

Bomgar etähuolto- ohjelmisto

Asiakasohje

Tämän dokumentin tarkoituksena on kertoa Microksen asiakkaille, mitä asiakkaan tulee tehdä liittyäkseen Microksen asiakastuen lähettämään etähuoltoistuntokutsuun Bomgar-sovelluksella. Bomgarin käyttöön liittyviin lisäkysymyksiin vastaa paikallinen asiakastuki.

Mikä on Bomgar?

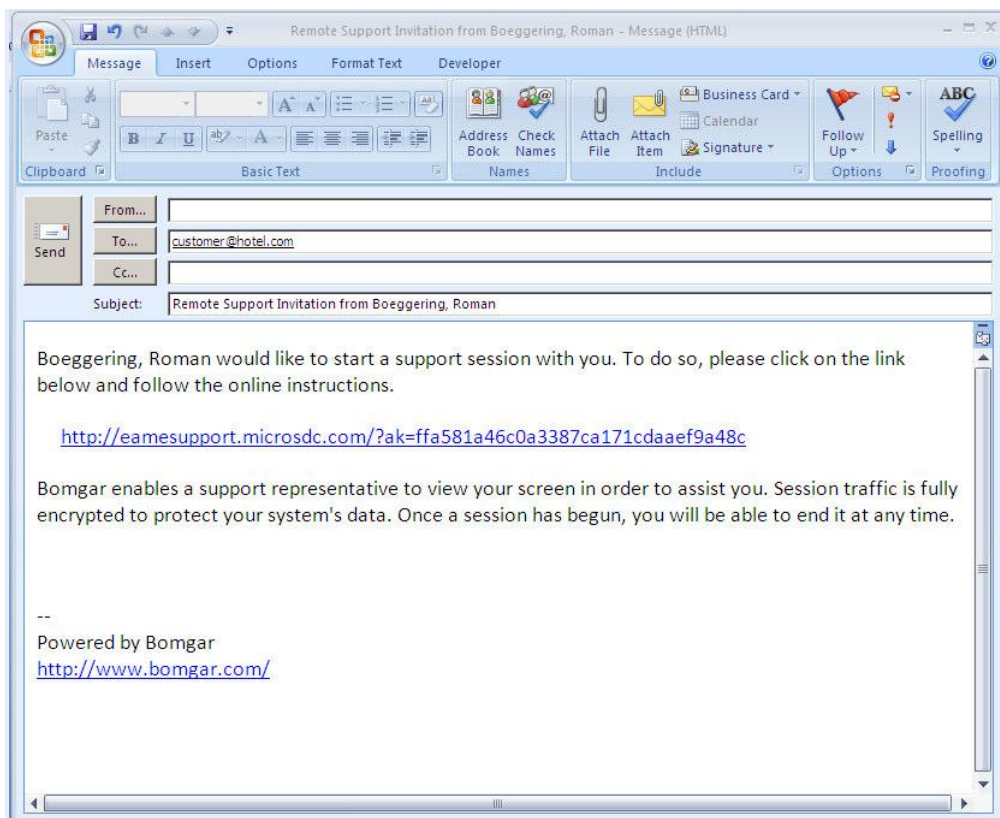
Useimmat MICROS –asiakkaat tuntevat etätukiohjelmiston nimeltä "WebEx". Strategisista syistä WebEx on nyt korvattu Bomgar –nimisellä ohjelmalla. Bomgar on ohjelmisto, joka antaa Microksen asiakastukihenkilöille mahdollisuuden etänä hallita tietokonettanne tukea varten. Suojellaksemme molempien osapuolien yksityisyyttä ja turvaa asiakkaan tulee aina etähallintatarpeen vaatiessa hyväksyä yhteydenotto. Näin varmistamme, ettei MICROS-Fidelion henkilökunta koskaan ota etähallintayhteyttä kenenkään asiakkaan ympäristöön ilman asiakkaan nimenomaista tietoa ja suostumusta.

Bomgar korvaa WebEx –sovelluksen elokuun 2010 puolivälistä lähtien.

Miten luoda istunto?

