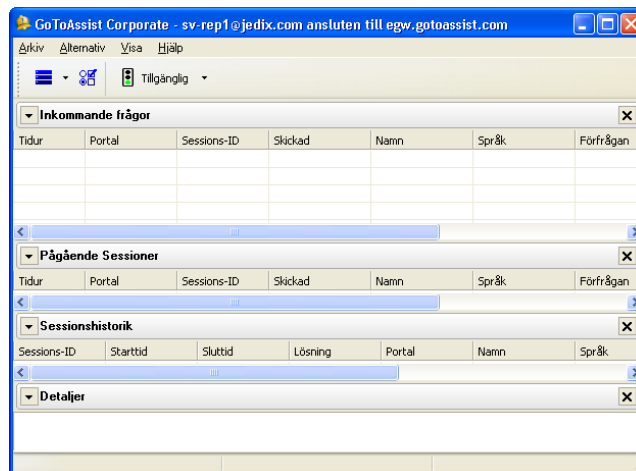
Listvyn i HelpAlert

När du har loggat in i HelpAlert är det första som visas listvyn HelpAlert.

Det huvudsakliga syftet med listvyn är att representanten ska kunna kontrollera statusen på frågor. Av den orsaken innehåller listvyn flera fält och statuslägen som innehåller information sessioner och kunder.

Listvyn är uppdelad i följande fält:

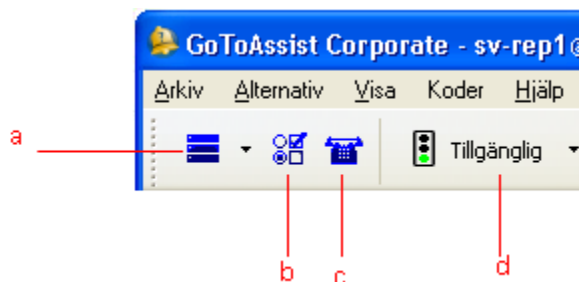
- Verktygsfält
- Inkommande frågor
- Pågående Sessioner
- Sessionshistorik
- Detaljer
- Panel för anslutningsstatus



Verktygsfält för listvyn HelpAlert

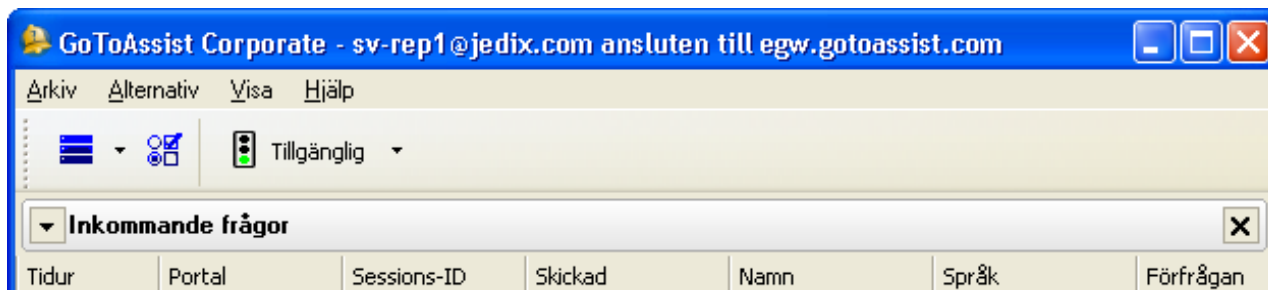
Representanter kan anpassa HelpAlert-vyn så att endast vissa delar av listvyn visas.

- Välj de avsnitt som ska visas i listvyn (a)
- Klicka här för att öppna listan Inställningar (b)
- Klicka här för att öppna menyn SmartCode (c)
- Växlar mellan lägena *Tillgänglig* och *Inte tillgänglig* för att pausa nya inkommande frågor (d)



Inkommande frågor

Under Inkommande frågor visas alla kundfrågor som ännu inte har besvarats. Ikonerna i fältet Tidur hjälper representanten att identifiera frågestatus.



Pågående Sessioner

Under I session visas endast de sessioner som representanten har besvarat och personligen hanterar.

Tidur	Portal	Sessions-ID	Skickad	Namn	Språk	Förfrågan
11:15	zzzPhoneSV	105464104	09:53:36	Joe	Svenska	Hjälp mig med mitt tekniska problem.

Sessionshistorik

Under Sessionshistorik visas endast de sessioner som representanten har slutfört. Här visas information om starttid, sluttid och hur du löste kundens fråga under sessionen.

Sessions-ID	Starttid	Sluttid	Lösning	Portal	Namn	Språk	Förfrågan
105465624	Tue Dec 22 1...	Tue Dec 22 1...	Löst	zzzSbSV	Joe	Svenska	Hjälp mig med mitt teknis

Detaljer

Detaljer innehåller en detaljerad vy över en vald session. En session markeras för visning under Detaljer genom att du klickar på sessionens radobjekt under Inkommande frågor eller I session.





Detaljer
Sessions-ID: 105465624 / Starttid: Tue Dec 22 10:58:07 2009 / Sluttid: Tue Dec 22 10:58:42 2009 / Lösning: Löse / Portal: zzzSbSV / Namn: Joe / Språk: Svenska Fråga: Hjälp mig installera de här enheterna.

Fältdefinitioner i HelpAlert

Definitioner av kolumnerna Inkommande frågor och I session






Tidur: (Inkommande frågor)	Visar en färgkodad ikon och en nedräkningstimer som visar hur lång tid representanten har på sig att besvara frågan
Tidur: (I session)	Visar en färgkodad ikon och en timer som visar sessionens status och längd
Portal:	Visar portalnamnet som kundfrågan skickades från
Sessions-ID:	Unikt sessionsnummer som tilldelas av Citrix Online
Skickad:	Den tid kundfrågan ursprungligen skickades
Namn:	Kundens namn (om tillgängligt)
Språk:	Språkställningen på den portal som kundfrågan skickades från
Förfrågan:	Frågetexten i kundens frågor (endast tillgänglig med SmartBox-portaler)

Definitioner av ikoner i tidurskolumnen Inkommande frågor

	Ny: En ny kundfråga
	Obs: En fråga som inte har besvarats inom avsedd tid
	Varning: En fråga som inte har besvarats inom avsedd tid
	I kö: En fråga som representanten har svarat Ja på, men representanten kan inte besvara frågan eftersom maximalt antal samtidiga sessioner redan har uppnåtts. Kunden får ett meddelande som talar om att han/hon måste vänta tills representanten har hjälpt föregående person.

Obs! I Inställningar för listvyn på följande sidor finns information om hur du justerar tidsinställningarna för dessa vyer.

Definitioner av ikoner i tidurskolumnen under I session

	Visar att kunden hämtar
	Visar att kunden ansluter
	Visar att kunden och representanten är i ett endast chatt-läge
	Visar att kunden och representanten är i en Dela kundskärm-anslutning
	Visar att kunden och representanten är i en Dela min skärm-anslutning

Inställningar för listvyn

Representanten kan göra olika inställningar för varningsfönstret, listvyn, ChatLink-fönstret och visningsfönstret.

► Så här gör du inställningar

- Välj **Inställningar** på *Alternativ*-menyn i listvyn.

Inställningar för varningar

Popup-varning:

Här kan representanten göra inställningar för den första popup-varningen i en kundfråga.

Popup-påminnelse används på frågor om en representant inte besvarar en första varning.

Om inte i session:

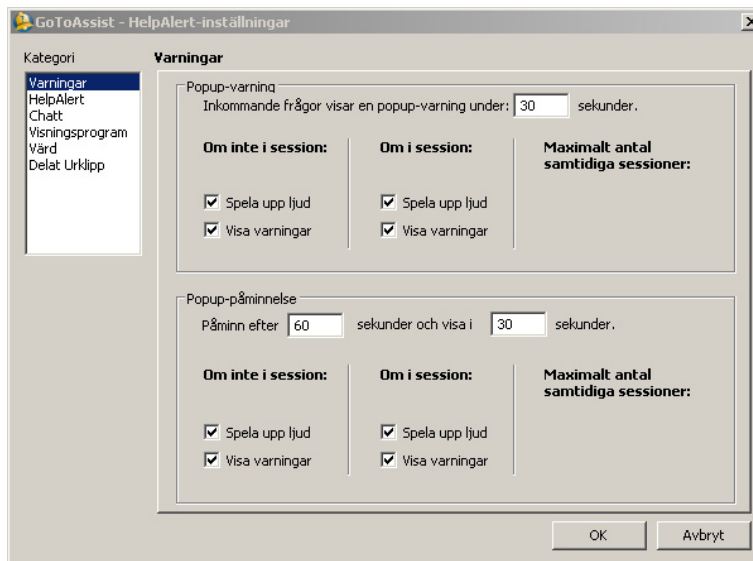
När inga sessioner är öppna eller håller på att startas.

Om i session:

När representanten deltar i minst en session.

När sessioner är maximerade:

När maximalt antal samtidiga sessioner har uppnåtts.