Jos Microksen tukihenkilön tarvitsee saada yhteys johonkin työasemistanne tai palvelimistanne hän voi esittää teille jonkin seuraavista vaihtoehdoista:

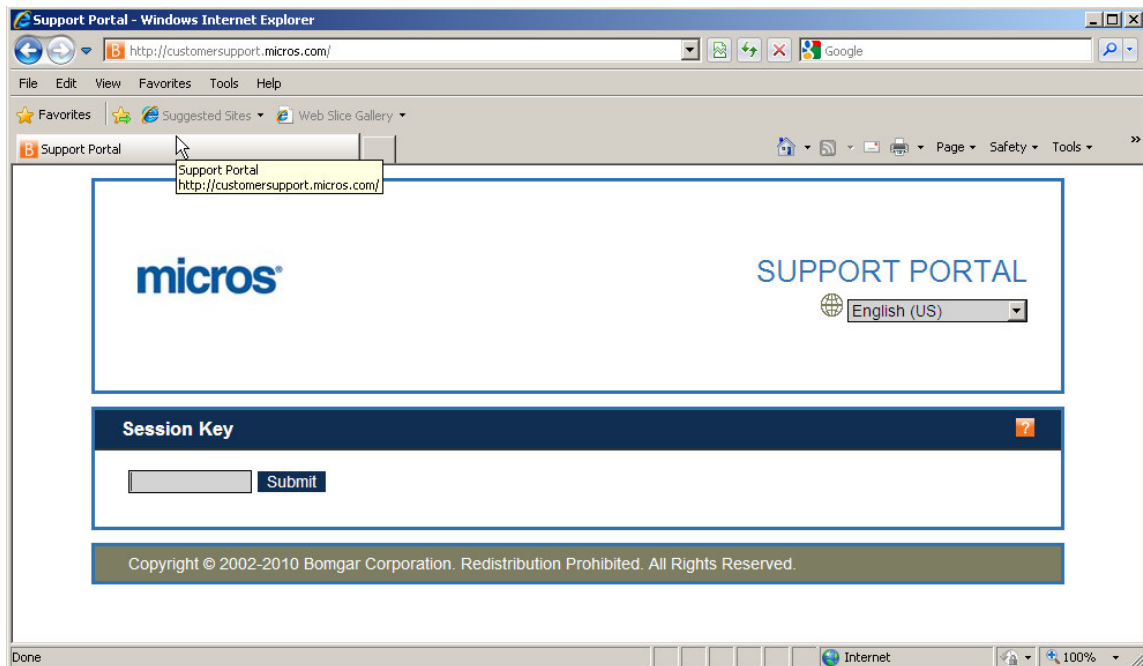
1. Hän lähettää teille sähköpostin, joka sisältää linkin; katsokaa alla oleva esimerkki. Klikkaamalla linkkiä voitte aloittaa tarvittavien ohjelmistojen latauksen ja edelleen ohjauksen tukistuntoon.



2. MICROS –tuki antaa teille "Istuntoavaimen", jonka avulla voitte liittyä istuntoon osoitteesta <https://eamesupport.microsdc.com> tai <http://www.micros-fidelio.eu> –kotisivujen kautta. Esimerkki tällaisesta avaimesta olisi HYR5364.

Vaihtoehtoisesti "Bomgar Button" voidaan valmiiksi asentaa tietokoneeseen yhteydenottoa varten. Katso ohje dokumentin viimeiseltä sivulta.

Istunto voidaan aloittaa joko vaihtoehdon 1 tai vaihtoehdon 2 kautta, kummassakin tapauksessa teidät ohjataan alla olevalle sivulle.



Jos olette saaneet istuntoavaimen, syöttäkää avain sille tarkoitettuun kenttään tällä sivulla. Käytettäessä sähköpostissa olevaa linkkiä odottakaa hetki ja istunto käynnistyy automaattisesti ilman istuntoavaimen syöttämistä.

Microksen tukihenkilö yrittää nyt hyväksyä istunnon ja teitä pyydetään vielä vahvistamaan se, ks. esimerkki.



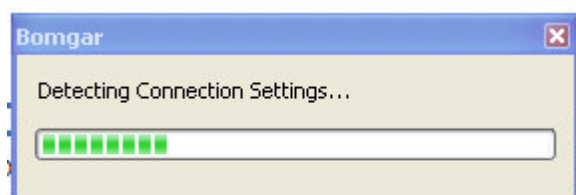
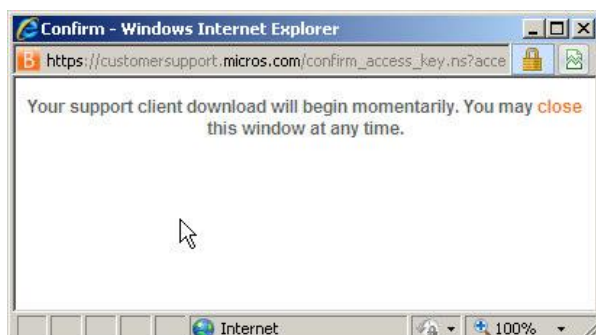
Kun valisette "Kyllä" teidät ohjataan yrityksemme verkkosivulle, (<https://eamesupport.microsdc.com>) josta voitte turvallisesti ladata tarvittavan ohjelman.