Inställningar för HelpAlert

Varningsnivåer:

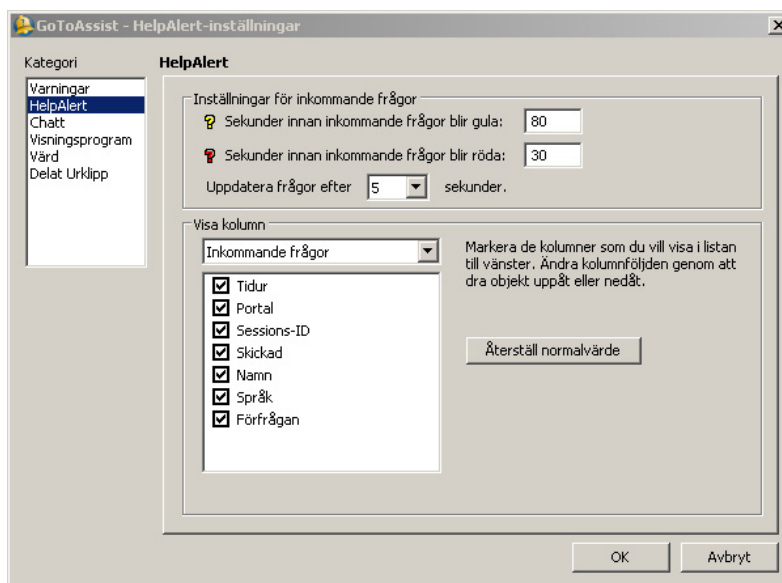
Du kan ange ikoner för påminnelseinställningar under Inkommande frågor i listvyn.

Uppdatera listan efter:

Anger hur ofta HelpAlert hämtar information från Citrix Online-serverar.

Visa kolumn:

Här kan du välja vilka fält som ska visas under Inkommande frågor och i session.



Inställningar för chatt

Chatt-inställningar:

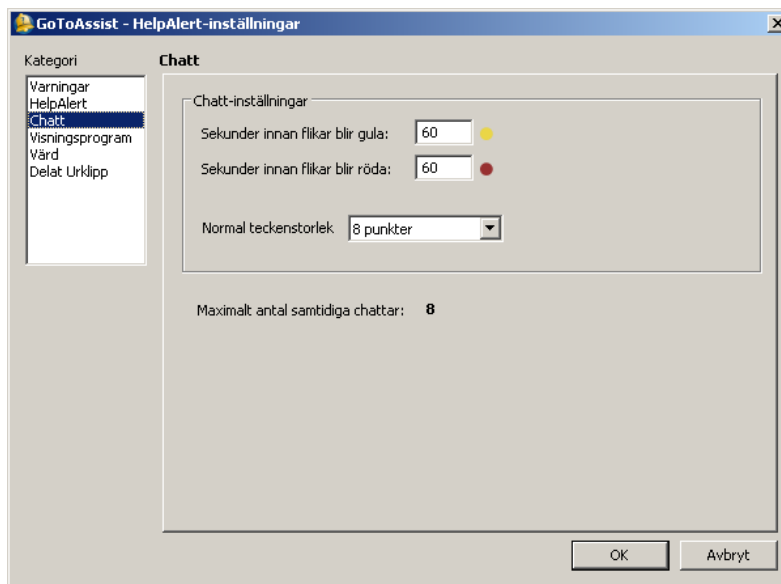
Här kan du göra inställningar som påverkar representantchattfönstret. Sekunder anger hur länge det var sedan representanten senast skrev och skickade text till kunden i Chatt. Ikoner börjar som gröna.

Startläge för chatt:

Här kan du välja vilken del av startläge för chatt som ska utökas eller komprimeras.

Från Hanteringscenter:

Visar maximalt antal samtidiga sessioner, enligt vad som har angetts i GoToAssist Hanteringscenter.



Visningsinställningar

Skärmstorlek:

Här anger du hur det delade skrivbordet ska visas i visningsfönstret under session.

Alternativ för visningsprogram:

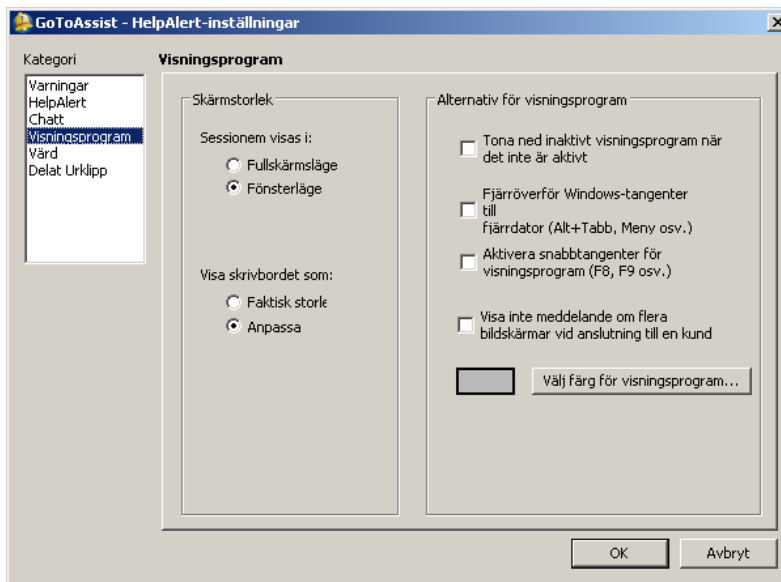
Starta inkommande sessioner i separata visningsprogram: Varje ny session startas i ett nytt visningsfönster istället för i ett kombinerat visningsfönster uppdelat i flikar.

Tona ner visningsprogram: Avaktiverar visningsfönstret när det inte är i fokus och visar en skuggad, genomskinlig bild.

Fjärröverför Windows-tangenter: Med det här alternativet kan en del tangentfunktioner för Windows överföras till fjärrdatoren (eller den lokala datorn), till exempel PrintScr.

Aktivera snabbtangenter (F10, F12, etc.): Aktiverar snabbtangenter för rit- och laserverktygen.

Visa inte meddelande om flera bildskärmar: Aktiverar/avaktiverar den automatiska fråga som visar kortkommandon för flera bildskärmar när du är ansluten till en kund med flera bildskärmar.



Obs! Om du vill aktivera snabbtangenter för GoToAssist-verktyg som markeringspennan (F8), pilverktyget (F9) och pennan (F11) måste du välja alternativet Aktivera snabbtangenter för visning. Då avbildas även piltangenterna och sifvertangenterna så att du kan använda dem när du navigerar på skärmen.

Inställningar för värd:

Färgkvalitet:

True color:

Välj True color för bättre utseende.

256 färger:

Välj 256 färger för högre hastighet.

Prestandainställningar:

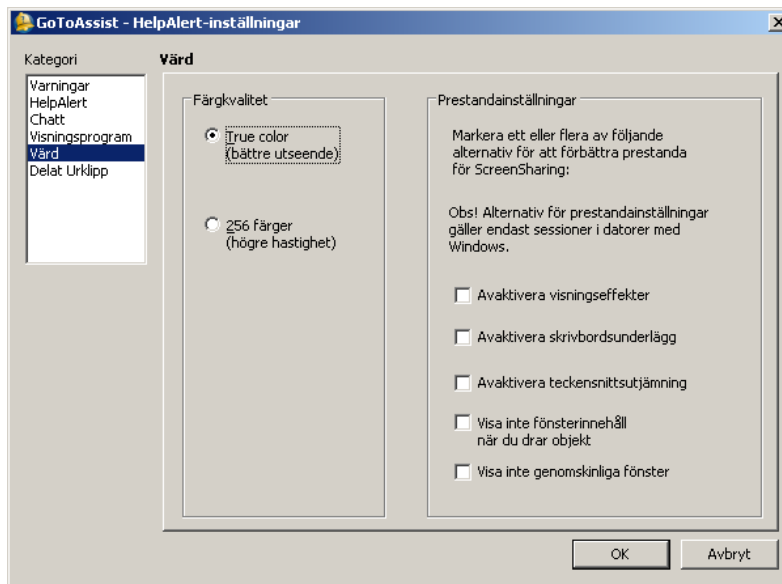
Om du vill ha högre hastighet kan du markera en eller flera av visningsinställningarna.

Avaktivera visningseffekter

Avaktivera skrivbordsunderlägg

Avaktivera teckensnittsutmjämning

Visa inte fönsterinnehåll när du drar objekt



Inställningar för tillgänglighet

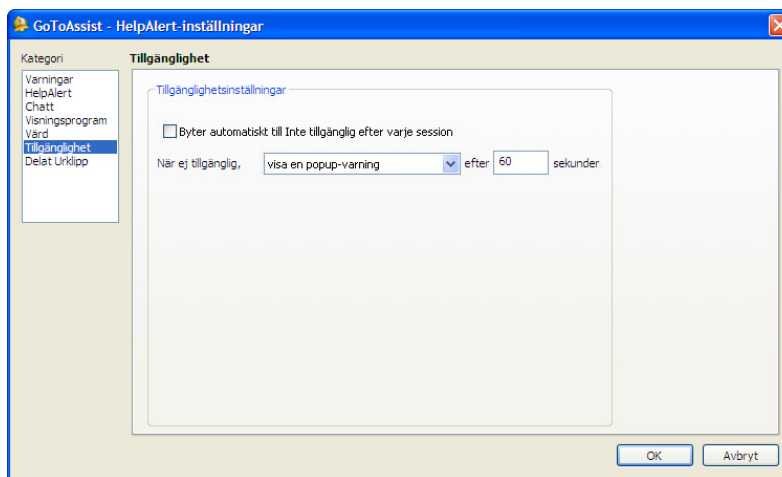
Automatiskt ändra till *Inte tillgänglig*:

Läget *Inte färdig aktiveras automatiskt* när varje session avslutas.

Representanten uppmanas att aktivera läget *Redo* igen.

Visa en popup-varning för mig:

Popup-rutan *Inte tillgänglig* visas efter det antal sekunder som representanten är i läget *Inte tillgänglig*. Det påminner representanten om att läget *Inte redo* är aktiverat.