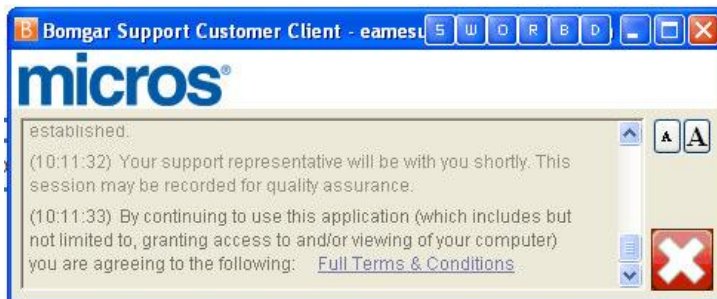


Paina "Run/Suorita" kehoitteen ilmestyessä, ja Bomgar –asiakasversio asennetaan koneelle.



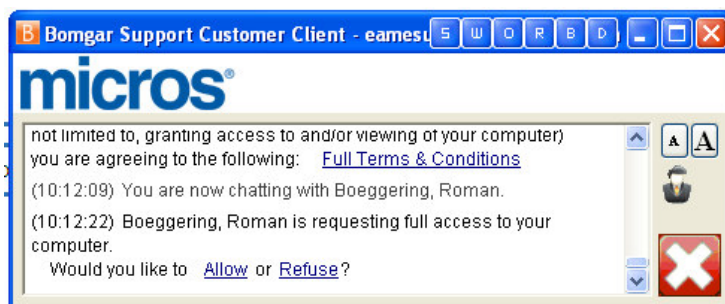
Internet Explorerin suojavaroituksen ilmestyessä paina "Run/Suorita" . Alla oleva ikkuna saattaa ilmestyä asennuksen aikana:





Kun asennus on valmis, näkyviin ilmestyy yläpuolella oleva ikkuna.

Microksen tuki pyytää nyt lupaa ottaa tietokoneenne etähallintaan.



Painakaa "Allow" liittyäkseenne istuntoon.

Istunnon aikana voitte keskustella MICROS –tukihenkilön kanssa. Punainen X –painike pysäyttää välittömästi näytön jakamisen ja poistaa kaikki oikeudet, jotka tukihenkilöllä mahdollisesti oli. Halutessanne voitte myös sulkea istunnon kokonaan.

Tukitoimet saattavat edellyttää MICROS –tuen uudelleen käynnistämään tietokoneenne, ja tätä varten voidaan tarvita kirjautumisoikeudet. Tarvittaessa teitä pyydetään syöttämään voimassaoleva käyttäjätunnus ja salasana, jotta työaseman uudelleenkäynnistäminen automaattisesti on mahdollista ilman läsnäoloanne tai sitä, että Microksen tukihenkilön tarvitsee tietää tunnuksianne. Katso kuvakaappaus alla.



Bomgar Button

Liittyessäsi istuntoon "Istuntoavaimen" avulla Microksen verkkosivujen kautta (vaihtoehto 2 tämän ohjeen sivulla 1) joudutte asentamaan Bomgar –ohjelman aina uudestaan jokaisella uudella istunnolla. Vaihtoehtona tälle on "Bomgar Button", joka näkyy pikakuvakkeena tietokoneellanne. Klikkaamalla tätä pikakuvaketta avautuu ikkuna, jossa teitä pyydetään antamaan "Istuntoavain". Asiakkaan kannalta tämä ei ole ainoastaan nopein ratkaisu vaan säästää myös Bomgar.exen asentamiselta joka kerta. Bomgar Buttonin käyttö saattaa kiinnostaa niitä asiakkaita, jotka usein tarvitsevat tukea tai haluavat rajoittaa työasemilleen asennettavia, itsestään asentuvia ohjelmistoja.

Suosittellemme tämän painikkeen asennusta työasemille tai palvelimille, joihin tulee usein saada etähuoltoyhteys MICROS –tuen toimesta.



Bomgar Buttonin voitte helposti asentaa osoitteesta:

https://eamesupport.microsdc.com/download_customer_connector.ns?cbw=0acdbcc825f42fbf4f20e5f50f1a570f