Obs! Representantens möjlighet att redigera dessa inställningar beror på den specifika GoToAssist-konfigurationen.

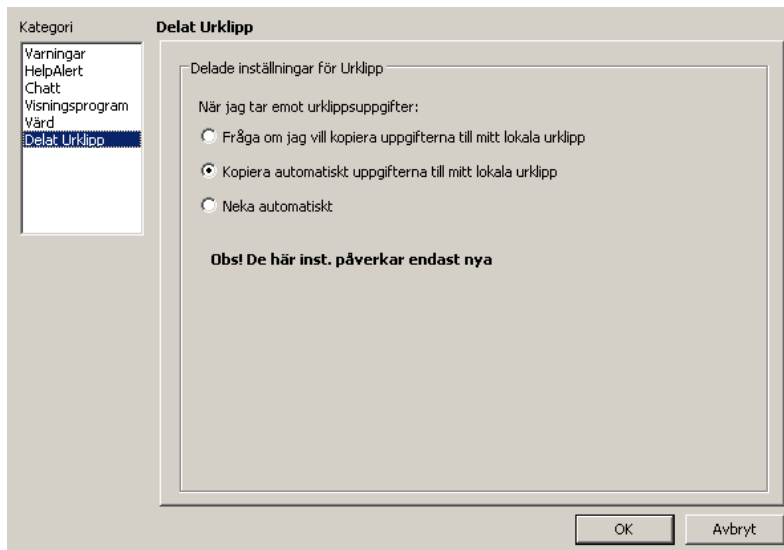
Delade inställningar för Urklipp

Välj vilken åtgärd som ska utföras när urklippsuppgifter tas emot från kunden.

Visa en fråga om att dela uppgifter till lokala urklipp

Kopiera automatiskt uppgifter till lokala urklipp

Neka uppgifterna automatiskt. Kopierar inte till lokala urklipp



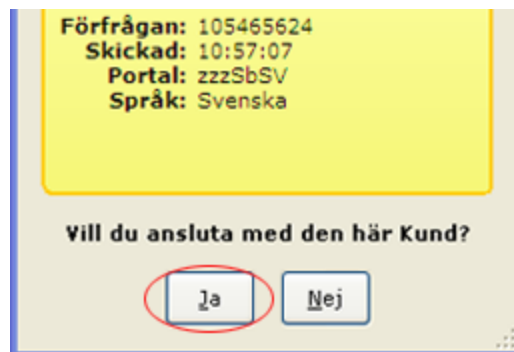
Ansluta till en kund med standardläge eller köläge

Om du vill ansluta till en kund och ge support med en standardläges- eller kölägeskonfiguration måste du först svara på kundfrågan. Det gör du genom att ta emot och svara på en varning. Om varningen försvinner från skärmen innan du hunnit svara kan du svara via avsnittet Inkommande frågor i listvyn.

► Så här besvarar du kundfrågan via popup-varningen

Klicka på **Ja**, längst ned i varningen.

Då slutförs den första valideringen av frågan och kunden uppmanas att påbörja hämtningen av sin komponent av GoToAssist.

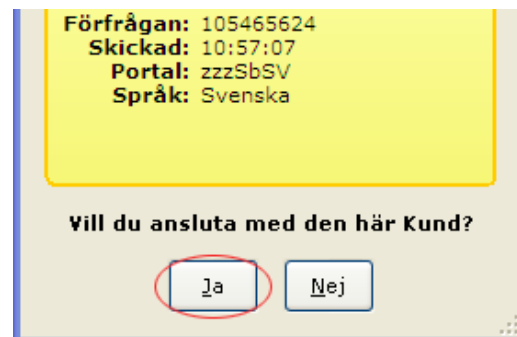


► Så här besvarar du kundfrågan via listvyn

Under Inkommande frågor i listvyn dubbelklickar du på radobjektet för frågan. Då öppnas varningen igen på representantens skrivbord.

Klicka på **Ja**, längst ned i varningen.

Då slutförs den första valideringen av frågan och kunden uppmanas att påbörja hämtningen av sin komponent av GoToAssist.



Ansluta till en kund med SmartCode/telefonläge

För att kunna ansluta till kunden och ge support i telefonläget måste representanten först skapa en anslutningskod och sedan ge numret till kunden som anger det i supportsessionen. Representanten gör detta genom att skapa en ny anslutningskod via HelpAlert och ge koden till kunden på telefon eller genom att skicka kodlänken via e-post eller ett chattprogram.

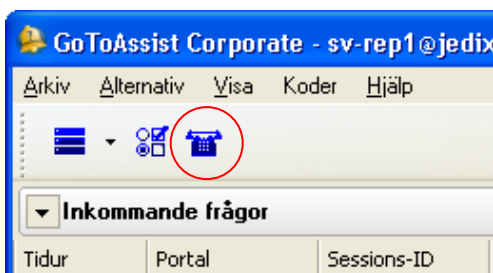
Obs! Beroende på GoToAssist-konfigurationen visas listvyn i HelpAlert (bild A) eller systemfältsikonen (bild B).

► Så här genererar du en SmartCode-anslutningskod för telefonläge

1. Logga in till HelpAlert. Listvyn eller systemfältsikonen visas.

a. Listvyn

Klicka på telefonikonen.



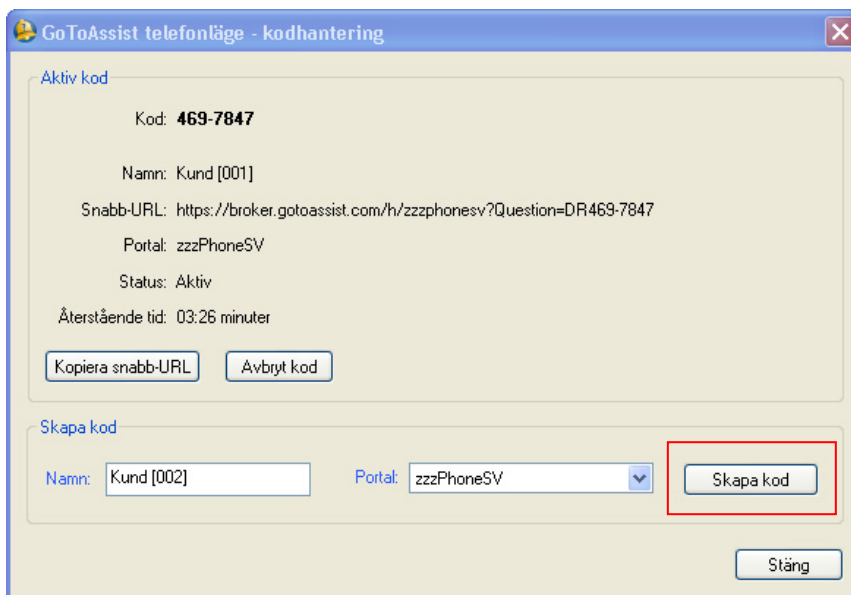
- eller -

b. Systemfältet

Dubbelklicka på frågetecknet i klockikonen eller högerklicka på den och välj **Kodhantering**.



2. Acceptera standardnamnet **eller** tilldela koden ett namn (vanligtvis namnet på kunden). Välj portal.
3. Klicka på **Skapa kod**.



► Så här skickar du anslutningskoden via e-post eller ett chattprogram

1. Klicka på knappen **Kopiera snabb-URL**.
2. Klistra in URL:en till anslutningskoden i kommunikationsverktyget, e-postmeddelandet eller chattprogrammet och skicka den till kunden.
3. Kunden klickar på URL:en och dirigeras sedan genom hämtningsprocessen.

► Så här genererar du flera SmartCode-anslutningskoder för telefonläge

1. Klicka på **Skapa kod** i fönstret Kodhantering.

Koder kan genereras och användas upp till den tillåtna maximala gränsen. Koderna förblir aktiva tills de använts eller blir för gamla.

GoToAssist telefonläge - kodhantering

Aktiv kod

Kod: **469-7847**

Namn: Kund [006]

Snabb-URL: <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphonesv?Question=DR469-7847>

Portal: zzzPhoneSV

Status: Aktiv

Återstående tid: 04:18 minuter

Kopiera snabb-URL Avbryt kod

Skapa kod

Namn: Kund [007] Portal: zzzPhoneSV Skapa kod

Stäng

Visningsfönstret

Visningsfönstret är det fönster som det delade skrivbordet visas i. Visningsfönstret kan minimeras, storleksändras och flyttas, precis som vilket programfönster som helst. För de flesta konfigurationer kan du när skärmdelningen påbörjas direkt börja använda kundens mus och tangentbord i visningsprogrammet, precis som om du själv satt framför kundens dator. Om du har flera sessioner igång samtidigt kan visningsfönstren separeras och ordnas om



Lista över snabbtangenter för visningsfönstret


Obs!: För att snabbtangenterna för visningsprogrammet ska fungera, måste de först aktiveras under Inställningar.

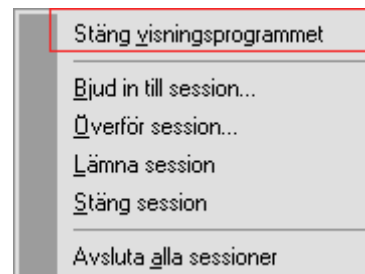
Skicka urklipp	F6	Skickar ditt urklipp till kunden och gör att du kan klistra in dina urklippsuppgifter på kundens dator.
Markeringspenna	F8	Aktiverar och avaktiverar markeringspennan.
Pilverktyg	F9	Aktiverar och avaktiverar pilverktyget.
Chatt	F10	Ändrar fokus till eller från representantens ChatLink-fönster
Penna	F11	Aktiverar och avaktiverar ritläget
Radera	F12	Raderar ritnoteringar
Delad mus/tangentbordskontroll	Esc	Avaktiverar ritverktyget. Du återgår till läget för delad mus/tangentbordskontroll.

Sessionsmenyn för visningsfönstret

► Så här stänger du visningsfönstret

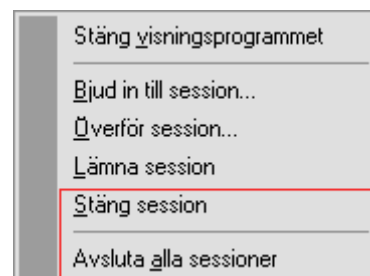
Om du vill stänga visningsfönstret och utan att lämna sessionen med en kund gör du följande:

- Klicka på stängningsknappen  i Windows högst upp till höger i visningsfönstret.
-eller-
- Välj **Session** och sedan **Stäng visningsprogrammet** från menyn i visningsfönstret.



Så här avslutar du en session med en kund

1. Kontrollera att du har återställt kundens skrivbord till ursprungsläget och:
 - Klicka på stängningsknappen  i Windows högst upp till höger i chattfönstret.
-eller-
 - Klicka på **Session** i menyn i visningsfönstret eller chattfönstret och välj sedan **Stäng session**. Om du vill avsluta alla aktiva sessioner väljer du **Avsluta alla sessioner**.
2. Beroende på konfiguration kan du uppmanas att välja hur du löste kundens fråga under sessionen. Välj ett alternativ som passar:
 - **Löst session** betyder att du tycker att du löste kundens fråga.
 - **Olöst session** betyder att du tycker att du inte löste kundens fråga.
 - **Okänt** bör endast väljas om du inte är säker på om du lyckades hjälpa kunden.
3. Ytterligare ett fält kan visas i fönstret Avsluta session där du får ange mer information, till exempel arbetsordernummer eller fall-ID. Om fönstret visas anger du den informationen.
4. Skicka lösningsstatus genom att klicka på **OK**.
5. Återgå till inkorgen i HelpAlert och börja svara på nästa fråga.



Obs! Följ organisationens riktlinjer för hur du ska avsluta en session innan du stänger chattanslutningen. Du kan uppmanas att fylla i ett kommentarformulär efter sessionen.

► Så här lämnar du en kundsession


1. Kontrollera att en annan representant har anslutit till sessionen genom funktionen Bjud in till session.
2. Välj **Session** i menyn i visnings- eller chattfönstret och klicka på **Lämna session**.

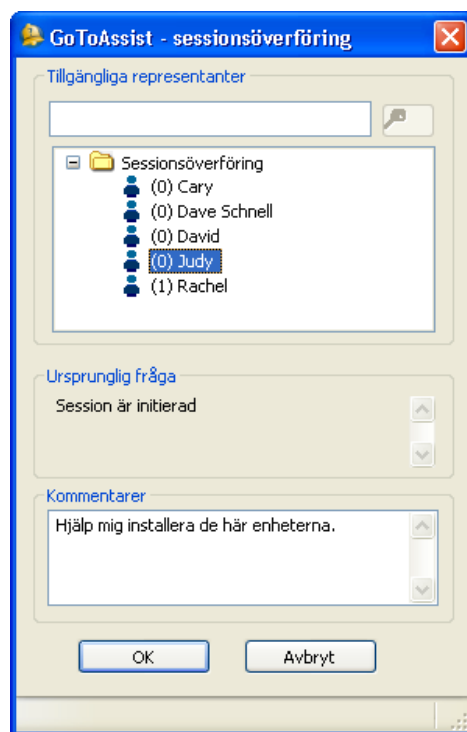
Överför session

Med sessionsöverföring kan du överföra en kund till en annan portal eller representant som kan hjälpa kunden ytterligare. Kunder förblir anslutna till supportrepresentanter under hela eskaleringen så att de inte behöver upprepa sin supportfråga.



Obs! Sessionsöverföring är ett extra konfigurationsalternativ som inte gäller för alla GoToAssist-implementeringar.

► Så här överför du en session till en annan representant

- Under sessionen väljer du ikonen Överför session  i ditt visningsfönster eller välj menyn **Session** i visnings- eller chattfönstret och klicka på **Överför session**. Dialogrutan Överför session visas.
- Fönstret *Tillgängliga representanter* öppnas.
 - Utöka en portal genom att klicka på plustecknet och visa tillgängliga representanter. Välj sedan en representant. -eller-
 - Klicka på en portal om du vill sända frågan till alla tillgängliga representanter.
- Ursprungsfrågan från kunden kan visas i fältet Kommentarer. Texten kan ändras om du vill göra det lättare för nästa representant att lösa problemet. Klicka på **OK**.
- Om en hel portal väljs kommer alla representanter som är inloggade och tillgängliga i den portalen att få frågan. I fältet *Fråga* i HelpAlert visas ditt inloggningsnamn. Kommentarererna kan visas av nästa representant i popup-varningen och frågan i HelpAlert.
- Den representant som vill acceptera den överförda sessionen svarar genom att klicka på **Ja** på den orangefärgade popup-varningen eller dubbelklickar på frågan i HelpAlert.
- Kunden måste då gå genom hämtningen igen innan en session kan kopplas upp till den andra representanten. I de flesta konfigurationer måste kunden klicka på **OK** i dialogrutan om skärmdelningbegäran för att tillåta den andra representanten att visa och dela skärmen.
- Den andra representanten kan visa kommentarerna som skrivits av den första representanten i fältet *Fråga* i chattfönstret.






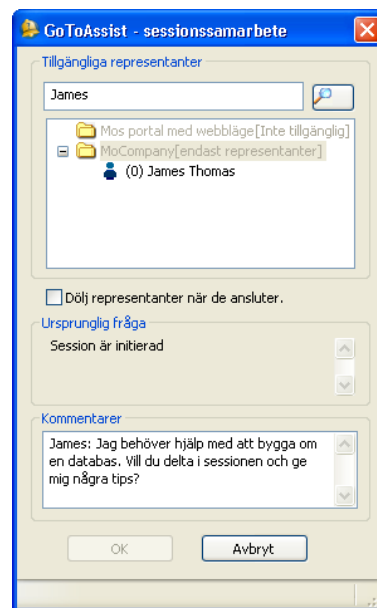
Bjuda in till session

Med Bjud in till session kan du bjuda in flera representanter som kan hjälpa till med fjärrsessionen. De inbjudna representanterna kan döljas  så att kunden inte kan se dem. De kan också visas  som ytterligare deltagare i sessionen.

Obs! Bjud in till session är ett extra konfigurationsalternativ som inte gäller för alla GoToAssist-implementeringar.

► Så här bjuder du in flera representanter till sessionen

- Under sessionen väljer du ikonen Bjud in till session  i ditt visningsfönster eller välj menyn **Session** i visnings- eller chattfönstret och klicka på **Bjud in till session**. Dialogrutan Överför session visas.
- Fönstret Sessionsamarbete öppnas.
 - Sök efter en viss representant.
 - Utöka en portal genom att klicka på plustecknet och visa tillgängliga representanter. Välj sedan en representant.
-eller-
 - Klicka på en portal om du vill sända frågan till alla tillgängliga representanter.
- Välj om den inbjudna representanten ska vara synlig eller dold för kunden.
 - Ikonen  visas bredvid dolda representanters namn men de visas inte i kundchattfönstret.
 - Ikonen  visas bredvid synliga representanters namn.
- Ursprungsfrågan från kunden kan visas i fältet Kommentarer. Texten kan ändras om du vill göra det lättare för nästa representant att lösa problemet. Klicka på **OK**.
- För de inbjudna representanterna visas en blå varningsdialogruta med kommentarerna från den inbjudande representanten.



Representanten som vill acceptera inbjudan till sessionen svarar genom att klicka på **Ja** i den blå popup-varningen.

Menyn Visa i visningsfönstret

Du kan välja fönstervisning eller fullskärmsvisning.

- **Fönsterläge:** Visningsprogrammet visas som ett fönster på ditt skrivbord, precis som vilket program som helst. Visningsmenyn och Windows-kontrollerna visas alltid i det övre högra hörnet av skärmen, och storleken på visningsfönstret och övriga programfönster kan ändras.
- **Fullskärmsläge:** Visningsprogrammet expanderas till full skärm och menyn döljs automatiskt överst på skärmen. En flik i samma färg som visningsfönstret visas överst på skärmen. Om du håller musen över fliken visas den fullständiga menyn.

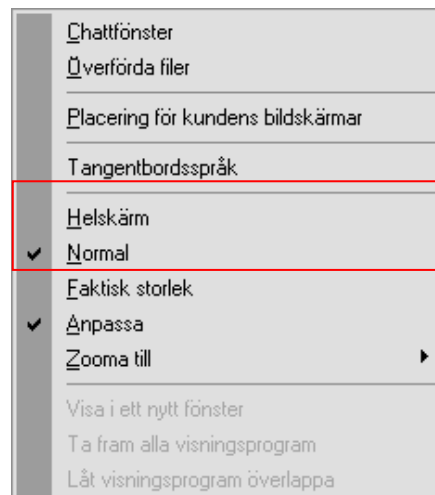
► Så här växlar du till fullskärmsläge

- Välj **Visa** och sedan **Helskärm** på menyn i visningsfönstret. Visningsfönstret expanderas till fullskärm.

► Så här växlar du till fönsterläge

1. Håll musen över **fliken i visningsfönstret**, överst på skärmen. Menyn i visningsprogrammet visas.
2. Välj **Visa** och sedan **Normal**.

Fullskärmsläget avslutas och skärmen återgår till ett normalläge där du kan ändra storleken på fönstret.



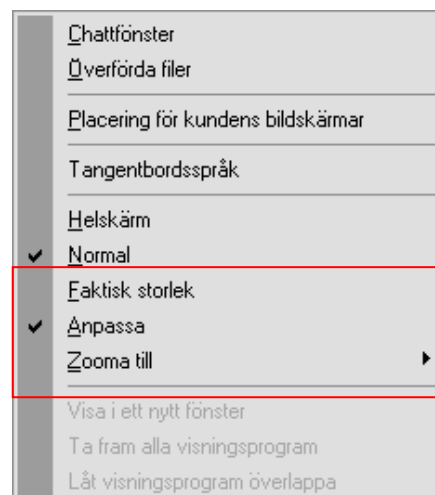
► Så här ändrar du storlek på skrivbordsbilden

Du kan välja att ändra storlek på bilden på det delade skrivbordet i visningsprogrammet och ändra bildstorleken till Faktisk storlek, Anpassa eller Zooma till.

Faktisk storlek: Den faktiska bilden visas på skrivbordet i visningsprogrammet. Du kan behöva rulla den för att kunna se den.



Anpassa: Bilden visas på det delade skrivbordet och ändras till en storlek som får plats i visningsprogrammet.

Zooma till: Representanten kan zooma bilden till en egen inställning. Välj från flera förinställda alternativ eller välj ett eget alternativ. Du kan behöva rulla bilden.

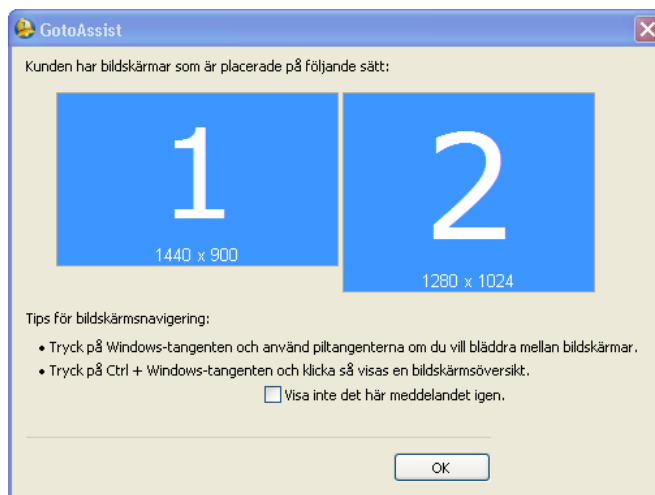


► Så här visar du flera bildskärmar

När du ansluter till en kund som har flera bildskärmar visas ett schema över hur kundens bildskärmar är uppställda. Dessutom anges hur många bildskärmar kunden har och med vilken upplösning. Du kan visa ett schema över kundens monitorer genom att välja **Placering för kundens bildskärmar**.

Pilar visas i visningsfönstret när flera bildskärmar förekommer. Navigera till den andra bildskärmen med pilknapparna.  

Om du vill visa ett schema i miniatyr över bildskärmarna trycker du på **Ctrl + Windows-tangenten + vänster musknapp**.



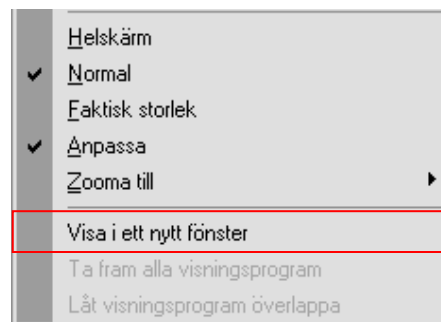
► Så flyttar du skrivbordsbilden med automatisk rullning

Om skrivbordet som delas är större än visningsprogrammet i faktisk storlek, visas en bekräftelseruta om det. Du flyttar bilden genom att flytta musen till kanten av fönstret i önskad riktning. Kundens hela skrivbord rullas automatiskt i visningsprogrammet. Om snabbtangenterna för visningsprogrammet har aktiverats i inställningarna kan representanten också använda piltangenterna.

► Så här delar du visningsfönstret i flera separata fönster

Om du är ansluten till flera sessioner med flera kunder kan du dela visningsfönstret i flera separata fönster. När ett visningsfönster separerats kan du överlappa visningsfönstren, placera dem sida vid sida eller visa dem på olika bildskärmar.

Du separerar visningsfönstret genom att välja **Visa i ett nytt fönster** i menyn **Visa** i visningsfönstret.

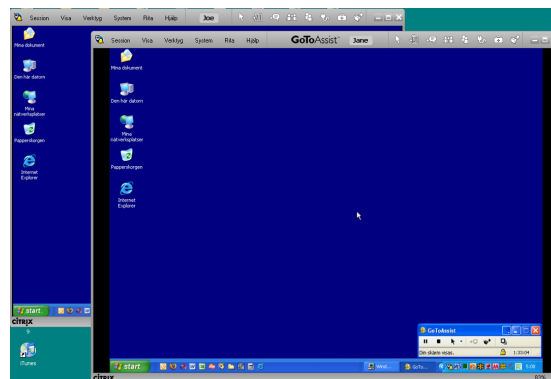


► Så här ordnar du separerade visningsfönster

Ordna visningsfönstren genom att klicka på och dra dem till önskad plats.

► Så här visar du alla visningsfönster samtidigt

1. Klicka på menyn **Visa** i visningsfönstret.
2. Välj **Visa alla** för att visa alla visningsfönster. Då ordnas alla visningsfönster in på skärmen.
3. Välj **Låt visningsprogram överlappa** om du vill visa alla visningsfönster överlappade.



► Så här visar du överförda filer

- Välj **Visa** och sedan **Överförda filer** i menyn i visnings- eller chattfönstret.

Menyn Verktyg i visningsfönstret

Filöverföring

Med Filöverföring kan representanten eller kunden utbyta filer över datorn. Funktionen använder samma brandväggs- och proxyteknik som skärmdelning. Det finns inga begränsningar gällande filtyp eller hur stora filer som kan skickas.

Av säkerhetsskäl måste avsändaren initiera överföringen (representanten kan skicka en fil från kundens dator via skärmdelning) och mottagaren måste acceptera filen för att överföringen ska utföras.


► Så här skickar du en fil till kunden

1. Klicka på **Skicka filer till** i visningsfönstret eller i menyn **Verktyg** i chattfönstret.
-eller-

Klicka på knappen  i representantchattfönstret eller visningsfönstret.

2. Välj till vilken deltagare filen ska skickas.
3. Bläddra till den plats där filen eller mappen som du vill skicka ligger.
4. Markera filen eller mappen. (Du kan markera flera filer eller mappar genom att hålla ned Skift eller Ctrl på tangentbordet.)
5. Klicka på **Skicka**.
6. Kunden kan sätta en bockmarkering intill de filer som de vill ta emot.
7. Klicka på **Bläddra** om du vill ändra lagringsplats och klicka sedan på **Ta emot**.
8. Meddelanden om överföringsstatus visas under överföringen och när överföringen slutförts.


► Så här skickar du en fil från kunden till representanten

1. I menyn Verktyg i kundchattrutan väljer du **Skicka filer** eller klickar på knappen .
2. Välj de filerna eller mapparna och klicka på **Skicka**.
Klicka på **Bläddra** för att välja en plats där du vill spara filen och klicka på **Ta emot**.
3. Meddelanden om överföringsstatus visas under överföringen och när överföringen slutförts.

Delat urklipp/Kopiera & Klistra in

Med funktionen för delat urklipp kan du kopiera och klistra in data mellan din och kundens dator. Urklipp kan innehålla data och bilder på upp till 1,5 MB. Urklipp kan delas åt båda håll beroende på dina [Urklippinställningar](#).

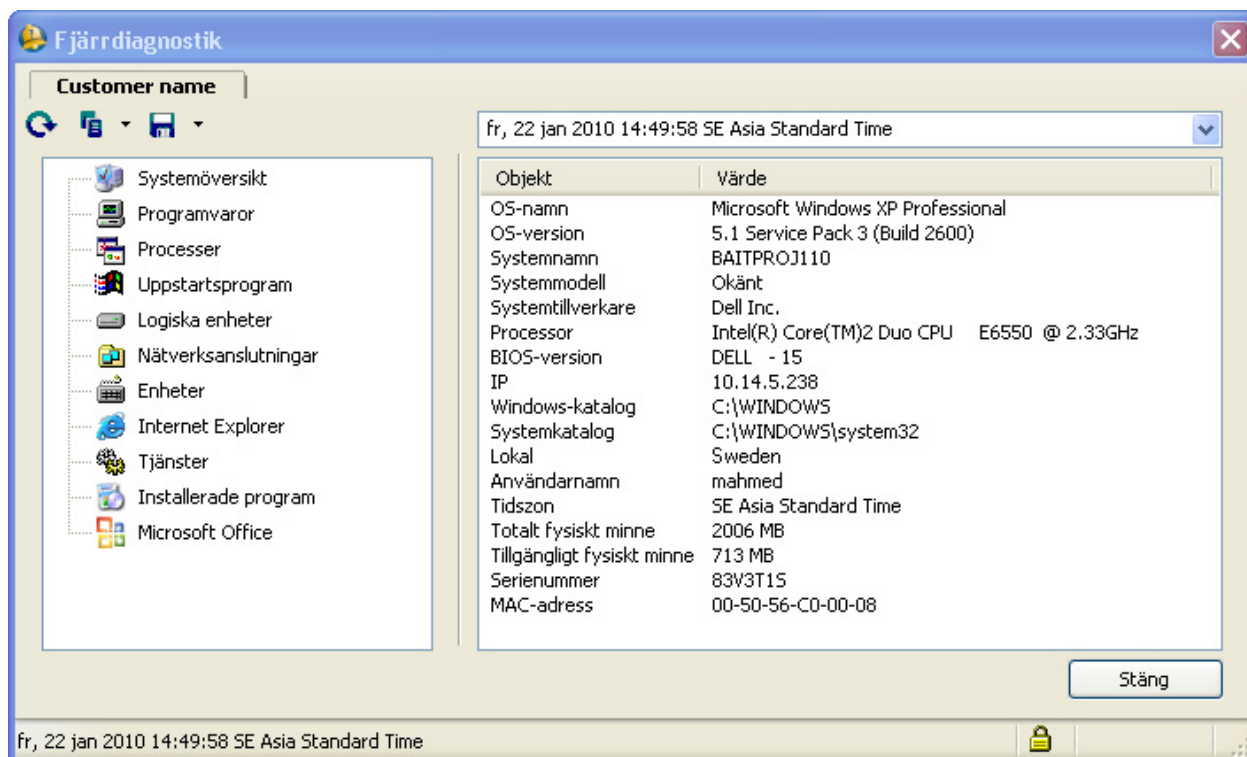
► Så här kopierar du och klistrar in mellan datorer

1. Välj de uppgifter som du vill skicka till kunden och välj Kopiera på din dator.
2. Välj **Verktyg** och sedan **Skicka urklipp** i menyn i visnings- eller chattfönstret eller klicka på knappen .
3. Urklippsuppgifterna finns nu på kundens dator. Välj Klistra in.


Systemmenyn i visningsfönstret

Begär systeminformation

Med Begär systeminformation kan en representant komma åt systeminformation på kundens dator. Alla data som visas på diagnostikskärmen är skrivskyddade. Inga systemändringar kan göras genom Fjärrdiagnostik.



► Så här begär du systemdiagnostikinformation

1. I visningsfönstret väljer du **System** och sedan **Begär systeminformation** eller klickar på knappen .
2. Kunden ska sedan godkänna visningen av informationen genom att klicka på **OK**. Kunden kan klicka på **Avbryt** om han eller hon vill förhindra att informationen visas.
3. Kunden kan klicka på **Visa** om han eller hon först vill granska informationen och sedan klicka på **Skicka information** för att godkänna visningen för dig. Kunden kan även välja **Kopiera till Urklipp** (för att kopiera informationen till ett textdokument som kan analyseras ytterligare). Om kunden klickar på **Stäng** skickas inte informationen till dig.
4. Kunden kan även visa sin egen systeminformation från Verktyg-menyn i chatten. Systeminformationen kan inte skickas till dig om du inte begär det.
5. Du kan klicka på **Kopiera allt till Urklipp** eller högerklicka på en post i höger kolumn och sedan klicka på **Kopiera**. Då kan all eller viss information klistras in.
6. Du kan uppdatera informationen genom att klicka på **Uppdatera**. Kunden uppmanas att godkänna vyn.

Obs! När diagnostikinformationen har begärts kommer den att loggas i GoToAssist Hanteringscenter.

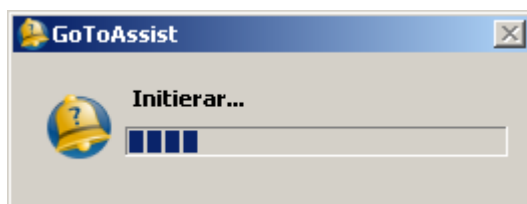
Köra som service

Med funktionen Kör som service kan du köra GoToAssist Corporate på administratörsnivå på kundens dator. Ytterligare kommandon som Ctrl-Alt-Del, Starta om och Starta om och anslut igen i felsäkert läge och Begär inloggningsuppgifter blir tillgängliga när programmet körs som service under en session.

Obs! Kör som en service är ett extra konfigurationsalternativ som inte gäller för alla GoToAssist-implementeringar.

► Så här kör du GoToAssist som en service

1. Klicka på **Kör som service** i menyn **System** i visningsfönstret.
2. Du måste bekräfta att GoToAssist ska köras som service genom att klicka på **Ja**.
3. Om kunden inte är inloggad med administratörsrättigheter uppmanas kunden att logga in som en lokal administratör eller domänadministratör.
4. I visningsfönstret visas tillfälligt ett initieringsmeddelande när sessionen startar om i serviceläge.



5. När GoToAssist körs som service kan du använda de andra verktygen i menyn **System**.


Obs! När du kör GoToAssist som en service överträder du inte eller kringgår säkerhetsmodellen på kunddatorn.

Starta om/anslut igen

Representanten kan hjälpa till med programinstallationer och uppgraderingar genom att initiera avstängning, omstart och återanslutning av kundens dator. Genom att initiera omstart och återanslutning i fönstret GoToAssist - chatt kan kunden återansluta till representanten utan att behöva skicka en ny fråga eller hämta GoToAssist-programmet igen. Om GoToAssist körs som service på kundens dator kan du även starta om och ansluta på nytt i felsäkert läge. Då startas kundens dator om i felsäkert läge med nätverk och återansluter automatiskt till din dator när den startats om.

Obs! För att omstarten i GoToAssist ska fungera måste representanten initiera Starta om/anslut igen på Verktyg-menyn i GoToAssist - chatt eller Visningsprogram. Dessutom måste kunden behålla sitt chattfönster öppet eftersom datorn kommer att stänga det. Om Windows eller något installationsprogram begär en "omstart för att ändringarna ska börja gälla", ska representanten välja att inte starta om från den dialogrutan utan i stället använda omstartsfunktionen i fönstret GoToAssist - chatt.

► Så här startar du om en kunddator och återansluter till sessionen

1. Under sessionen väljer du **Starta om och anslut igen** i menyn **System** i visningsfönstret eller klickar på knappen .
2. Bekräfta omstart och återanslutning av kunden genom att klicka på **OK**.
3. Beroende på konfiguration kan kunden få ett meddelande om att starta om eller återansluta, ett meddelande som du ser i visningsfönstret. Antingen du eller kunden kan klicka på OK för att godkänna omstarten/återanslutningen och påbörja omstarten om behörighetsmeddelandet visas. Om du väljer Avbryt får du ett meddelande om avslag, Starta om/Anslut igen visas inte och händelsen dokumenteras i chattfönstret.
4. Du får ett meddelande som bekräftar att kundens dator startar om och kommer att återansluta efter omstart. Om du klickar på **OK** stängs visningsfönstret medan ditt chattfönster förblir öppet.
5. När kundens dator startat om och kundens internetanslutning har upprättats kan ett meddelande visas (beroende på konfiguration) som frågar om kunden vill återansluta till dig. Kunden klickar på **Ja** om behörighetsmeddelandet visas.
6. Du får ett meddelande som talar om att kunden återanslutits till sessionen. Klicka på **OK**. Visningsfönstret öppnas på ditt skrivbord.
7. Beroende på konfiguration kan kunden få en auktoriseringsbegäran. Kunden klickar på **OK** om begäran visas.

Obs! Om kunden har uppringd Internetanslutning måste kunden initiera processen innan GoToAssist-sessionen kan fortsätta. I Windows kan kunden få ett meddelande om att återansluta till Internet, beroende på kundens anslutningsinställningar. Tiden för sessionen går ut om den inte återansluts inom 10 minuter.



Obs! I telefonläge visas en dialogruta som gör det möjligt för representanten att avbryta återanslutningen. Om representanten klickar på Avbryt eller stänger dialogrutan så avbryts den aktuella sessionen och även återanslutningen av den.

Begär inloggningsuppgifter

Med den här funktionen kan du begära och använda kundens inloggningsuppgifter för att starta om eller låsa upp skrivbordet på kundens dator, endast under aktuell session. Det är praktiskt när kunden måste gå ifrån datorn för lunch, ett möte eller till och med för dagen, eftersom du då kan fortsätta arbeta även när kunden är borta från kontoret. Lösenordet är säkert krypterat och finns bara på kundens dator. Du kan aldrig komma åt eller se kundens lösenord. Det kan inte heller GotoAssist. Kunden kan när som helst avaktivera den här funktionen genom att klicka på **Verktyg** och sedan på **Återkalla mina inloggningsuppgifter** i sitt visningsfönster.

► Så här begär du inloggningsuppgifter

1. Välj menyn **System** i visningsfönstret.
2. Välj **Begär inloggningsuppgifter**.
3. Be kunden ange användarnamn och lösenord till sin Windows-dator.
4. Alla uppgifter förblir krypterade genom hela sessionen och kommer automatiskt att raderas i slutet av supportsessionen.

Menyn Rita i visningsfönstret

I visningsfönstret finns kommunikationsverktyg som det går att rita med på skärmen, vilket kan underlätta supportsessionen. Använd kommunikationsverktygen när du hjälper din kund genom olika steg och processer under supportsessionen.

► Så här ritar du på skärmen

- Välj **Penna** i menyn **Rita** i visningsfönstret. Om snabbtangenter har aktiverats kan du även trycka på **F11** på tangentbordet. Muspekaren ändras till en penna.
- Håll ned musknappen medan du drar. Det du ritar visas i blått.
- Håll ned skifftangenten medan du drar musen om du vill rita en rak linje.

	Muspekare (inga ritnoteringar)	Esc
	Penna	F11
	Markeringspenna	F8
	Pilverktyg	F9
	Radera ritnoteringar	F12

► Så här markerar du på skärmen

- Välj **Markeringspenna** i menyn **Rita** i visningsfönstret. Om snabbtangenter har aktiverats kan du även trycka på **F8** på tangentbordet. Muspekaren ändras till en markeringspenna.
- Håll ned musknappen medan du drar. Markeringen visas i gult.
- Håll ned skifftangenten medan du drar musen om du vill markera en rak linje.

	Muspekare (inga ritnoteringar)	Esc
	Penna	F11
	Markeringspenna	F8
	Pilverktyg	F9
	Radera ritnoteringar	F12

► Så här placerar du ett pilverktyg på skärmen

- Välj **Pilverktyg** i menyn **Rita** i visningsfönstret. Om snabbtangenter har aktiverats kan du även trycka på **F9** på tangentbordet. Muspekaren ändras till en pil.
- Klicka med musen när du vill infoga en pil.

	Muspekare (inga ritnoteringar)	Esc
	Penna	F11
	Markeringspenna	F8
	Pilverktyg	F9
	Radera ritnoteringar	F12

► Så här återgår du till läget för delad mus och tangentbordsläge

- Välj **Muspekare (inga ritnoteringar)** i menyn **Rita** i visningsfönstret; eller om snabbtangenter är aktiverade trycker du på **Esc** på tangentbordet. Musen ändras till normalläge.

► Så här raderar du ritnoteringar, markeringar och pilverktyg

- Välj **Radera ritnoteringar** i menyn **Rita** i visningsfönstret. Om snabbtangenterna är aktiverade kan du även trycka på **F12**. Det raderar alla anteckningar som gjorts i visningsfönstret.

Kundchattfönster

Kundchattfönstret består av fem delar: menyraden, verktygsfältet, chattvisningsområdet, inmatningsrutan och statuspanelen.

Menyrad:

Menyraden ger kunden (och även representanten, när skärmen är delad) åtkomst till olika verktyg och kommandon. (a)

Verktygsfält:

Knappar för vanliga uppgifter. (b)

Chattvisningsområde:

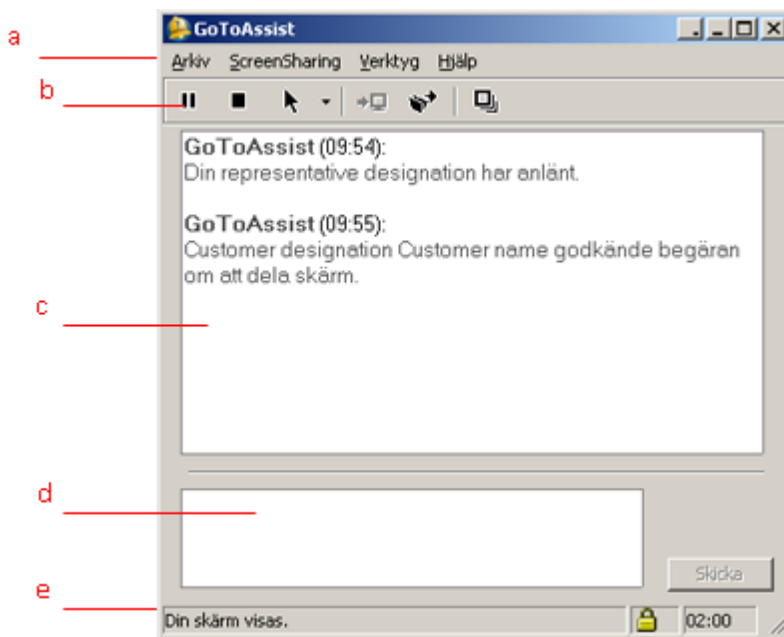
I det stora området i mitten av chattrutnan visas hela chattdialogen mellan representanten och kunden. Alla skickade webbadresser och filöverföringar dokumenteras också här. (c)

Inmatningsruta:

I *inmatningsfältet* längst ned i chattfönstret kan kunden skriva och skicka meddelanden till representanten. (d)

Statuspanel:

Visar statusinformation om kundens anslutning till representanten. (e)



Verktyg för kundchattfönster

Kundchattfönstret innehåller verktyg som kan användas under en supportsession.

Chattlogg

Med chattloggsfunktionen kan representanten eller kunden spara all text i chattfönstret, även skickade webbsidor och överförda filer.

► Så här sparar du chattloggen

1. Välj **Spara chattlogg** i menyn **Arkiv** i kundchattfönstret.
2. Välj ett namn för chattloggen och gå till en plats där du vill spara filen (skrivbordet rekommenderas).
3. Klicka på **Spara**.


Chattloggen sparas som en textfil och är tillgänglig för kunden att söka i efter supportsessionen.

Obs! Chattloggen sparas i GoToAssist Hanteringscenter, oavsett om den sparas av kunden eller inte.

ScreenSharing


Kunden kan stoppa ScreenSharing från kundchattfönstret.

► Så här stoppar du ScreenSharing

- I kundchattfönstret väljer du **ScreenSharing**, sedan **Stoppa ScreenSharing**.
- Kunden kan också klicka på knappen  i verktygsfältet i kundchattfönstret.

Obs! ScreenSharing kan stoppas av kunden, men funktionen måste startas om av representanten.


► Så här pausar du ScreenSharing

- I kundchattfönstret väljer du **ScreenSharing**, sedan **Pausa ScreenSharing**.
- Kunden kan också klicka på knappen  i verktygsfältet i kundchattfönstret.

Kommunikationsverktyg

Med kommunikationsverktygen kan kunden rita och markera på skärmen.

► Så här använder du kommunikationsverktygen

- Klicka på knappen **ScreenSharing** i kundchattfönstret eller klicka på knappen  i verktygsfältet i kundchattfönstret.
- Välj ett verktyg i listrutan.

Visa diagnostikinformation

Beroende på konfiguration kan det finnas ett verktyg i kundchattrutan som kunden kan använda för att visa systeminformation.

► Så här visar du systeminformation

- I kundchattfönstret väljer du **Verktyg**, sedan **Diagnostikinformation**.

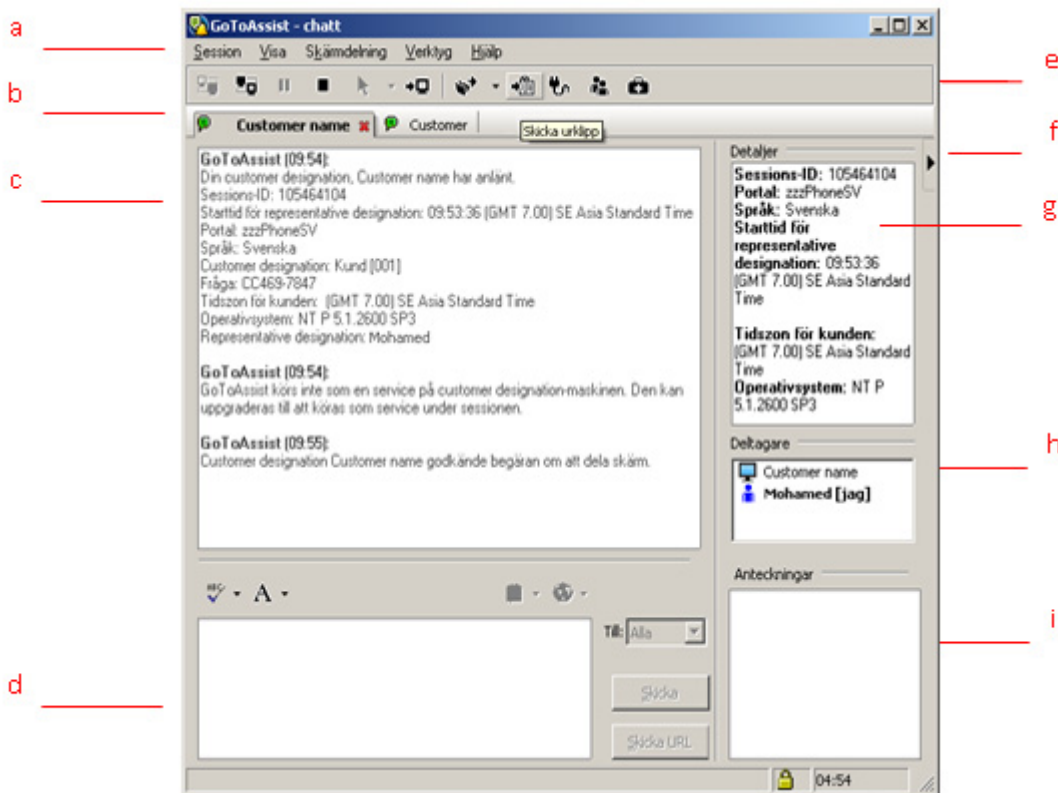
- Kunden kan kopiera den här informationen till sitt Urklipp genom att klicka på knappen **Kopiera allt till Urklipp** eller genom att kopiera varje objekt för sig till Urklipp genom att högerklicka på objektet i den högra rutan och välja **Kopiera till Urklipp**.

Obs! Det går inte att föra över diagnostikinformation i kundchattfönstret förrän informationen har begärts av representanten.

Representantchattfönster (ChatLink)

Chattfönstret öppnas automatiskt på ditt och kundens skrivbord när anslutningsprocessen påbörjas. Ditt chattfönster heter GoToAssist - chatt. I de flesta fall öppnas visningsfönstret så snart du har öppnat chattfönstret. Beroende på konfiguration kanske ditt chattfönster minimeras automatiskt när ScreenSharing startar.

Representantchattfönstret innehåller tio komponenter. Samtliga visas nedan.



- **Menyrad:** I menyraden finns flera menyverktyg och kommandon som du kan använda (a)
- **Gränssnitt med flikar:** Gör att du enkelt kan hantera flera sessioner (b)
- **Chattvisningsfält:** Här visas hela chattdialogen mellan dig och kunden. Alla skickade webbsidor, filöverföringar och andra vidtagna åtgärder visas här (c)
- **Inmatningsruta:** I det här fältet kan du skriva in meddelanden och skicka till kunden. Alla stavfel visas automatiskt i rött. Högerklicka på ett felstavat ord om du vill se korrekt stavning (d)
- **Verktygsfält:** Knappar för vanliga uppgifter (e)
- **Visa/Dölj detaljer:** Klicka på pilen för att visa eller dölja fältet Detaljer, Deltagare och Anteckningar (f)
- **Sessionsdetaljer:** Innehåller information om aktuell session, inklusive språk, operativsystem och starttid (g)
- **Deltagarlista:** Visar alla personer som deltar i sessionen (h)
- **Anteckningar:** Här kan du göra anteckningar om sessionen. Kunden kan inte se anteckningarna (i)

Skicka URL-adresser/snabbfraser

Med funktionerna Skicka URL och Snabbfraser kan du snabbt hjälpa kunden under supportsessionen. Administratören kan förinställa alla URL:er och snabbfraser som finns i listan i ditt chattfönster. När Skicka URL används öppnas en ny webbläsare på kundens dator som öppnar vald URL.

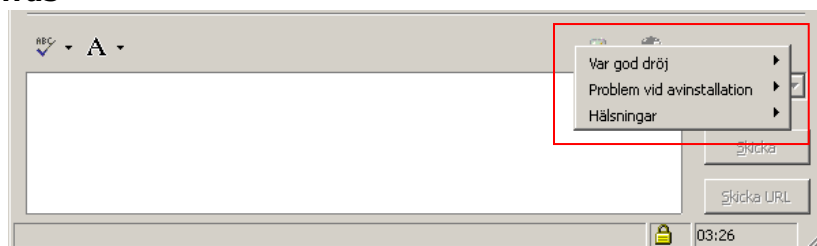
► Så här skickar du en webbsida

1. Skriv URL-adressen i *textrutan* i chattfönstret.
2. Klicka på **Skicka URL** i verktygsfältet.

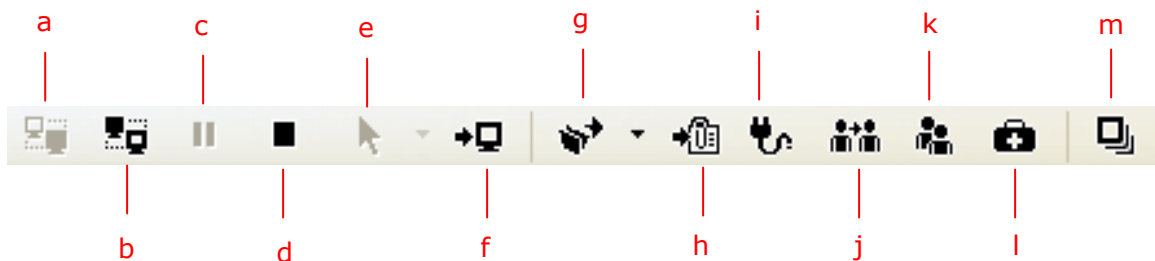


► Så här skickar du en snabbfras

1. Välj den snabbfras som du vill skicka i listrutan.
2. Välj **Skicka**.



Representantchattfönster – verktygsfält



- Dela kundskärm (a)
- Dela din skärm (b)
- Pausa ScreenSharing (c)
- Stoppa ScreenSharing (d)
- Använd kommunikationsverktyg (e)
- Ändra till visningsfönster (f)
- Påbörja filöverföring (g)
- Skicka Urklipp till kund (h)
- Starta om/anslut igen (i)
- Bjud in till session (j)
- Sessionsöverföring (k)
- Fjärrdiagnostik (l)
- Dölj/återställ chatt (m)


ScreenSharing

De flesta GoToAssist-sessioner startar automatiskt i läget Dela kundskärm. Representanten kan manuellt initiera skärmdelning när som helst för de sessioner som inte automatiskt startar i skärmdelningsläget eller som avbrutit skärmdelning. Representanter kan dessutom stoppa och starta om skärmdelning när som helst under supportsessionen.

Skärmdelning kan konfigureras för endast visning (skärmvisning) eller för visning och delad mus- och tangentbordskontroll (ScreenSharing).

Skärmdelning kan dessutom konfigureras på Dela kundskärm, vilket delar kundens skrivbord med representanten, eller i Dela min skärm, vilket gör det möjligt för representanten att dela sitt skrivbord med kunden.


► Så här initierar du Kundens ScreenSharing

- Klicka på ikonen Dela kundskärm  i verktygsfältet i chattfönstret eller klicka på alternativet **Dela kundskärm** på ScreenSharing-menyn.

Då kan representanten visa kundens skrivbord.


Obs! När skärmdelning har initierats måste kanske kunden, om det är så konfigurerat, acceptera en skärmdelningshämtning, annars kan inte representanten använda skärmdelning.

► Så här initierar du Dela min skärm

- Klicka på ikonen  Dela min skärm i verktygsfältet i chattfönstret eller klicka på alternativet **Dela min skärm** på ScreenSharing-menyn.

Då kan kunden visa representantens skrivbord.


► Så här pausar du ScreenSharing

- Klicka på alternativet **ScreenSharing** på någon av menyerna i chattfönstret och sedan på **Pausa ScreenSharing**.
- eller-
- Klicka på knappen  i verktygsfältet i chattfönstret.

► Så här avslutar du ScreenSharing/skrärmvisning

1. Klicka på alternativet **ScreenSharing** på någon av menyerna i chattfönstret och sedan på **Stoppa ScreenSharing**.

-eller-

2. Klicka på knappen  i något av verktygsfälten i chattfönstret.

Obs! När representanten eller kunden stoppar eller pausar skärmdelning är de fortfarande anslutna via Chatt.

Konfigurera endast visning eller delad kontroll

När Dela min skärm eller Dela kundskärm startar visas en behörighetsdialogruta där du uppmanas ange vilken delningsnivå som ska användas (beroende på konfiguration).

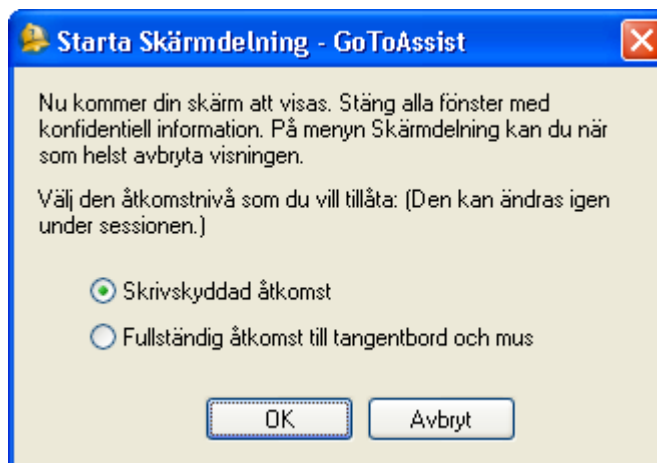
Skrivskyddad åtkomst:

Då kan personen som visar den delade skärmen visa den delade skärmen men inte flytta musen.

Skärmvisningssessionen startar i antingen Ritläge eller Laserpekarläge där det finns möjlighet att rita eller laserpeka på den delade skärmen.

Fullständig åtkomst:

Personen som visar den delade skärmen kan visa skärmen och använda musen och tangentbordet. Personen som delar ut sin skärm kan alltid ta över muskontroll.



I vissa konfigurationer kan inställningarna för åtkomst med endast visning eller fullständig åtkomst ändras under sessionen.

► Så här växlar du mellan endast visning och fullständig åtkomst

- Välj **ScreenSharing** och sedan **Skrivskyddad åtkomst** eller **Fullständig åtkomst till tangentbord och mus** på menyn i chattfönstret på den skärm som delas.

Tips

- Kom ihåg var HelpAlert är placerad och kom ihåg din inloggning och ditt lösenord.
- Kom ihåg adressen till din supportplats om du måste anvisa kunder dit.
- Lär dig hur flödet i GoToAssist fungerar och dess funktioner. Gör övnings-sessioner med dina medarbetare.
- Gör dig bekant med kundsidan så att du kan guida kunder genom anslutningsprocessen.
- Följ organisationens riktlinjer om när och hur GoToAssist ska användas.
- Använd organisationens standarddialogruta och -skript.
- Be alltid om kundens tillåtelse när du vill använda delad kontroll av hans eller hennes mus och tangentbord.
- Öka kundernas förtroende genom att visa dem hur de kan avsluta ScreenSharing.
- Använd tangentbordsmallen och lär dig tillgängliga funktioner.
- Om du använder Starta om/anslut igen, kom ihåg att initiera från Verktyg-menyn i chattfönstret och att informera kunden om att hålla sitt chattfönster öppet eftersom det kommer att stängas automatiskt.
- Återställ alltid kundens skrivbord ursprungsläget.
- Be kunden fylla i kommentarsidan i slutet av sessionen.
- Fyll i kommentarsidan i slutet av sessionen (om tillämpligt).
- Använd utbildningsdokumentationen.
 - URL = www.gotoassist.com/training